

L'ADMINISTRATIU D'ATENCIÓ TELEFÒNICA

Garcia Canela, A., Nofuentes Jimenez, M.M., Puvia Fernandez, S., Rodriguez Muñoz, M., Ruiz Ballesteros, A.M., Villanueva Campo, M.J.
Centre de trucades de l'Institut Català de la Salut

INTRODUCCIÓ

El professional d'atenció telefònica, a l'hora d'atendre qualsevol trucada ha de tenir present els següents principis: escoltar, orientar i respondre vetllant per la seguretat en la protecció de les dades personals i garantint la resolució o gestió de les necessitats manifestades per les persones.

Aquests professionals han de demostrar que aconsegueixen amb el perfil específic definit que contempla competències com l'orientació al servei, habilitats comunicatives, gestió de les emocions, compromís amb l'organització, coneixement de les eines digitals...

OBJECTIU

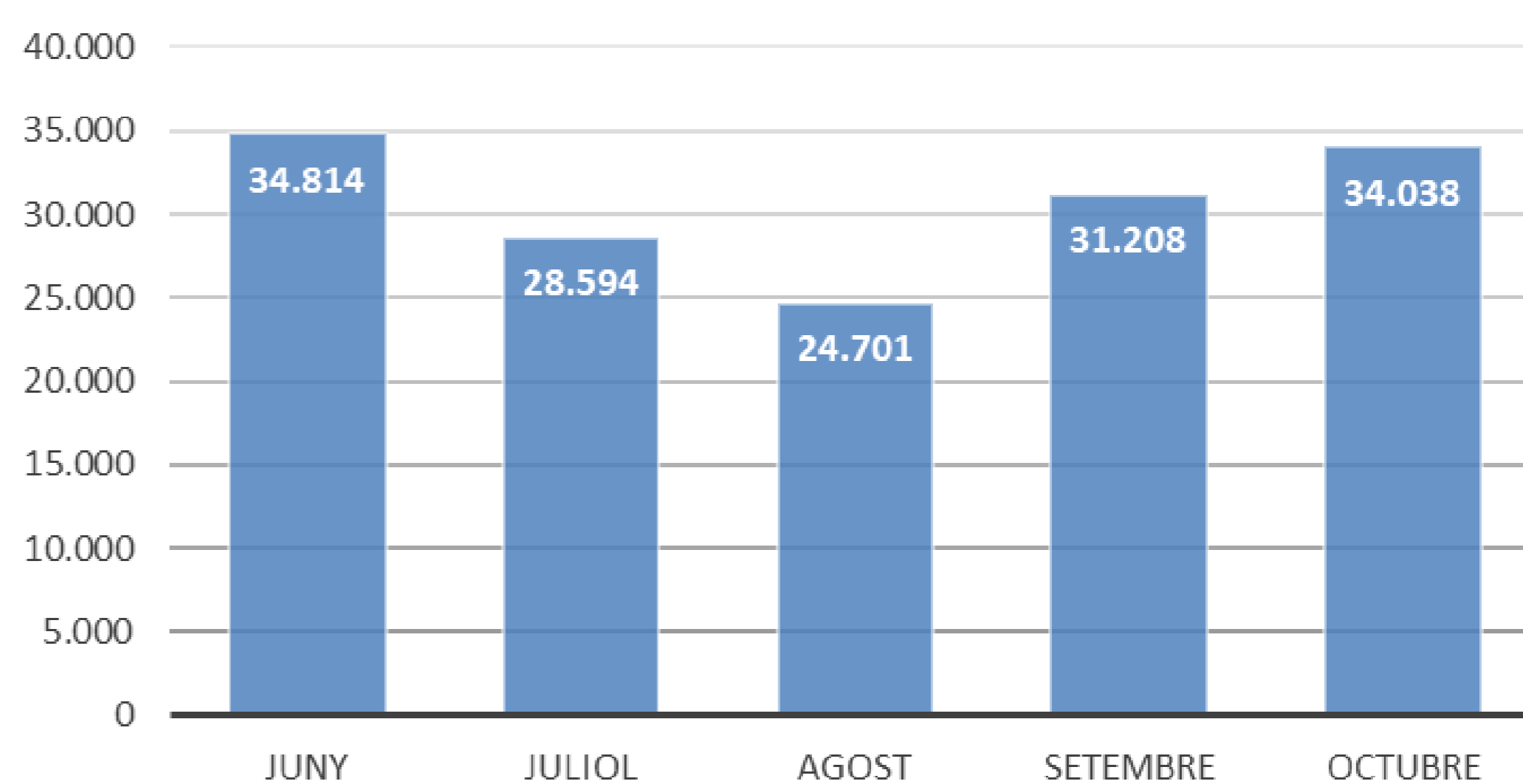
Analitzar el grau de satisfacció del ciutadà i la seva evolució respecte l'atenció rebuda per un professional administratiu d'atenció telefònica, així com la resolució de la seva demanda.

