

## Avaluació de l'atenció telefònica als CAS

### Informe executiu 2023

Els criteris per la bona atenció telefònica a l'Agència estan descrits en un document de referència intern (DRF 01 01), que s'ha actualitzat el mes d'abril d'aquest any. 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. En aquest marc, el 2023 s'ha fet una valoració de l'atenció telefònica en els Centres d'Atenció i Seguiment de Drogadependències.

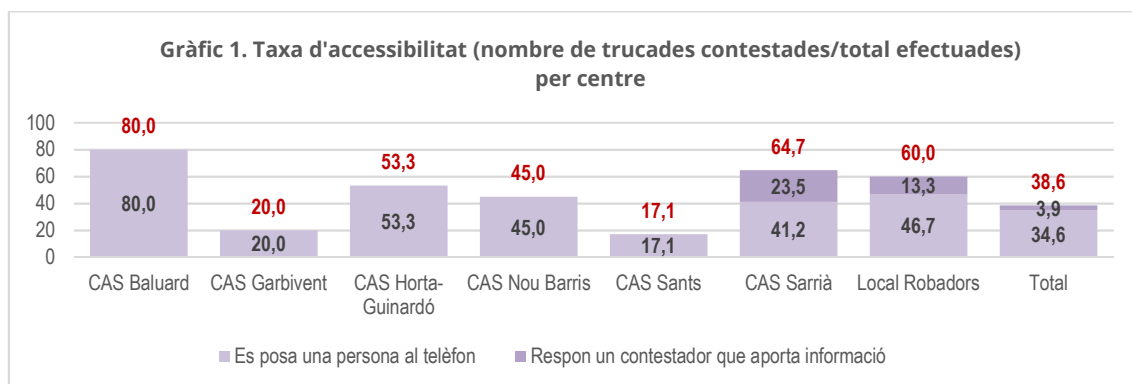
En aquest informe exposem els resultats obtinguts en els 6 CAS i en el Local Robadors.

El camp de treball s'ha dut a terme entre el 21 de maig i 21 de juny i s'han realitzat 153 trucades. Les trucades han estat realitzades per un equip extern entrenat. A continuació detallam els resultats més destacats, havent-hi disponible un resum més exhaustiu.

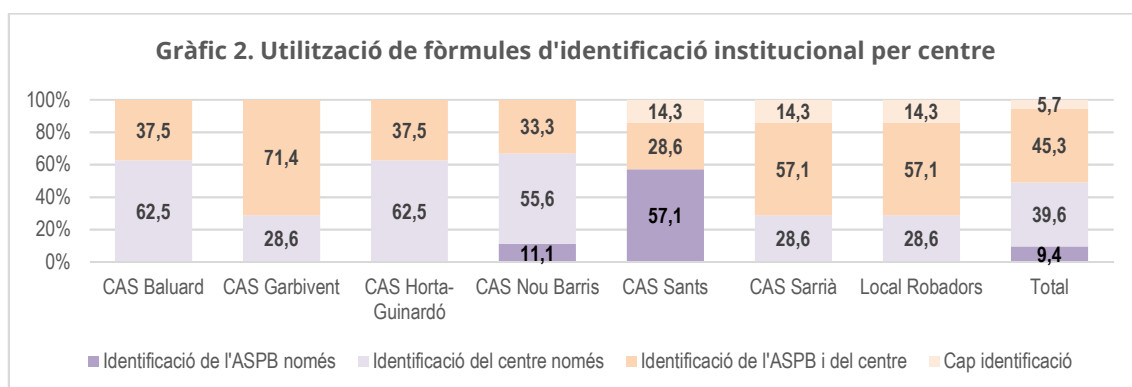
	2009	2013	2019	2023	Valoració
<b>Accessibilitat</b>					
Taxa accessibilitat (%)	64,1	64,0	81,8	38,6	
<b>Imatge corporativa</b>					
Identificació CAS/ASPB/CAS+ASPB (%)	78,9	90,8	95,5	94,3	
Fórmula benvinguda (%)	76,3	95,4	78,8	92,5	
Fórmula comiat (%)	92,3	98,5	95,5	100,0	
<b>Qualitat de la resposta</b>					
Taxa resolució (%)	79,5	82,6	98,5	96,2	
Taxa correcció (%)	84,6	85,5	87,9	86,8	
<b>Satisfacció de la persona usuària</b>					
Valoració subjectiva mitjana (escala 1-10)	7,8	8,7	8,8	9,1	

A la taula es comparen els indicadors amb anys anteriors. Cal destacar la baixa taxa d'accessibilitat obtinguda aquest any respecte als anteriors i que no arriba al 40%. Pel que fa a la imatge corporativa, ha millorat l'ús de fórmula de benvinguda i de comiat, tot i no ser fórmules estandarditzades. L'ús d'identificació institucional, tant del CAS com de l'ASPB o ambdues es manté en percentatges similars el 2019, confirmant la millora del seu ús. La taxa de resolució (consultes solucionades/trucades vàlides) i la taxa de correcció (% respostes correctes o suficients segons el Manual d'Atenció Telefònica /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.

