



ANALIZADO, MEDIANTE 1.000 LLAMADAS, EL SERVICIO TELEFÓNICO DE INFORMACIÓN MUNICIPAL EN 18 CIUDADES

EL TRATO DISPENSADO POR LOS TELEOPERADORES HA SIDO CORRECTO, NUEVE DE CADA DIEZ LLAMADAS SE ATENDIERON EN EL PRIMER INTENTO Y LA ESPERA MEDIA NO SUPERÓ LOS 20 SEGUNDOS

Uno de cada tres 010 ofrece una información insuficiente

Los ayuntamientos se acercan a la ciudadanía también por teléfono. Muestra de ello es que, desde las primeras experiencias iniciadas dos décadas atrás, cada año que pasa aumenta el número de consistorios que despliegan un servicio telefónico de información municipal dirigido a los usuarios. Conocido por su numeración más frecuente, el 010, pretende convertirse en un medio sencillo, rápido y económico (el coste es el de una llamada local) para atender las quejas de los ciudadanos y para solventar las dudas sobre trámites y actividades municipales.

CONSUMER EROSKI, tras realizar 1.000 llamadas -haciéndose pasar por un usuario cualquiera- a los números 010 de información local de 18 capitales, ha comprobado que la calidad de este servicio es diferente en unas y otras ciudades. La corrección marcó, de forma mayoritaria, el trato dispensado por los teleoperadores, en el 88% de los casos se atendió la llamada en el primer intento y la espera media no superó los 20 segundos. Pero no todo fueron constataciones positivas: la información facilitada se catalogó como insuficiente en uno de cada tres servicios 010. Las llamadas se realizaron del 3 al 17 de noviembre a los teléfonos 010 de información municipal de Barcelona, Logroño, A Coruña, Vitoria, Burgos, Bilbao, Pamplona, San Sebastián, Zaragoza, Valencia, Valladolid, Madrid, Murcia, Sevilla, Granada, Málaga, Córdoba (el contacto se estableció con una oficina de información ciudadana por no contar con un servicio del tipo 010) y Oviedo (sólo disponía de una centralita para derivar llamadas). En cada servicio telefónico de atención al ciudadano se realizaron una media de 50 llamadas, excepto en Madrid y Barcelona, donde se hicieron más de 100 llamadas.

Se fijaron cincuenta cuestiones para plantear a los teleoperadores de los 010 y que se referían a trámites (padrón, registro civil, gestiones de circulación y municipales o cómo solicitar la reagrupación familiar para un ciudadano extranjero), información de interés para el usuario (líneas de autobús, ayudas sociales, cursos que ofrece el Ayuntamiento...), y a la formulación de quejas y reclamaciones (falta de limpieza en algunas calles, farolas encendidas durante el día, ruido nocturno...). Además de valorar la calidad de la información aportada y la atención recibida por el personal que trabaja en este servicio municipal del 010, se anotó el tiempo de espera que fue necesario para contactar con la telefonista, así como si era necesario llamar más de una vez para ser atendidos.

Esta prueba práctica se complementó con datos remitidos por los ayuntamientos sobre horarios de atención, días de funcionamiento, número de teleoperadores, llamadas recibidas en 2007 o idiomas en que se facilita esa atención e información. Lo más habitual es que es-



## CÓMO FUNCIONAN LOS 010, SEGÚN LOS AYUNTAMIENTOS

| Ciudad        | Horario días laborables                                 | Horario fines de semana                                 | Horario días festivos                                   | Idiomas de atención al público (aparte del castellano) | Número de teleoperadores         | Llamadas recibidas en 2007 | Número de habitantes (enero 2007)* | Ratio llamadas/habit. y año |
|---------------|---|---|---|--|----------------------------------|----------------------------|------------------------------------|-----------------------------|
| A Coruña      | de 8 a 20 h.  | Sábados de 9 a 14 h.                                    | No operativo  | Gallego e inglés                                       | 10                               | 568.228                    | 244.388                            | 2,32                        |
| Barcelona     | de 8 a 24 h.  | de 8 a 24 h.  | de 8 a 24 h.  | Catalán, inglés y francés                              | 100 (30, los días festivos)      | 3.000.000                  | 1.595.110                          | 1,88                        |
| Bilbao        | de 8 a 20 h.  | de 8 a 20 h.  | de 8 a 20 h.  | Euskera  | De 3 a 6 (3, los días festivos)  | 342.383                    | 353.168                            | 0,96                        |
| Burgos        | de 8 a 20 h.  | Sábados de 10 a 14 h.                                   | No operativo  | Sólo castellano  | 4 (1, los Sábados)               | 27.620                     | 174.075                            | 0,15                        |
| Córdoba       | de 8:30 a 18:00 h.                                      | No operativo (con buzón de voz de 10 a 14 h.)           | No operativo (con buzón de voz de 10 a 14 h.)           | Sólo castellano  | 3                                | Datos no disponibles       | 323.600                            | Datos no disponibles        |
| Granada       | de 8:30 a 20:30 h. (con contestador de 20.30 a 8.30 h.) | de 8:30 a 20:30 h. (con contestador de 20.30 a 8.30 h.) | de 8:30 a 20:30 h. (con contestador de 20.30 a 8.30 h.) | Inglés, francés y árabe                                | 8 (2, los días festivos)         | 260.000                    | 236.207                            | 1,10                        |
| Logroño       | de 8 a 20 h.  | Sábados de 10 a 14 h.                                   | No operativo  | Inglés, francés, árabe, alemán e italiano              | 12                               | 123.900                    | 145.866                            | 0,84                        |
| Madrid        | 24 h. al día  | 24 h. al día  | 24 h. al día  | Inglés y francés                                       | 241                              | 2.695.589                  | 3.132.463                          | 0,86                        |
| Málaga        | 24 h. al día  | 24 h. al día  | 24 h. al día  | Sólo castellano  | 5                                | 173.306                    | 561.250                            | 0,30                        |
| Murcia        | de 9 a 18 h. (Viernes hasta 14 h.)                      | No operativo (con buzón 24 h./día)                      | No operativo (con buzón 24 h./día)                      | Inglés   | 8                                | 52.059                     | 422.861                            | 0,12                        |
| Oviedo        | de 8 a 20 h.  | No operativo  | No operativo  | Sólo castellano  | 4                                | 150.000                    | 216.607                            | 0,69                        |
| Pamplona      | de 8 a 19 h.  | Sábados de 9:30 a 13:30 h.                              | No operativo  | Euskera, inglés y francés                              | 15 (3, los Sábados)              | 195.000                    | 194.894                            | 1                           |
| San Sebastián | de 9 a 14 y de 16 a 18 h.                               | No operativo  | No operativo  | Euskera  | 6 por la mañana y 2 por la tarde | 63.000                     | 183.090                            | 0,34                        |
| Sevilla       | de 8 a 22 h.  | De 8 a 22 h.  | De 8 a 22 h.  | Inglés y francés                                       | 11 (5, los días festivos)        | 600.000                    | 699.145                            | 0,85                        |
| Valencia      | de 8 a 21 h.  | Sábados de 9 a 20 h.                                    | No operativo  | Valenciano   | 11 (2, los Sábados)              | 525.170                    | 797.654                            | 0,65                        |
| Valladolid    | de 8 a 22 h.  | Sábados de 10 a 14 h.                                   | No operativo  | Inglés   | 5                                | 227.570                    | 316.564                            | 0,71                        |
| Vitoria       | de 8 a 20 h.  | Sábados de 8 a 14 h.                                    | No operativo  | Euskera e inglés                                       | 6 (2, los Sábados)               | 326.790                    | 229.484                            | 1,42                        |
| Zaragoza      | de 8 a 20 h.  | Sábados y Domingos de 9 a 21 h.                         | de 9 a 21 h.  | Sólo castellano  | 12 (4, los días festivos)        | 410.815                    | 654.390                            | 0,63                        |

\*Los datos de población pertenecen al Instituto Nacional de Estadística (INE) y están fechados en enero de 2007.

te servicio esté disponible en horario continuado de 8 horas a 20 horas de lunes a viernes. Destacan los de Madrid y Málaga, que permanecen operativos sin interrupción, 24 horas los siete días de la semana.

En la nota final del informe se ha tenido en cuenta la atención prestada por los telefonistas y las características de funcionamiento de cada 010, pero ha primado la calidad y utilidad de los datos facilitados. Las mejores calificaciones finales, un 'muy bien' correspondieron a los teléfonos 010 de Burgos y Valladolid. Lograron un 'bien' en este examen los 010 de Barcelona, Vitoria, A Coruña, Bilbao, Logroño y Zaragoza, mientras que los de Madrid, Granada, Málaga, Valencia, Murcia, Pamplona, Sevilla y San Sebastián se quedaron en un 'aceptable'. Córdoba y Oviedo suspendieron la prueba, con un 'regular'.

En uno de cada tres servicios 010 la información ofrecida fue insuficiente. Para calibrar si la calidad de esta información era o no satisfactoria, CONSUMER EROSKI comprobó con anterioridad a la prueba práctica la documentación y trámites necesarios en cada uno de los supuestos que se plantearon a quienes

atendían en los 010. De esta manera, se pudo cotejar si los datos aportados por los teleoperadores eran correctos, si faltaban detalles y si la información resultaba suficiente. Se ponderó como positivo que fueran los profesionales quienes 'motu proprio' proporcionaban la información sin que el técnico de esta revista tuviera que insistir para obtener los datos requeridos. Y se penalizó que derivaran la llamada a otro departamento para que fuera allí donde se resolvieran las dudas del usuario. De todos modos, se tuvo en cuenta que en algunos de los supuestos planteados, como el de las gestiones necesarias para la reagrupación familiar de un ciudadano extranjero, es comprensible que estos teléfonos municipales no dispusieran de toda la información.

### SIN SATURACIÓN O BLOQUEO DE LÍNEAS, SALVO EN MADRID Y BARCELONA

Además de obtener la información que buscan, quien llama al 010 desea una atención correcta, a poder ser, incluso agradable. La calidad de la respuesta se estableció, entre otros aspectos, en que se lograra contac- ➤

tar con el servicio al primer intento, sin toparse con la línea ocupada o bloqueada. El resultado fue positivo: en 880 de las 1.000 comunicaciones bastó una sola llamada. Iniciada la comunicación, se cuantificaron los segundos de espera al otro lado de la línea para ser atendido. El tiempo medio que se aguardó al teléfono fue de 18 segundos, lo que se consideró aceptable.

Otro parámetro para medir la calidad del servicio fue el trato dispensado por los teleoperadores del 010. En líneas generales, estuvo guiado por la corrección y la amabilidad; sin embargo en Madrid y Barcelona, pese a la profesionalidad demostrada por el personal del 010, se sufrieron continuas esperas por saturación del servicio (media de 32 y 43 segundos, respectivamente, cuando la media nacional fue de sólo 18 segundos) y por la mala calidad de la comunicación (el ruido, muy perceptible, en las oficinas interrumpió en muchos casos la conversación con el teleoperador, ya que se escuchaba más el sonido ambiente que al profesional que intentaba proporcionar la información solicitada). En Oviedo, la mala calificación final ('regular') se debe a que sólo contaba con un sistema de centralita telefónica y a que sus trabajadores se limitaban a pasar la llamada al departamento correspondiente sin apenas escuchar en que consistía lo solicitado.

Los servicios de Burgos y Valladolid recibieron las mejores calificaciones, y los de Córdoba y Oviedo, las peores

### INFORMACIÓN SOBRE TRÁMITES MUNICIPALES

La información es clave para cumplimentar los trámites municipales con la mayor comodidad y el menor empleo de tiempo. Por ello, los técnicos de esta revista solicitaron ayuda, entre otros casos, para poder inscribirse en el padrón municipal, registrarse como pareja de hecho, hacerse con una tarjeta de aparcamiento para estacionar el coche en zonas de pago o de aparcamiento restringido, conseguir un carné de jubilado para desplazarse con una reducción de precio en el transporte urbano o solicitar la reagrupación familiar en el caso de un vecino extranjero.

La información recibida se calificó de satisfactoria y completa (un 'muy bien') en Burgos, Barcelona, A Coruña, Zaragoza, Bilbao y Valladolid. Los servicios de atención municipal de Murcia, Vitoria y Logroño también lograron buenas calificaciones, mientras que en Málaga, Córdoba y Oviedo, los datos aportados fueron muy escasos, por lo que suspendieron la prueba. En Pamplona y Madrid la nota no pasó de un 'aceptable'. >



A CORUÑA

→ Valoración: BIEN  
 → **LO MEJOR:** Los teleoperadores son muy atentos en general y la valoración del trato recibido en las 50 llamadas se ha calificado con un 'muy bien'.  
 → **LO PEOR:** Poca información en el apartado de 'reclamaciones'. En cuatro de cada diez casos, se derivó la tramitación de la queja a otro departamento municipal.



LOGROÑO

→ Valoración: BIEN  
 → **LO MEJOR:** Sus teleoperadores atienden en inglés, francés, árabe, italiano y alemán. Además, la atención del personal fue muy buena.  
 → **LO PEOR:** Además de no hallarse operativo ningún día festivo del año, los fines de semana este servicio telefónico sólo permanece en funcionamiento las mañanas de los sábados de 10 a 14 horas.



SAN SEBASTIÁN

→ Valoración: ACEPTABLE  
 → **LO MEJOR:** El trato dispensado por los teleoperadores fue correcto en la mayor parte de los casos.  
 → **LO PEOR:** El servicio 010 no está activo fines de semana ni días festivos. Además de lunes a viernes tan sólo funciona 7 horas.



BARCELONA

→ Valoración: BIEN  
 → **LO MEJOR:** El servicio 010 barcelonés se caracteriza por estar activo de lunes a domingo (siempre de 8 a 24 horas).  
 → **LO PEOR:** Destaca por el número de veces que hubo que marcar (en un 16% de las ocasiones se llamó al menos 3 veces), y por los 43 segundos de espera media para ser atendido por el telefonista (la media es de 18 segundos). El ruido interfiere en las conversaciones con los teleoperadores.



MADRID

→ Valoración: ACEPTABLE  
 → **LO MEJOR:** El servicio 010 está disponible las 24 horas de lunes a domingo. Además, las consultas pueden realizarse en inglés y en francés.  
 → **LO PEOR:** En una de cada seis llamadas se obtuvo una información escasa, sobre todo en trámites burocráticos. El tiempo medio de espera fue de 31 segundos, muy por encima de los 18 de la media del estudio.



SEVILLA

→ Valoración: ACEPTABLE  
 → **LO MEJOR:** Fue el servicio 010 que responde con mayor diligencia, apenas tardan 4 segundos de media. Además, el trato de los telefonistas se calificó de excelente.  
 → **LO PEOR:** Los datos facilitados sobre trámites o información municipal fueron escasos y poco concretos.



BILBAO

→ Valoración: BIEN  
 → **LO MEJOR:** Servicio activo tanto los días laborables, como los fines de semana y festivos (siempre de 8 a 20 horas).  
 → **LO PEOR:** El trato ofrecido por los teleoperadores en una de cada cinco llamadas fue malo o regular.



MÁLAGA

→ Valoración: ACEPTABLE  
 → **LO MEJOR:** El servicio está activo las 24 horas de lunes a domingo (festivos incluidos).  
 → **LO PEOR:** En una de cada tres llamadas que se realizaron a Málaga para pedir información sobre algún tipo de trámite burocrático ofrecieron una información escasa o muy escasa.



VALENCIA

→ Valoración: ACEPTABLE  
 → **LO MEJOR:** La atención de los teleoperadores fue muy satisfactoria. El horario del servicio es de 8 horas a 21 de lunes a viernes y sábados de 9 horas a 20.  
 → **LO PEOR:** Los datos facilitados para realizar trámites, exponer una queja o solicitar información municipal fueron escasos.



BURGOS

→ Valoración: MUY BIEN  
 → **LO MEJOR:** El trato excelente que los teleoperadores ofrecieron a quienes llamaron a este 010, además de una información en general detallada y completa.  
 → **LO PEOR:** En el apartado de 'reclamaciones' se deriva la llamada, ya que según explicaron las propias teleoperadoras no recogen las quejas de la ciudadanía, aunque añadieron que lo harán en un futuro.