MATERIAL I MÈTODE

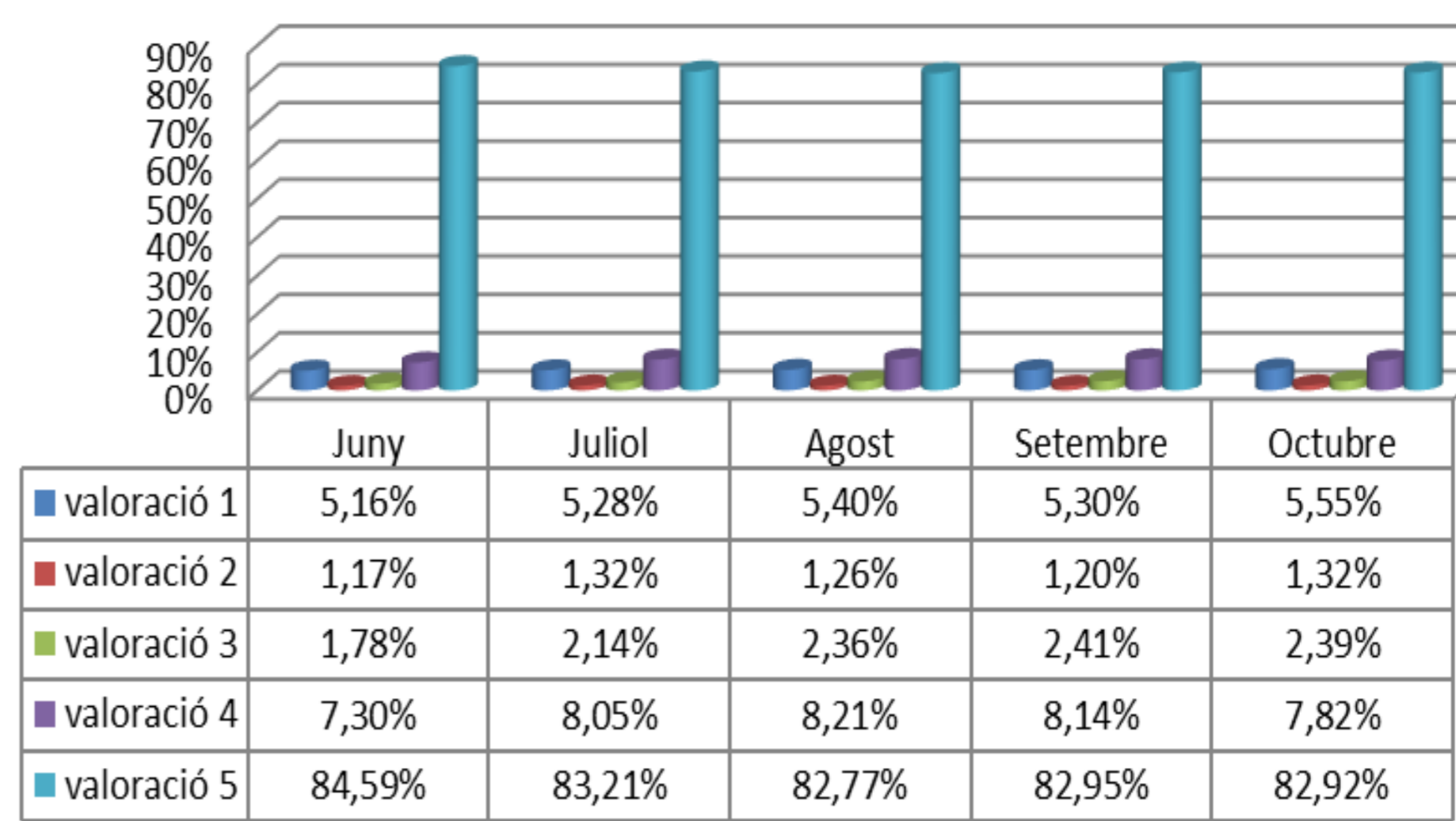
- Disseny: **Estudi descriptiu i longitudinal.**
- Àmbit: **Centre de Trucades de l'Institut Català de la Salut.**
- Població d'estudi: **Persones usuàries que truquen al Centre de trucades.**
- Recollida de dades: **enquesta de satisfacció al ciutadà realitzada de juny a octubre de l'any 2023.**
- Variables: **total d'enquestes realitzades, valoració de l'atenció rebuda (1 al 5) i resolució de la demanda (sí/no).**
- Anàlisi estadística: **Anàlisi descriptiva univariada.**

