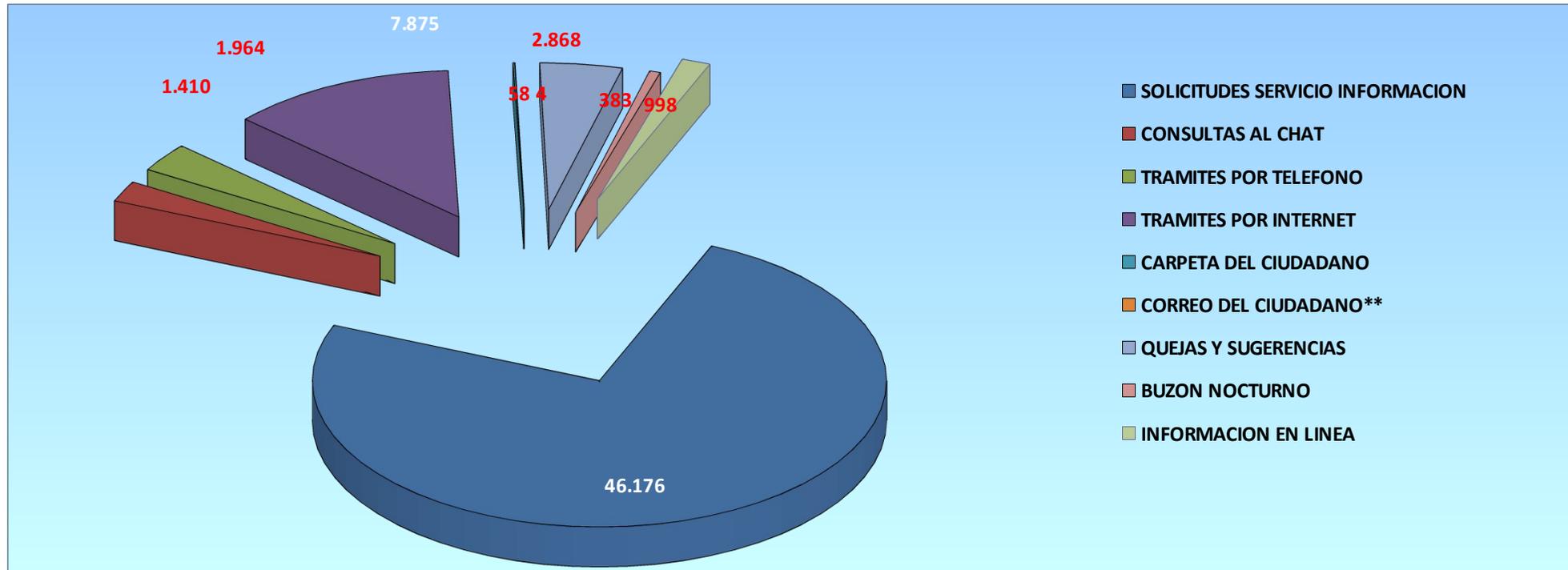


**SOLICITUDES DE SERVICIO RECOGIDAS EN ATENCION TELEFÓNICA-TELEMÁTICA DE PLAZA APOSTOLES
AÑO 2016**

AÑO 2016	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTALES	%
SOLICITUDES SERVICIO INFORMACION	3.371	4.311	4.417	4.699	4.967	4.167	4.089	2.632	3.740	3.457	3.502	2.824	46.176	74 %
CONSULTAS AL CHAT	145	84	74	76	178	142	188	101	108	112	129	73	1.410	2 %
TRAMITES POR TELEFONO	138	175	180	304	174	141	143	116	157	180	132	124	1.964	3 %
TRAMITES POR INTERNET	793	820	647	817	878	663	537	457	618	574	604	467	7.875	13 %
CARPETA DEL CIUDADANO	9	13	3	9	5	8	1	3	4	2	0	1	58	0 %
CORREO DEL CIUDADANO**	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0 %
QUEJAS Y SUGERENCIAS	71	163	185	219	322	271	251	255	319	289	229	294	2.868	5 %
BUZON NOCTURNO	18	48	51	18	42	40	22	25	31	23	27	38	383	1 %
INFORMACION EN LINEA	63	63	78	123	126	115	75	54	85	88	72	56	998	2 %
SOLICITUDES APP TU MURCIA	2	19	42	130	170	92	172	124	109	106	82	103	1.151	2 %
INCIDENCIAS GROUPBELL***	2	2	2	6	1	0	4	5	4	1	4	3	34	0 %
TOTAL	4.613	5.699	5.680	6.402	6.863	5.639	5.482	3.772	5.175	4.832	4.695	3.877	62.729	100 %



* Consultas 010 incluyen las recibidas a través de: 010, 968229549, 968358600

** Correo Ciudadano: incluye solicitudes de correo aceptadas con errores, denegadas y bajas voluntarias.

*** Las incidencias Groupbell incluyen las solicitudes del ciudadano en la problemática de acceso a la Carpeta del Ciudadano y Correo del Ciudadano

Servicios prestados en la Oficina de Atención Telefónica-Telemática en Plaza Apóstoles Enero- Diciembre