MURCIA

→ Valoración: ACEPTABLE  
 → **LO MEJOR:** El trato dispensado por los teleoperadores del 010 murciano se calificó con un 'muy bien'.  
 → **LO PEOR:** El servicio 010 funciona únicamente los días laborables de 9 a 18 horas (los viernes sólo hasta las 14 horas). Eso sí, cuenta con un buzón de voz cuando el sistema no funciona que recoge las dudas y sugerencias.



VALLADOLID

→ Valoración: MUY BIEN  
 → **LO MEJOR:** Es uno de los servicios que mejor y más datos facilitan a los usuarios cuando solicitan información municipal.  
 → **LO PEOR:** Los fines de semana sólo funciona las mañanas de los sábados (domingos y días festivos cerrado).



CÓRDOBA

→ Valoración: REGULAR  
 → **LO MEJOR:** El trato amable a las personas que llamaron a la oficina.  
 → **LO PEOR:** En una de cada tres llamadas para realizar trámites o pedir información municipal, los datos ofrecidos fueron escasos o muy escasos. Además, el servicio no funciona los fines de semana ni festivos (aunque hay un buzón durante cuatro horas) y sólo se ofrece el servicio en castellano.



OVIEDO

→ Valoración: REGULAR  
 → **LO MEJOR:** En ocasiones, los teleoperadores fueron amables y explicaron a qué departamentos derivaban las consultas. Sin embargo, no era la norma común.  
 → **LO PEOR:** No dispone de un servicio 010 como tal, es la centralita la que se encarga de derivar todas las llamadas al departamento oportuno.



VITORIA

→ Valoración: BIEN  
 → **LO MEJOR:** La atención del personal fue muy buena y es uno de los servicios telefónicos 010 que mejor tramita las reclamaciones.  
 → **LO PEOR:** Los domingos y festivos no está activo el teléfono 010 y los sábados sólo hasta las 14.00 horas.



GRANADA

→ Valoración: ACEPTABLE  
 → **LO MEJOR:** El servicio está activo de lunes a domingo (de 8.30 a 20.30 horas). Los datos se ofrecen en inglés, francés y árabe, además de en castellano. Además, el trato de los teleoperadores fue muy bueno.  
 → **LO PEOR:** En el 30% de las llamadas para solicitar información municipal o sobre trámites burocráticos los datos facilitados fueron escasos.



PAMPLONA

→ Valoración: ACEPTABLE  
 → **LO MEJOR:** La atención que ofrecieron los telefonistas del 010 en la capital navarra fue muy buena.  
 → **LO PEOR:** En dos de cada diez llamadas de los tres apartados consultados (trámites, información municipal y quejas), los datos facilitados fueron escasos.



ZARAGOZA

→ Valoración: BIEN  
 → **LO MEJOR:** El servicio global que ofrece es bueno. Además, permanece operativo los fines de semana y jornadas festivas en horario de 9.00 horas a 21.00 horas.  
 → **LO PEOR:** El servicio sólo atiende en castellano.

## Otros teléfonos de información

El **010** es el teléfono de información ciudadana más conocido, pero no es el único. Otras instituciones también disponen de servicios similares. He aquí los más destacados:

**Teléfono de atención ciudadana de la Administración General del Estado 060:** este número ofrece información sobre los servicios de la Administración General del Estado, además de conectar con los teléfonos de atención al ciudadano de otras administraciones. Entre los servicios que ofrece destacan todos los relacionados con el empleo público, las gestiones municipales, los impuestos o las ayudas, subvenciones y becas, y sobre los trámites administrativos de la Dirección General de Tráfico.

**Teléfono 012 de las Comunidades Autónomas:** es un servicio similar al teléfono 010, pero a nivel autonómico. El ciudadano puede obtener información sobre los servicios que prestan los gobiernos autónomos en materia administrativa, educativa, de empleo, de asuntos sociales y de vivienda, entre otros ámbitos. El ciudadano puede asimismo comunicar quejas y sugerencias, así como realizar sus trámites burocráticos.

**Violencia de Género, 016:** es un teléfono confidencial y gratuito dirigido a las mujeres que sufren malos tratos. Ofrece información sobre recursos sociales y asesoramiento jurídico los 365 días al año. Las personas que llaman a este número pueden preguntar acerca de sus derechos en materia de empleo, servicios sociales, ayudas económicas, recursos de información, de asistencia y de acogida disponibles para víctimas de este tipo de violencia.

