

# GERENCIA DE URBANISMO

## Informe de Atención Telefónica 2025

Análisis estadístico de 16,331 llamadas telefónicas registradas - Ejercicio 2025



El presente informe analiza la actividad del servicio de atención telefónica de la Gerencia de Urbanismo durante el ejercicio 2025, recogiendo el volumen total de llamadas recibidas y gestionadas, su distribución mensual y trimestral, la tipología de las gestiones realizadas y las incidencias de comunicación detectadas a lo largo del año.

## 1. Resumen Ejecutivo

Durante el ejercicio 2025, el servicio de atención telefónica de la Gerencia de Urbanismo gestionó un total de **16,331 llamadas**, con una media mensual de **1,361 llamadas**. El mes de mayor actividad fue **Julio** (1,616 llamadas) y el de menor actividad fue **Abril** (487 llamadas). La tasa de tipificación de llamadas alcanzó el **76.7%**, quedando el restante 23.3% sin tipificar, lo que representa un área de mejora en el registro de gestiones.

Indicador	Valor	Detalle
Total llamadas anuales	16,331	Suma de todos los meses
Media mensual de llamadas	1,361	Media aritmética 12 meses
Mes con mayor volumen	Julio	1,616 llamadas
Mes con menor volumen	Abril	487 llamadas
Primer trimestre (Ene-Mar)	4,604	28.2% del total anual
Segundo trimestre (Abr-Jun)	3,333	20.4% del total anual
Tercer trimestre (Jul-Sep)	4,225	25.9% del total anual
Cuarto trimestre (Oct-Dic)	4,169	25.5% del total anual
Llamadas tipificadas	12,518	76.7% del total
Llamadas no tipificadas	3,813	23.3% del total
Llamadas sin sonido	222	Incidencia técnica
Llamadas cortadas a mitad	220	Incidencia de comunicación
Llamadas equivocadas	35	Número de destino incorrecto

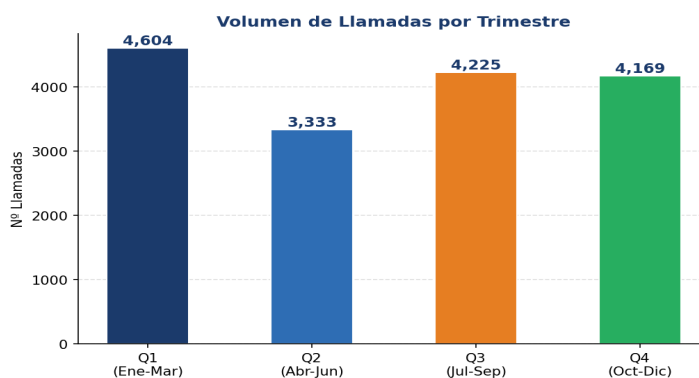
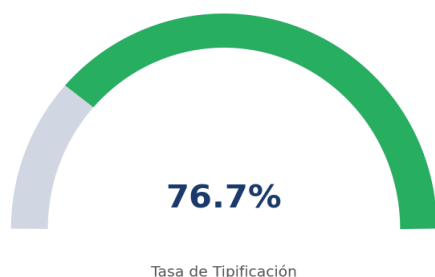


Fig. 1 — Tasa de tipificación anual (izq.) y volumen de llamadas por trimestre (der.)

## 2. Evolución Mensual de la Actividad

El volumen de llamadas presenta una distribución desigual a lo largo del año. **Julio** registró el máximo con **1,616 llamadas**, mientras que **Abril** fue el mes de menor actividad con **487 llamadas**, una diferencia del 70%. El primer trimestre concentra la mayor actividad histórica, con los meses de enero, febrero y marzo entre los más activos del año. El verano muestra una reducción notable, especialmente en agosto y diciembre, coherente con los periodos festivos.

Mes	Total Llamadas	% Anual	vs Media	Tendencia
Enero	1,525	9.3%	+164	▲ Por encima
Febrero	1,509	9.2%	+148	▲ Por encima
Marzo	1,570	9.6%	+209	▲ Por encima
Abril	487	3.0%	-874	▼ Por debajo
Mayo	1,456	8.9%	+95	▲ Por encima
Junio	1,390	8.5%	+29	▲ Por encima
Julio	1,616	9.9%	+255	▲ Por encima
Agosto	1,110	6.8%	-251	▼ Por debajo
Septiembre	1,499	9.2%	+138	▲ Por encima
Octubre	1,584	9.7%	+223	▲ Por encima
Noviembre	1,449	8.9%	+88	▲ Por encima
Diciembre	1,136	7.0%	-225	▼ Por debajo
<b>TOTAL</b>	<b>16,331</b>	<b>100%</b>	<b>—</b>	<b>—</b>

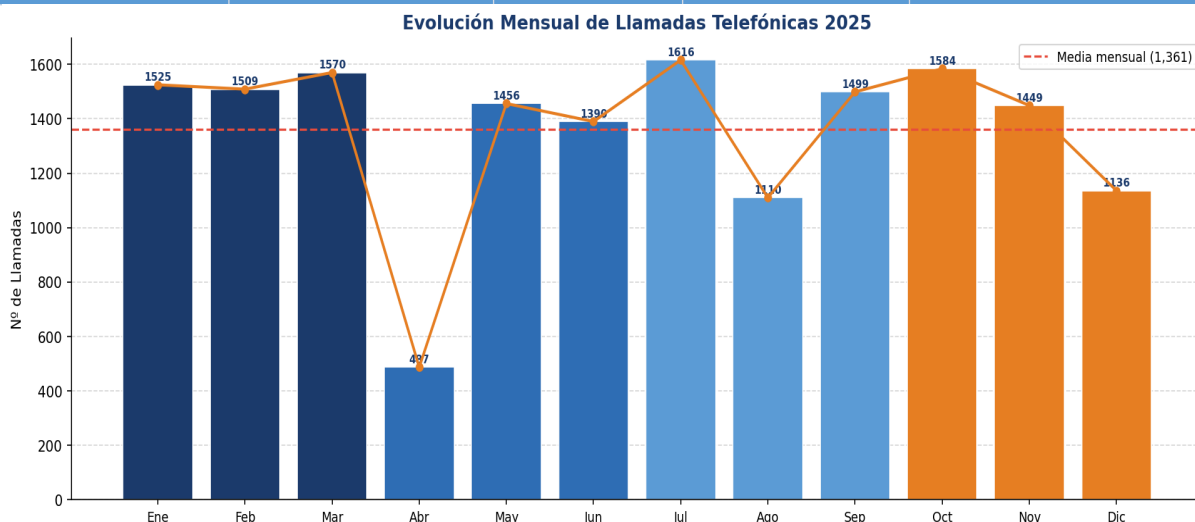


Fig. 2 — Evolución mensual del número de llamadas (línea roja = media mensual)

### 3. Distribución por Categoría de Llamada

Las llamadas se clasifican en cinco grandes categorías. La categoría **Información** es la más frecuente con **8,723 llamadas (53.4%)**, lo que refleja la alta demanda ciudadana de consultas sobre trámites urbanísticos. Las **Citas** representan el **10.7%** (1,751), siendo la segunda categoría más demandada. Las **Transferencias** (1,006, 6.2%) indican gestiones derivadas a otros departamentos, mientras que las **Transferencias No Respondidas** (540, 3.3%) constituyen una incidencia de calidad a vigilar. Las llamadas con **incidencias de comunicación (COMUN)** suman 478 (2.9%).

Categoría	Total Anual	% Total	Detalle
Información	8,723	53.4%	Consultas, expedientes, sede electrónica
Citas	1,751	10.7%	Asignación y gestión de citas
Transferencia	1,006	6.2%	Llamadas derivadas con éxito
Trans. No Responde	540	3.3%	Derivadas sin respuesta del receptor
Común / Incidencias	478	2.9%	Sin sonido, cortadas, equivocadas
No Tipificadas	3,813	23.3%	Sin clasificación registrada
<b>TOTAL</b>	<b>16,331</b>	<b>100%</b>	<b>Suma de todas las categorías</b>

**Distribución Anual por Categoría de Llamada**

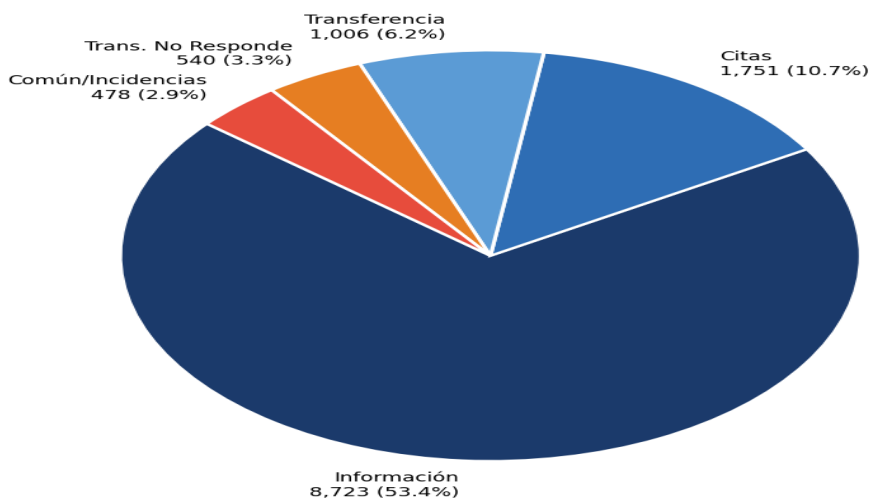


Fig. 3 — Distribución porcentual anual por categoría de llamada

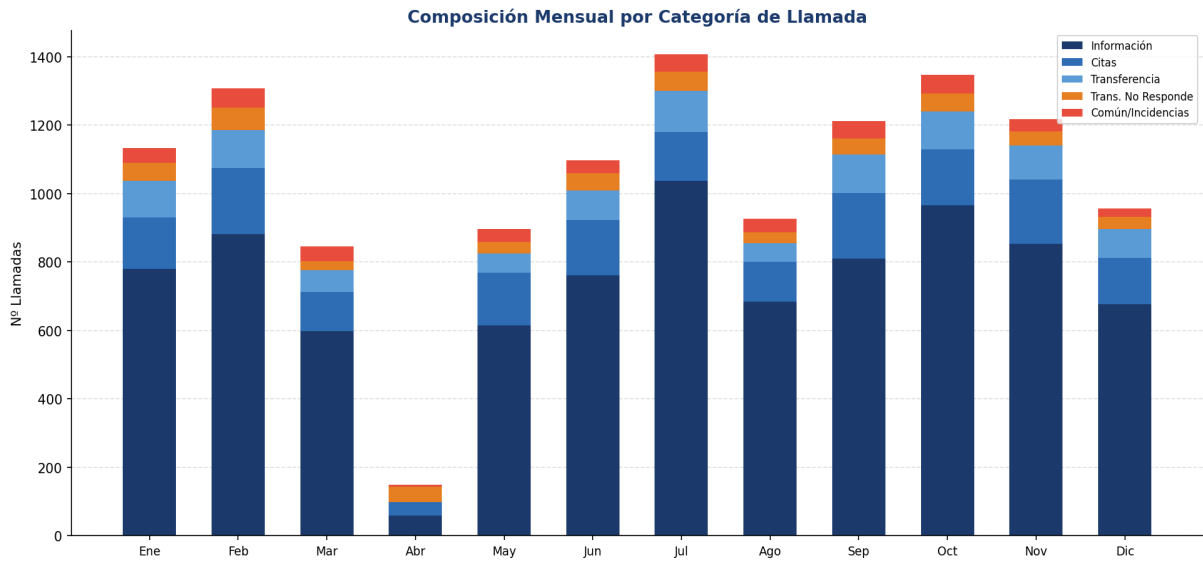


Fig. 4 — Composición mensual de llamadas por categoría (gráfico apilado)

## 4. Análisis de Llamadas de Información y Citas

Dentro de la categoría de Información, los temas más demandados son **Obras** (1,830 llamadas), **Informado - Estado del Expediente** (2,264), **Información y Registro** (1,897) e **Información Sede Electrónica** (1,165). El volumen de consultas sobre el estado de expedientes es indicativo de una ciudadanía que hace seguimiento activo de sus trámites. Por su parte, la categoría de Citas acumula **1,751 llamadas**, siendo las citas de Obras las más solicitadas, seguidas de las de Gestión Urbanística y de Inspección.

Subcategoría (Información)	Total Anual	% sobre Información
Obras	1830	21.0%
Actividades	765	8.8%
Información y Registro	1897	21.7%
Informado - Estado del Expediente	2264	26.0%
Información Sede Electrónica	1165	13.4%
Otras subcategorías de Información	802	9.2%
<b>TOTAL INFORMACIÓN</b>	<b>8,723</b>	<b>100%</b>

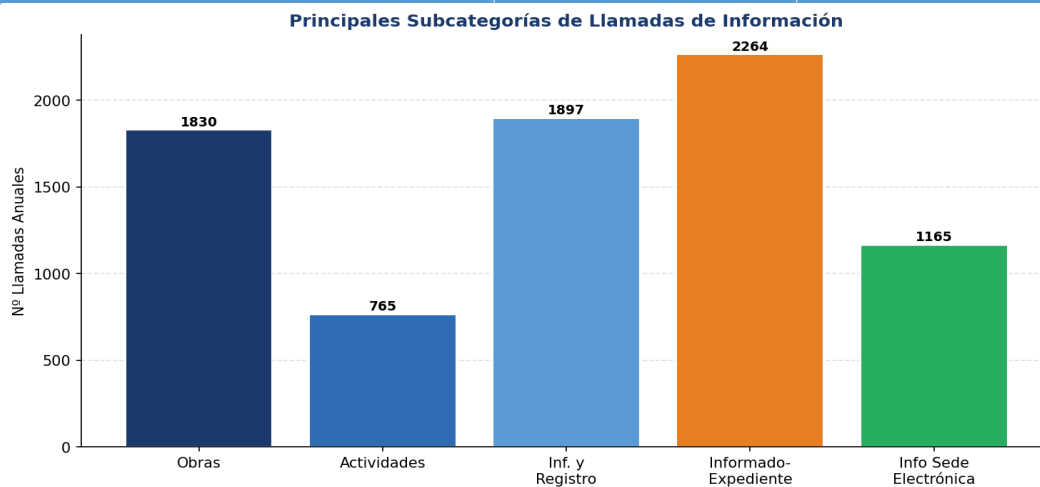


Fig. 5 — Principales subcategorías de llamadas de Información (volumen anual)

## 5. Análisis de Incidencias de Comunicación

Durante el año 2025 se registraron diversas incidencias de comunicación que afectaron a la calidad del servicio telefónico. Las **llamadas no tipificadas** son la incidencia más relevante por volumen, con **3,813 llamadas (23.3%)** sin clasificación, lo que impide su análisis estadístico detallado. En cuanto a las incidencias técnicas, se contabilizaron **222 llamadas sin sonido**, **220 cortadas a mitad** y **35 llamadas equivocadas**. Especial atención merece el indicador de **Transferencias No Respondidas (540)**, que representa ciudadanos derivados a un departamento que no atendió la llamada.

Tipo de Incidencia	Total Anual	% sobre Total	Impacto
No Tipificadas	3,813	23.3%	Pérdida de información estadística
Transferencia No Responde	540	3.3%	Ciudadano sin atender en destino
Sin Sonido	222	1.4%	Problema técnico de audio
Se Corta a Mitad	220	1.3%	Pérdida de llamada en curso
Llamada Equivocada	35	0.2%	Número de destino incorrecto
<b>TOTAL INCIDENCIAS</b>	<b>4,830</b>	<b>29.6%</b>	<b>Suma de todas las incidencias</b>

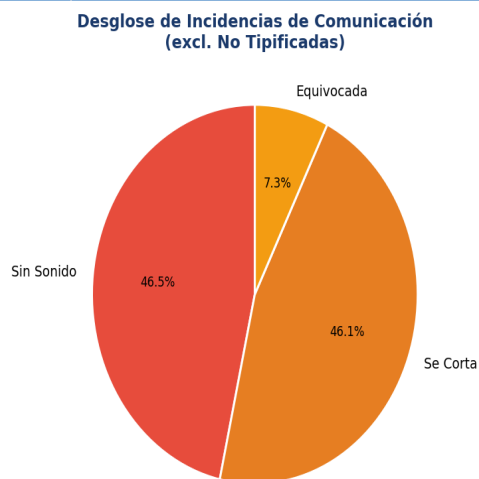
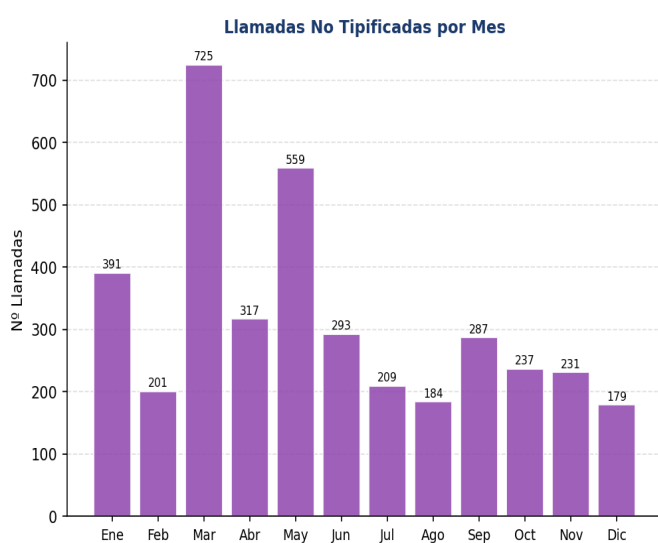


Fig. 6 — Llamadas no tipificadas por mes (izq.) y desglose de incidencias técnicas (der.)

## 6. Conclusiones y Recomendaciones

El análisis del servicio de atención telefónica de la Gerencia de Urbanismo durante el ejercicio 2025 permite extraer las siguientes conclusiones y recomendaciones:

- 1 Volumen elevado y sostenido:** Con 16,331 llamadas anuales y una media de 1,361 mensuales, el servicio telefónico constituye un canal esencial de comunicación ciudadana. La variabilidad mensual (máximo en Julio con 1,616 y mínimo en Abril con 487) responde a patrones estacionales bien definidos.
- 2 La información es el eje del servicio:** El 53.4% de las llamadas corresponden a consultas de información, con el estado de expedientes (2,264 llamadas) y las consultas de obras (1,830) como los temas más demandados. Reforzar los canales digitales de consulta podría reducir esta carga telefónica.
- 3 Alta demanda de citas:** Las 1,751 llamadas de citas (10.7% del total) indican una alta dependencia del canal telefónico para la programación de visitas presenciales. La implantación o mejora de un sistema de cita online podría reducir significativamente este volumen.
- 4 Las transferencias no respondidas requieren atención:** Las 540 transferencias sin respuesta (3.3%) representan ciudadanos que fueron derivados a otro departamento sin ser finalmente atendidos. Establecer protocolos de retorno al operador original mejoraría la experiencia del ciudadano.
- 5 La tipificación es la principal área de mejora:** El 23.3% de llamadas sin tipificar (3,813) representa una pérdida de información estadística valiosa. Mejorar los procedimientos y la formación del personal en el registro de llamadas incrementaría significativamente la calidad del análisis estadístico.
- 6 El primer trimestre concentra la mayor actividad:** Con 4,604 llamadas (28% del total), el Q1 es el periodo de mayor exigencia. Planificar refuerzo de personal en enero-marzo garantizará niveles adecuados de calidad de atención en los meses más críticos.

## 7. Citas Atendidas en 2025

Durante el año 2025 se atendieron un total de **2,402 citas** presenciales, con una media mensual de **200 citas**. El mes de **Marzo** registró el máximo con **271 citas**, mientras que **Julio** fue el mes de menor actividad con **115 citas**. El primer semestre concentra el mayor volumen de citas (enero a mayo), con marzo como mes pico, mientras que el verano presenta una reducción notable, especialmente en julio.

<b>2,402</b> Citas Atendidas 2025	<b>200</b> Media Mensual	<b>Marzo</b> Mes con más citas	<b>271</b> Máximo mensual	<b>Julio</b> Mes con menos citas
--	--------------------------------	--------------------------------------	---------------------------------	--

Mes	Citas Atendidas	% Anual	vs Media	Trimestre
Enero	194	8.1%	-6	Q1
Febrero	238	9.9%	+38	Q1
Marzo	271	11.3%	+71	Q1
Abril	200	8.3%	+0	Q2
Mayo	240	10.0%	+40	Q2
Junio	174	7.2%	-26	Q2
Julio	115	4.8%	-85	Q3
Agosto	166	6.9%	-34	Q3
Septiembre	200	8.3%	+0	Q3
Octubre	219	9.1%	+19	Q4
Noviembre	200	8.3%	+0	Q4
Diciembre	185	7.7%	-15	Q4
<b>TOTAL</b>	<b>2,402</b>	<b>100%</b>	<b>—</b>	<b>—</b>

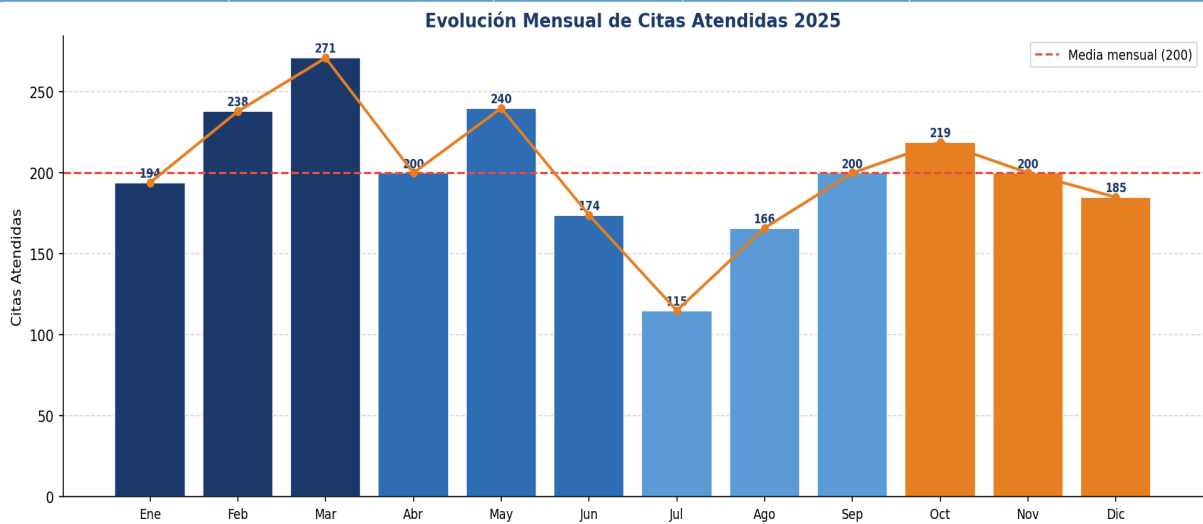
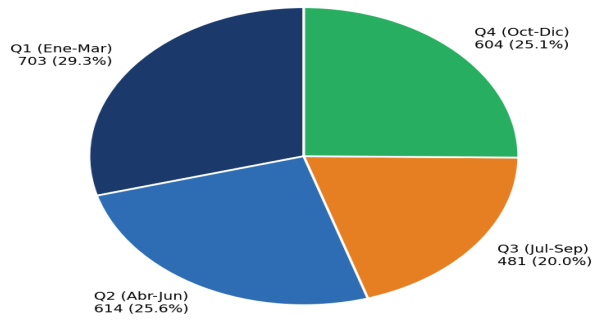


Fig. 7 — Evolución mensual de citas atendidas (línea roja = media mensual)

### Distribución Trimestral de Citas Atendidas



### Llamadas Telefónicas vs Citas Atendidas por Mes

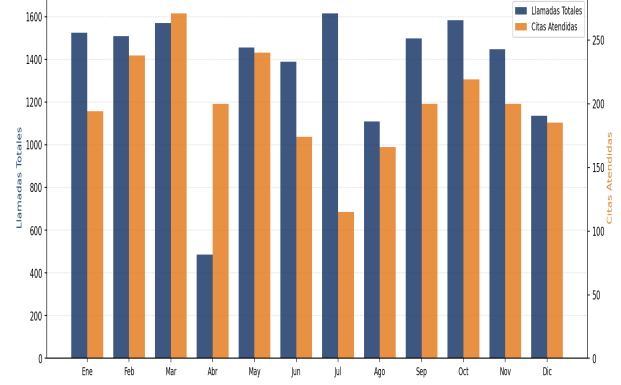


Fig. 8 — Distribución trimestral de citas (izq.) y comparativa llamadas vs citas por mes (der.)

