



MENOR RAPIDEZ EN LA ASISTENCIA TELEFÓNICA HOGAR

Carta del Seguro (Nº 156)
23 de febrero de 2010

ÁNGEL MATUTE LÓPEZ
Socio – Director de CEVECO Auditores

Ceveco constata menos rapidez en la asistencia telefónica en Hogar.

La rapidez de respuesta de las plataformas telefónicas de Asistencia en Hogar ha empeorado desde los 35'' hasta los 42'', mostrando un deterioro de los medios asignados a este campo, de gran importancia en la percepción del servicio por el asegurado. Así se desprende el estudio de Ceveco Auditores sobre el seguimiento de la rapidez de respuesta de las principales plataformas telefónicas de Asistencia en Hogar entre 2004 y 2009, que sitúa en 40'' el promedio de respuesta durante los 6 años.

Las mejores plataformas contestan antes de 15'' y obtienen una respuesta cercana al 80% en menos de 10'', mientras las peores superan ampliamente el minuto y contestan menos del 40% de las llamadas en ese plazo. Una llamada de cada cuatro se contesta tras más de 1 minuto de espera, algo que no es una prestación adecuada para el asegurado, que llama a un 902. Los días de mayor espera son los lunes y el peor horario, entre las 10 horas y las 12 horas.