

Servicio de Atención al Ciudadano

*“Atendemos a tus ciudadanos
cuando lo necesitas”*



SERVICIOS DE
TELEMARKETING
Y ATENCIÓN
TELEFÓNICA

1. Problemática de los Ayuntamientos

A menudo la atención telefónica supone para los Ayuntamientos una fuente de problemas:

1. **Pierden** llamadas a ciertas horas del día.
2. Es difícil de controlar y reducir el **gasto**.
3. Es **costoso** disponer de la tecnología adecuada.
4. Se deja un tiempo excesivo a los ciudadanos en “**espera telefónica**”.
5. Existe **acumulación de tareas** del personal que atiende el teléfono,...



*“¿Por qué no disponer de la capacidad y de los medios para atender tus llamadas a un **coste inferior** al que supone gestionarlo internamente?”*

2. Consecuencias: ciudadanos descontentos

Cada vez que un Ayuntamiento deja de atender la llamada de un ciudadano o lo deja a la espera, transmite una mala imagen de la entidad y, en definitiva, de su gestión.

El **tiempo de respuesta resulta ser un factor clave** en la atención ciudadana, valorándose cada vez más la relación en base a la calidad de la atención que se recibe y a aspectos claves como la “espera telefónica”.



3. Objetivo

El objetivo fundamental consiste en acercar la administración a la ciudadanía, ofreciendo un servicio integrado y homogéneo que permita agilizar gestiones y procedimientos diarios. Su función primordial como tal será **facilitar información general, información particular y atender al ciudadano en sus necesidades.**

Una línea de atención exclusiva que permita dar una respuesta inmediata y profesional al ciudadano, **evitando los tiempos de espera y la pérdida de llamadas.**

Es por lo que una atención telefónica de calidad **deberá atender de manera rápida y efectiva al ciudadano**, e informarle, dirigirle y orientarle respecto a los servicios y trámites competencia de su Ayuntamiento.

4. Como podemos ayudarte

En **Tu-Voz**, como empresa especializada en Atención Ciudadana, recepcionamos y atendemos de forma personalizada las llamadas de tu Ayuntamiento para conseguir una **experiencia del ciudadano satisfactoria**.

Sabemos que lo más importante para ti son tus ciudadanos. Por ello nuestros servicios se realizan con total **implicación de nuestro personal y con las herramientas tecnológicas** necesarias para proporcionar un servicio de calidad, gestionando cada llamada según los protocolos previamente establecidos.



5. ¿Por qué elegir Tu-Voz?

Nuestro objetivo se centra en **reducir los costes operativos** de nuestros clientes a través de un servicio de calidad.

Como *partner* de nuestros clientes, nuestra aportación será la **garantía de calidad** en la prestación de nuestros servicios, su adecuación a las necesidades reales así como la identificación e implantación de procesos de mejora continua:



1. **Optimización** de costes y recursos.
2. **Cualificación** de nuestros equipos.
3. **Tecnología** de última generación.
4. **Herramientas** de gestión y supervisión.
5. **Flexibilidad** a las necesidades del cliente.

Servicios de recepción de llamadas

- Gestión de centralita.
- Servicio de Atención e Información al ciudadano.
- Atención líneas 010.
- Gestión de incidencias, desperfectos, reclamaciones.
- Desbordamiento de llamadas cuando están ocupadas las líneas.
- Atención fuera del horario habitual,...

Algunos de nuestros clientes:



AJUNTAMENT DE REUS



Ajuntament de Xàtiva



Ajuntament d'Alzira



SERVICIOS DE
TELEMARKETING
Y ATENCIÓN
TELEFÓNICA

Tu-Voz Contact Center

C/ Andarella, 1. Edificio B, 1º-Pta. 1ª
46950 Valencia
902 885 767

info@tu-voz.com

