

Pregunta dirigida al Área Delegada que corresponda por el grupo municipal VOX en el Ayuntamiento de Sevilla, para ser contestada de forma oral en la Comisión de Control y Fiscalización del Gobierno de febrero de 2021, en virtud del artículo 107 del Reglamento Orgánico de Organización y Funcionamiento de Pleno del Ayuntamiento de Sevilla

Es público y notorio que la Sala del 092 no tiene los efectivos suficientes para atender el volumen de llamadas telefónicas que soporta de los vecinos. Son numerosas las quejas visibilizadas en medios de comunicación y en redes sociales, acerca de la imposibilidad de poder contactar con dicho servicio en múltiples ocasiones.

Cabría preguntarse cuáles son las causas de que dicho servicio no responda a unos estándares de calidad mínimamente exigible en la capital de Andalucía, y por ello formulamos las siguientes preguntas:

- 1. ¿Cuántas personas (con indicación de funcionarios policiales y en caso de existir, personal laboral) están asignadas a dicho servicio?***
- 2. Desde que se inició el año 2021 y concluyó el plan específico de navidad durante los fines de semana, ¿cuántas personas atienden dicho servicio en cada uno de los turnos <noche, mañana y tarde>?***
- 3. ¿Cuántos efectivos lo son en su turno ordinario y cuántos forman parte de la bolsa de productividad?***
- 4. ¿Qué antigüedad tiene el sistema de comunicaciones?***
- 5. ¿Qué capacidad de absorción de llamadas simultáneas tiene el actual Centro de Control y Transmisiones <CCT>?***
- 6. ¿Cuántos puestos de operador del 092 tiene el CCT? ¿Se atienden todos los puestos en todo momento?***
- 7. ¿Cuántas llamadas se atienden, de media, un día laborable entre semana, cuántas un festivo y cuántas un día de fin de semana?***


Código Seguro De Verificación:	pSGlHrTXSYfVQ20aRUAcbw==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Maria Cristina Pelaez Izquierdo	Firmado	04/02/2021 13:45:54
Observaciones		Página	1/2
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/pSGlHrTXSYfVQ20aRUAcbw==		



8. *¿Existe registro de llamadas que no son atendidas por no poder contestarlas?*
9. *¿Por qué razón no existe un sistema de grabación de espera a las llamadas entrantes?*

Fdo. M^a Cristina Peláez Izquierdo

Portavoz Grupo Municipal VOX

Código Seguro De Verificación:	pSGlHrTXSYfVQ20aRUACbw==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Maria Cristina Pelaez Izquierdo	Firmado	04/02/2021 13:45:54	
Observaciones		Página	2/2	
Url De Verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/pSGlHrTXSYfVQ20aRUACbw==			