

Inicio del Servicio de Atención al Ciudadano en Monzón

El Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) está ubicado en los bajos del inmueble anexo a la Casa Consistorial (antigua sede del Módulo de Control de las Adicciones) y reúne varias prestaciones del Ayuntamiento. Sin duda, la más llamativa, prevista para después del verano, es la atención a los ciudadanos en horario de tarde de forma que podrán realizar las mismas gestiones que por la mañana en los diferentes departamentos y conocer el estado de tramitación de sus expedientes.

Al debut de este servicio se adelantaba la mejora de las comunicaciones telefónicas internas y externas del Ayuntamiento (en el esquema del SAC, el Canal de Voz). Tal mejora se articula en la instalación de una centralita de amplia funcionalidad y en el paso de 8 líneas a 150. La mayoría de estas 150 líneas se corresponde con los móviles que sustituían a los fijos del personal, lo que hace posible el contacto telefónico en cualquier momento.

Las llamadas internas son gratuitas, y el ahorro de las exteriores se sitúa en el 50 por ciento. Por otro lado, la renovación ha integrado en un único sistema todas las sedes del Ayuntamiento (plaza Mayor, Deportes, Casa de la Cultura, Riosol, Centro Cívico, COF, etcétera).

Además, al margen de la extensión de cuatro dígitos ligada a cada móvil (para encauzar las llamadas llegadas al 974-400700), la centralita facilita el número de nueve dígitos, de forma que el ciudadano puede llamar la siguiente vez sin intermediación. Los técnicos indican que la centralita "siempre da respuesta". Dispone de una "cola de llamadas" de hasta 20 en espera, si bien cada vez son más las llamadas a móviles. Asimismo, un trabajador puede derivar una llamada a otro con su móvil. En resumen, más celeridad y efectividad.