



SISTEMA DE INDICADORES OBSERVATORIO URBANO

ÁREA TEMÁTICA: INFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

INDICADOR: nº 141

CONSULTAS AL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN TELEFÓNICA AL CIUDADANO

FUENTE:

AYUNTAMIENTO DE A CORUÑA
INE (población)

PERIODICIDAD:

ANUAL

TABLAS AUXILIARES

Nº de llamadas al servicio telefónico de atención al ciudadano

Tipo Llamada	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Llamadas atendidas	546.696	543.387	523.902	493.089	463.431	428.990	421.263	414.190	415.353	409.085
Llamadas cuelga mensaje inicial	-	-	-	37.788	33.617	34.238	40.281	40.543	45.374	45.848
Llamadas fuera de horario	27.031	27.847	25.746	23.954	18.930	27.868	20.664	17.811	17.889	17.565
Llamadas operadora virtual	-	-	134.569	94.254	93.190	70.757	69.604	66.529	58.821	55.605
Llamadas saturadas	29.495	28.236	30.571	29.487	21.502	11.785	11.049	9.876	12.216	12.964
Total	603.222	599.470	714.788	678.572	630.670	573.638	562.861	548.949	549.653	541.067

Tipo Llamada	2018	2019	2020
Llamadas atendidas	418.808	415.851	469.678
Llamadas cuelga mensaje inicial	40.070	40.302	50.700
Llamadas fuera de horario	19.421	20.095	24.047
Llamadas operadora virtual	62.368	59.705	61.143
Llamadas saturadas	13.601	13.795	214.194
Total	554.268	549.748	819.762

Desde el mismo teléfono se registran llamadas al servicio 010, a la centralita y llamadas del grupo 9 (internas).

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
PETICIONES DE INFORMACIÓN ON LINE	2.039	2.015	2.158	1.653	1.380	1.261	1.137	906	959	937

	2018	2019	2020
PETICIONES DE INFORMACIÓN ON LINE	869	724	1.056

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
POBLACIÓN A CORUÑA	245.164	246.056	246.047	246.028	246.146	245.923	244.810	243.870	243.978	244.099

	2018	2019	2020
POBLACIÓN A CORUÑA	244.850	245.711	247.604

RESULTADOS

Indicadores	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Nº LLAMADAS REALIZADAS POR HABITANTE	2,5	2,4	2,9	2,8	2,6	2,3	2,3	2,3	2,3	2,2
% LLAMADAS ATENDIDAS DENTRO DEL HORARIO	94,9%	95,1%	95,6%	89,7%	91,0%	91,6%	90,5%	90,5%	89,2%	88,8%
NºPETICIONES ON LINE POR CADA 1000 HAB	8,32	8,19	8,77	6,72	5,61	5,13	4,64	3,72	3,93	3,84

Indicadores	2018	2019	2020
Nº LLAMADAS REALIZADAS POR HABITANTE	2,3	2,2	3,3
% LLAMADAS ATENDIDAS DENTRO DEL HORARIO	90,0%	89,8%	66,7%
NºPETICIONES ON LINE POR CADA 1000 HAB	3,55	2,95	4,26



SISTEMA DE INDICADORES OBSERVATORIO URBANO

ÁREA TEMÁTICA: INFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

INDICADOR: nº 141

CONSULTAS AL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN TELEFÓNICA AL CIUDADANO

FUENTE:

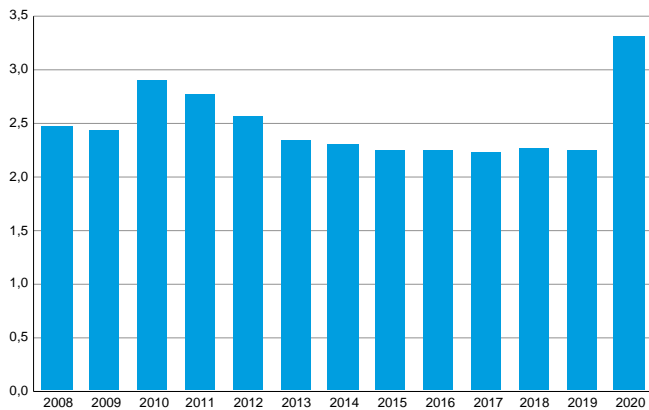
AYUNTAMIENTO DE A CORUÑA
INE (población)

PERIODICIDAD:

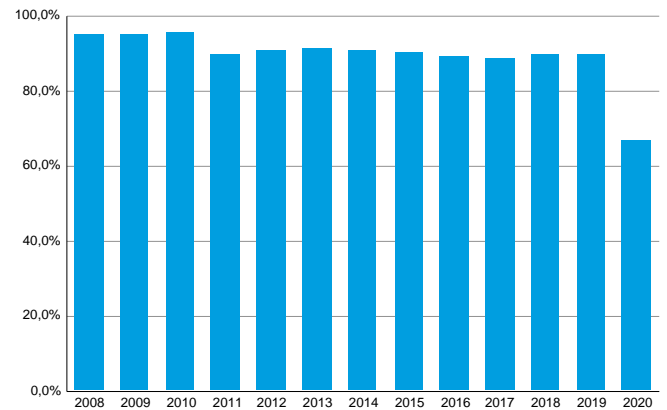
ANUAL

GRÁFICOS

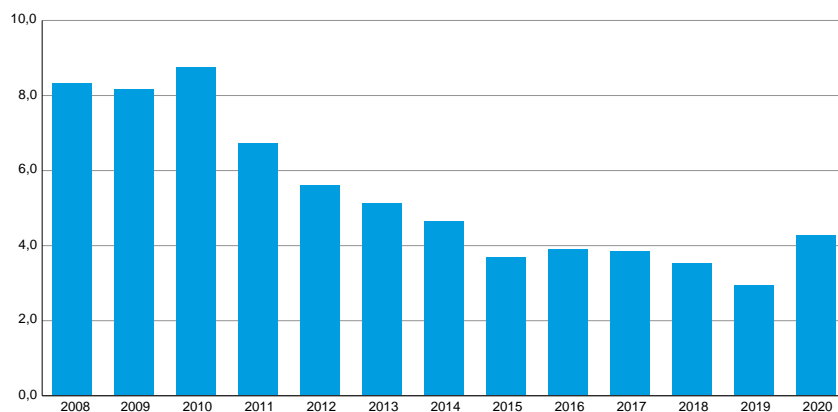
Nº llamadas realizadas por habitante



% llamadas atendidas dentro del horario



Nº peticiones información on line por cada mil habitantes



CONCEPTO

NÚMERO DE LLAMADAS REALIZADAS AL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO POR HABITANTE Y PORCENTAJE DE LLAMADAS ATENDIDAS DENTRO DE LAS REALIZADAS EN HORARIO LABORAL. NÚMERO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN ON LINE POR CADA MIL HABITANTES

TIPOLOGÍA DE INDICADOR SEGÚN MODELO DE LA AGENCIA EUROPEA DE MEDIO AMBIENTE

INDICADOR ESTADO

EN RELACIÓN AL NÚMERO DE CONSULTAS CIUDADANAS



SISTEMA DE INDICADORES OBSERVATORIO URBANO

ÁREA TEMÁTICA: INFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

INDICADOR: nº 141

CONSULTAS AL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN TELEFÓNICA AL CIUDADANO

FUENTE:

AYUNTAMIENTO DE A CORUÑA
INE (población)

PERIODICIDAD:

ANUAL

OBJETIVO DE SOSTENIBILIDAD

INCREMENTO DE LAS CONSULTAS Y EFICACIA EN SU RESPUESTA

TENDENCIA MOSTRADA POR EL INDICADOR EN EL PERIODO Y VALORACIÓN EN CLAVE DE SOSTENIBILIDAD

EL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA REGISTRA UN IMPORTANTE NÚMERO DE CONSULTAS Y SU EFICACIA ES ELEVADA YA QUE SON ATENDIDAS EN TORNO AL 90% DE LAS LLAMADAS REALIZADAS EN HORARIO LABORAL. HAY QUE HACER UNA MENCIÓN ESPECIAL A LOS DATOS REGISTRADOS EN EL AÑO 2020 DONDE, A CAUSA DE LA PANDEMIA MUNDIAL OCASIONADA POR EL VIRUS COVID-19, SE INCREMENTÓ EN UN 49% LAS LLAMADAS EFECTUADAS LO QUE CONLLEVÓ UNA SATURACIÓN Y, POR TANTO, UNA BAJADA DEL PORCENTAJE DE LLAMADAS ATENDIDAS DENTRO DE HORARIO LABORAL SITUÁNDOSE EN UN 67%. EL NÚMERO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN ON LINE DESCENDE CADA AÑO DESDE EL 2010 HASTA EL 2020 DONDE REPUNTA DEBIDO AL MISMO MOTIVO, INCREMENTÁNDOSE EN UN 46% RESPECTO AL AÑO ANTERIOR.

