

RESPUESTA AL GRUPO MUNICIPAL CIUDADANOS RELATIVA AL SERVICIO 010 DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

¿Cuántas personas están asignadas a dicho servicio?

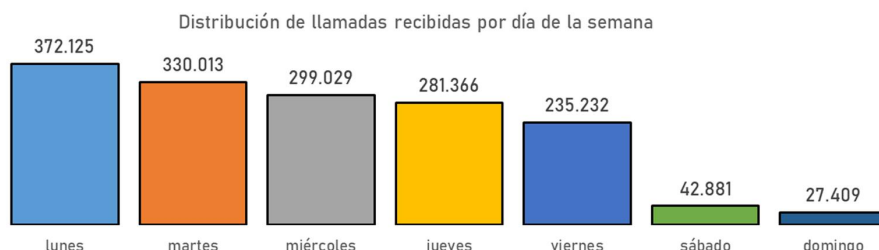
El servicio de atención ciudadana no tiene asignado un número de personas fijas al servicio, se basa en el cumplimiento de unos estándares de niveles de servicios que vienen recogidos en los pliegos de prescripciones técnicas y que estaban basados en el histórico de llamadas recibidas y atendidas en los años anteriores.

¿Se atiende al ciudadano durante las 24 horas de manera personal y no a través de una máquina-centralita en todas sus áreas?

Si, la atención del servicio 010 en la actualidad es exclusivamente atendida por personal y tiene una franja horaria de atención de 24 horas al día los 365 días del año.

¿Cuántas llamadas se atienden, de media, un día laborable entre semana, cuántas un festivo y cuántas un día de fin de semana desde que comenzamos el año 2021?

Para tener una valoración más correcta del número de llamadas que se han recibido a lo largo de un periodo más largo que los meses actuales del 2021, esta gráfica representa las llamadas recibidas durante el año 2020 distribuidas por los días de la semana.



Sevilla, a la fecha indicada al pie de firma del presente documento

LA TENIENTE DE ALCALDE DELEGADA DEL ÁREA DE IGUALDAD, EDUCACIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COORDINACIÓN DE DISTRITOS

Palacio de los Marqueses de la Algaba
Plaza Calderón de la Barca s/n
Teléfono 955471297
Fax 955472526

sevilla.org

Código Seguro De Verificación	/qPLyk7Hbn6vx2x3WK9/2A==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Adela Castaño Dieguez	Firmado	17/03/2021 09:17:13
Observaciones		Página	1/1
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code//qPLyk7Hbn6vx2x3WK9/2A==		

