

# Estudi de satisfacció ciutadana



Atenció telefònica

012



GENERALITAT  
VALENCIANA

Conselleria de Transparència,  
Responsabilitat Social,  
Participació i Cooperació



# Contingut

- Introducció
- Objectius
- Metodologia
  - Variables de segmentació
  - Treball de camp
- Resultats
  - Perfil dels Usuaris
  - Comportament dels Usuaris
  - Nivell de Satisfacció
  - Engament amb el servei
- Conclusions



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

Conselleria de Transparència,  
Responsabilitat Social,  
Participació i Cooperació

# Introducció

La millora contínua de la qualitat dels serveis públics que presta la Generalitat és un dels objectius bàsics de la política del Consell, aquest objectiu va lligat estretament amb l'atenció a la ciutadania; pel que, des de la Generalitat es reafirma el compromís per a elevar els nivells de qualitat en la prestació de serveis públics, i dins del pla de millora es troba **el mesurament de la qualitat i satisfacció dels serveis prestats**.

L'objectiu principal d'aquest projecte és el de conèixer **de manera real el nivell de satisfacció que tenen les persones davant el servei d'atenció ciutadana prestat per la Generalitat, mitjançant el telèfon d'Atenció Telefònica**.



El número **012** centralitza la informació administrativa de la Generalitat i té com a objectiu principal ajudar els ciutadans a obtenir informació completa, fiable i al dia, garantint l'absoluta confidencialitat sobre les consultes d'informació dels ciutadans i les respostes que han obtingut.



# Introducció



## Objectius del 012

- ✓ Facilitar informació sobre qualsevol tràmit o servei que puga o calga tramitar-se davant l'Administració de la Generalitat, com també sobre les ofertes d'ocupació pública.
- ✓ Oferir informació sobre l'estat de tramitació d'expedients d'habitatge, targetes de transport, ajudes per a l'atenció de persones ancianes des de l'àmbit familiar o informació sobre instal·ladors autoritzats per Indústria.
- ✓ Transferir les trucades telefòniques dels ciutadans a qualsevol de les persones de l'organització.
- ✓ La informació que es facilite telefònicament es pot enviar de forma gratuïta, per correu electrònic.

**936 866 000**

Telèfon d'informació administrativa de la Generalitat per a trucades telefòniques des de fora de la Comunitat Valenciana o per als ciutadans que disposen d'un servei de tarifa plana per a trucades telefòniques nacionals a telèfons fixos.

# Objectius de l'estudi

Com s'esmenta anteriorment, **l'objectiu principal d'aquest projecte és el mesurament de la qualitat i satisfacció del servei d'Atenció Telefònica a la ciutadania**, mitjançant enquestes i la seua posterior anàlisi, això s'aconsegueix mitjançant els següents objectius específics:

- Conèixer de forma detallada el perfil dels usuaris del telèfon d'atenció a la ciutadania.
  - Mitjançant les variables de segmentació sociodemogràfica serà possible identificar el perfil dels ciutadans usuaris del servei d'atenció a la ciutadania 012.
- Identificar les àrees de consulta, els Motius i la Freqüència de l'ús del servei d'atenció telefònica.
  - Analitzar les variables d'àrea, Motius i Freqüència d'Ús amb la finalitat d'observar el comportament dels usuaris del servei prestat per la Conselleria.
- Mesurar els nivells de satisfacció que tenen els usuaris amb el servei de manera general, i diversos atributs relacionats al servei d'atenció telefònica.
  - S'obtindran les notes que obté el servei de manera global així com dels atributs específics mesurables del servei, amb la finalitat de conèixer els punts forts i els que ofereixen oportunitats de millora, identificats en el servei del 012.

# METODOLOGIA



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

Conselleria de Transparència,  
Responsabilitat Social,  
Participació i Cooperació

# Metodologia

**Instrument:** Per a aconseguir els objectius marcats en aquest projecte, es realitza un Treball d'aplicació d'enquestes mitjançant un **qüestionari** elaborat i aportat per la Generalitat.

**Tècnica:** L'aplicació d'enquestes s'ha realitzat mitjançant la tècnica **CATI** (Computer Assisted Telephone Interview), reforçat amb un software d'aplicació d'enquestes per a la recollida de les dades.

**Distribució Mostral:**

**Univers**

Usuaris del telèfon d'atenció al ciutadà, que han cridat durant els últims mesos.

**Càlcul**

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{e^2}$$

Error mostral:  $\pm 3,1$   
 Població: Infinita  
 Interval de  
 Confiança: 95%.  
 (1,96 sigmas)

**Tamany mostral**

1000 enquestes

**Tipus de mostreig:** Aleatori simple.

**Dates del Treball de camp:** Del 14 al 27 de Març.

Marzo 2019						
Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb	Dom
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

## VARIABLES DE SEGMENTACIÓ

Gràcies a l'esquematització del qüestionari implementat, és possible realitzar una anàlisi segmentant la informació en diferents blocs, la qual cosa posteriorment facilita la identificació dels perfils i el comportament i/o motivació dels ciutadans per a l'ús d'aquest servei.

### SEGMENTACIÓ SOCIODEMOGRÀFICA



#### Gènere

Home  
dona

#### Edat

De 18 a 29  
De 30 a 44  
De 45 a 64  
De 65 anys i més



#### Estudis

Menys de primaris.  
Primaris o EGB  
Secundaris  
Universitaris mitjans  
Universitaris superiors

#### Província

Alacant  
Castelló  
València  
Altra



#### Ocupació



Estudiant exclusivament  
Tasques de la casa exclusivament  
Desocupat o buscant faena  
Jubilat/dona-Pensionista

Treballador/a per compte propi  
Treballador/a per compte aliè  
Cuidador/a en l'entorn familiar



## VARIABLES DE SEGMENTACIÓ

### SEGMENTACIÓ MITJANÇANT VARIABLES DE COMPORTAMENT



#### Freqüència d'ús

- ✓ Cada dia
- ✓ 2 o 3 dies a la setmana
- ✓ Un dia a la setmana
- ✓ Cada 15 dies
- ✓ 1 vegada al mes
- ✓ 2 o 3 vegades a l'any
- ✓ 1 vegada a l'any
- ✓ Menys d'1 vegada a l'any
- ✓ Primera telefonada



#### Motius

- Sol·licitar Informació i/o assessorament per a tràmits telemàtics
- Sol·licitar Informació i/o assessorament per a altres tràmits
- Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats
- Consultar sobre escrits i/o comunicacions rebudes
- Presentar queixes, suggeriments o agraïments
- Informació sobre pagament de factures, taxes, impostos
- Sol·licitud d'ajudes, beques, subvencions

## Àrees de consulta

Administració local  
Agricultura, ramaderia, pesca  
Comerç  
Consum (Atenció al consumidor, Inspeccions, Ajudes)  
Cooperació i solidaritat  
Cultura  
Esports  
Ocupació pública (oposicions, borses de treball ...)  
Treball: (desocupació, convenis col·lectius, vagues, sindicats)  
Ensenyament  
Hisenda  
Indústria i Energia  
Infraestructures, obres públiques  
Investigació científica i desenvolupament tecnològic  
Justícia (Unions de fet , ajuda víctimes delictes, judicis)  
Joventut  
Medi ambient  
dona  
Participació ciutadana - associacions (associacions, fundacions, col·legis professionals)  
Política lingüística  
Sanitat  
Protecció persones i bens (espectacles, establiments públics, bous al carrer)  
Serveis Socials Dependència, Diversitat funcional, etc.  
Transports  
Turisme  
Urbanisme i habitatge

## Treball DE CAMP

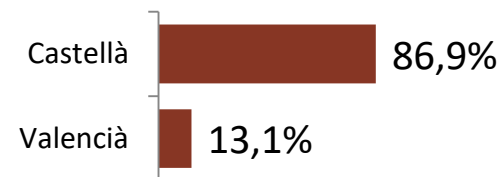
Com a instrument, es va utilitzar un qüestionari especialment elaborat per a mesurar diverses característiques específiques del servei d'atenció del 012. Per a dur a terme l'enquestes, s'ha realitzat un Treball de camp el qual consta de telefonades als números telefònics registrats en el sistema de recepció de trucades del 012.

Horari establert:           9.00 a 14.00 (Matí)  
                                  17.00 a 20.00 (Vesprada)

Finalment, atés que la Comunitat compta amb dos idiomes oficials, s'ha donat la possibilitat als usuaris de contestar en qualsevol idioma de la seua preferència:

### Distribució d'enquestes:

Torn	Respostes	Percentatge
Matí	794	79,4%
Vesprada	206	20,6%



# RESULTATS



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

Conselleria de Transparència,  
Responsabilitat Social,  
Participació i Cooperació



## **CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS**

Anàlisi descriptiva de la mostra  
Perfil sociodemogràfic de l'usuari



## **COMPORTAMENT DE L'USUARI**

Àrees de consulta  
Motius de consulta  
Freqüència d'Ús del servei



## **ANÀLISIS DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA**

Satisfacció global  
Satisfacció per atributs.



## **ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012**

Resolució i experiència de l'usuari  
Mitjans i Canals d'atenció  
Qualitat de millora contínua



# RESULTATS

## **CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS**

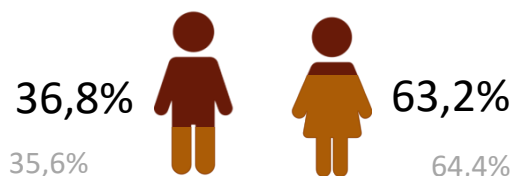
Distribució dels entrevistats per variables sociodemogràfiques

Perfil sociodemogràfic de l'usuari

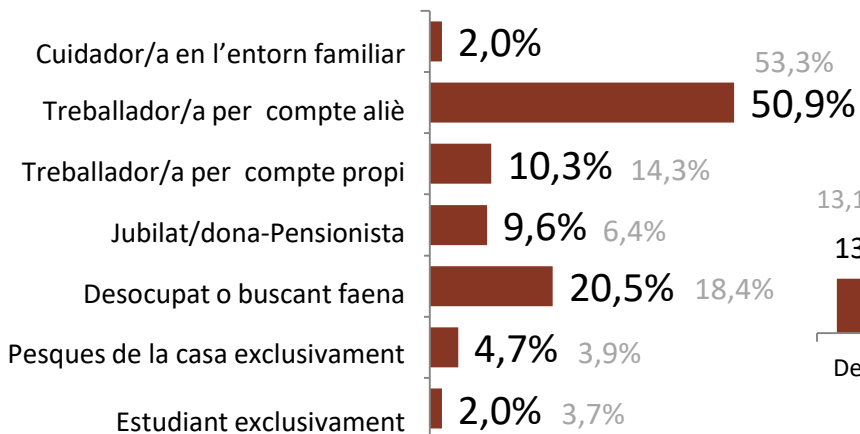
## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Anàlisi descriptiva de la mostra

