

Avaluació de l'atenció telefònica a l'ASPB 2023 Informe executiu

Els criteris per la bona atenció telefònica a l'ASPB estan descrits en el document de referència intern (DRF-01-01). En els últims anys s'han realitzat diverses valoracions de l'atenció telefònica mitjançant un estudi basat en la tècnica de la "falsa persona usuària" que han permès analitzar l'accessibilitat, la capacitat resolutiva, la qualitat de la resposta, la imatge institucional projectada i aspectes a millorar.

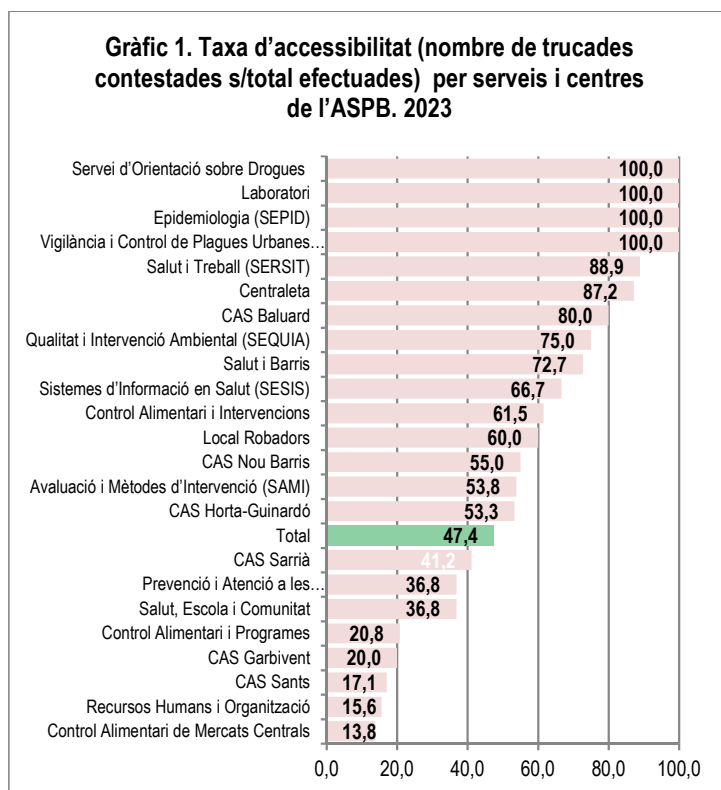
El camp de treball s'ha dut a terme entre el 21 de maig i el 12 de desembre, període en el qual un equip extern entrenat ha realitzat 411 trucades adreçades a 23 serveis i dependències de l'ASPB susceptibles de rebre trucades externes d'usuaris així com a centraleta. Les preguntes s'han realitzat des del punt de vista d'un usuari real, amb una intenció real de conèixer millor el funcionament de l'ASPB i dels àmbits en els que opera.

A continuació detallem els resultats més destacats, havent-hi disponible un informe més exhaustiu.

	2009	2013	2019	2023	Valoració
Accessibilitat					
Taxa accessibilitat (%)	81,6	79,5	88,2	47,7	
Temps d'espera (nombre de tons)	4,6	3,6	3,3	4,4	
Imatge corporativa					
Identificació dependència/ASPB (%)	62	85	88,5	95,4	
Fórmula benvinguda (%)	74,6	95,5	74,3	91	
Fórmula comiat (%)	90,1	99	94,4	99,5	
Qualitat de la resposta					
Taxa resolució (%)	83,5	82	91,9	90,8	
Taxa correcció (%)	85	86,7	83,3	87	
Satisfacció de la persona usuària					
Valoració subjectiva mitjana (escala 1-10)	7,8	8,9	8,4	9,1	

A la taula es comparen els indicadors amb anys anteriors. Cal destacar la baixa taxa d'accessibilitat obtinguda aquest any respecte els anteriors, disminuint fins el 47,7%. El temps d'espera s'incrementa amb una mitjana de 4,4 tons. Pel que fa a la imatge corporativa, observem millora en tots els indicadors, tant en la identificació de la dependència com en les fórmules de benvinguda i comiat. La taxa de resolució (consultes solucionades/trucades vàlides) i la taxa de correcció (% respostes correctes o suficients segons el DRF-01-01 / total respostes) es mantenen similars el 2019 amb un percentatge força elevat. La satisfacció de la persona usuària obté la millor valoració de les 4 edicions, arribant a un 9,1.

A continuació es detallen els resultats.



Les dependències més accessibles (>80%) són el Servei d'Orientació sobre Drogues (SOD), el Laboratori, SEPID, SVIPLA, SERSIT, Centraleta i CAS Baluard. Les dependències amb una taxa d'accessibilitat per sota de la mitjana (47,4%) són CAS Sarrià, DEPAD, antic SESAC (no s'ha diferenciat entre escoles i barris), CAS Garbivent, CAS Sants, SEGERHO i Control Alimentari de Mercats Centrals.

