

ACCIÓN SOCIAL Y FAMILIA

La nueva central telefónica de los servicios sociales municipales atiende 10.627 llamadas en su primer mes bajo la gestión de Fundación Dfa

El consejero Ángel Lorén ha felicitado al equipo formado por 12 personas, con conocimiento de cinco idiomas, que ejerce funciones de apoyo para optimizar el trabajo de los centros municipales de servicios sociales

El nuevo contrato promueve la inserción laboral de personas con discapacidad y consolida esta herramienta tecnológica puesta en marcha al inicio de la pandemia

Zaragoza, miércoles 10 de agosto de 2022.- La central telefónica de los servicios sociales del Ayuntamiento de Zaragoza atendió **10.627 llamadas** de **5.914 personas distintas** durante su primer mes de funcionamiento a cargo de Fundación Dfa. El 76% fueron respondidas a la primera y en el resto de casos se devolvió la llamada posteriormente, por lo que todas ellas son siempre atendidas. El consejero de Acción Social y Familia, **Ángel Lorén**, ha visitado hoy las instalaciones de este 'call center' y ha felicitado al equipo -compuesto por **doce personas con discapacidad**- por su eficaz trabajo desde que esta entidad se hizo cargo de la línea el pasado 1 de julio.

Fundación Dfa ha tomado el relevo del servicio gestionado hasta ahora por la empresa Atenzia, tras presentar la mejor oferta del procedimiento impulsado por el Gobierno municipal, reservado a centros especiales de empleo. El objetivo es **consolidar y seguir mejorando esta herramienta tecnológica** puesta en marcha al inicio de la pandemia para optimizar el acceso a los servicios sociales y, al mismo tiempo, promover la **integración laboral de personas con discapacidad**.

El presupuesto del contrato asciende a **929.002,96 euros** (IVA incluido) para los próximos tres años, con dos más de posible prórroga.

En el **teléfono gratuito 900 101 194**, en horario de **lunes a viernes de 8.00 a 16.00 horas**, el personal de Fundación Dfa ejerce funciones de apoyo que dotan de mayor agilidad a los servicios sociales municipales: recepción y derivación de llamadas, gestión de cita previa y otras labores de tipo administrativo como la respuesta a consultas generales acerca

de prestaciones sociales, así como la solicitud de documentación para subsanar los trámites.

El nuevo contrato **amplía significativamente los contenidos** del anterior, siempre con la premisa de **optimizar el trabajo social**, que sigue ejerciendo en exclusiva el personal municipal. La plantilla del Ayuntamiento continúa desarrollando como hasta ahora las competencias de información, valoración, diagnóstico y orientación social.

La plantilla de agentes telefónicos cuenta con una dilatada experiencia en habilidades de comunicación y atención a la ciudadanía en **diferentes idiomas**: español, inglés, francés, árabe o rumano. De la coordinación se encarga un supervisor titulado en Trabajo Social, con experiencia en proyectos similares. Próximamente se activará además un servicio de **videointerpretación en lengua de signos española** 'SVisual' durante dos horas diarias.

En esta **línea gratuita** se centraliza no solamente el acceso a los centros municipales de servicios sociales de toda la ciudad y sus barrios rurales, sino también a otros recursos del Área de Acción Social y Familia del Ayuntamiento, como la Casa de las Culturas, la Oficina Técnica del Mayor y la Unidad de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas.