



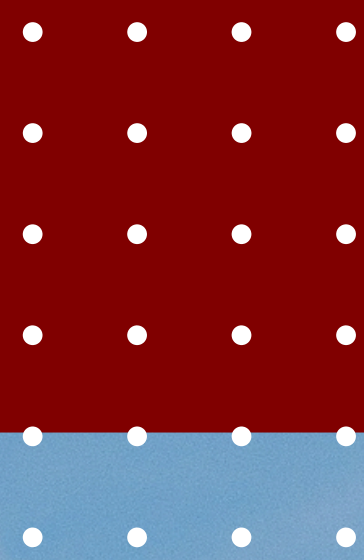
# LEAN FOCUS



## CASO DE ÉXITO

OPTIMIZACIÓN DE LOS  
CANALES DEL SERVICIO DE  
OFICINA DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO

**OAC**



Sector:

**Administración local**

Categoría:

**Optimización de  
servicios de telefonía**

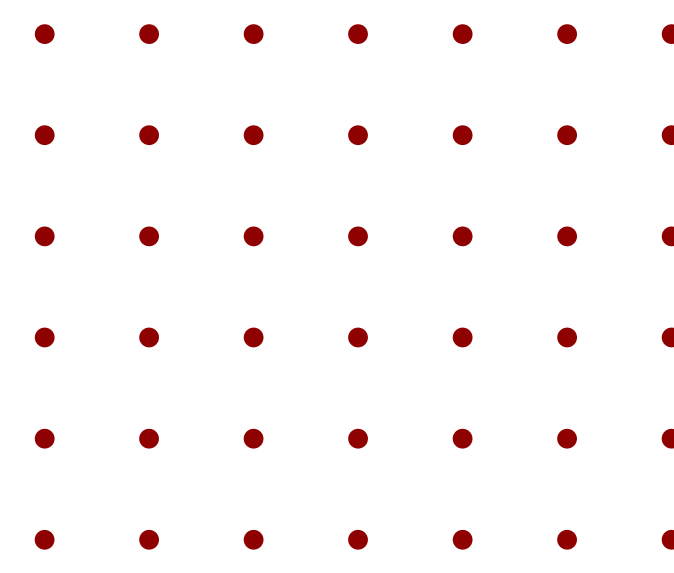
### Optimización de Servicios y Eficiencia Operativa

Reducción de más del 19% anual de los costes del servicio de la OAC de un Ayuntamiento, a partir de analizar los patrones de consumo de más de 630.000 llamadas

**AHORRO ”**  
**+ 145.000 € / año**

[www.leanfocus.es](http://www.leanfocus.es)





Nuestro reto era claro: apoyar a un Ayuntamiento en la mejora del **servicio 010**, un canal saturado, costoso y poco eficiente.

El objetivo era conseguir una atención más efectiva, reducir costes ocultos y mejorar la calidad del servicio

## Resumen ejecutivo

Un Ayuntamiento ofrece el canal telefónico **010** como vía principal de **Atención Ciudadana** para trámites, información y servicios municipales.

Si bien el servicio está subcontratado y cumple con los SLAs exigidos, el modelo presentaba importantes ineficiencias operativas y económicas. De las más de **630.000 llamadas** recibidas al año, solo el **36% eran atendidas** por un agente, provocando múltiples llamadas reiteradas, colapso del servicio y malestar ciudadano. Además, el sistema generaba elevados costes por llamadas no atendidas, locuciones largas y falta de trazabilidad entre operadora y proveedor.

A partir de un **análisis detallado de los datos operativos**, se identificaron puntos críticos como la saturación en franjas horarias clave, el uso ineficaz, canales alternativos y la baja productividad del tiempo de llamada (solo el **23%** del tiempo correspondía a **atención efectiva**).

El estudio permitió cuantificar el impacto económico de estas ineficiencias - entre **85 k€ y 190 k€ anuales en costes evitables** - y generar propuestas concretas.

La solución propuesta incluía un rediseño del árbol de decisión telefónico, ajustes en las locuciones, mejora en el dimensionamiento del personal según demanda real y fomento de canales digitales alternativos. Este enfoque no solo permite optimizar los recursos y reducir costes, sino también mejorar la experiencia del ciudadano y facilitar una gestión más eficiente y sostenible del servicio público.