Taula 1. Identificació de l'ASPB i/o del centre o servei en el moment d'agafar el telèfon. Comparativa 2009-2013-2019-2023

	2009		2013		2019		2023	
	Nombre de trucades	%	Nombre de trucades	%	Nombre de trucades	%	Nombre de trucades	%
Identificació de l'ASPB	57	28,4	32	16,1	48	26,2	43	28,7
Identificació del servei	46	22,9	29	14,6	38	20,8	27	18,0
Identificació de l'ASPB i del servei	22	10,9	108	54,3	76	41,5	73	48,7
Cap tipus d'identificació	76	37,8	30	15,1	21	11,5	7	4,7
Total	201	100,0	199	100,0	183	100,0	150	100,0

Pel que fa a la imatge corporativa, els resultats d'aquesta edició confirmen la millora en la identificació, el 95,4% de les trucades es responen amb la identificació de l'ASPB, de la dependència o ambdós. Les dependències on es concentren les respostes sense cap

identificació són 3 CAS (CAS Sants, CAS Sarrià, Local Robadors amb un 14,3%), i els serveis SAMI (28,6%), SEPID (14,3%) i antic SESAC (12,5%).

Taula 2. Utilització de fórmules de benvinguda o de comiat. Comparativa 2009-2013-2019-2023

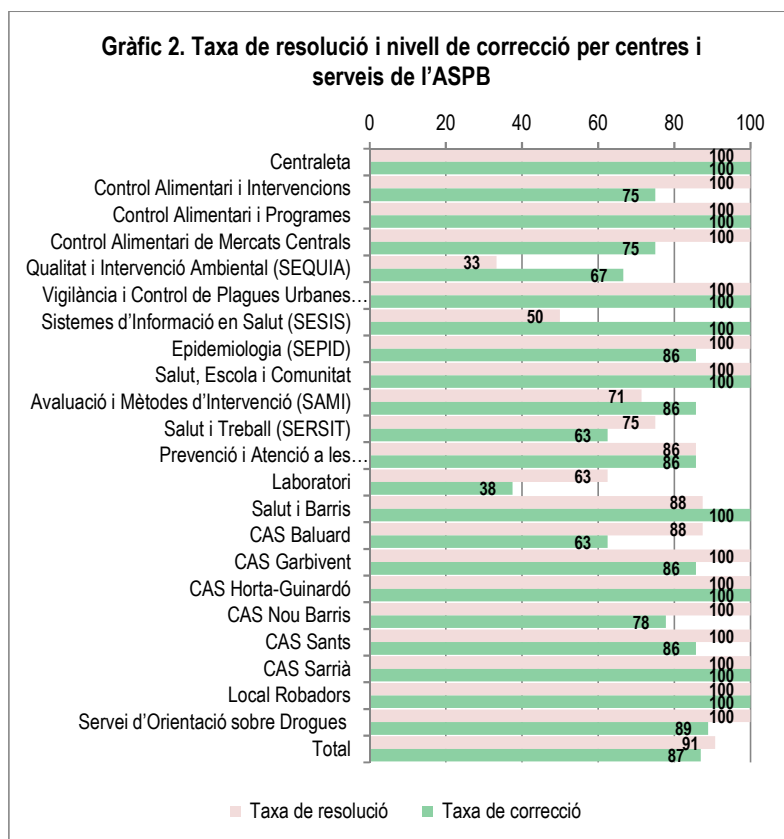
	Fórmula de benvinguda	Fórmula de comiat	n
2009	74,6	90,1	201
2013	95,5	99,0	199
2019	74,3	94,4	183
2023	91,3	99,5	184

La utilització de fórmules de benvinguda i comiat, que no estan estandarditzades sinó que es realitzen amb enunciats diversos en funció de cada situació, presenta resultats molt positius. El 91% de les persones que agafen el telèfon utilitzen una fórmula de benvinguda i pràcticament tots, el 99,5% s'acomiada amb una fórmula de comiat.

Taula 3. Idioma emprat a l'hora d'agafar el telèfon

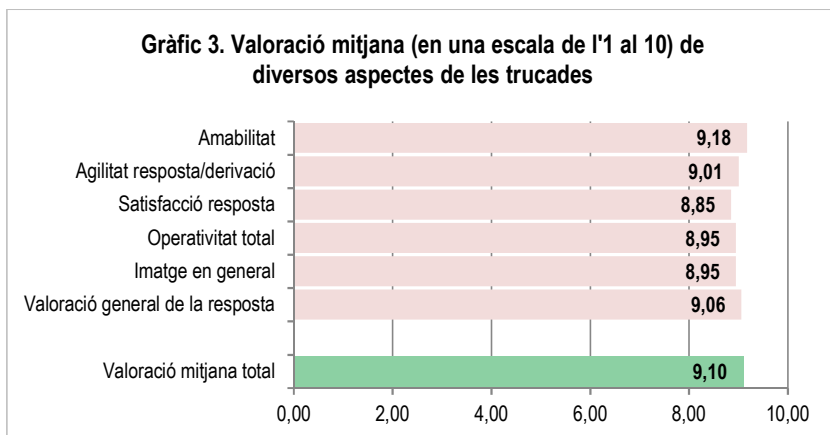
	2009		2013		2019		2023	
	Trucades	%	Trucades	%	Trucades	%	Trucades	%
Català	188	90,8	202	94,0	192	90,6	169	91,8
Castellà	19	9,2	13	6,0	20	9,4	15	8,2
Total	207	100,0	215	100,0	212	100,0	184	100,0