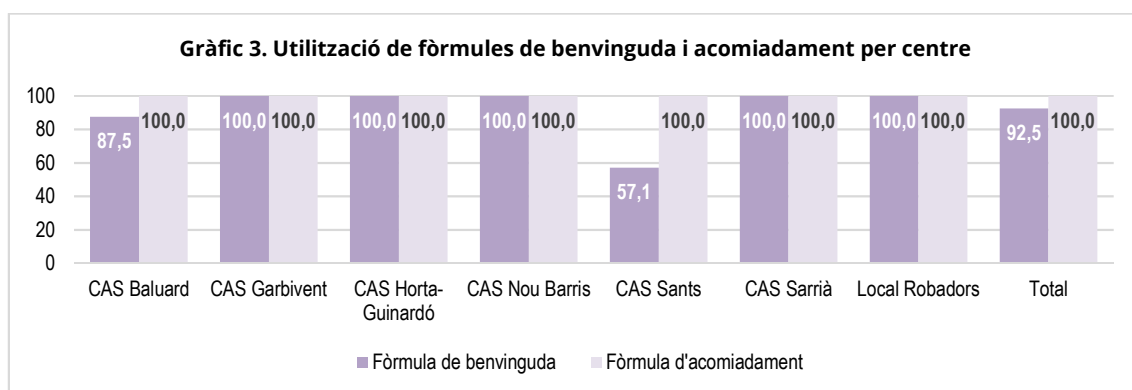
A continuació es detallen els resultats per cada un dels CAS.



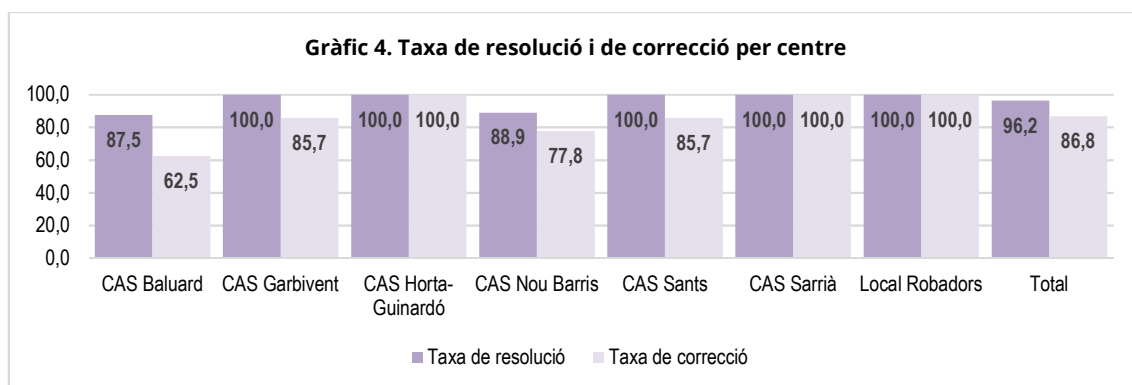
Els més accessibles són el servei telefònic del CAS Baluard, on un 80% de les trucades obté una resposta, seguit a certa distància del CAS Sarrià (64,7%) i del Local Robadors (60%), en aquest cas, gràcies a la utilització de contestadors que informen sobre l'obertura dels centres. Els menys accessibles són el CAS Garbivent (amb un 20% de trucades amb algun tipus de resposta sobre el total) i el CAS Sants (17%).



En el moment de la trucada, el centre que més utilitza la doble identificació és el CAS Garbivent (el 71,4%), seguit del CAS Sarrià i del Local Robadors (57% cadascú d'ells). CAS Sants, CAS Sarrià i Local Robadors no fan ús de cap identificació en el 14,3% de les trucades.