Los pronósticos un año después se confirman con más de 145.000 € en ahorro.

# Situación inicial

## Empresa

Administración pública local en una ciudad de la Comunidad de Madrid, con más de 100.000 habitantes.

El canal telefónico 010 centraliza gran parte de la atención ciudadana, gestionado por un centro de atención externalizado

**632.972 llamadas**

Llamadas recibidas en un año

**3.012.947 min.**

Minutos facturados por el operador

**4,76 min.**

Tiempo medio por llamada

**701.123 €/año**

Coste total anual del servicio 010, incluyendo Call Center y telecomunicaciones.

**36% llamadas**

Porcentaje de llamadas atendidas por un agente

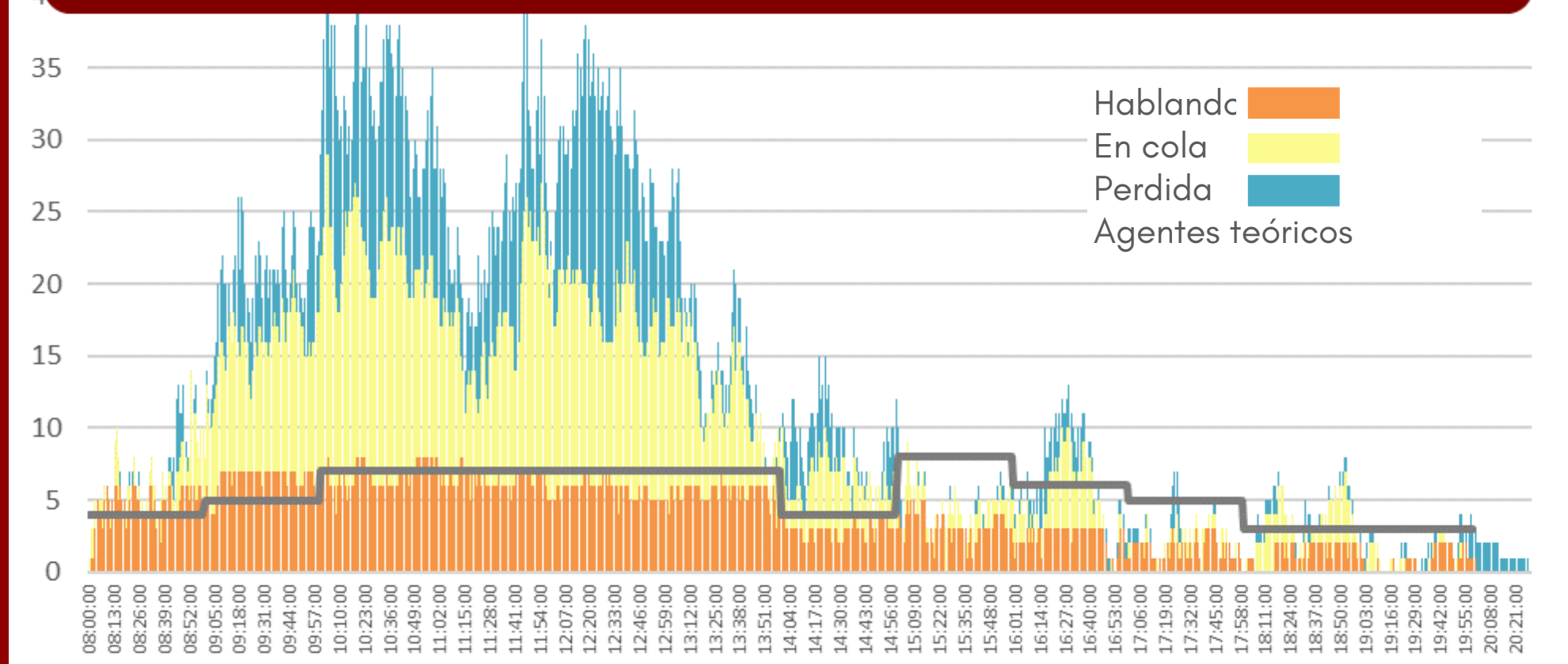
**3,67 min.**

Tiempo de espera

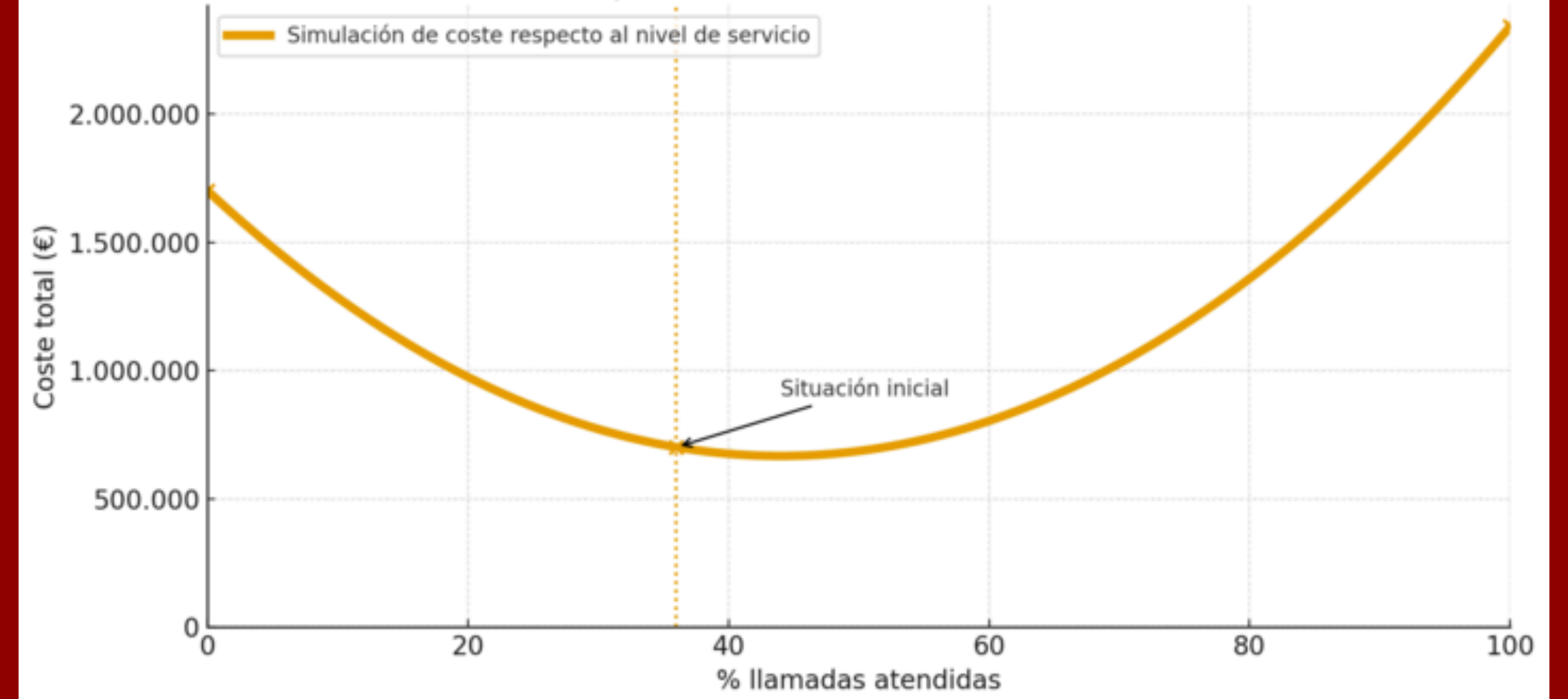
**77% en colas**

Tiempo de espera en colas

Media diaria de llamadas en un minuto



Coste por llamada vs llamadas atendidas



## 01. Saturación del servicio

El canal presentaba una clara falta de capacidad para absorber el volumen de llamadas. Solo el 36% eran atendidas por un agente, provocando reiteraciones y frustración ciudadana.

## 02. Costes ineficientes

Si bien el Call Center facturaba las llamadas atendidas, el sistema de locuciones generaba minutos no productivos que impactaban directamente en las facturas del operador y en la calidad del servicio.