L'idioma emprat a l'hora de despenjar el telèfon ha estat majoritàriament el català (91,6%). Les dependències on la utilització del castellà ha estat més present ha estat el CAS Nou Barris (33,3% de respostes en castellà) i el CAS Baluard (25%). Cal comentar que en aquests centres les persones usuàries acostumen a ser castellanoparlants o estrangers que no coneixen el català.

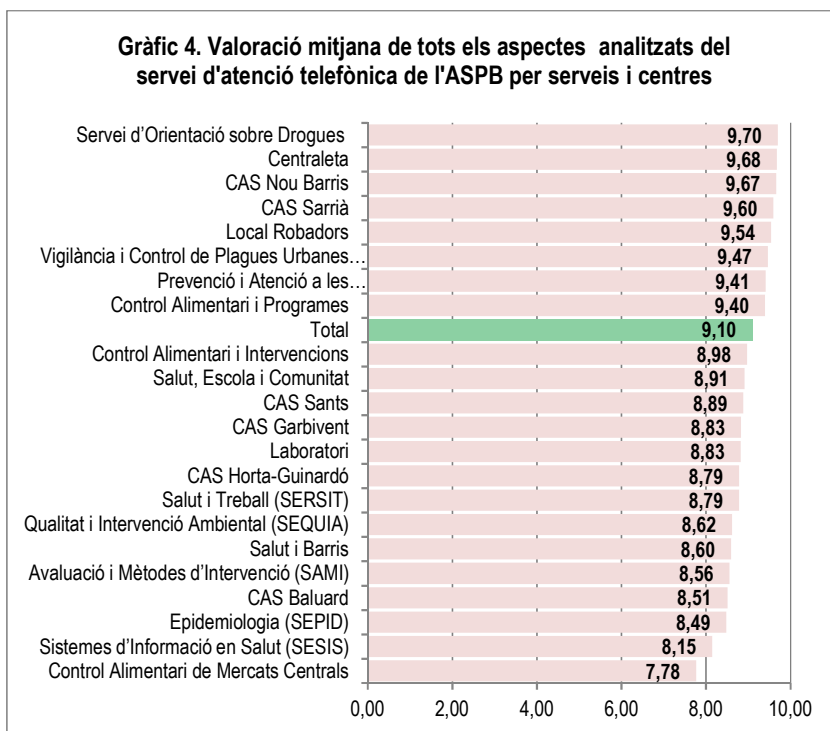


La taxa de resolució del servei d'atenció telefònica de l'ASPB des de la perspectiva de l'usuari, és del 90,8%. I la taxa de correcció de les respostes, des de la perspectiva de la mateixa ASPB, és del 87,0%. Són xifres molt similars a les obtingudes a l'edició anterior.

El nivell de resolució i de correcció és molt diferent en funció de les dependències de l'Agència amb diferències en alguns casos importants. Els que presenten percentatges més baixos són el Laboratori (amb una taxa de resolució del 62,5% de les consultes i una taxa de correcció del 37,5%, el SEQUIA (33,3% i 66,7%, respectivament), el SEGIS, SERSIT i CAS Baluard. Tanmateix, la reduïda mostra de trucades i les circumstàncies de cadascuna d'elles obliguen a relativitzar els resultats i en tot cas valorar-los juntament amb altres indicadors.



El servei d'atenció telefònica de l'ASPB es valora molt positivament. La puntuació mitjana global, que resumeix la valoració de tots els aspectes analitzats, és de 9,10 punts.



L'única dependència amb una valoració per sota de 8 és Control Alimentari de Mercats Centrals.

Comentaris

Cal treballar en millorar l'accessibilitat. Impacte del teletreball, derivacions a altres telèfons o dispositius, estratègies de canvi en l'accessibilitat, etc. La nova estratègia d'integració tecnològica de les comunicacions i la mobilitat, liderada pel Departament de Desenvolupament Informàtic, pot ser una oportunitat per avançar en aquest sentit. Caldrà revisar aquesta evolució en les directrius d'atenció telefònica.

Caldrà definir clarament quines dependències, serveis o punts de contacte són crítics en la comunicació telefònica externa.

Caldrà concretar millor qui i de quina manera cal fer les derivacions de telèfons quan les persones estan teletreballant.

Cal garantir que les persones que s'incorporen a l'ASPB són informades de les pautes d'atenció telefònica vigents.

Nota: Hi ha disponible un informe i un resum executiu amb les dades exclusives dels CAS.