**Teléfono del menor 900202010:** este número lo puso en marcha en 1994 la Fundación de Ayuda a los Niños y Adolescentes en Riesgo (ANAR). Es un servicio gratuito, anónimo y confidencial en el que psicólogos ofrecen ayuda a los más jóvenes o también a sus padres. Se abordan las relaciones entre padres e hijos, los problemas de acoso escolar, adicción a Internet o a los móviles.

**Información de tráfico 900123505:** a través de este número, la Dirección General de Tráfico ofrece información actualizada sobre el estado de las carreteras españolas.

**Otros teléfonos de entidades locales:** algunos ayuntamientos han puesto en marcha números de teléfono municipales con el fin de informar y ayudar a los ciudadanos en temas específicos. Es el caso de Málaga, que cuenta con un teléfono municipal que asesora jurídicamente a los inmigrantes, y también dispone de un número que recopila las quejas y peticiones de los vecinos sobre el estado de parques y zonas verdes de la ciudad malagueña.

No obstante, tanto en Madrid, como en Córdoba y Barcelona, el servicio 010 no sólo ofrece información, sino que permite realizar las gestiones de algún trámite, con lo que evita al ciudadano tener que desplazarse.

Se constataron diferencias en el trato de los teleoperadores en función de las ciudades analizadas. Los servicios de Barcelona, Burgos, Murcia, A Coruña, Valencia, Vitoria, Logroño, Zaragoza, Granada, Pamplona, Valladolid, Sevilla obtuvieron las mejores valoraciones (todos 'muy bien' salvo la capital burgalesa, que logró un 'excelente'). Por el contrario, las llamadas realizadas en Bilbao, Córdoba, Madrid, San Sebastián, Málaga y Oviedo recibieron una menor puntuación porque los teleoperadores apenas dejaban hablar, tenían prisa por cortar o desviar la llamada, no eran 'amables' o explicaban todo de una forma tan rápida que el usuario no tiene tiempo de anotarlo o entenderlo. Las cinco primeras ciudades obtuvieron un 'bien' mientras que Oviedo se quedó en el 'aceptable'.

### LÍNEAS DE AUTOBÚS URBANO Y CURSOS MUNICIPALES

Muchos de los ciudadanos que recurren a estos servicios de atención telefónica pretenden obtener información de otros aspectos de la gestión municipal. Por ello, los técnicos de la revista preguntaron, entre otras cuestiones, acerca de las líneas de autobús de un determinado recorrido (frecuencia, paradas, precios, horarios...), cómo acogerse a una ayuda social (requisitos, documentación, trámites, plazos, tipología de subvenciones...) o conocer la oferta municipal de cursos para desempleados, de informática, talleres de actividades plásticas, etc.

Una vez más, los 010 de Burgos y Barcelona ofrecieron la mejor información (recibieron un 'muy bien'). Los de San Sebastián, Vitoria, Zaragoza, Logroño, Bilbao, A Coruña y Valladolid lograron un 'bien'. No sucedió lo mismo en Córdoba y Oviedo. En ambos casos, se trasladó la llamada a otra dependencia u organismo.

La atención prestada por los teleoperadores en este apartado fue muy buena en la mayoría de los servicios de las 18 capitales analizadas. Las excepciones: la escasa atención y amabilidad en parte de las respuestas recogidas en Bilbao, Pamplona, Valencia y Zaragoza.

### LAS QUEJAS SON ESCUCHADAS

El servicio 010 es, además de un medio de información, un canal de quejas ciudadanas. Falta de limpieza en vías o mobiliario urbano, farolas que siguen en funcionamiento durante el día, coches mal aparcados, jardines descuidados o ruido nocturno son algunas de las reclamaciones más habituales que llegan a este servicio. Los técnicos de CONSUMER EROSKI las utilizaron para comprobar su gestión por parte de los teleoperadores. En la mitad de las llamadas con estos supuestos, el personal del servicio de atención municipal tomaba

nota de la queja para remitirla al departamento correspondiente, mientras que en la otra mitad se indicaba que lo mejor sería que el propio ciudadano se pusiera en contacto con la policía o el organismo pertinente para cada reclamación. Aunque el reparto de estas dos opciones es similar en las 18 ciudades del estudio, fue en los servicios de Valladolid, Vitoria, Logroño y San Sebastián donde más esfuerzo se desplegó para dejar constancia de la denuncia indicada por el ciudadano. Cuando no tomaban nota, sí explicaban dónde había que acudir. En todos los casos, el teleoperador preguntaba qué ocurría, desde cuándo o en qué calle sucedía.