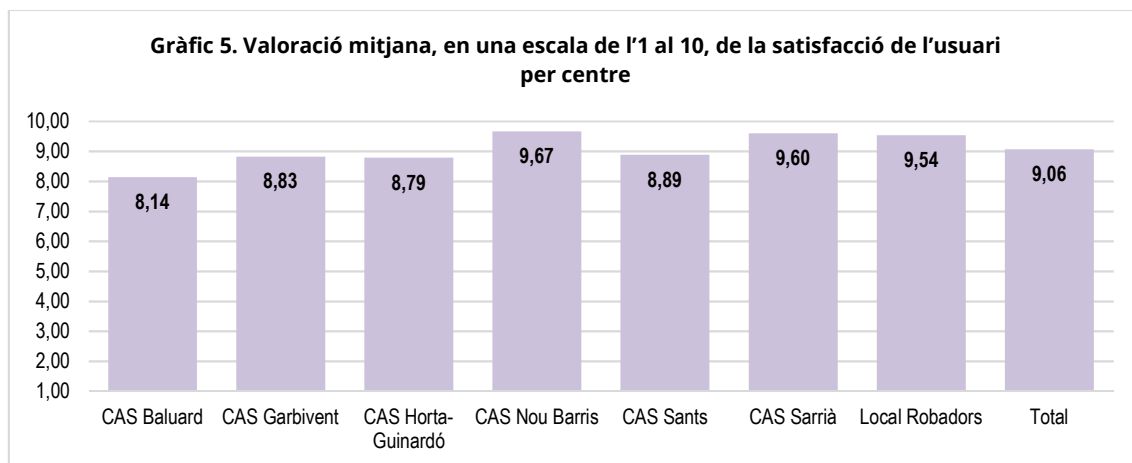


Els CAS on es registren algunes trucades sense fórmula de benvinguda són Baluard i Sants. Totes les trucades han implicat un acomiadament de manera més o menys formal.



La correcció de les respostes presenta una major diversitat en funció dels centres. Els CAS Horta-Guinardó, CAS Sarrià i Local Robadors han facilitat en tots els casos respostes adients a la consulta realitzada.

Els CAS amb un major nombre de consultes que han rebut respostes millorables o no adients són el CAS Baluard (amb un 62,5% de respostes correctes), el CAS Nou Barris (77,8%), el CAS Sants (85,7%) i el CAS Garbivent (85,7%).



Els centres amb el servei telefònic més valorat són el CAS Nou Barris (9,67 de nota mitjana), el CAS Sarrià (9,60) i el Local Robadors (9,54).

Per últim, podem concloure que és necessari millorar l'accessibilitat dels CAS, especialment en el CAS Sants i CAS Garbivent (20%) i de CAS Nou Barris i Sarrià que han disminuït respecte al 2019 (Taula 1). La resta d'indicadors presenten bons resultats.

Cal garantir que les persones que s'incorporen als CAS són informades de les pautes d'atenció telefònica vigents.

Taula 1. Comparació d'indicadors per centre (2019-2023)

CAS	2019	2023	Δ 2019-2023
<b>CAS Baluard</b>			
Accessibilitat (%)	69,2	80	▲
Identificació institucional (%)	77,8	100	▲
Taxa resolució (%)	100	87,5	▼
Satisfacció persona usuària	8,8	8,1	▼
<b>CAS Garbivent</b>			
Accessibilitat (%)	40,9	20	▼
Identificació institucional (%)	100	100	=
Taxa resolució (%)	100	100	=
Satisfacció persona usuària	8,7	8,8	=
<b>CAS Horta-Guinardó</b>			
Accessibilitat (%)	47,1	53,3	▲
Identificació institucional (%)	87,5	100	▲
Taxa resolució (%)	75	100	▲
Satisfacció persona usuària	8,9	8,8	=
<b>CAS Nou Barris</b>			
Accessibilitat (%)	92,3	45	▼
Identificació institucional (%)	88,9	100	▲
Taxa resolució (%)	80	88,9	▲
Satisfacció persona usuària	8,3	9,7	▲
<b>CAS Sants</b>			
Accessibilitat (%)	72,7	17,1	▼
Identificació institucional (%)	100	85,7	▼
Taxa resolució (%)	62,5	100	▲
Satisfacció persona usuària	7,6	8,9	▲
<b>CAS Sarrià</b>			
Accessibilitat (%)	81,8	64,7	▼
Identificació institucional (%)	100	85,7	▼
Taxa resolució (%)	66,7	100	▲
Satisfacció persona usuària	9	9,6	▲
<b>Local Robadors</b>			
Accessibilitat (%)	53,8	60	▲
Identificació institucional (%)	100	85,7	▼
Taxa resolució (%)	100	100	=
Satisfacció persona usuària	8,6	9,5	▲