

Se puso en marcha el pasado mes de junio

El Servicio de Atención Ciudadana recibe cerca de 63.000 consultas en la segunda mitad de 2021

- ***En los primeros seis meses, los usuarios han valorado el servicio de atención telefónica con un 8,46 sobre 9***
- ***El correo electrónico para consultas 010@lasrozas.es ha recibido 1.197 consultas desde su puesta en marcha***
- ***La atención al vecinos desde los tres distritos del municipio gestionó más de 13.000 asuntos a lo largo de todo el año***
- ***La app Las Rozas Smart City ha atendido un total de 11.669 comunicaciones de los vecinos a lo largo del año 2021***

El Servicio de Atención Ciudadana 010 puesto en marcha por el Ayuntamiento de Las Rozas el pasado mes de junio ha recibido hasta el pasado 20 de diciembre un total de 63.158 consultas a través de sus dos canales principales. Se trata, por un lado, de los teléfonos gratuitos 010 –para llamadas desde dentro del municipio- y 900 153 856 – para llamadas fuera de Las Rozas-, que recibieron un total de 61.961 consultas, y por otro del correo electrónico 010@lasrozas, que gestionó 1.197 consultas.

El servicio gratuito 010 fue lanzado el pasado mes de junio con el objetivo de facilitar el acceso a toda la información municipal a los vecinos de Las Rozas, además de permitir realizar determinados trámites de una manera más sencilla y evitando desplazamientos. Así, el 010 ofrece información actualizada de todas las áreas del Ayuntamiento, permite realizar cerca de 200 trámites que también están disponibles de forma telemática en la

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

web municipal, realizar reservas de cita previa o realizar pagos en periodo voluntario, entre otras funcionalidades.

“El 010 es el resultado de nuestra apuesta por una administración más sencilla, más cercana y más accesible para todos los vecinos. El servicio no ha dejado de crecer y mejorar desde su puesta en marcha y así lo seguirá haciendo en adelante para adaptarse continuamente a la demanda de los roceños, pero tras sus primeros meses de funcionamiento estamos muy contentos con el resultado y con la valoración que del mismo están realizando sus usuarios”, ha declarado al respecto del servicio el alcalde de Las Rozas, José de la Uz.

Alto índice de satisfacción

La pequeña encuesta realizada por el servicio de atención telefónica después de cada una de las llamadas ha sido respondida por cerca de 96% de los usuarios de este servicio. De ellos más de un 95% responde que su consulta ha sido resuelta satisfactoriamente, valoran con un 8,77 sobre 9 la atención recibida por los agentes y en un 8,46 sobre 9 la valoración general del servicio.

Cabe destacar también que un 76,7% de las llamadas se resuelven con una duración inferior a los 4 minutos, cumpliendo con ello con uno de los objetivos que se fijaron para el servicio, siendo la duración de algo menos de un 40% del total inferior a 2 minutos.

El horario del servicio de atención telefónica es de 8 a 22h. de lunes a viernes y de 8 a 20h. los sábados. Dentro de este horario la franja preferida por los usuarios para realizar sus consultas es la que va de las 10 de la mañana hasta las 13h., muy por encima de las llamadas recibidas por la tarde. En cualquier caso, un 95,9% de las llamadas totales realizadas al servicio son atendidas, y solo un 4,1% no se llega a atender por diversos motivos como fallos técnicos, acumulación de volumen de llamadas o llamadas fuera de horario.

Para estas últimas se está desarrollando un sistema (bot) que pueda resolver de forma automática las dudas más comunes, como parte de las innovaciones y mejoras que poco se irán incorporando al servicio. Entre ellas destaca la reciente incorporación del servicio *click to call*, que permite acceder directamente con una llamada al servicio desde determinados puntos de la página web municipal.

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

En cuanto a la tipología de las llamadas recibidas, no hay ninguna consulta que destaque especialmente respecto al resto de oferta del servicio, si bien la solicitud de cita previa para los diferentes trámites municipales o las gestiones relativas a los tributos son las que mayor volumen de llamadas relacionadas reciben. Tras ellas destacan los trámites relacionados con el padrón o las consultas relacionadas con urbanismo.

Atención directa al ciudadano desde los distritos

El servicio 010 se suma a la atención ciudadana de proximidad que ya se venía prestando desde los distritos y que se ha mejorado en coordinación con el nuevo servicio. En concreto se trata del correo distritocentro@lasrozas.es y el teléfono 917 579 138 correspondientes al Distrito Centro; el correo distritonorte@lasrozas.es y el teléfono 917 579 417 correspondientes al Distrito Norte; y el correo distritosur@lasrozas.es y el teléfono 917 579 440, correspondientes al Distrito Sur. Cada uno de estos distritos cuenta con una estructura de atención formada por un coordinador y un concejal responsable.

En total a través de este canal se han atendido 13.125 incidencias en lo que va de año, tanto derivadas a los distritos desde el servicio 010 como recibidas por estos directamente. De esta cifra, 5.287 correspondieron al Distrito Centro, 4.244 al Distrito Norte y 3.594 al Distrito Sur.

“Se trata de un canal que permite la conexión directa con los problemas y preocupaciones de los vecinos, y que por tanto está dando muy buenos frutos en la hora de encontrar soluciones rápidas y atender incidencias”, afirmó al respecto De la Uz.

Los canales de atención al vecino del Ayuntamiento se completan con la app Las Rozas Next Smart City, que entre otras muchas funcionalidades permite comunicar incidencias geolocalizadas a sus usuarios. A través de esta aplicación se han gestionado en lo que va de año 11.669 incidencias. De este total 6.366 estuvieron relacionadas con la recogida de residuos, 2401 con incidencias en la vía pública, 1999 con parques y jardines y 903 con el alumbrado público.

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