

Estadísticas CALL CENTER (147)

El Call Center (147) atiende, solicitudes de turno, carga de reclamos, denuncias y brinda información gral.

TURNOS / RECLAMOS - DENUNCIAS

Los Turnos son otorgados desde Sistemas Informáticos del Municipio.

Los Reclamos son ingresados desde el Sistema informático de la Empresa GIV (Adjudicataria del Servicio de Call Center) que interactúa con los diferentes sistemas Municipales (Alumbrado, Basura, etc.). Cabe mencionar que TODO reclamo que se efectúa, ya sea al Call Center o por la Web, ingresa automáticamente a e área correspondiente.

Puesta en funcionamiento del call center
Año 2013 (desde el 25-06-13 al 31-12-13)

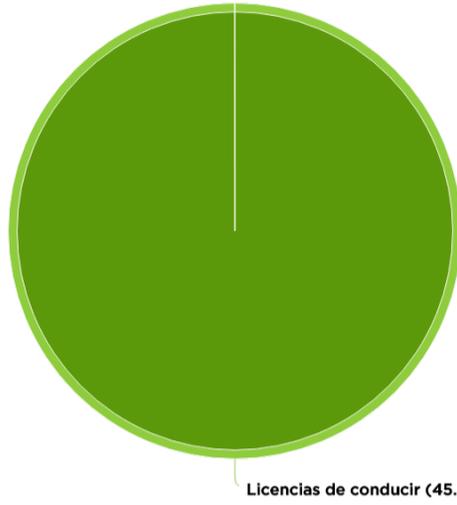
Servicio	Cantidad	Porcentaje
Alumbrado Publico (EMVIAL)	18903	80.46
Higiene Urbana (EMSUR)	2422	10.31
Vehiculos Abandonados	1257	5.36
Semaforos	722	3.07
Transporte publico (0800)	188	0.80
Total	23492	100

Ingresos por canal	Origen	Cantidad
Reclamos	CallCenter	20224
Reclamos	Web	2610
Reclamos	Apps	658
Total		23492

Turnos Otorgados

Servicio	Cantidad	Porcentaje
Licencias de conducir	45230	100

Centro de Atención al Vecino | Turnos Otorgados
(01/01/2013 al 31/12/2013)



CAV | Turnos (delay: 20 | Slide 3 de 4 | maximizado: CAV Turnos Otorgados | Pausado)

Llamados al 147

	Recibidas	Perdidas	Totales
Llamados	40582	2495	43077

Año 2014

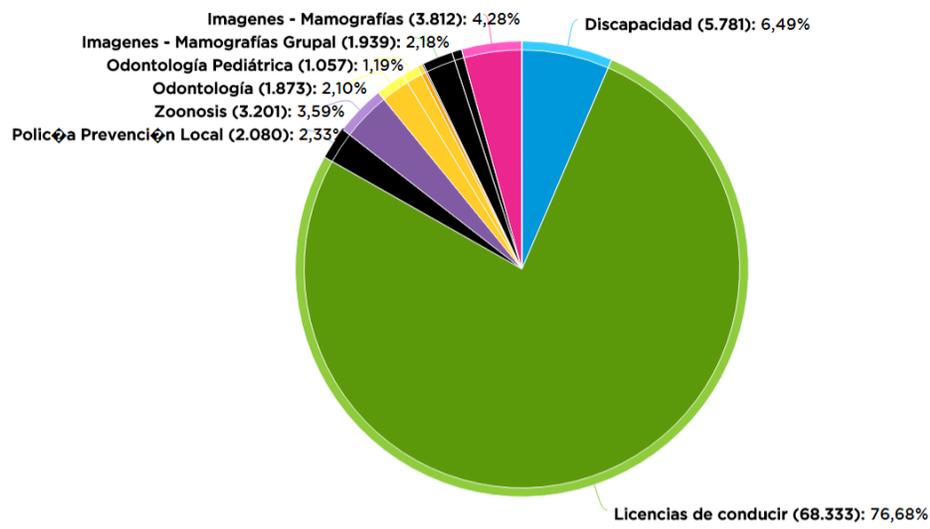
Servicio	Cantidad	Porcentaje
Alumbrado Publico (EMVIAL)	31385	61.88
Higiene Urbana (EMSUR)	10461	20.62
Semaforos	3257	6.42
Vehiculos Abandonados	2130	4.20
Transporte Publico (0800)	1869	3.68
Inscripción Orquesta Infantil	1170	2.31
Bromatología	287	0.56
Playas	144	0.28
Inscripción Talleres Culturales	17	0.03
Total	50720	100

Ingresos por canal	Origen	Cantidad
Reclamos	CallCenter	43335
Reclamos	Web	5967
Reclamos	Apps	1418
Total		50720

Turnos Otorgados

Servicio	Cantidad	Porcentaje
Licencia de conducir	68333	76.73
Discapacidad (Desarrollo Social)	5781	6.49
Mamografía	5709	6.41
Zoonosis	3201	3.59
Policía de Prevención Local	2080	2.34
Odontología adultos	1873	2.10
Odontología Pediátrica	1057	1.19
Otorrinolaringología	625	0.70
Turnos Mayores 18 años	322	0.34
Cardiología Infantil	96	0.11
Total	89077	100

Centro de Atención al Vecino | Turnos Otorgados
(01/01/2014 al 31/12/2014)



CAV | Turnos (delay: 20 | Slide 3 de 4 | maximizado: CAV Turnos Otorgados | Pausado)

Llamados al 147

	Llamadas transferidas	Llamadas perdidas	Total de llamadas	Porcentaje Atencion	Promedio conversacion
	168061	12348	183727	91.8	2:53
Porcentaje	91.80	8.20	100		

Año 2015

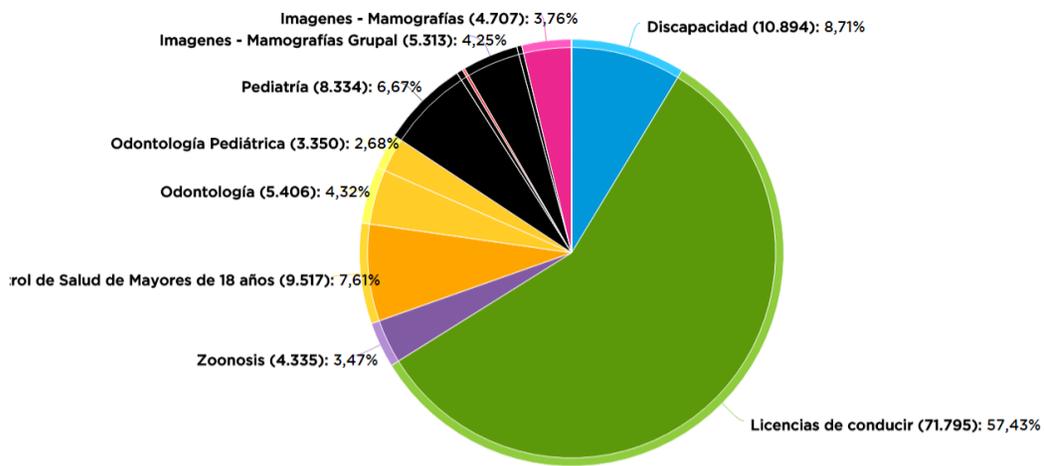
Servicio	Cantidad	Porcentaje
Alumbrado (EMVIAL)	25894	50.09
Higiene Urbana (EMSUR)	18976	36.71
Vehículos Abandonados	1754	3.40
Semáforos	1509	2.92
Transporte Publico (0800)	1373	2.66
Talleres Culturales	695	1.34
Inscripción Orquesta Infantil	600	1.16
Bromatología	516	0.99
Arbolado Urbano	225	0.43
Playas	119	0.23
Recursos Turísticos	16	0.03
Coro Infanto Juvenil	3	0.01
Secretaria de Planeamiento	3	0.01
Total	51683	100

Ingreso por canal	Origen	Cantidad
Reclamos	CallCenter	42619
Reclamos	Web	8337
Reclamos	Apps	727
Total		51683

Turnos Otorgados

Servicio	Cantidad	Porcentaje
Licencia de conducir	71795	57.46
Discapacidad (Desarrollo Social)	10894	8.72
Mamografía	9984	7.99
Turnos adultos	9515	7.61
Pediatría	8322	6.66
Odontología adultos	5406	4.33
Zoonosis	4335	3.47
Odontología Pediátrica	3343	2.68
Cardiología	570	0.46
Oftalmología	477	0.38
Gastroenterología Adultos	249	0.02
Total	124890	100

Centro de Atención al Vecino | Turnos Otorgados
(01/01/2015 al 31/12/2015)



CAV | Turnos (delay: 20 | Slide 3 de 4 | maximizado: CAV Turnos Otorgados | Pausado)

Llamados al 147

	Llamadas transferidas	Llamadas perdidas	Total de llamadas	Porcentaje Atencion	Promedio conversacion
	336206	80575	416781	80.67	2:52
Porcentaje	80.67	19.33	100		

Año 2016

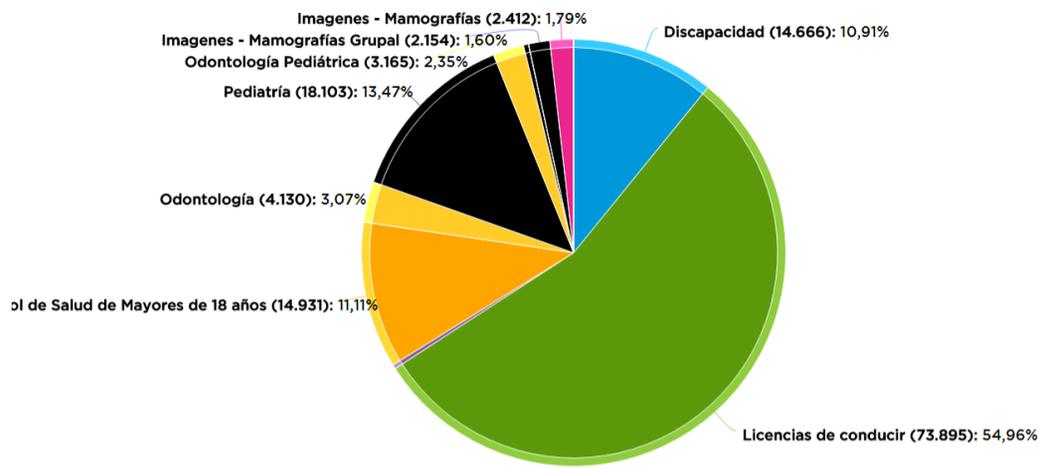
Servicio	Cantidad	Porcentaje
Alumbrado Publico (EMVIAL)	39488	64.70
Higiene Urbana (EMSUR)	16661	27.30
Vehiculos Abandonados	1472	2.38
Semáforos	1298	2.11
Transporte Publico (0800)	1019	1.67
Bromatologia	480	0.76
Arbolado Urbano	315	0.58
Defensa al consumidor	125	0.23
Orquesta Infanto Juvenil	70	0.13
Playas	64	0.11
Talleres Culturales	35	0.04
Coro Infanto Juvenil	4	0.01
Recursos Turisticos	1	0.00
Total	61032	100

Ingresos por canal	Origen	Cantidad
Reclamos	CallCenter	48996
Reclamos	Web	10608
Reclamos	Apps	1428
Total		61032

Turnos Otorgados

Servicio	Cantidad	Porcentaje
Licencia de conducir	73895	54.96
Pediatría	18103	13.47
Turnos adultos	14931	11.11
Discapacidad (Desarrollo Social)	14666	10.91
Mamografía	4566	3.39
Odontología adultos	4130	3.07
Odontología Pediátrica	3165	2.35
Estudios Radiológicos	515	0.38
Zoonosis (Salio en Enero)	427	0.36
Total	134398	100

Centro de Atención al Vecino | Turnos Otorgados
(01/01/2016 al 31/12/2016)



CAV | Turnos (delay: 20 | Slide 3 de 4 | maximizado: CAV Turnos Otorgados | Pausado)

Llamados al 147

	Llamadas transferidas	Llamadas perdidas	Total de llamadas	Porcentaje Atención	Promedio conversacion
	336206	80575	416781	80.67	2:52
Porcentaje	80.67	19.33	100		

Año 2017

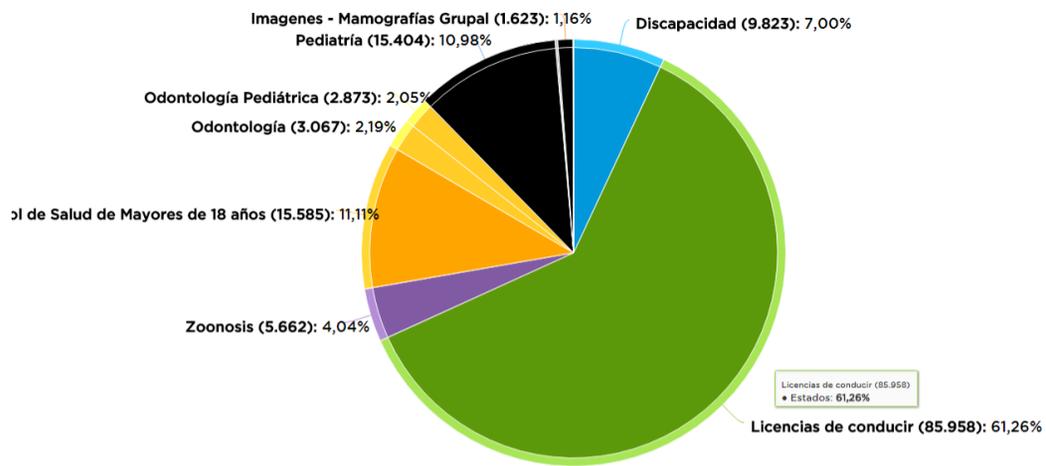
Servicio	Cantidad	Porcentaje
Alumbrado Publico (EMVIAL)	35219	64.10
Higiene Urbana (EMSUR)	15250	27.77
Vehiculos Abandonados	1320	2.40
Semaforos	1188	2.17
Transporte Publico (0800)	917	1.67
Bromatologia	425	0.77
Arbolado Urbano	315	0.58
Defensa al consumidor	125	0.23
Orquesta Infanto Juvenil	70	0.13
Playas	64	0.12
Talleres Culturales	35	0.06
Coro Infanto Juvenil	4	0.01
Recursos Turisticos	1	0.00
Total	54933	100

Ingresos por canal	Origen	Cantidad
Reclamos	CallCenter	42897
Reclamos	Web	10608
Reclamos	Apps	1428
Total		54933

Turnos Otorgados

Servicio	Cantidad	Porcentaje
Licencia de conducir	85958	61.26
Pediatricia	15404	10.98
Turnos adultos	15585	11.11
Discapacidad (Desarrollo Social)	9823	7.00
Mamografia	1623	1.16
Odontología adultos	3067	2.19
Odontología Pediatrica	2873	2.05
Estudios Radiologicos	134	0.01
Zoonosis	5662	4.06
Total	140129	100

Centro de Atención al Vecino | Turnos Otorgados
(01/01/2017 al 31/12/2017)



CAV | Turnos (delay: 20 | Slide 3 de 4 | maximizado: CAV Turnos Otorgados | Pausado)

Llamados al 147

	Llamadas transferidas	Llamadas perdidas	Total de llamadas	Porcentaje Atencion	Promedio conversacion
	328282	89208	417490	78.63	2:49
Porcentaje	78.63	21.37	100		