

El servicio también está accesible en el 900 153 856 desde fuera de Las Rozas

El Servicio de Atención al Vecino 010 cumple un año con cerca de 11.000 llamadas mensuales

- ***Tanto la tasa de atención como la de resolución de las consultas se encuentran por encima del 96%***
- ***Los usuarios valoran con un 8,2 sobre 9 el servicio de una forma global, y con un 8,5 la atención de los agentes***

El Servicio de Atención al Vecino a través del teléfono gratuito 010 cumple un año desde su puesta en marcha por parte del Ayuntamiento de Las Rozas con un balance muy positivo, tanto en los ratios de uso por parte de los vecinos del municipio como en la valoración que los usuarios realizan del mismo. El servicio, al que también se puede acceder marcando el 900 153 856 para llamadas con origen de fuera del municipio o el 91 771 40 00 para llamadas desde el extranjero, ha completado su primer ejercicio y arroja los primeros datos que permitirán analizar, evaluar y en aquellos puntos donde sea necesario, mejorar su funcionamiento.

El 010 de Las Rozas ha registrado en el periodo un total de 129.057 llamadas, lo que arroja una media mensual de 10.754 llamadas y una media diaria aproximada de 445 llamadas, teniendo en cuenta que el servicio está disponible de lunes a viernes de 8 a 22 horas y los sábados de 8 a 20 horas (fuera de estos horarios los vecinos pueden dejar su mensaje en un contestador automático para que un agente se ponga en contacto con la respuesta a su consulta).

Plaza Mayor 1 - Las Rozas
Tel. Información Municipal: 010
Tel. Prensa: 91 757 90 02 / 91 77
comunicacion@lasrozas.es - www.lasrozas.es

En lo que se refiere a los horarios, cabe destacar que la mayor parte de las llamadas se realizan en horario matutino, entre las 9 y las 15 horas. En concreto se trata de un 83,2% de las llamadas recibidas en el último año.

Un servicio valorado con sobresaliente por sus usuarios

El propio servicio ha sido diseñado con una pequeña encuesta de valoración que se realiza después de cada llamada con la intención de realizar una monitorización del mismo de cara a su mejora continua. Durante el primer año de funcionamiento, a la petición de valoración de la atención recibida por los agentes en una escala del 0 al 9, la media de las respuestas se sitúa en un 8,55, mientras que ante la petición de una valoración del servicio de manera global la media alcanza el 8,23.

En este sentido también cabe destacar que la tasa de atención de llamadas alcanza el 96,05%, y que un 96,33% de los usuarios consideran que su consulta fue resuelta correctamente.

Otro de los datos resaltables que arroja el primer año de evaluación del 010 es que un 75% de las llamadas se resuelven en menos de 4 minutos de duración, un dato destacable ya que la rápida resolución de las consultas es uno de los objetivos marcados para el servicio.

Plaza Mayor 1 - Las Rozas
Tel. Información Municipal: 010
Tel. Prensa: 91 757 90 02 / 91 77
comunicacion@lasrozas.es - www.lasrozas.es