# Caso de éxito

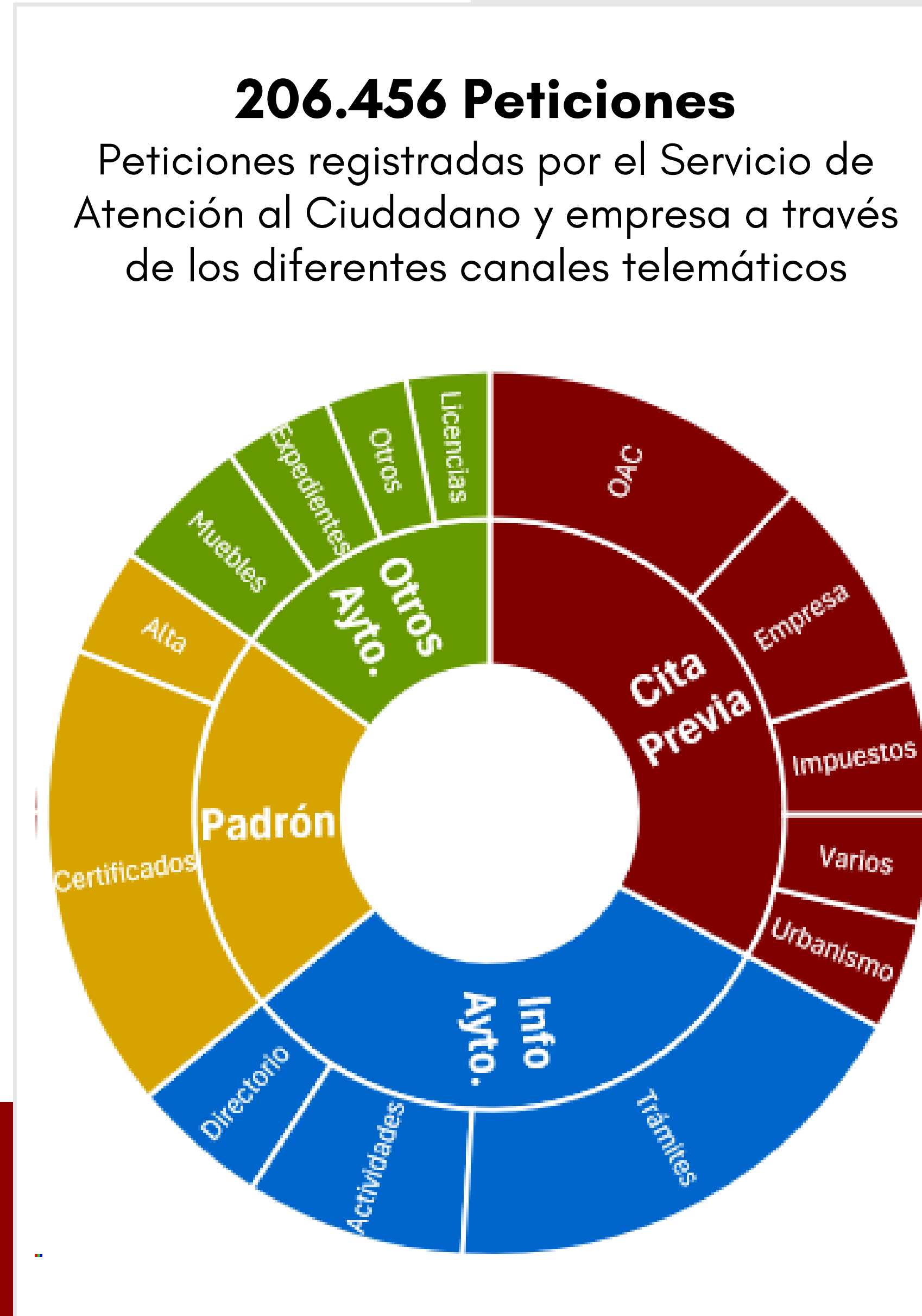
## Objetivos

**El objetivo principal era mejorar la experiencia del ciudadano con un servicio más eficiente y óptimo en costes.**

**Mejora del servicio**, asegurando una atención más rápida y eficaz, con un óptimo dimensionamiento del servicio y la promoción de contactos a través de canales digitales alternativos.

**Optimización de costes**, mejorando la eficiencia operativa, reduciendo costes asociados a llamadas no atendidas y optimizando los recursos humanos y tecnológicos existentes.

Para ello se evaluó el comportamiento de los usuarios, detectó los motivos de contacto y cuantificó el tiempo improductivo generado por esperas, locuciones o errores de enrutamiento. Además, se midió el impacto económico de estas ineficiencias, identificando picos de demanda y proponiendo soluciones orientadas a un modelo más sostenible.



## Enfoque propuesto

Se presentó una metodología con la visión de transformar su modelo de atención telefónica en un servicio más eficiente, rentable y enfocado al ciudadano.

### Análisis por Canal

Evaluar la atención 010 y su funcionamiento real

### Medición de ineficiencias

Identificar tiempos perdidos, locuciones largas y llamadas reiteradas.

### Optimización del servicio

Rediseñar flujos, locuciones y enrutamiento para mejorar la atención.

### Reducción de costes

Detectar oportunidades de ahorro en llamadas no atendidas y costes de infraestructura.

# Acciones realizadas

## 01. Diagnóstico completo

Se analizaron más de 630.000 llamadas, clasificando su estado (atendidas, perdidas, buzón, locución...), tiempos asociados y tipología de peticiones.

Esta acción permitió cuantificar la eficiencia real del canal.

## 02. Análisis de patrones

Se identificaron los picos de saturación, especialmente los lunes por la mañana, así como los servicios más solicitados (empadronamiento, citas, trámites).

Se usaron herramientas analíticas y IA para proponer medidas inmediatas.

## 03. Coste y facturación

Se desglosaron los costes de ambos proveedores (operador de telecomunicaciones y servicio de call center), identificando minutos no productivos facturados y el impacto de las locuciones iniciales.

Se cuantificaron ahorros potenciales superiores a 145.000 €/año.

## 05. Revisión del modelo operativo

Se propuso un rediseño del árbol de locuciones y priorización de los servicios más demandados, ajustando recursos humanos a las franjas de mayor demanda.

## 04. Evaluación de canales alternativos

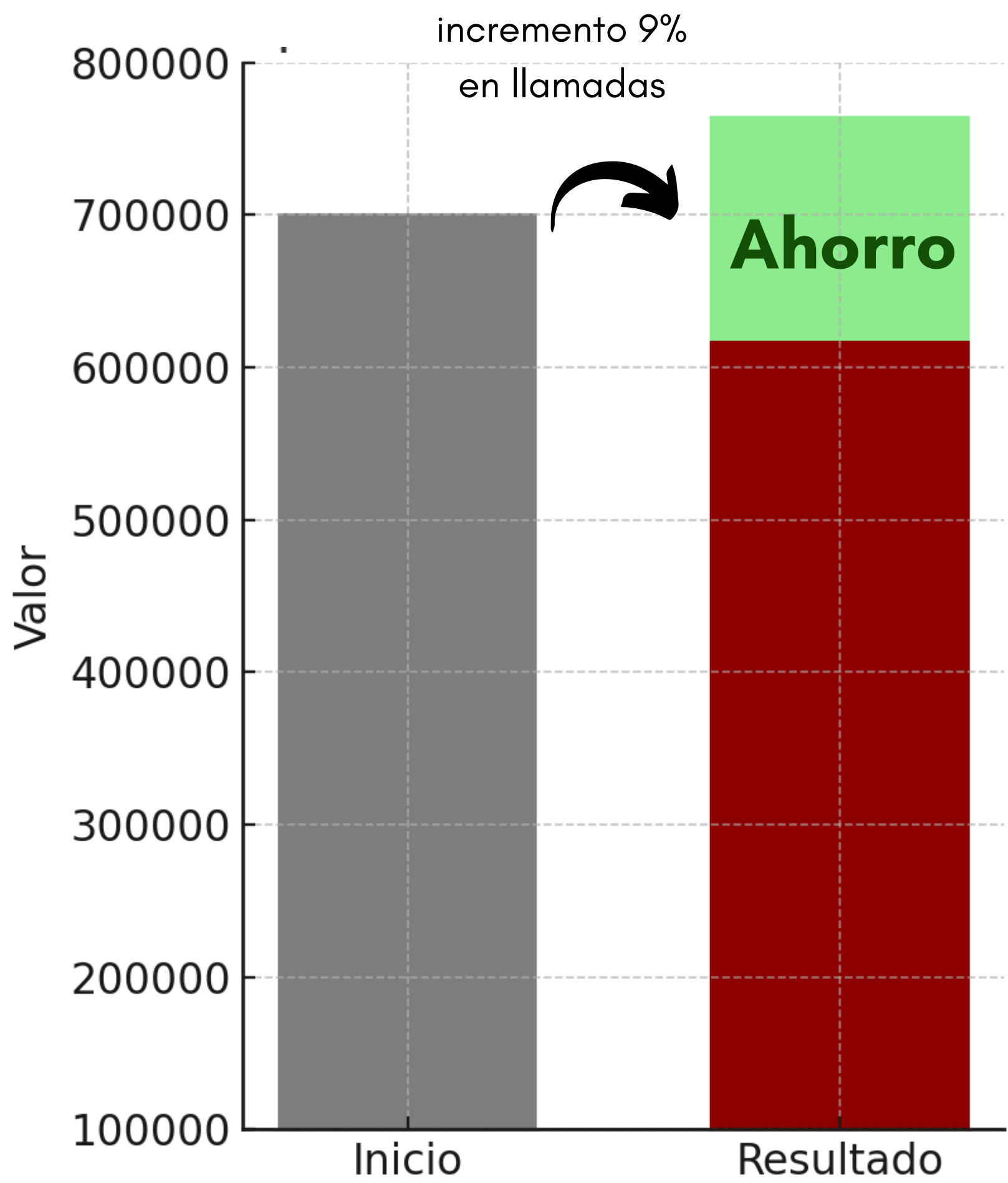
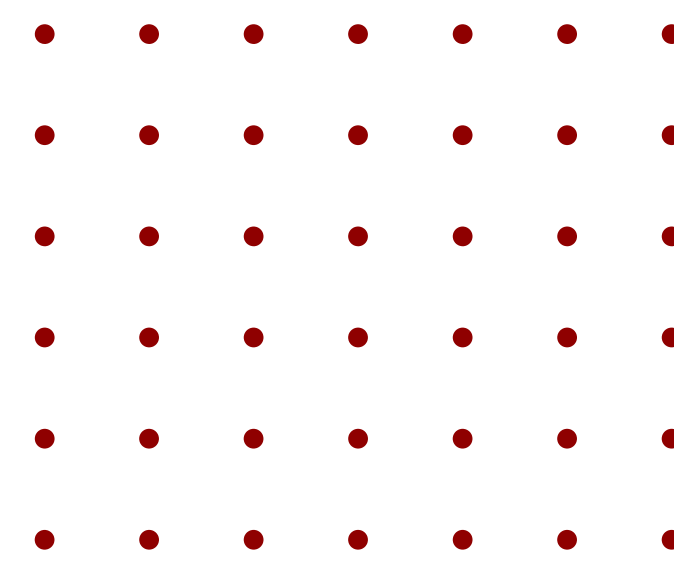
Se evaluó el funcionamiento del buzón de voz y otros canales, su escasa efectividad y la falta de trazabilidad.

Se propusieron mejoras para facilitar el contacto posterior con el ciudadano

## 06. Recomendaciones estratégicas

Se presentaron medidas de mejora de corto y medio plazo: refuerzo de canales digitales, trazabilidad entre operadores, reducción de tiempos de espera y reconfiguración de los flujos de llamada.

# Resultados un año después



Resumimos aquí los diferentes resultados obtenidos a cabo de un año como consecuencia del proyecto realizado a pesar de un incremento del 9% del servicio por parte de los usuarios



**147.451 €/año**

Ahorro anual por reducción de llamadas no atendidas y costes ineficientes



**49" segundos**

Reducción del tiempo de espera



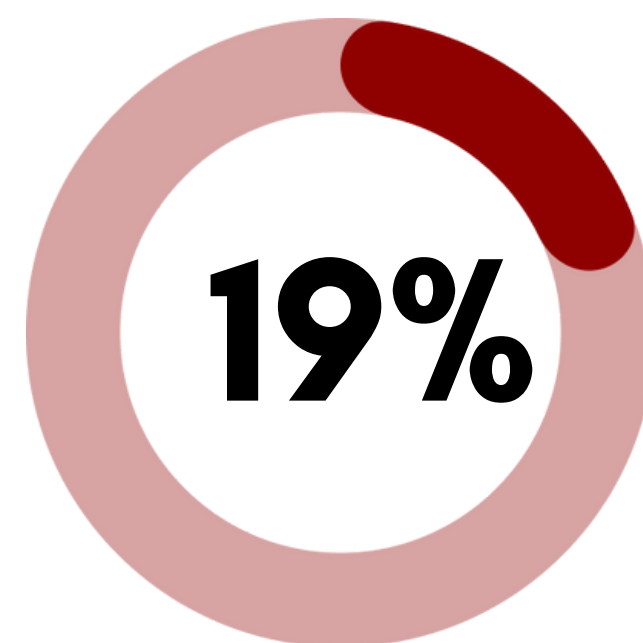
**39% atención**

Paso de 29% al 39% el tiempo de atención



**38% llamadas**

Reducción de llamadas abandonadas



**19%**

**Reducción del coste anual**



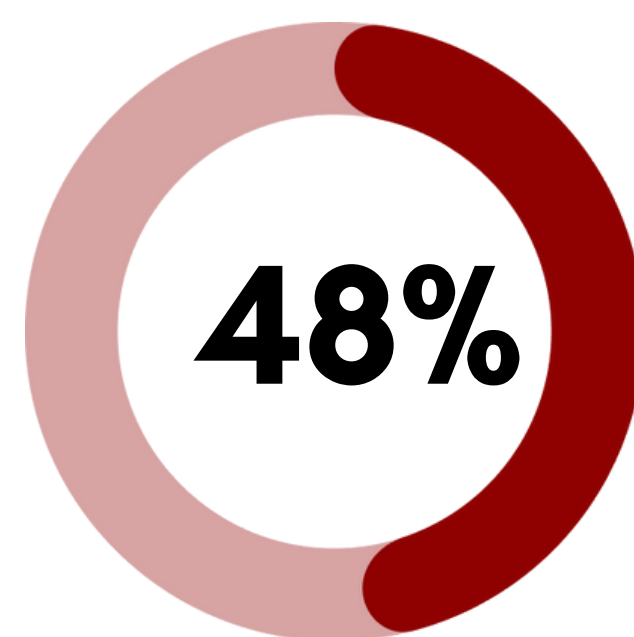
**9% nuevos canales**

Incremento de consultas en otros canales



**46% llamadas**

Incremento del 36% al 46% de llamadas atendidas



**48%**

**Reducción de costes de llamadas perdidas**



**Reducción de costes con mejora del servicio**

**Más llamadas atendidas, menos esperas**

Caso de éxito

## Puntos de interés



### Unos resultados de interés

La revisión del canal 010 permitió detectar que solo el 36% de las llamadas eran atendidas, generando un coste innecesario y el 77% del tiempo el ciudadano estaba en colas.

La propuesta se basa en reorganizar los recursos existentes y reforzar los canales digitales para mejorar la experiencia ciudadana sin aumentar costes.

Se consiguió en el primer año un ahorro de 147.541€ al reducir locuciones largas, buzones ineficientes y falta de trazabilidad.

### Control y eficiencia del canal 010

Analizar el canal 010 con una metodología orientada a resultados, identificando ineficiencias, picos de saturación y costes ocultos ha proporcionado un servicio más eficiente.

El enfoque basado en datos ayudó a proponer mejoras que permitieron reducir costes, aumentar la atención efectiva y mejorar la percepción ciudadana. Todo ello sin necesidad de grandes inversiones tecnológicas, simplemente optimizando lo ya disponible.

### + 630.000 llamadas auditadas

Análisis detallado de más de 630.000 interacciones telefónicas para entender patrones de uso, eficiencia y oportunidad de mejora.

- ✓ **Mejor aprovechamiento de los recursos contratados**
- ✓ **Aplicación de mejores prácticas para la promoción de otros canales**
- ✓ **Medidas focalizadas a la reducción de tiempos de espera**
- ✓ **Modelo replicable para otros municipios y servicios 900 de atención telefónica**

# ¿Quieres saber más?



**Lean Focus**, auténticos *Picapedreros de Datos*, analizamos cada detalle del gasto para descubrir oportunidades ocultas.

Con nuestro *MiniData Analysis* y el expertise de nuestros analistas, reducimos costes, impulsamos ingresos y maximizamos la eficiencia operativa.

## Contacto



Teléfono

**[+34] 917 59 95 83**



Correo electrónico

**info@leanfocus.es**



### **Lean Focus Madrid**

Zurbano 45, 1ª planta A  
28010 Madrid  
Telf. 91.759.95.83

### **Lean Focus Barcelona**

Av. Corts Catalanes 11, 2ª pl. 7D  
08173 Sant Cugat del Vallès  
Telf. 93.583.95.80