RESULTATS

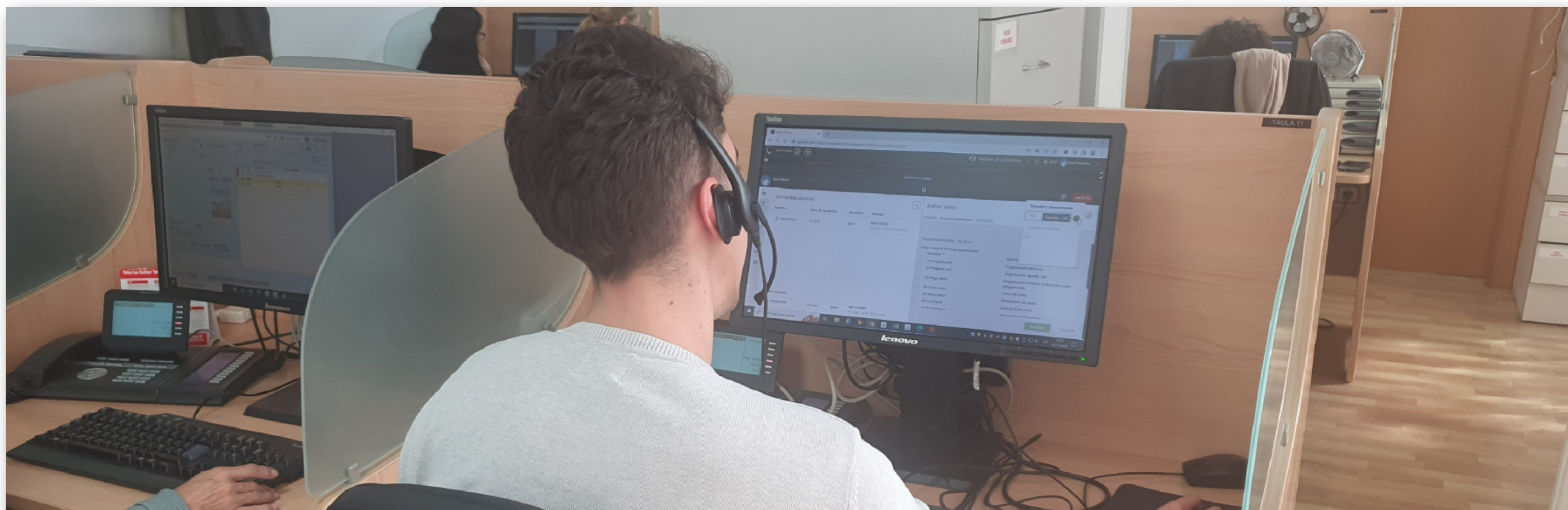
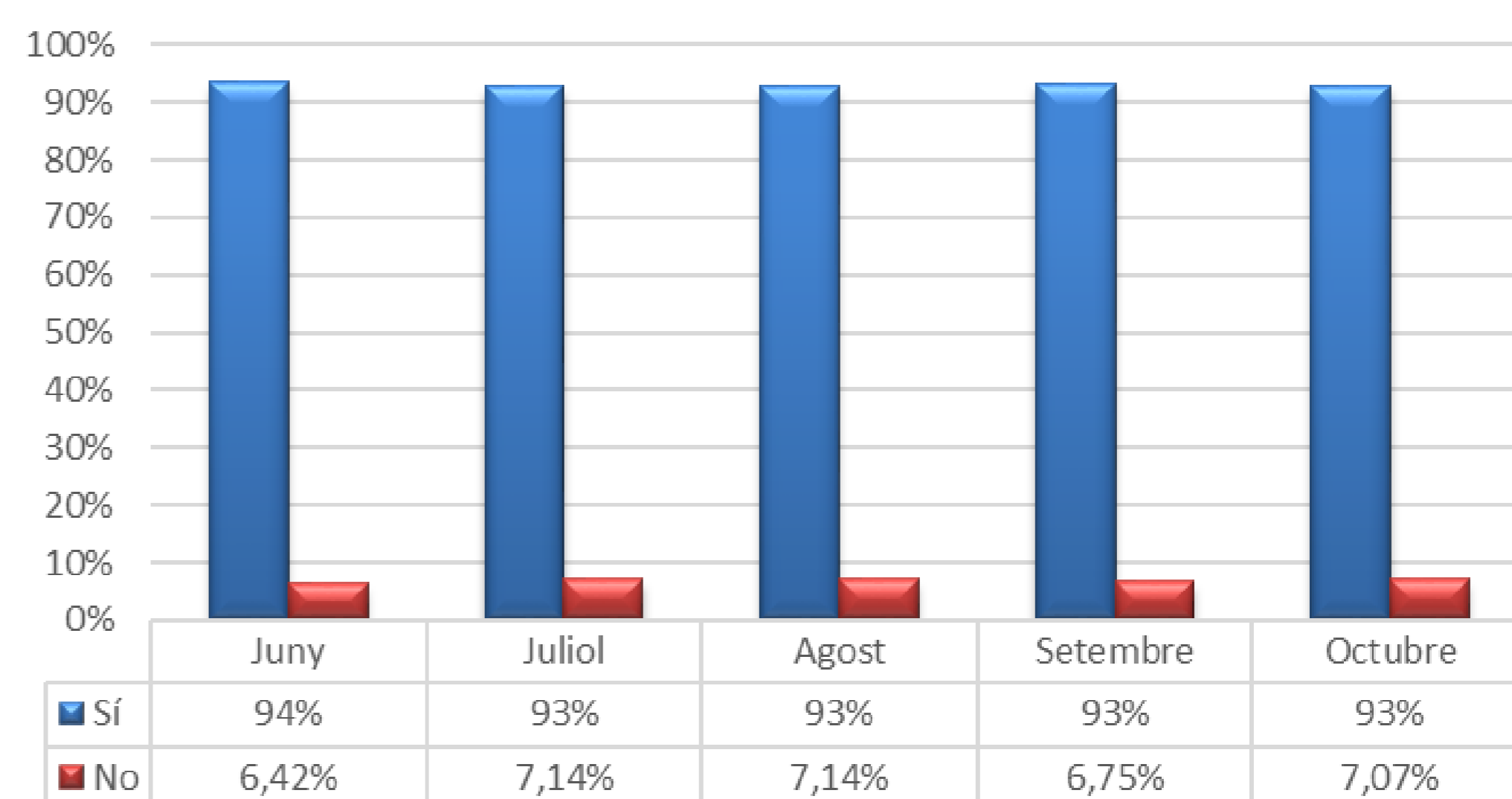
Total d'enquestes realitzades



Valoració de l'atenció rebuda en la trucada



S'ha resolt la seva demanda?



CONCLUSIONS

Més del 90% de la ciutadania enquestada valora amb un grau de satisfacció alt o molt alt l'atenció rebuda telefònicament des del centre de trucades. Tanmateix, la gran majoria considera que s'ha resolt la seva demanda. Ambdós resultats reafirmen que l'actitud i el perfil competencial dels professionals és l'adequat i es manté estable en el temps.