Nota informativa
10 de julio de 2023

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

El número gratuito de Atención al Vecino 010 atiende más de 97.000 llamadas en su segundo año de funcionamiento

- ***Los usuarios han valorado con un 8,2 sobre 9 el servicio en general y la atención recibida por parte de los agentes***
- ***Las consultas más frecuentes se refieren a tramites sobre Tributos, Sede Electrónica, Carpeta Tributaria, Padrón y Urbanismo***
- ***De la Uz: "Vamos a seguir introduciendo mejoras para acercar y facilitar la relación de los vecinos con su Ayuntamiento"***

El Servicio de Atención al Vecino, a través del teléfono gratuito 010, ha atendido más de 97.000 llamadas en su segundo año de funcionamiento, que se ha cumplido el pasado mes de junio. A este servicio, que se puso en marcha en 2021, 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.

"Estamos muy satisfechos del funcionamiento de este servicio que pusimos en marcha hace 2 años con el objetivo de seguir acercando y mejorando la Atención al vecino desde su Ayuntamiento. En los próximos meses seguiremos introduciendo mejoras en nuestros trámites y comunicaciones para acercar y facilitar la relación de los ciudadanos con su administración municipal", señaló el alcalde de Las Rozas, José de la Uz.

Con los datos resultantes de este segundo ejercicio, el teléfono 010 de Las Rozas ha registrado en el periodo un total de 97.315 llamadas, lo que arroja una media

mensual de 8.109 llamadas y una media diaria aproximada de 325 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 lo que generó un total de 672 llamadas el pasado año.

Consultas más frecuentes

En cuanto a las consultas más frecuentes, el 24% se dirigen a trámites sobre tributos y gestión de cobros (IBI, fraccionamiento de pagos...); un 11% de las dudas se refieren a los trámites relativos a la Sede Electrónica; las dudas sobre la realización de trámites de la Carpeta Tributaria alcanzan el 10%, al igual que los referidos al Padrón; un 8 % han sido preguntas sobre tramites de Urbanismo (obras, licencias, estado de expedientes…); las consultas sobre Cita Previa han superado el 5%, gestionando además desde el 010 las citas. Y en cuanto a las preguntas acerca de las citas con los trabajadores sociales, han supuesto un 2% del total, al igual que las consultas sobre el servicio de recogida de enseres, que si el usuario lo desea se gestiona directamente desde el 010.

Un servicio valorado con sobresaliente

El servicio incluye una encuesta de valoración al finalizar cada llamada con el fin de obtener información para de cara a su mejora continua. La puntuación obtenida en esta petición, en la que los usuarios puntúan del 0 al 9 tanto la atención recibida por los agentes como el servicio en general, la media de las respuestas se sitúa en un 8,2.

Por último, cabe destacar que más de 600 vecinos utilizaron el sistema de pago telefónico a través del 010 que permite realizar pagos como multas, que han supuesto un 52% de las llamadas recibidas, e impuestos, un 48%. La utilización de este servicio "pay by call" por parte de los usuarios se ha duplicado desde que se ofrece como opción en Gestión Tributaria.

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