

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**.