Los servicios de Burgos y Oviedo no reciben quejas en ese número de teléfono, mientras que en el de Córdoba sólo se contaba con un buzón de voz (activo las mañanas de los sábados y domingos, cuando se hizo una de las pruebas) para recoger esa denuncia que, con posterioridad, se remitiría al personal municipal. En cuanto al trato de los profesionales de los servicios 010 ante las quejas ciudadanas, también se caracterizó por la corrección y la amabilidad. Las salvedades se registraron en buena parte de las reclamaciones efectuadas en Bilbao y Oviedo, en las que la atención dejaba mucho que desear (situación sufrida también en algunas de las consultas realizadas en Murcia, Madrid, Barcelona, Pamplona y San Sebastián). //

### VALORACIÓN FINAL DEL TELÉFONO 010 DE CADA AYUNTAMIENTO Y CALIFICACIÓN MEDIA (SEGÚN EL INFORME DE CONSUMER EROSKI)

| Ciudad        | Atención <sup>(1)</sup> | Información <sup>(2)</sup> | Operatividad del servicio 010 <sup>(3)</sup> | Calificación final |
|---------------|-------------------------|----------------------------|--|--------------------|
| A Coruña      | Muy Bien                | Bien                       | Muy Bien                                     | Bien               |
| Barcelona     | Bien                    | Muy Bien                   | Muy Bien                                     | Bien               |
| Bilbao        | Bien                    | Bien                       | Muy Bien                                     | Bien               |
| Burgos        | Excelente               | Muy Bien                   | Muy Bien                                     | Muy Bien           |
| Córdoba       | Muy Bien                | Regular                    | Mal  | Regular            |
| Granada       | Muy Bien                | Aceptable                  | Muy Bien                                     | Aceptable          |
| Logroño       | Muy Bien                | Bien                       | Muy Bien                                     | Bien               |
| Madrid        | Bien                    | Aceptable                  | Muy Bien                                     | Aceptable          |
| Málaga        | Bien                    | Aceptable                  | Muy Bien                                     | Aceptable          |
| Murcia        | Muy Bien                | Aceptable                  | Regular                                      | Aceptable          |
| Oviedo        | Aceptable               | Mal                        | Aceptable                                    | Regular            |
| Pamplona      | Muy Bien                | Aceptable                  | Bien   | Aceptable          |
| San Sebastián | Muy Bien                | Bien                       | Regular                                      | Aceptable          |
| Sevilla       | Excelente               | Aceptable                  | Muy Bien                                     | Aceptable          |
| Valencia      | Muy Bien                | Aceptable                  | Muy Bien                                     | Aceptable          |
| Valladolid    | Muy Bien                | Muy Bien                   | Muy Bien                                     | Muy Bien           |
| Vitoria       | Muy Bien                | Bien                       | Muy Bien                                     | Bien               |
| Zaragoza      | Muy Bien                | Bien                       | Muy Bien                                     | Bien               |

(1) **Atención:** Se analizó por una parte el trato recibido por los teleoperadores durante las llamadas realizadas a cada ayuntamiento: se tuvo en cuenta el tiempo de espera antes de que cogiesen el teléfono, las veces que hubo que marcar para contactar con el 010, el trato del telefonista y si su lenguaje era claro y comprensible. (2) **Información:** Se valoró la cantidad de información que se ofrecía en función del supuesto por el que se llamaba (trámites, quejas o tan sólo recopilar datos sobre un tema). (3) **Operatividad del servicio 010:** Se comprobó el funcionamiento del teléfono 010 según la información solicitada a los ayuntamientos de las ciudades incluidas en el informe. Se tomó en consideración el horario, los días de funcionamiento y el idioma en que se ofrecía la información, entre otros aspectos.

