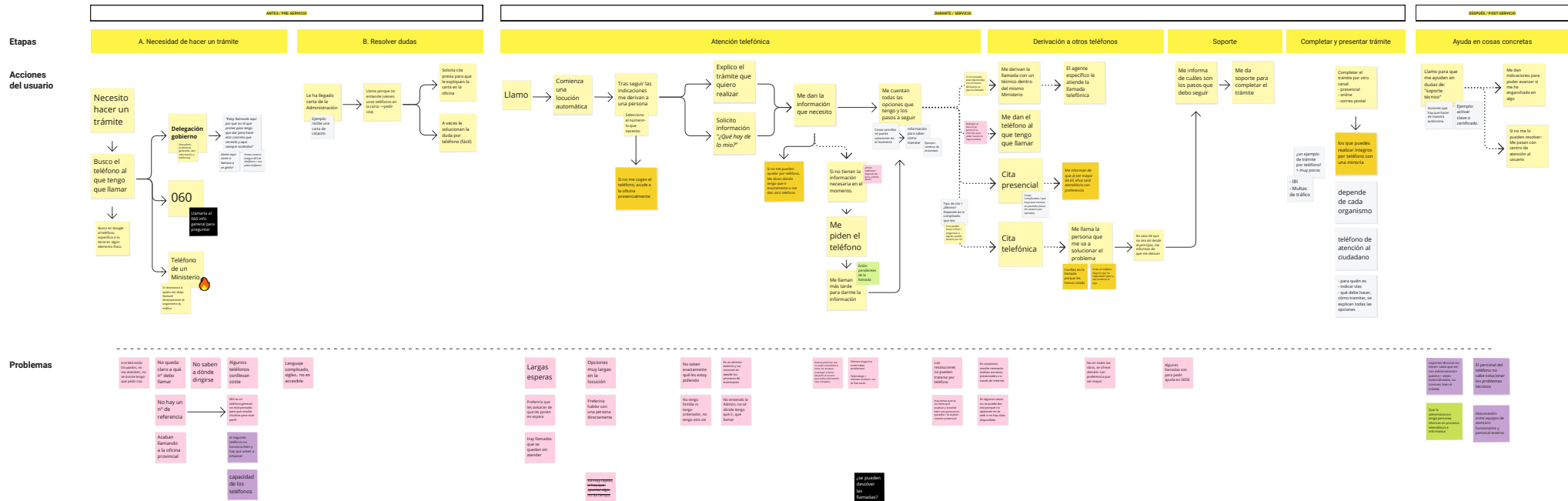
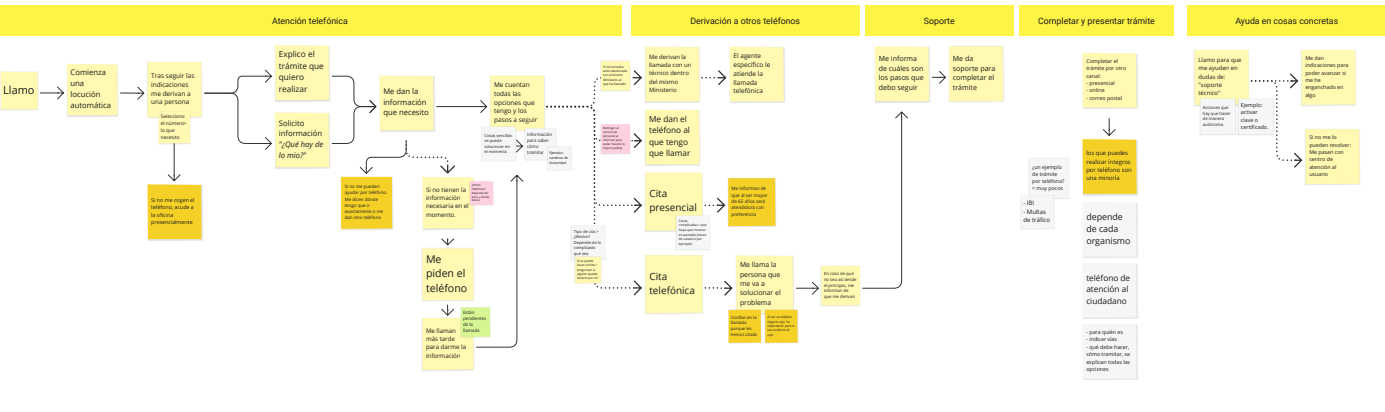


Journey - canal telefónico



DURANTE / SERVICIO



¿Se pueden resolver las llamadas?

¿Se pueden resolver las llamadas?

capacidad de los teléfonos

Acaban llamando a la oficina provincial

No hay un nº de referencia

No queda clara a qué nº debo llamar

No saben a dónde dirigirse

Algunos teléfonos coordinan cosas

Lenguaje complicado, rígido, no es accesible

Largas esperas

Opciones muy largas en la locución

No saben exactamente qué se está pidiendo

Si un servicio no atiende por el momento, me dan una hora para volver a llamar

Algunas llamadas no se pueden atender por el momento

Las indicaciones no se pueden atender por teléfono

No se sabe de qué se trata, se ofrece un número de atención al ciudadano

Algunos teléfonos no se pueden atender por teléfono

El personal del teléfono no sabe solucionar los problemas técnicos

Con la implementación de los canales de atención al ciudadano, se resuelve más a fondo

El personal del teléfono no sabe solucionar los problemas técnicos

El personal del teléfono no sabe solucionar los problemas técnicos