

**PREGUNTA DEL GRUPO MUNICIPAL CIUDADANOS RELATIVA AL SERVICIO  
010 DE ATENCIÓN TELEFÓNICA, PARA SU RESPUESTA ESCRITA**

**ÁREA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Son numerosas las quejas que nos han trasladado diversos colectivos vecinales acerca de la imposibilidad de poder contactar con el servicio 010 de atención telefónica en múltiples ocasiones. En concreto, nos indican que el tiempo de espera es ilimitado en muchas ocasiones, y que en muchas ocasiones las quejas no son atendidas por el servicio correspondiente.

Somos conocedores de que el pasado septiembre del 2020, se puso en marcha un sistema de modernización de esta línea pero nos seguimos encontrando con quejas por parte de la ciudadanía.

Por todo lo anteriormente expuesto, desde el grupo municipal de Ciudadanos formulamos las siguientes


**PREGUNTAS**

- PRIMERA.** ¿Cuántas personas están asignadas a dicho servicio?
- SEGUNDA.** ¿Se atiende al ciudadano durante las 24 horas de manera personal y no a través de una máquina-centralita en todas sus áreas?
- TERCERA.** ¿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?

*En Sevilla, a la fecha indicada en el pie de firma*

**Álvaro Pimentel Siles**  
**Portavoz**

**Grupo Municipal Ciudadanos**  
*Ayuntamiento de Sevilla*  
Plaza Nueva, 1  
41001 · Sevilla · España

Código Seguro De Verificación	mzfMPtp1W87M77Y1G/aOvw==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Alvaro Jesus Pimentel Siles	Firmado	04/03/2021 12:47:55	
Observaciones		Página	1/1	
Url De Verificación	<a href="https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/mzfMPtp1W87M77Y1G/aOvw==">https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/mzfMPtp1W87M77Y1G/aOvw==</a>			