
Disponibile en horario ininterrumpido de 8 a 22 horas de lunes a viernes, y hasta las 20 horas los sábados

El servicio gratuito de Atención Telefónica 010 atiende cerca de 11.000 llamadas en su primer mes de funcionamiento

- ***Ofrece información sobre todas las áreas del Ayuntamiento y permite realizar trámites, pagos en periodo voluntario y gestiones de cita previa***
- ***Las consultas sobre los trámites tributarios, urbanísticos y de padrón ocupan los primeros puestos en las consultas recibidas***
- ***Los usuarios valoran con un 8,91 la atención prestada y con un 8,46 la información aportada por el servicio 010***

El nuevo servicio de atención y gestión telefónica 010 cumple su primer mes de funcionamiento con un balance muy positivo. De un total de 10.814 llamadas recibidas desde su puesta en marcha, una media de entre 2.300 a 2.500 a la semana, este servicio gratuito ha obtenido una valoración de 8,91 por la atención recibida y de 8,46 por la información aportada a los usuarios.

Entre las consultas más demandadas destacan las relativas a trámites tributarios, urbanísticos y sobre el padrón municipal, aunque los vecinos han utilizado también este servicio gratuito para obtener información sobre la agenda cultural, información sobre bibliotecas y centros culturales, polideportivos, la Oficina Municipal de Información al Consumidor, Puntos Limpios y otras áreas municipales. Más del 95 % de las llamadas recibidas han sido atendidas, y solo un poco más de un 4% de las mismas se han perdido en el transcurso de su gestión.

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



@Ayto_Las_Rozas



Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid

La duración media más habitual de las llamadas atendidas en el 010 es inferior a 2 minutos (38,7%), seguida por aquellas que se extienden de 2 a 4 minutos (30%). En cuanto a las franjas horarias más utilizadas por los usuarios del servicio, el periodo del día en el que se reciben más llamadas es de 11 a 12 de la mañana, seguido por la franja que va desde las 10 a las 11 horas.

Cita previa y otras gestiones

El servicio de atención telefónica 010 no solo incluye capacidad de respuesta a solicitudes de información, sino que también permite la realización de una serie de trámites sin necesidad de desplazarse a las dependencias municipales. Así, desde su puesta en marcha se han gestionado 988 solicitudes de cita previa y se han atendido 10 solicitudes de pago de tributos y multas.

Entre las características del servicio destaca el compromiso de resolución de cualquier consulta. Esto se traduce en que, en el caso de que por algún motivo el operador no pueda resolver la misma en el momento de la llamada, el servicio se compromete a devolver la llamada en un plazo máximo de 48 horas con la información solicitada, dentro del catálogo disponible para el servicio. Los agentes a cargo del servicio recabarán en este plazo los detalles de la información solicitada en los distintos departamentos del Ayuntamiento, en base a un protocolo establecido, para poder ofrecérsela al vecino lo antes posible.

Este servicio es gratuito para todos los usuarios que, con solo marcar desde cualquier teléfono dentro del municipio de Las Rozas el número 010, el usuario se pone en contacto con un operador. En el caso de que la llamada se realice desde fuera del municipio, el vecino deberá marcar el número 900 153 856.

Pago de multas y Click to call

El 010 es un servicio del Ayuntamiento de Las Rozas al ciudadano que irá mejorando con la experiencia y los datos recabados sobre las consultas y trámites de los vecinos, al tiempo que se añaden nuevas funcionalidades.

Desde su puesta en marcha hace alrededor de un mes, el servicio ha incorporado la posibilidad de realizar el pago de multas a través de tarjeta con todas las garantías de seguridad y protección de datos necesarias. Además, desde hace pocos días ya está disponible la función "click to call" desde diferentes apartados de la web

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



@Ayto_Las_Rozas



Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid

municipal www.lasrozas.es. Se trata en definitiva de un servicio "Te Llamamos" según el cual el vecino que lo desee puede solicitar la llamada del 010 mientras está navegando por este portal, tras lo cual será el propio servicio 010 el que se encargue de contactar con su teléfono lo antes posible y de forma totalmente gratuita.

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



@Ayto_Las_Rozas



Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid