

## Avaluació de l'atenció telefònica a l'Agència Enquesta 2019

Fa uns anys es van establir uns criteris per a la bona atenció telefònica a l'Agència, que es van compilar en un document de referència (DRF 01 01), disponible a la intranet. Després de vetllar per la seva difusió i aplicació interna, es va fer una valoració de l'atenció telefònica mitjançant un estudi basat en la tècnica del 'fals usuari' que va permetre analitzar l'accessibilitat, la capacitat resolutiva, la qualitat de la resposta, la imatge institucional projectada, i aspectes a millorar. Els resultats van ser discutits internament, i uns anys després es va fer una segona valoració, que va permetre constatar diverses millores. El 2019 s'ha fet una nova valoració de l'atenció telefònica, disposant per tant ara de tres valoracions fetes amb metodologia similar.

Com en les edicions anteriors, s'han identificat un seguit de 23 telèfons que atenen les trucades de l'exterior abastant diferents dependències i els CAS de l'Agència, s'han dissenyat preguntes o peticions raonables per a cada dependència a trucar procedents de la ciutadania, i vuit persones d'un equip extern contractat amb aquesta finalitat ha fet les trucades abastant les diverses franges horàries i els diversos dies de la setmana, de dilluns a divendres. En cap cas es pretén valorar les persones concretes que responen, sols la resposta global de l'Agència. El treball de camp es va fer del setembre al novembre de 2019, amb 238 trucades, i la seva anàlisi detallada està compilada en un informe exhaustiu disponible internament.

	2009	2013	2019	Valoració
<b>Accessibilitat</b>				
Taxa accessibilitat (%)	81,6	79,5	88,2	
Temps d'espera (nombre de tons)	4,6	3,6	3,3	
<b>Imatge corporativa</b>				
Identificació dependència / Agència (%)	62	85	88,5	
Fòrmula benvinguda (%)	74,6	95,5	74,3	
Fòrmula comiat (%)	90,1	99	94,4	
<b>Qualitat de la resposta</b>				
Taxa resolució (%)	83,5	82	91,9	
Taxa correcció (%)	85	86,7	83,3	
<b>Satisfacció de la persona usuària</b>				
Valoració subjectiva mitjana (escala 1-10)	7,8	8,9	8,4	

A la taula es comparen els indicadors amb anys anteriors. Tot i que la mostra és petita, s'aprecien millores en els indicadors d'accessibilitat, temps d'espera, identificació i resolució. Es mantenen en nivells similars a la darrera o un xic més baixos la taxa de correcció i la satisfacció, i sembla haver empitjorat l'ús de les fórmules de cortesia de benvinguda i comiat.

Es valora que la resposta telefònica és relativament bona pels temes clau. S'identifiquen aspectes i llocs on es podrien fer accions de millora. Cal garantir que les persones que s'incorporen a l'Agència són informades de les pautes d'atenció telefònica vigents.