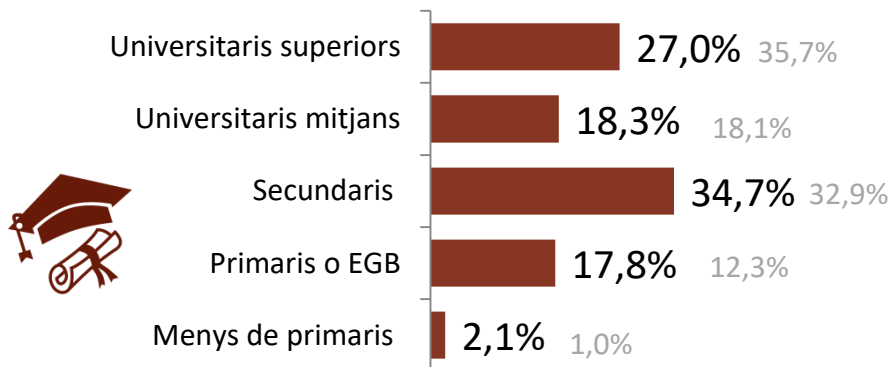
### Gènere



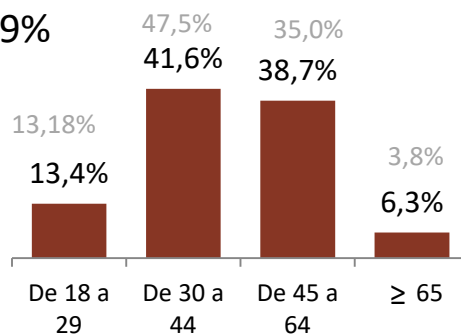
### Ocupació



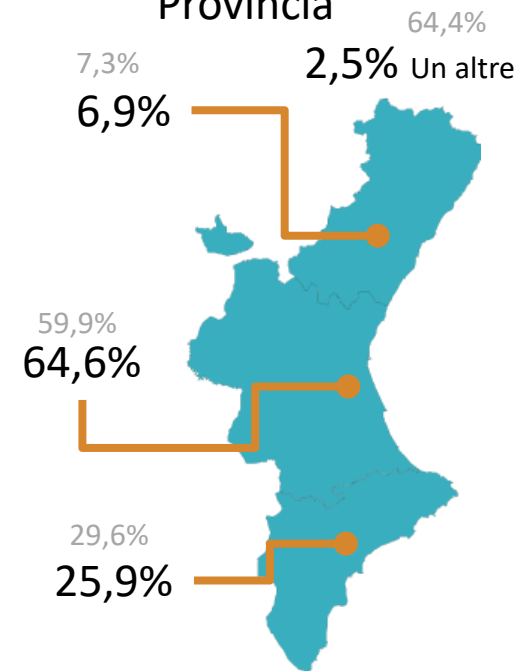
### Estudis



### Edat



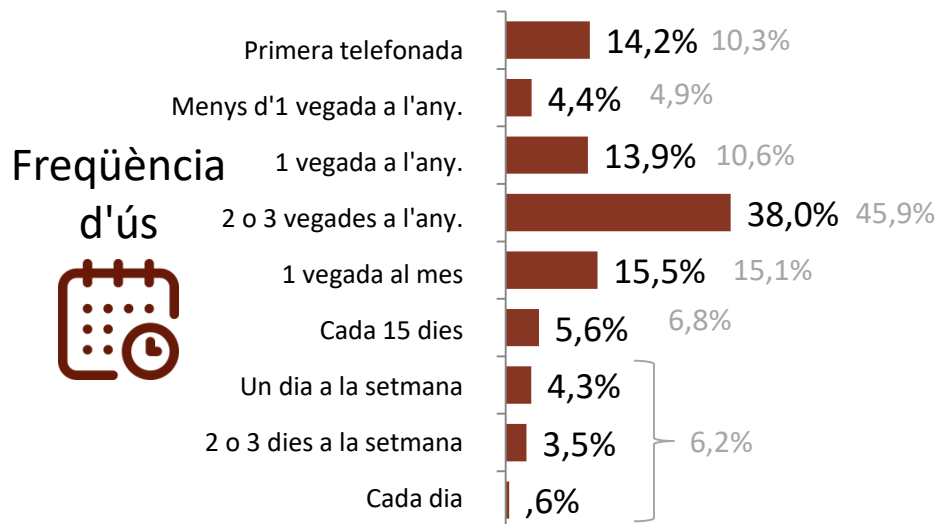
### Província



Resum: més de les meitat dels usuaris del 012 són **donecs**, les persones que utilitzen el servei, en la seua majoria tenen **Estudis Secundaris o superiors**, la majoria dels usuaris es troben al província de València, la meitat dels usuaris enquestats són **Treballadors per compte aliè**, seguit de **persones en atur o en cerca d'ocupació**, i més de la meitat dels usuaris **tenen 44 anys o menys**.

## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

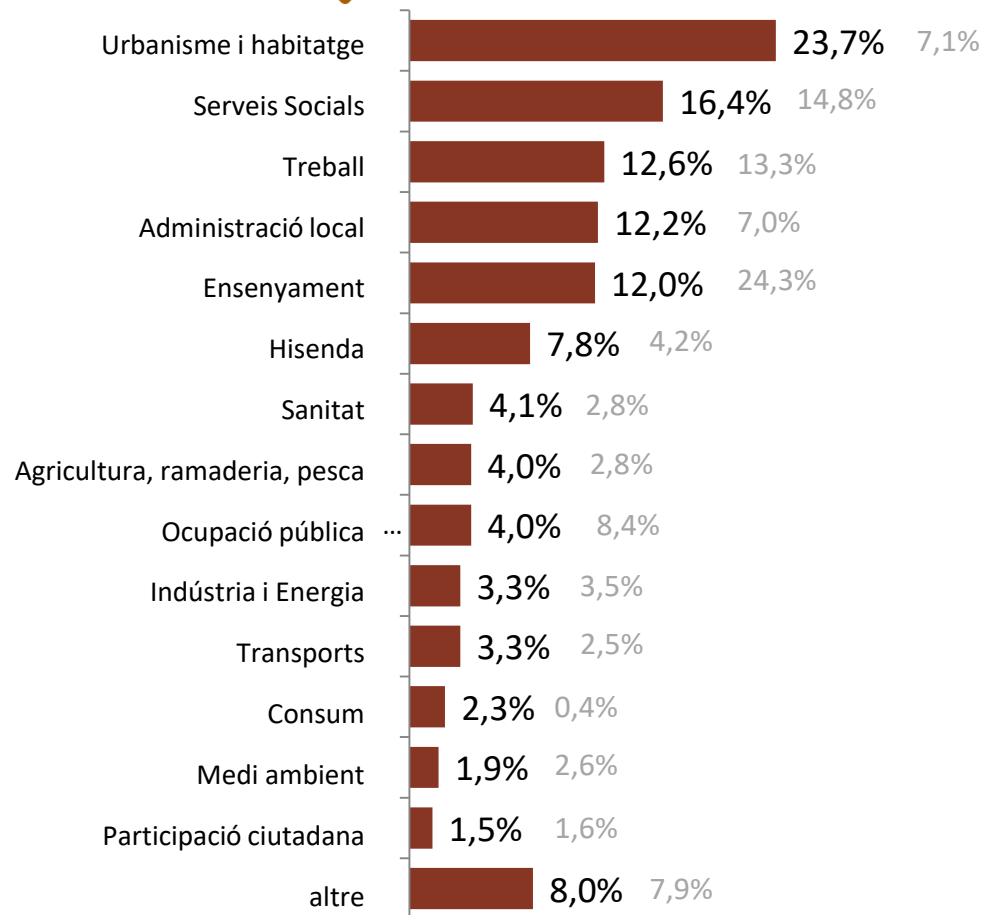
### Anàlisi descriptiva de la mostra



Resum: més de la meitat dels enquestats criden **2 o 3 vegades a l'any** o **menys**, les àrees amb més consultes i per tant les més significatives han sigut **Urbanisme i habitatge, Serveis Socials, Treball (inclosa desocupació), Administració local i Ensenyament.**



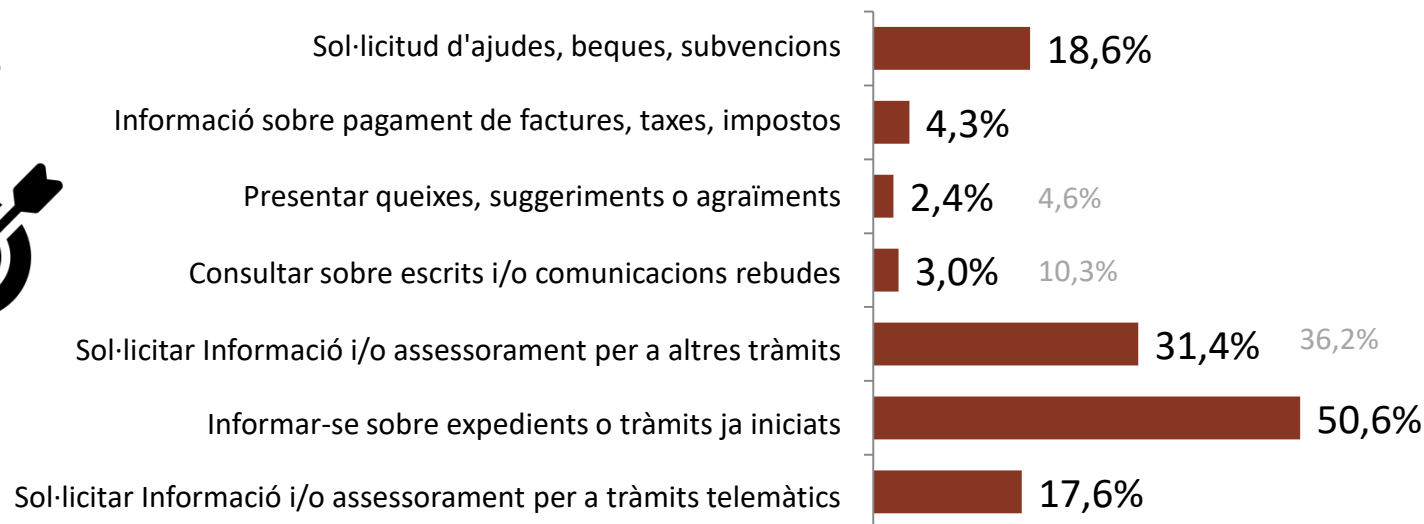
### Àrees de consulta



## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Anàlisi descriptiva de la mostra

Motius

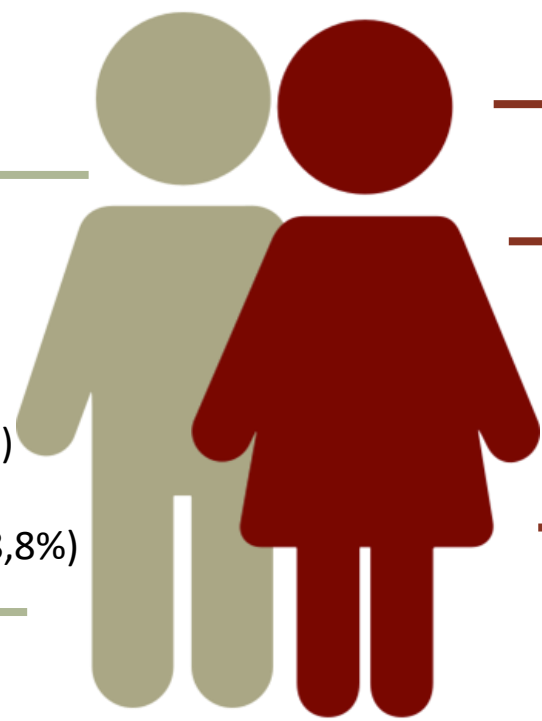


Resum: La principal raó per la qual els ciutadans fan ús del servei d'atenció 012 és **el sol·licitar informació i/o assessorament per a tramites no telemàtics**, el segon motiu és per a obtenir **informació sobre expedients o tràmits ja iniciats**. Cal assenyalar, que els ciutadans poden parlar per més d'un motiu pel que en aquesta gràfica es troben reflectits tots els Motius pels quals les persones han telefonat al 012.



## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Perfil sociodemogràfic: Gènere



### Àrees més consultades

- Urbanisme i habitatge (20,1%)
- Administració local (13,6%)
- Serveis Socials (11,4%)

### Àrees més consultades

- Urbanisme i habitatge (25,8%)
- Serveis Socials (19,3%)
- Treball (13,6%)

### Motius de consulta

- Sol·licitar Informació per a altres tràmits (51,4%)
- Informar-se sobre tràmits ja iniciats (32,6%)
- Sol·licitar Informació per tràmits telemàtics (18,8%)

### Motius de consulta

- Sol·licitar Informació per a altres tràmits (50,2%)
- Informar-se sobre tràmits ja iniciats (30,7%)
- Sol·licitud d'ajudes, beques, subvencions (21,2%)

### Freqüència d'ús

- 2 o 3 vegades a l'any (37,2%)
- 1 vegada a l'any (15,2%)
- Primera telefonada (14,4%)

### Freqüència d'ús

- 2 o 3 vegades a l'any (38,4%)
- 1 vegada al mes (16,3%)
- Primera telefonada (14,1%)

## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Perfil sociodemogràfic: Edat




 Àrees més consultades

Urbanisme (27,5%)  
 Ensenyament (14,2%)  
 Serveis Socials (13,3%)

Serveis Socials (18,9%)  
 Urbanisme (17,6%)  
 Treball (16,0%)

Serveis Socials (28,6%)  
 Urbanisme (28,6%)  
 Administració local (12,7%)

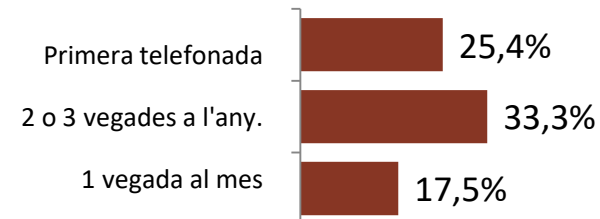
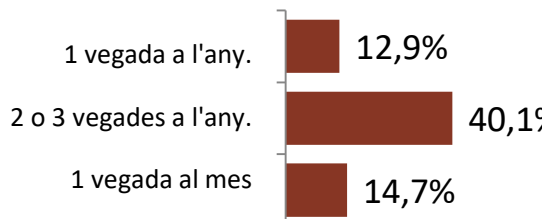
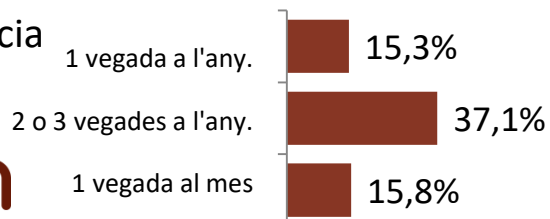
 Motius de consulta

Sol·licitar Informació  
 altres tràmits (50,4%)  
 Informar-es tràmits  
 ja iniciats (30,0%)  
 Sol·licitud d'ajudes,  
 beques, subvencions (20,2%)

Sol·licitar Informació  
 altres tràmits (49,6%)  
 Informar-es tràmits ja  
 iniciats (34,1%)  
 Sol·licitar Informació per  
 a tràmits telemàtics (18,1%)

Sol·licitar Informació  
 altres tràmits (48,7%)  
 Informar-es tràmits  
 ja iniciats (27,0%)  
 Sol·licitud d'ajudes,  
 beques, subvencions (15,9%)

 Freqüència d'ús



# Resultats

## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Perfil sociodemogràfic: **Nivell Educatiu**

### < Primaris

Serveis Socials (38,1%)  
 Hisenda (19,0%)  
 Comerç (14,3%)



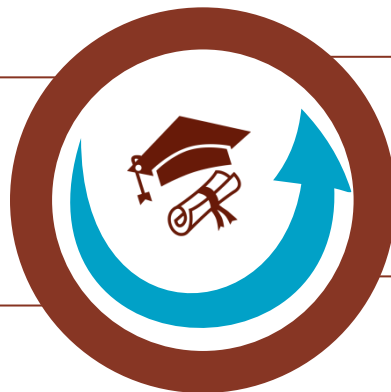
Sol·licitar Informació altres tràmits  
 Informar-es tràmits ja iniciats  
 Sol·licitar Informació per a tràmits telemàtics

### Primaris/EGB

Serveis Socials (38,1%)  
 Hisenda (19,0%)  
 Comerç (14,3%)



Sol·licitar Informació altres tràmits  
 Informar-es tràmits ja iniciats  
 Sol·licitar Informació per a tràmits telemàtics



### FP/BUP/COU/ESO

Serveis Socials (38,1%)  
 Hisenda (19,0%)  
 Comerç (14,3%)

Sol·licitar Informació altres tràmits  
 Informar-es tràmits ja iniciats  
 Sol·licitar Informació per a tràmits telemàtics

### Universitaris superiors

Serveis Socials (38,1%)  
 Hisenda (19,0%)  
 Comerç (14,3%)



Sol·licitar Informació altres tràmits  
 Informar-es tràmits ja iniciats  
 Sol·licitar Informació per a tràmits telemàtics



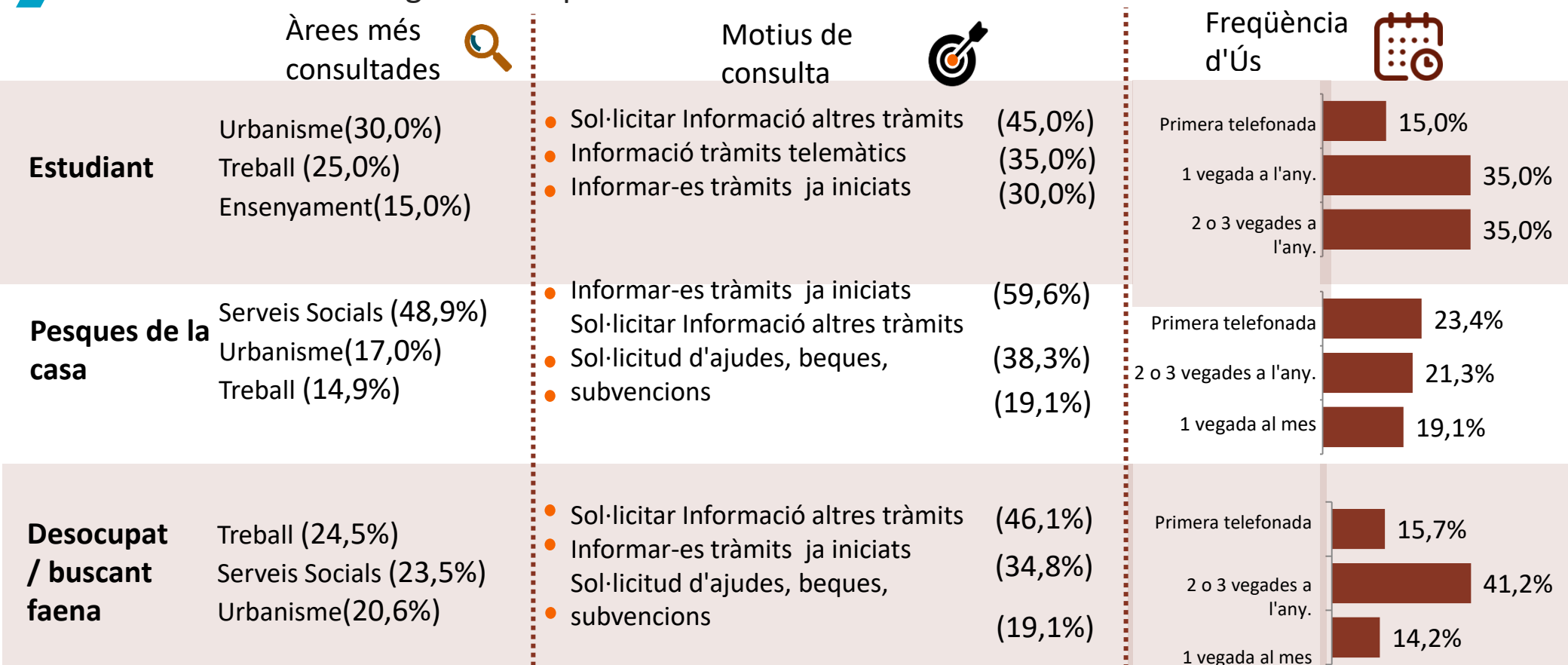
### Universitaris mitjans

Serveis Socials (38,1%)  
 Hisenda (19,0%)  
 Comerç (14,3%)




Sol·licitar Informació altres tràmits  
 Informar-es tràmits ja iniciats  
 Sol·licitar Informació per a tràmits telemàtics

## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

### Perfil sociodemogràfic: Ocupació

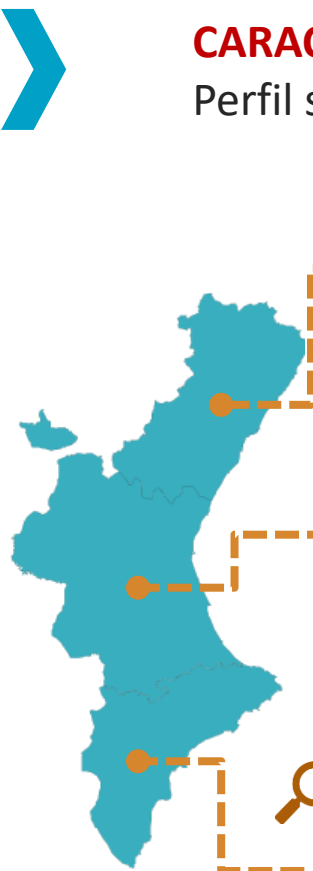


# Resultats

	Àrees més consultades 	Motius de consulta 	Freqüència d'Ús 
<b>Jubilat/da-</b>	Urbanisme(32,6%) Serveis Socials (26,3%) Administració (11,6%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sol·licitar Informació altres tràmits (63,2%)</li> <li>• Informació sobre tràmits iniciats (21,1%)</li> <li>• Sol·licitud d'ajudes, beques, subvencions (18,9%)</li> </ul>	Primera telefonada 20,0% 1 vegada a l'any. 13,7% 2 o 3 vegades a l'any. 35,8%
<b>Pensionista Treballador/a per compte propi</b>	Agricultura ... (17,6%) Administració (17,6%) Urbanisme(14,7%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sol·licitar Informació altres tràmits (50,0%)</li> <li>• Informar-es tràmits ja iniciats (32,4%)</li> <li>• Informació tràmits telemàtics (21,6%)</li> </ul>	2 o 3 vegades a l'any. 38,2% 1 vegada al mes 12,7% Cada 15 dies 16,7%
<b>Treballador/a per compte d'altri</b>	Urbanisme(25,7%) Ensenyament (17,4%) Administració (14,1%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sol·licitar Informació altres tràmits (51,3%)</li> <li>• Informar-es tràmits ja iniciats (30,1%)</li> <li>• Informació tràmits telemàtics (19,8%)</li> </ul>	Primera telefonada 13,5% 1 vegada a l'any. 13,5% 2 o 3 vegades a l'any. 39,6% 1 vegada al mes 16,2%
<b>Cuidador/a en l'entorn familiar</b>	Serveis Socials (55,0%) Urbanisme(15,0%) Sanitat (10,0%) Treball (10,0%) Administració (10,0%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sol·licitar Informació altres tràmits (55,0%)</li> <li>• Sol·licitud d'ajudes, beques, subvencions (40,0%)</li> <li>• Informació tràmits telemàtics (20,0%)</li> </ul>	Primera telefonada 15,0% 1 vegada a l'any. 15,0% 2 o 3 vegades a l'any. 15,0% 1 vegada al mes 35,0%

## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

### Perfil sociodemogràfic: Província



Urbanisme(20,6%)  
 Agricultura ... (16,2%)  
 Administració (14,7%)



Sol·licitar Informació altres tràmits (50,0%)  
 Informar-es tràmits ja iniciats (36,8%)  
 Sol·licitud d'ajudes, beques, subvencions (20,6%)  
 Informació tràmits telemàtics (20,6%).



2 o 3 vegades a l'any (35,3%)  
 1 vegada a l'any (17,6%)  
 Primera telefonada (16,2%)



Urbanisme(27,1%)  
 Serveis Socials(16,9%)  
 Ensenyament (12,5%)



Sol·licitar Informació altres tràmits (50,2%)  
 Informar-es tràmits ja iniciats (28,9%)  
 Sol·licitud d'ajudes, beques, subvencions (20,0%)



2 o 3 vegades a l'any (39,6%)  
 1 vegada al mes (15,2%)  
 1 vegada a l'any (14,4%)



Urbanisme(17,3%)  
 Serveis Socials (16,9%)  
 Treball(15,7%)



Sol·licitar Informació altres tràmits (51,6%)  
 Informar-es tràmits ja iniciats (36,2%)  
 Sol·licitud d'ajudes, beques, subvencions (16,1%)



2 o 3 vegades a l'any (35,8%)  
 1 vegada al mes (16,5%)  
 Primera telefonada (14,2%)



# RESULTATS

## COMPORTAMENT DE L'USUARI

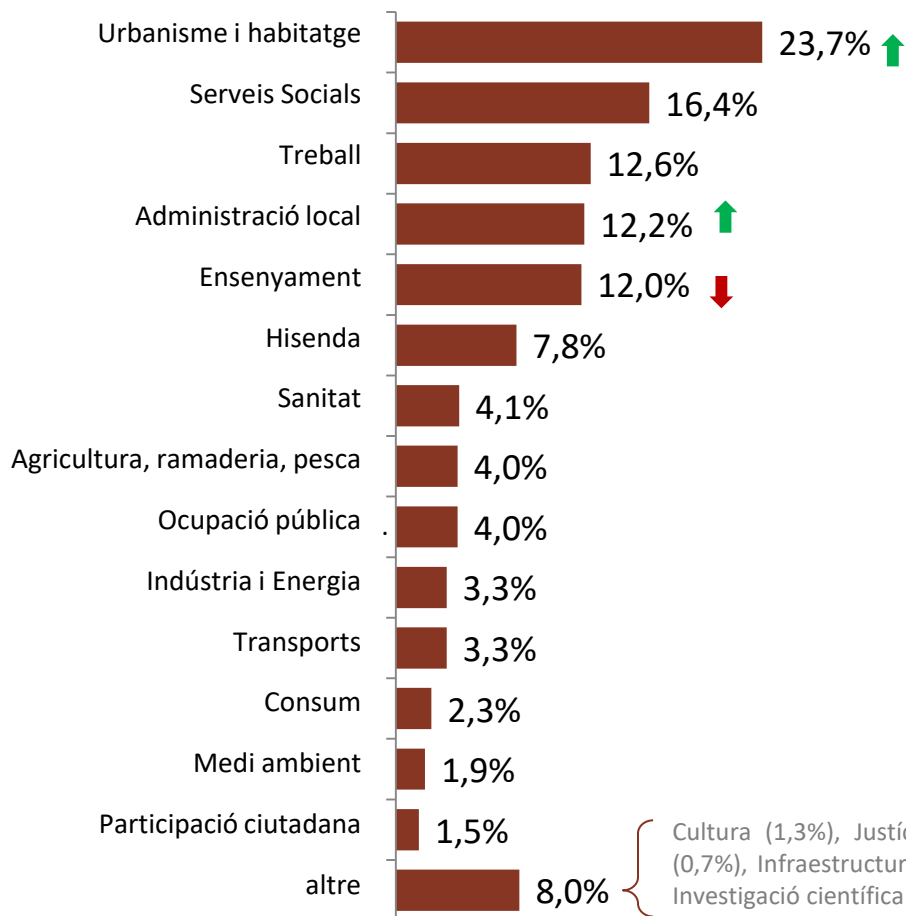
Àrees de consulta

Motius de consulta

Freqüència d'Ús del servei

## COMPORTAMENT DE L'USUARI

### Àrees de consulta



**Urbanisme i Habitatge** és la principal àrea de consulta, ja que aproximadament una quarta part de les trucades es dirigeixen a aquesta mateixa, en segon lloc **Serveis Socials**, seguida de **Treball, Administració local i Ensenyament**.

En comparació amb el 2017, es troben més distribuïdes les àrees de consulta, encara així s'observen canvis per exemple durant el 2017, l'àrea d'Urbanisme i Habitatge es trobava en el cinquè lloc, i Administració local en el sisé i ara ocupen el primer i quart lloc respectivament, d'altra banda l'àrea d'Ensenyament ha descendit del primer al cinquè lloc.

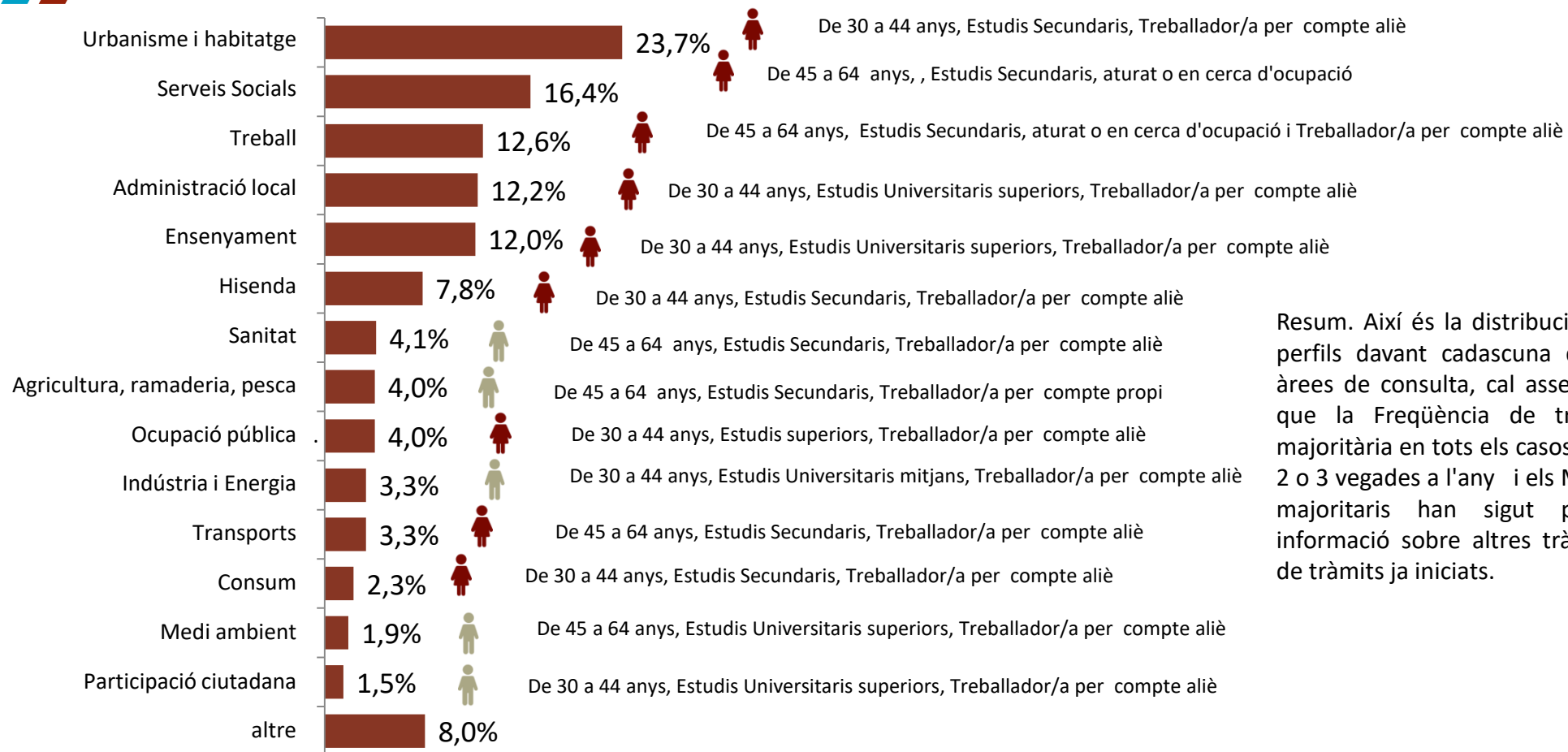
El perfil dels ciutadans que criden per a realitzar consultes **d'Urbanisme i Habitatge** és majoritàriament de **dones**, l'Edat amb major representativitat és de **30 i 44 anys**, els **Estudis són els Secundaris**, quant a l'Ocupació són en la seua majoria **Treballadors i treballadores per compte d'altri** i la Freqüència de trucada d'aquests usuaris és **de 2 o 3 vegades a l'any**. I el motiu principal és per a sol·licitar **informació sobre tràmits no telemàtics i sol·licitar ajudes beques i/o subvencions**.

Cultura (1,3%), Justícia (1,1%), Protecció persones béns(1,0%), Joventut (0,9%), Turisme (0,9%), Comerç (0,7%), Infraestructures, obres públiques (0,6%) dona (0,5%), Esports (0,4%), Cooperació i solidaritat (0,2%), Investigació científica i desenvolupament tecnològic (0,2%), Política lingüística (0,2%).



## COMPORTAMENT DE L'USUARI

### Àrees de consulta



Resum. Així és la distribució dels perfils davant cadascuna de les àrees de consulta, cal assenyalar que la Freqüència de trucada majoritària en tots els casos és de 2 o 3 vegades a l'any i els Motius majoritaris han sigut per a informació sobre altres tràmits i de tràmits ja iniciats.

## COMPORTAMENT DE L'USUARI

### Àrees de consulta

	Gènere			Edat				NIVELL EDUCATIU					Ocupació						
	TOTAL	dona	Home	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 anys i més	Menys de primaris.	Primaris o EGB	Secundaris	Universitaris mitjans	Universitaris superiors	Estudiant	Pesques de la casa	Desocupat o buscant faena	Jubilat/dona-Pensionista	compte propi	compte aliè	Cuidador/a en l'entorn familiar
BASE	1000	632	368	134	416	387	63	21	177	345	182	268	20	47	204	95	102	505	20
Urbanisme i habitatge	23,7%	25,8%	20,1%	31,3%	26,2%	17,6%	28,6%	14,3%	25,4%	27,2%	18,7%	22,4%	30,0%	17,0%	20,6%	32,6%	14,7%	25,7%	15,0%
Serveis Socials	16,4%	19,3%	11,4%	11,2%	13,9%	18,9%	28,6%	38,1%	32,2%	17,1%	9,9%	7,5%	10,0%	48,9%	23,5%	26,3%	6,9%	9,1%	55,0%
Treball	12,6%	13,6%	10,9%	11,9%	9,9%	16,0%	11,1%	4,8%	10,7%	15,4%	11,0%	12,3%	25,0%	14,9%	24,5%	8,4%	3,9%	9,9%	10,0%
Administració local	12,2%	11,4%	13,6%	11,2%	13,2%	11,4%	12,7%	4,8%	6,8%	9,3%	15,9%	17,5%	0,0%	4,3%	8,8%	11,6%	17,6%	14,1%	10,0%
Ensenyament	12,0%	12,5%	11,1%	11,2%	15,1%	10,3%	3,2%	0,0%	6,2%	7,5%	17,0%	19,4%	15,0%	10,6%	8,3%	2,1%	4,9%	17,4%	0,0%
Hisenda	7,8%	8,2%	7,1%	8,2%	8,4%	7,8%	3,2%	19,0%	4,0%	8,4%	5,5%	10,4%	0,0%	10,6%	7,4%	3,2%	12,7%	7,9%	10,0%
Sanitat	4,1%	3,2%	5,7%	3,0%	2,9%	5,9%	3,2%	4,8%	3,4%	4,3%	3,8%	4,5%	0,0%	2,1%	3,4%	9,5%	3,9%	3,6%	10,0%
Agricultura, ramaderia, pesca	4,0%	2,5%	6,5%	1,5%	2,9%	5,2%	9,5%	14,3%	4,5%	4,1%	4,4%	2,2%	0,0%	0,0%	1,0%	7,4%	17,6%	2,4%	0,0%
Ocupació pública	4,0%	4,9%	2,4%	3,7%	5,0%	3,1%	3,2%	0,0%	1,7%	3,8%	4,9%	5,6%	10,0%	2,1%	3,4%	3,2%	0,0%	5,3%	0,0%
Indústria i Energia	3,3%	2,2%	5,2%	1,5%	4,6%	2,8%	1,6%	0,0%	1,1%	1,2%	7,7%	4,5%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	9,8%	3,8%	0,0%
Transports	3,3%	2,7%	4,3%	3,7%	2,6%	4,1%	1,6%	0,0%	1,1%	4,6%	3,3%	3,4%	5,0%	2,1%	1,5%	2,1%	8,8%	3,4%	0,0%
Consum	2,3%	2,4%	2,2%	1,5%	2,6%	2,3%	1,6%	0,0%	3,4%	3,2%	1,6%	1,1%	0,0%	2,1%	3,4%	3,2%	2,0%	2,0%	0,0%
Medi ambient	1,9%	1,4%	2,7%	0,0%	1,4%	3,4%	0,0%	4,8%	2,8%	0,9%	1,1%	2,6%	5,0%	0,0%	0,5%	4,2%	3,9%	1,6%	0,0%
Participació ciutadana	1,5%	1,1%	2,2%	0,7%	2,2%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	1,6%	2,6%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	3,9%	1,8%	0,0%
altres	8,0%	7,0%	9,8%	7,5%	7,9%	8,5%	6,3%	0,0%	4,5%	8,4%	9,3%	9,7%	5,0%	2,1%	3,9%	14,7%	3,9%	9,9%	10,0%

Unitat. Percentatges

Només es mostren les àrees amb base major a 15

Diferències significatives en 2019

Superior/Inferior al total



## COMPORTAMENT DE L'USUARI

### Àrees de consulta

	TOTAL	Freqüència									Motius						
		Cada dia	2 o 3 dies a la setmana	Un dia a la setmana	Cada 15 dies	1 vegada al mes	2 o 3 vegades a l'any.	1 vegada a l'any.	Menys d'1 vegada a l'any.	Primera telefonada	Sol·licitar informació per a tràmits telemàtics	Sol·licitar informació per a altres tràmits	Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats	Consultar sobre escrits i/o comunicacions rebudes	Presentar queixes, suggeriments o agraïments	Informació sobre pagament de factures, taxes, impostos	Sol·licitud d'ajudes, beques, subvencions
BASE	1000	6	35	43	56	155	380	139	44	142	239	635	428	75	71	90	269
Urbanisme i habitatge	23,7%	0,0%	11,4%	27,9%	8,9%	18,7%	26,3%	25,9%	31,8%	26,1%	17,6%	16,5%	17,8%	12,0%	7,0%	8,9%	35,7%
Serveis Socials	16,4%	33,3%	25,7%	23,3%	23,2%	22,6%	12,6%	8,6%	15,9%	19,7%	7,9%	11,0%	18,9%	4,0%	4,2%	5,6%	19,0%
Treball	12,6%	0,0%	8,6%	9,3%	10,7%	12,9%	14,5%	10,8%	9,1%	13,4%	9,6%	12,6%	7,7%	9,3%	7,0%	3,3%	5,6%
Administració local	12,2%	16,7%	14,3%	14,0%	14,3%	11,6%	12,9%	11,5%	11,4%	9,9%	9,2%	13,5%	8,4%	9,3%	14,1%	8,9%	6,3%
Ensenyament	12,0%	0,0%	22,9%	4,7%	14,3%	13,5%	11,6%	12,9%	11,4%	9,9%	10,0%	11,5%	7,5%	1,3%	7,0%	8,9%	4,8%
Hisenda	7,8%	16,7%	22,9%	11,6%	5,4%	9,0%	5,8%	10,1%	6,8%	5,6%	10,0%	5,0%	7,5%	9,3%	2,8%	17,8%	4,8%
Sanitat	4,1%	0,0%	5,7%	2,3%	3,6%	3,9%	4,2%	6,5%	2,3%	2,8%	3,3%	4,1%	2,8%	5,3%	2,8%	3,3%	2,6%
Agricultura, ramaderia, pesca	4,0%	16,7%	20,0%	2,3%	12,5%	1,9%	4,2%	2,2%	4,5%	0,0%	2,9%	3,9%	3,3%	5,3%	5,6%	3,3%	2,6%
Ocupació pública	4,0%	0,0%	2,9%	7,0%	1,8%	5,8%	4,7%	0,7%	0,0%	4,9%	2,9%	5,0%	2,3%	1,3%	1,4%	1,1%	1,5%
Indústria i Energia	3,3%	16,7%	11,4%	7,0%	5,4%	4,5%	2,9%	0,0%	2,3%	2,1%	6,3%	2,4%	3,7%	8,0%	8,5%	5,6%	1,1%
Transports	3,3%	0,0%	8,6%	4,7%	5,4%	3,2%	2,1%	2,9%	0,0%	5,6%	4,2%	2,4%	4,0%	2,7%	1,4%	6,7%	0,7%
Consum	2,3%	0,0%	2,9%	2,3%	0,0%	1,3%	2,4%	3,6%	4,5%	2,1%	1,3%	2,4%	1,9%	1,3%	8,5%	1,1%	1,1%
Medi ambient	1,9%	33,3%	2,9%	2,3%	3,6%	0,6%	1,6%	3,6%	0,0%	0,7%	1,3%	1,6%	2,1%	2,7%	2,8%	1,1%	0,7%
Participació ciutadana	1,5%	0,0%	0,0%	7,0%	0,0%	0,6%	1,8%	2,2%	0,0%	0,7%	1,3%	1,1%	1,4%	1,3%	1,4%	1,1%	1,9%
altres	8,0%	0,0%	42,9%	27,9%	5,4%	5,2%	5,8%	7,9%	4,5%	4,9%	12,1%	6,9%	10,7%	26,7%	25,4%	23,3%	11,5%

Unitat. Percentatges

Només es mostren les àrees amb base major a 15

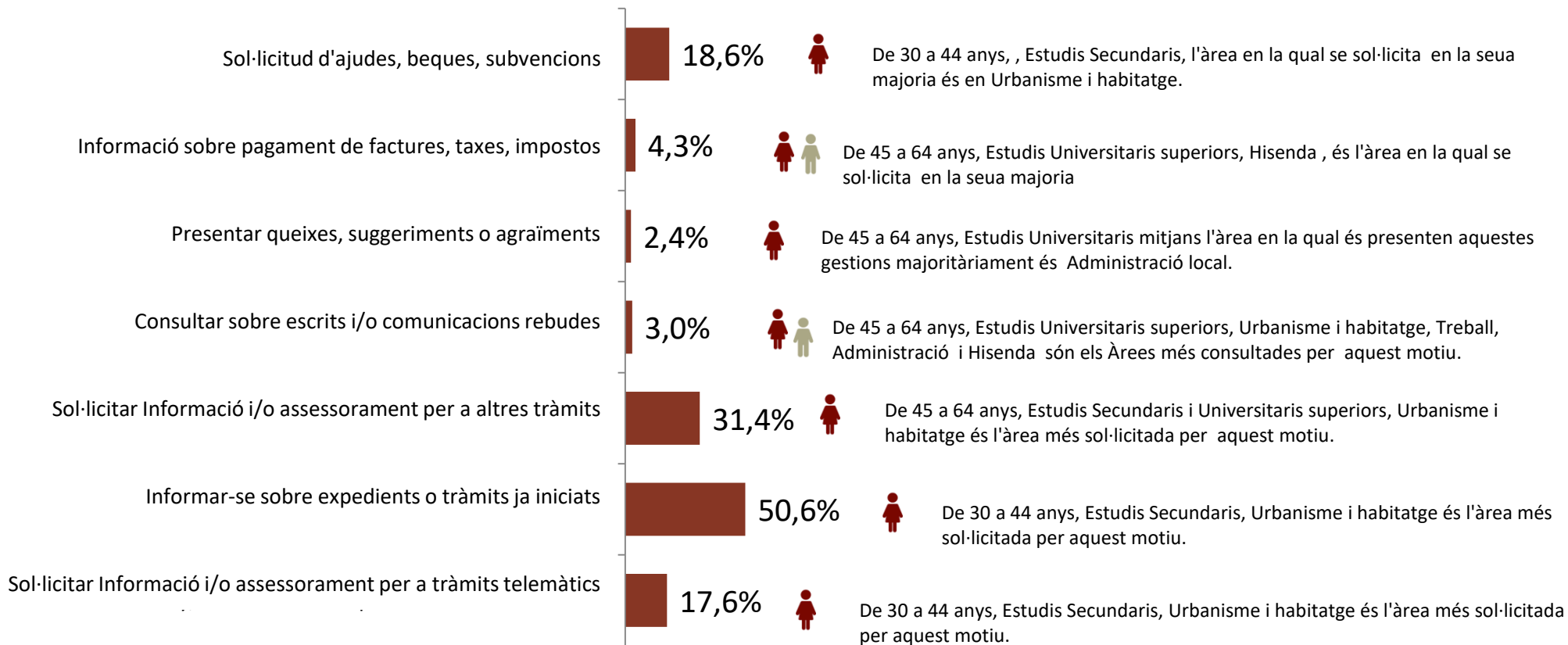
Diferències significatives en 2019

Superior/Inferior al total

## COMPORTAMENT DE L'USUARI

### Motius

Resum. Els perfils d'acord amb el motiu de la trucada es distribueixen de la següent forma. Quant a l'Ocupació, la que es troba en el 50% o més en tots els Motius és la de Treballador/a per compte d'altri i la Freqüència de trucada més comuna per a tots els Motius és de 2 o 3 vegades a l'any .





## COMPORTAMENT DE L'USUARI

### Motius

	TOTAL	Gènere		Edat				NIVELL EDUCATIU					Ocupació						
		dona	Home	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 anys i més	Menys de primaris.	Primaris o EGB	Secundaris	Universitaris mitjans	Universitaris superiors	Estudiant	Pesques de la casa	Desocupat o buscant faena	Jubilat/dona-Pensionista	compte propi	compte aliè	Cuidador/a en l'entorn familiar
BASE	1000	632	368	134	416	387	63	21	177	345	182	268	20	47	204	95	102	505	20
Sol·licitar Informació i/o assessorament per a tràmits telemàtics	17,6%	16,9%	18,8%	17,2%	18,0%	18,1%	12,7%	23,8%	17,5%	16,5%	26,4%	13,1%	35,0%	8,5%	13,2%	12,6%	21,6%	19,8%	20,0%
Sol·licitar Informació i/o assessorament per a altres tràmits	50,6%	50,2%	51,4%	44,8%	52,2%	49,6%	58,7%	28,6%	39,0%	51,3%	47,3%	60,8%	45,0%	38,3%	46,1%	63,2%	50,0%	51,3%	55,0%
Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats	31,4%	30,7%	32,6%	30,6%	29,8%	34,1%	27,0%	38,1%	40,7%	25,8%	28,0%	34,0%	30,0%	59,6%	34,8%	21,1%	32,4%	30,1%	10,0%
Consultar sobre escrits i/o comunicacions rebudes	3,0%	2,5%	3,8%	3,7%	2,9%	3,4%	0,0%	0,0%	1,1%	2,3%	4,9%	4,1%	0,0%	0,0%	2,5%	5,3%	3,9%	3,2%	0,0%
Presentar queixes, suggeriments o agraïments	2,4%	2,1%	3,0%	1,5%	2,4%	3,1%	0,0%	0,0%	2,3%	1,7%	4,4%	2,2%	0,0%	2,1%	2,5%	2,1%	2,9%	2,6%	0,0%
Informació sobre pagament de factures, taxes, impostos	4,3%	3,5%	5,7%	3,7%	3,1%	5,9%	3,2%	0,0%	2,3%	3,2%	6,0%	6,3%	0,0%	2,1%	2,0%	2,1%	6,9%	5,5%	5,0%
SSol·licitud d'ajudes, beques, subvencions	18,6%	21,2%	14,1%	18,7%	20,7%	16,8%	15,9%	33,3%	19,8%	20,9%	14,8%	16,8%	15,0%	19,1%	19,1%	18,9%	13,7%	18,6%	40,0%

## COMPORTAMENT DE L'USUARI

### Motius

	TOTAL	Freqüència									ÀREES													
		Cada dia	2 o 3 dies a la setmana	Un dia a la setmana	Cada 15 dies	1 vegada al mes	2 o 3 vegades a l'any.	1 vegada a l'any.	Menys d'1 vegada a l'any.	Primera telefona da	Urbanisme i habitatge	Serveis Socials	Treball	Admin. Local	Ensenyament	Hisenda	Sanitat	Agricultura ramaderia, pesca	Ocupació pública	Indústria i Energia	Transports	Consum	Medi ambient	Particip. Ciutadana
BASE	1000	6	35	43	56	155	380	139	44	142	237	164	126	122	120	78	41	40	40	33	33	23	19	15
Sol·licitar Informació i/o assessorament per a tràmits telemàtics	17,6%	0,0%	20,0%	18,6%	19,6%	18,7%	18,7%	14,4%	29,5%	12,0%	17,7%	11,6%	18,3%	18,0%	20,0%	30,8%	19,5%	17,5%	17,5%	45,5%	30,3%	13,0%	15,8%	20,0%
Sol·licitar Informació i/o assessorament per a altres tràmits	50,6%	50,0%	54,3%	44,2%	51,8%	49,7%	50,5%	51,1%	31,8%	57,7%	44,3%	42,7%	63,5%	70,5%	60,8%	41,0%	63,4%	62,5%	80,0%	45,5%	45,5%	65,2%	52,6%	46,7%
Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats	31,4%	50,0%	51,4%	62,8%	48,2%	32,3%	27,9%	26,6%	18,2%	26,8%	32,1%	49,4%	26,2%	29,5%	26,7%	41,0%	29,3%	35,0%	25,0%	48,5%	51,5%	34,8%	47,4%	40,0%
Consultar sobre escrits i/o comunicacions rebudes	3,0%	0,0%	11,4%	9,3%	5,4%	1,3%	2,6%	2,2%	2,3%	2,1%	3,8%	1,8%	5,6%	5,7%	0,8%	9,0%	9,8%	10,0%	2,5%	18,2%	6,1%	4,3%	10,5%	6,7%
Presentar queixes, suggeriments o agraïments	2,4%	0,0%	8,6%	2,3%	3,6%	1,3%	1,6%	2,9%	4,5%	2,8%	2,1%	1,8%	4,0%	8,2%	4,2%	2,6%	4,9%	10,0%	2,5%	18,2%	3,0%	26,1%	10,5%	6,7%
Informació sobre pagament de factures, taxes, impostos	4,3%	16,7%	17,1%	7,0%	7,1%	4,5%	2,4%	3,6%	9,1%	2,8%	3,4%	3,0%	2,4%	6,6%	6,7%	20,5%	7,3%	7,5%	2,5%	15,2%	18,2%	4,3%	5,3%	6,7%
SSol·licitud d'ajudes, beques, subvencions	18,6%	0,0%	28,6%	23,3%	17,9%	18,1%	18,9%	14,4%	18,2%	19,7%	40,5%	31,1%	11,9%	13,9%	10,8%	16,7%	17,1%	17,5%	10,0%	9,1%	6,1%	13,0%	10,5%	33,3%

Unitat. Percentatges

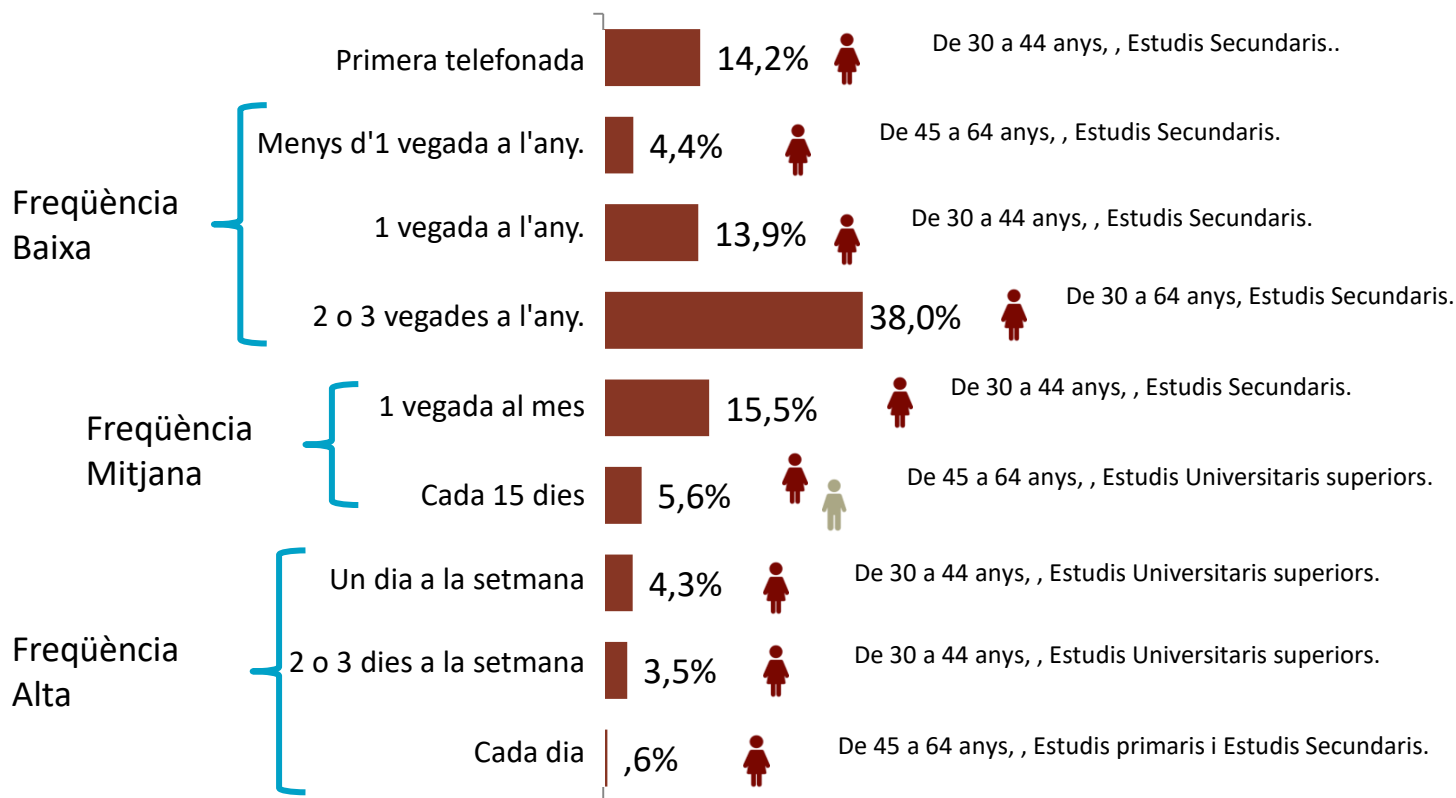
Només es mostren les àrees amb base major a 15

Diferències significatives en 2019

Superior/Inferior al total

## COMPORTAMENT DE L'USUARI

### Freqüència d'Ús



Resum: més de la meitat dels ciutadans utilitzen el servei en una Freqüència baixa (de manera anual), les persones que utilitzen el servei amb major Freqüència són en la seua majoria dones, i l'Ocupació més repetida en totes les Freqüències d'ús és la de Treballador/a per compte d'altri.

## COMPORTAMENT DE L'USUARI

### Freqüència d'Ús

	Gènere			Edat				NIVELL EDUCATIU					Ocupació						
	TOTAL	dona	Home	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 anys i més	Menys de primaris.	Primaris o EGB	Secundaris	Universitaris mitjans	Universitaris superiors	Estudiant	Pesques de la casa	Desocupat o buscant faena	Jubilat/dona Pensionista	compte propi	compte aliè	Cuidador/a en l'entorn familiar
BASE	1000	632	368	134	416	387	63	21	177	345	182	268	20	47	204	95	102	505	20
Cada dia	0,6%	0,9%	0,0%	0,0%	0,5%	1,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,6%	0,5%	0,4%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	1,0%	0,6%	5,0%
2 o 3 dies per setmana	3,5%	3,6%	3,3%	3,7%	3,8%	3,6%	0,0%	0,0%	4,5%	2,0%	4,4%	4,5%	0,0%	6,4%	1,0%	3,2%	4,9%	4,0%	10,0%
Un dia a la setmana	4,3%	4,1%	4,6%	6,0%	4,1%	3,9%	4,8%	0,0%	6,2%	2,6%	3,3%	6,3%	0,0%	4,3%	5,4%	6,3%	5,9%	3,6%	0,0%
Cada 15 dies	5,6%	5,1%	6,5%	5,2%	5,5%	6,5%	1,6%	4,8%	5,6%	4,9%	4,4%	7,5%	0,0%	8,5%	5,9%	2,1%	16,7%	4,2%	0,0%
1 vegada al mes	15,5%	16,3%	14,1%	15,7%	15,9%	14,7%	17,5%	23,8%	14,1%	16,2%	14,3%	15,3%	10,0%	19,1%	14,2%	11,6%	12,7%	16,2%	35,0%
2 o 3 vegades a l'any	38,0%	38,4%	37,2%	38,1%	36,8%	40,1%	33,3%	19,0%	33,3%	35,4%	44,5%	41,4%	35,0%	21,3%	41,2%	35,8%	38,2%	39,6%	15,0%
1 vegada a l'any.	13,9%	13,1%	15,2%	13,4%	15,9%	12,9%	7,9%	14,3%	14,7%	15,4%	13,7%	11,9%	35,0%	14,9%	15,7%	13,7%	8,8%	13,5%	15,0%
Menys d'1 vegada a l'any.	4,4%	4,3%	4,6%	1,5%	3,4%	5,7%	9,5%	4,8%	5,6%	6,1%	4,9%	1,1%	5,0%	0,0%	3,9%	7,4%	2,0%	5,0%	5,0%
Aquesta és la meua Primera telefonada	14,2%	14,1%	14,4%	16,4%	14,2%	11,6%	25,4%	33,3%	14,7%	16,8%	9,9%	11,6%	15,0%	23,4%	12,7%	20,0%	9,8%	13,5%	15,0%





# RESULTATS

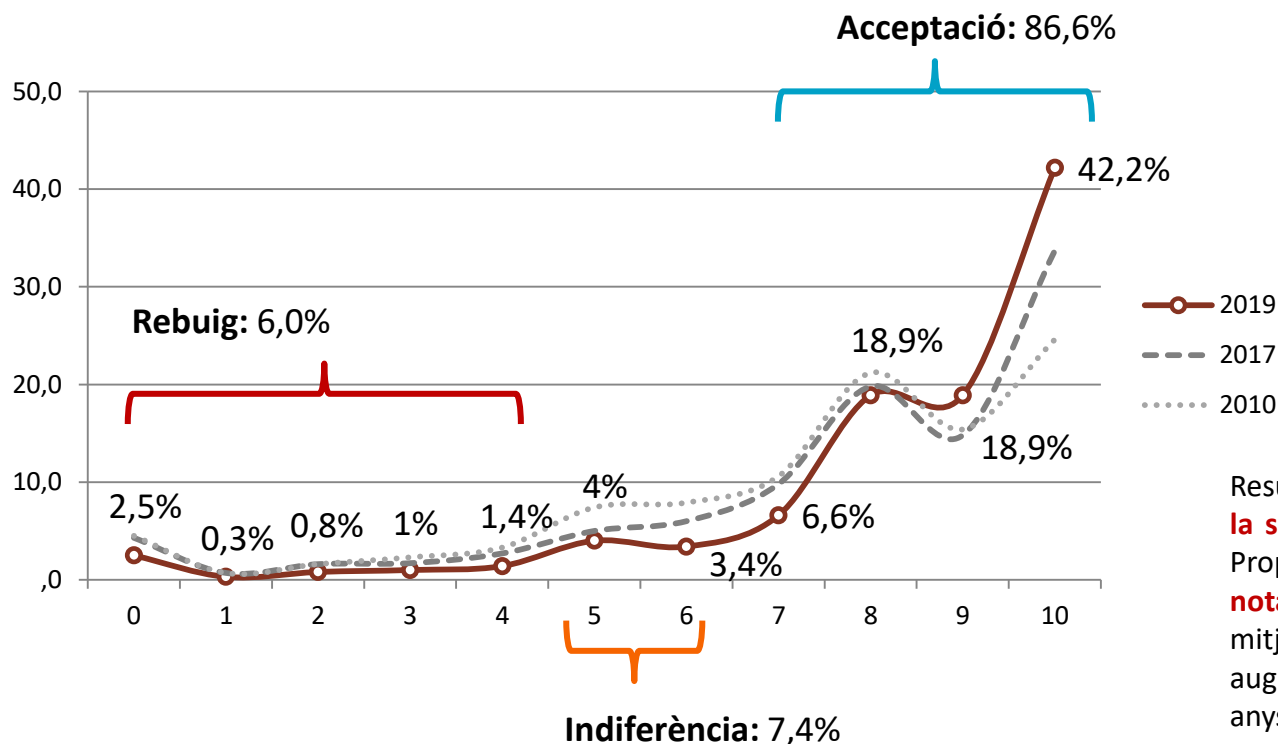
## **ANÀLISIS DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA**

Satisfacció global

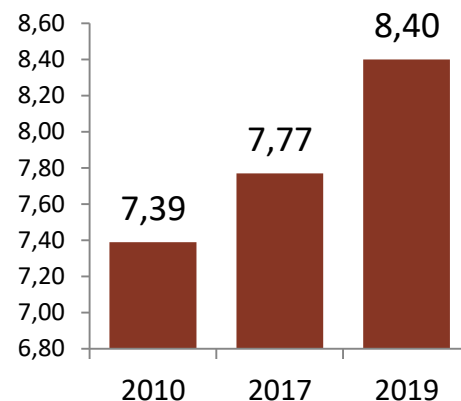
Satisfacció per atributs

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

### Satisfacció Global



Mitjana: **8,40**

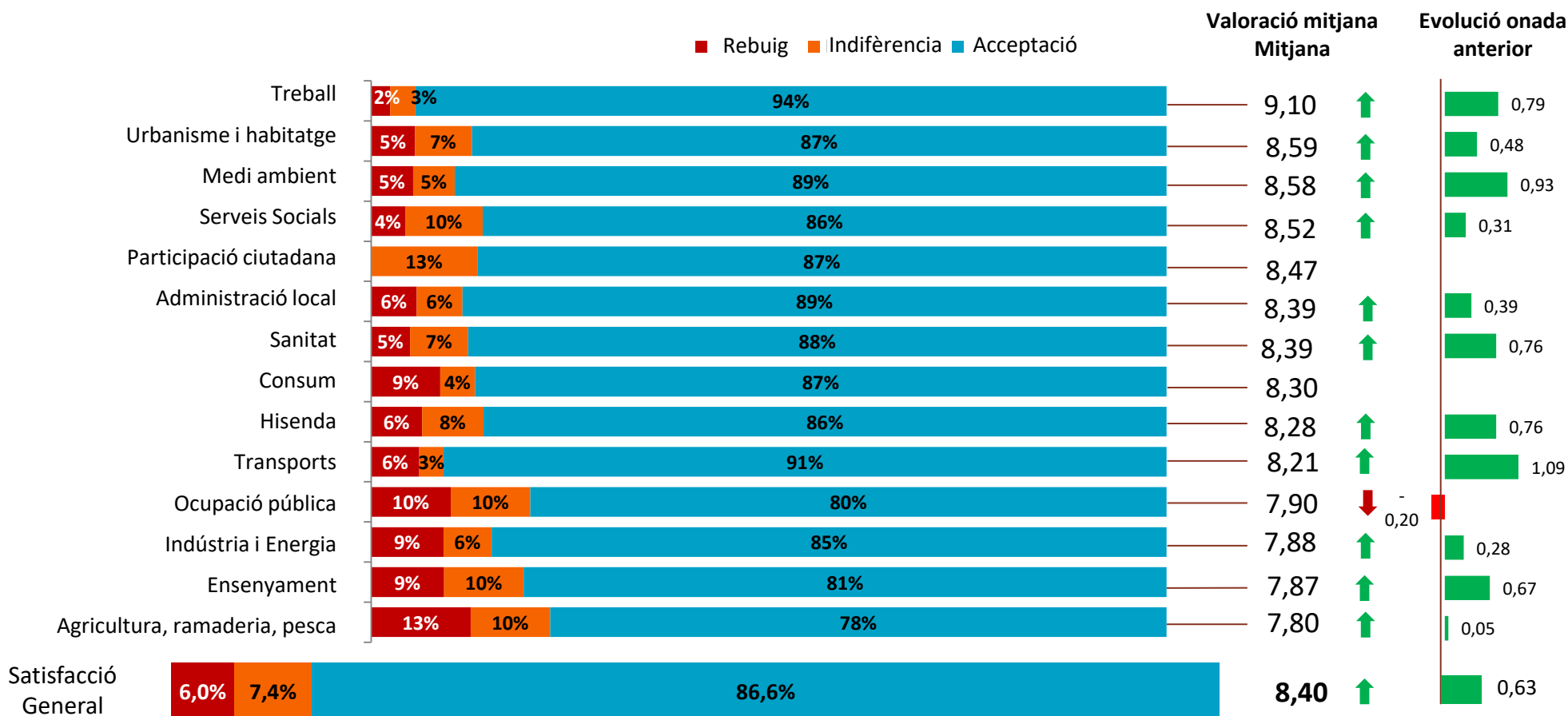


Resum: de manera general s'observa un **augment en la satisfacció** dels ciutadans usuaris del servei 012. Prop del **87% dels ciutadans atesos li donen una nota d'acceptació**, i el servei ha aconseguit una nota mitjana de 8,40 **sobre 10**, la qual ha anat augmentant de manera gradual amb el pas dels anys, **augmentant 1 punt des del 2010 a la data**.



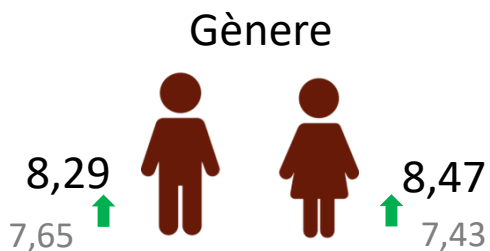
## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

### Satisfacció Global per àrees

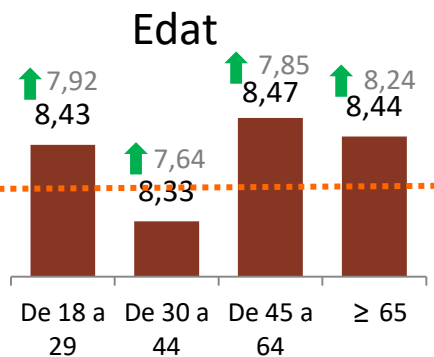
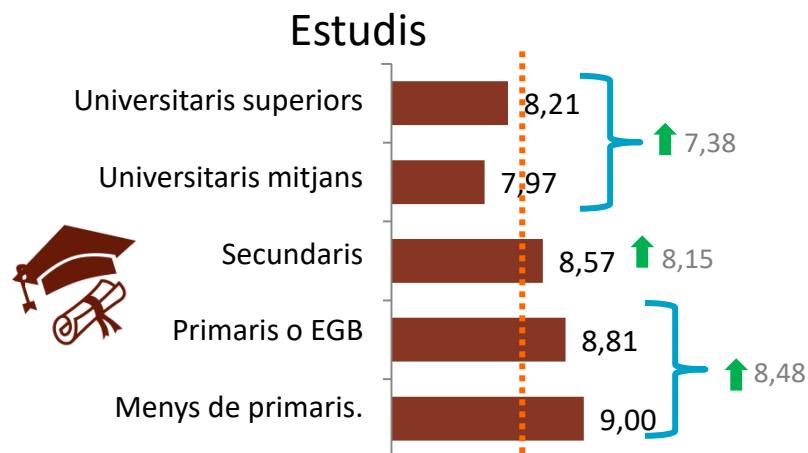
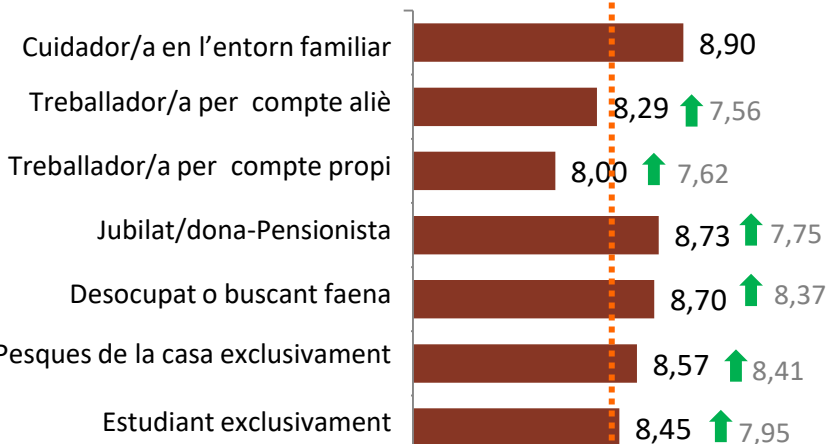


## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

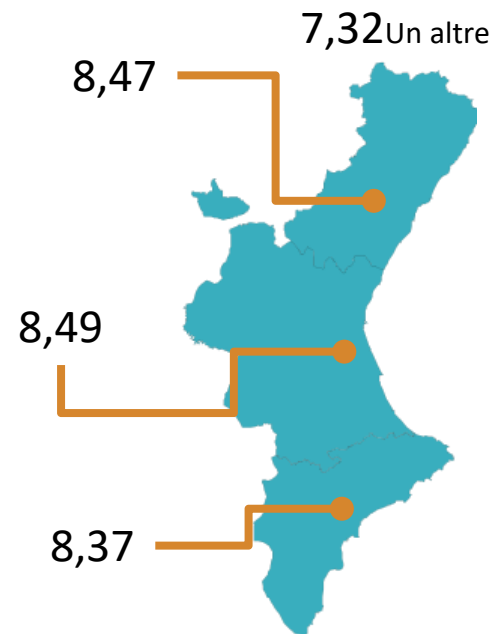
Nivell de satisfacció per variables sociodemogràfiques



### Ocupació



### Província



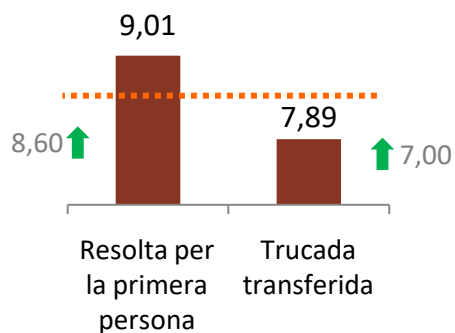
Resum: en analitzar la **nota mitjana per variables sociodemogràfiques** trobem que aquesta **ha augmentat** en tots els casos, no obstant això **és més notori en dones** perquè hi ha augmentat un punt igual que el nivell de satisfacció en **les persones Jubilades o Pensionistes**.

També, s'observa que la gran majoria dels segments es troben per damunt de la mitjana.

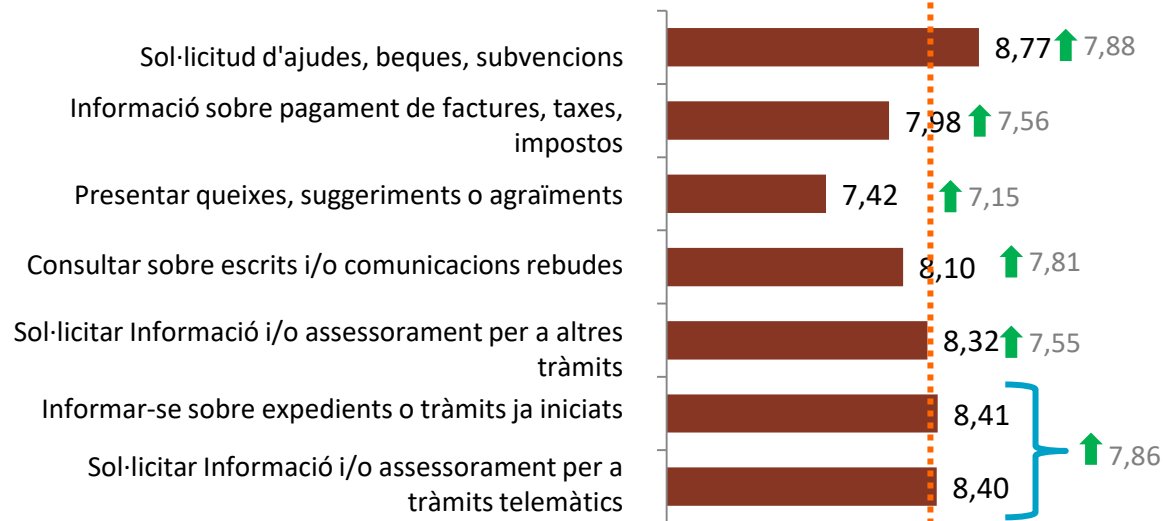
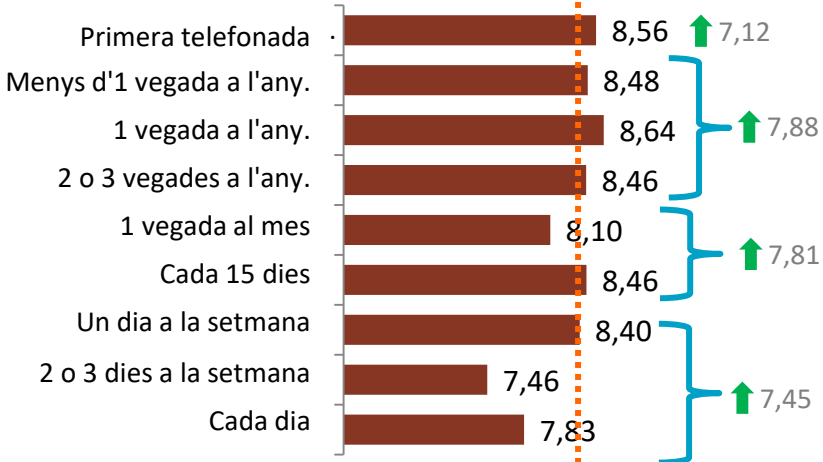
Mitjana 8,40  
 Augment respecte al 2017  
 Dades en Gris, dades 2017

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Nivell de satisfacció per Motius , Freqüència i resolució.



Resum: en analitzar la **satisfacció per Motius** d'ús del servei, les persones que **sol·liciten ajudes, beques o subvencions són les que estan més satisfetes** amb el servei, i són les que **presenten queixes, suggeriments o agraïments les més insatisfetes**. Per part seua, s'observa que a major Freqüència de trucades més insatisfet es troba l'usuari . D'altra banda, les persones que afirmen que la seua **trucada ha sigut transferida** i no resolta per la primera persona també tenen **un nivell de satisfacció per davall de la mitjana**.



..... Mitjana 8,40  
 ▲ Augment respecte al 2017  
 Dades en Gris, dades 2017

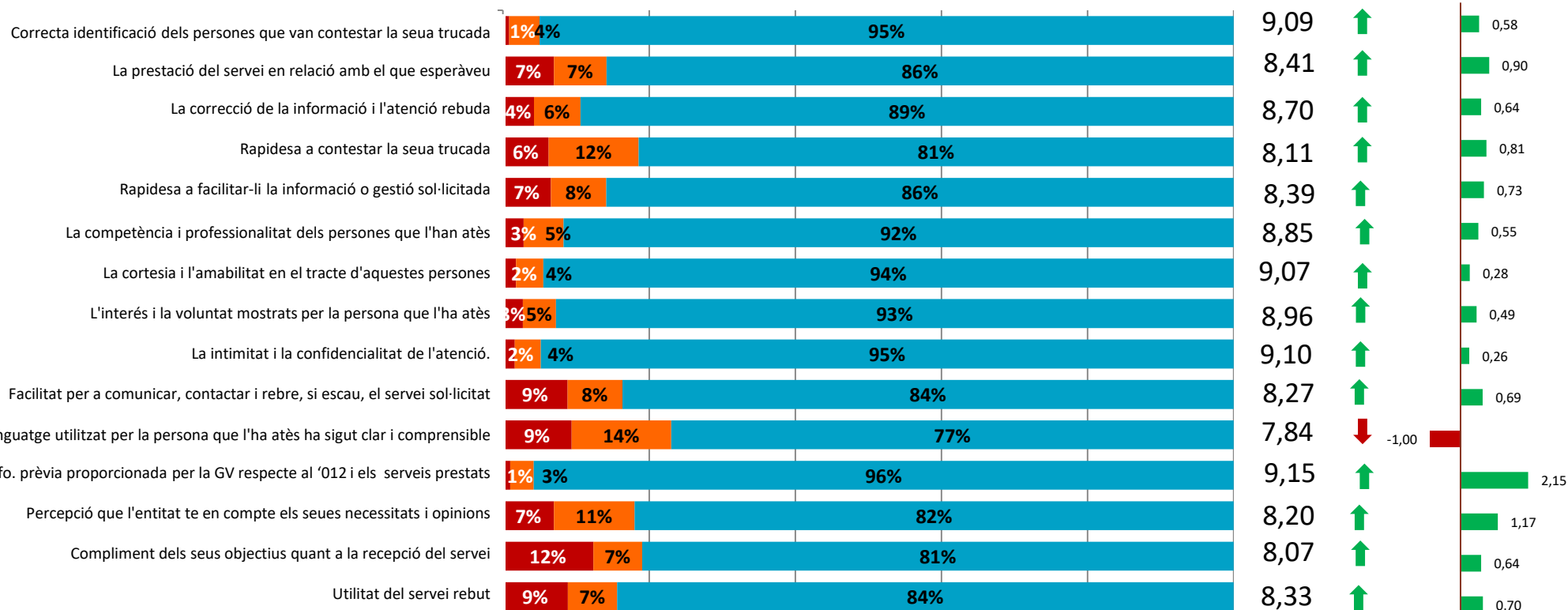
## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

### Valoració per atributs

■ Rebuig ■ Indifèrència ■ Acceptació

Valoració mitjana Mitjana

Evolució onada anterior

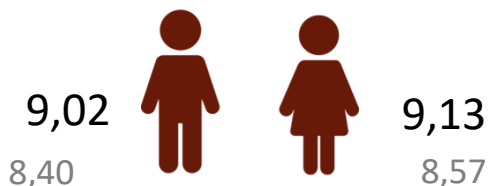


## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

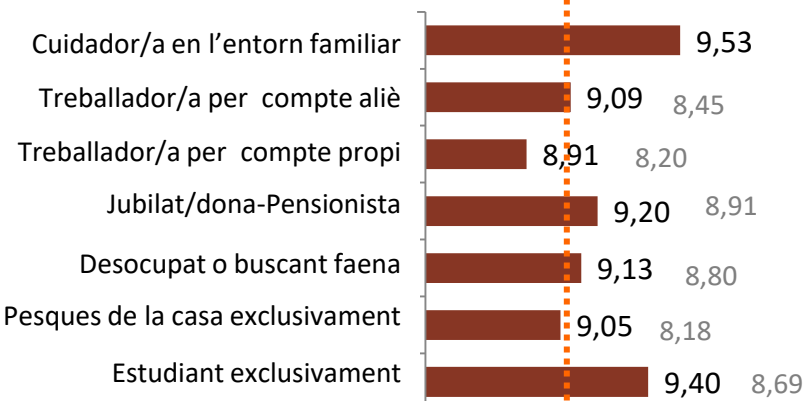
Valoració per atributs i variables de segmentació  
*Correcta identificació de les persones que van contestar la seua trucada*

Mitjana: **9,09** 8,51

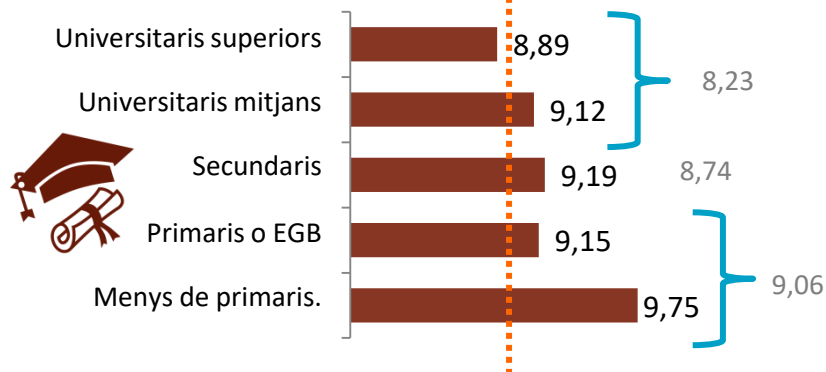
### Gènere



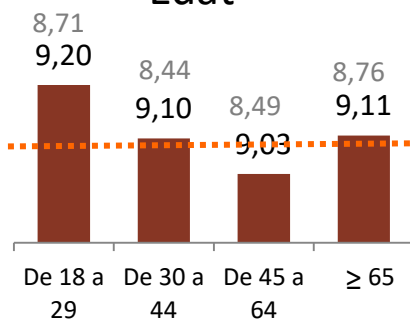
### Ocupació



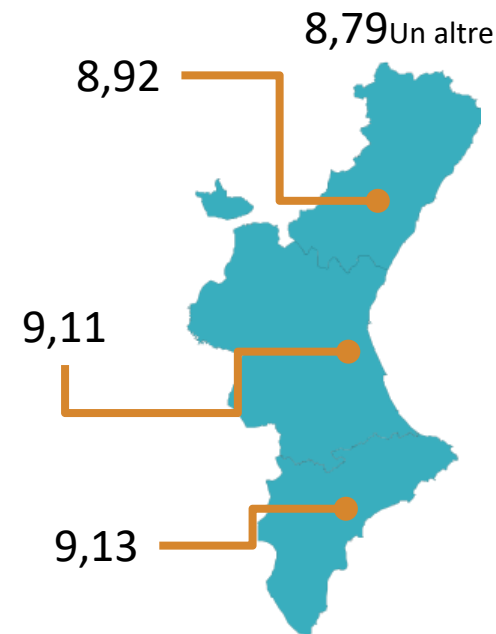
### Estudis



### Edat



### Província



Resum: són les **dones** les que presenten **major satisfacció** amb aquest atribut, també s'observa que a menor **nivell educatiu major és la satisfacció** amb aquest, i només **les persones de 45 i 64 anys** d'Edat són els que fiquen una **nota per davall de la mitjana**.

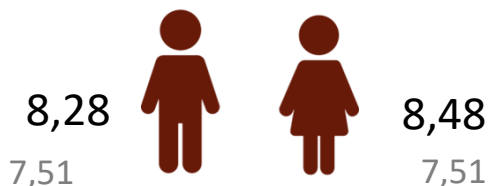
## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

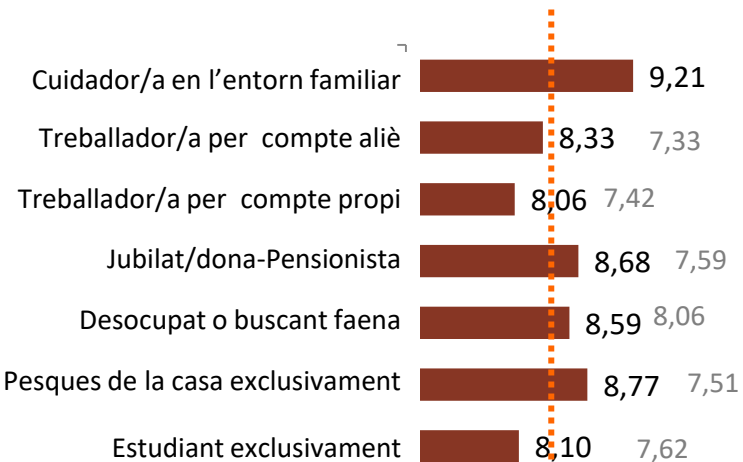
La prestació del servei en relació amb el que esperàveu

Mitjana: **8,41** 7,51

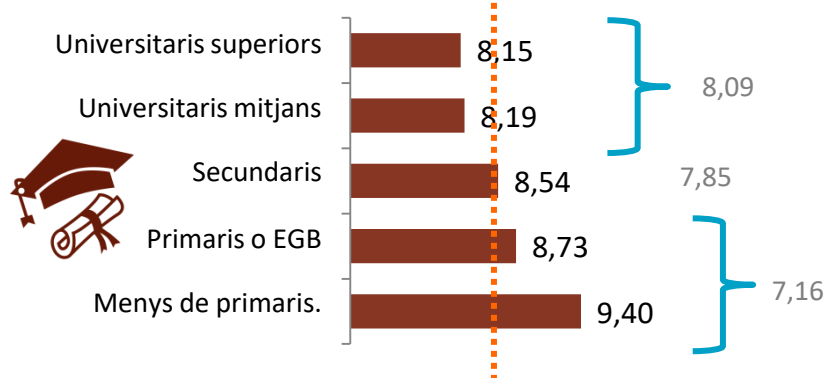
### Gènere



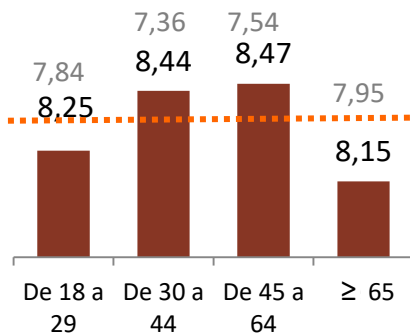
### Ocupació



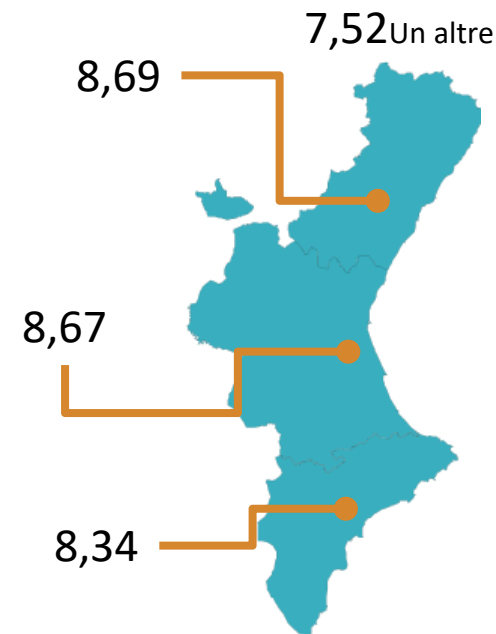
### Estudis



### Edat



### Província



Resum: quant al Gènere no hi ha una diferència significativa davant la puntuació d'aquest atribut, s'observa que a menor **nivell educatiu major és la satisfacció** amb aquest, i només **les persones de majors de 65 anys** d'Edat són els que fiquen una **nota per davall de la mitjana**. Per part seua, **els Treballadors per compte propi i els Estudiants són els més insatsfets** amb la prestació del servei.



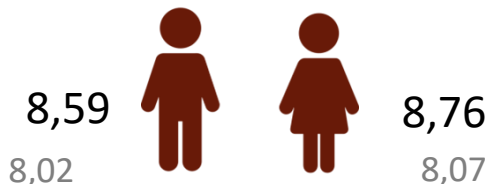
## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

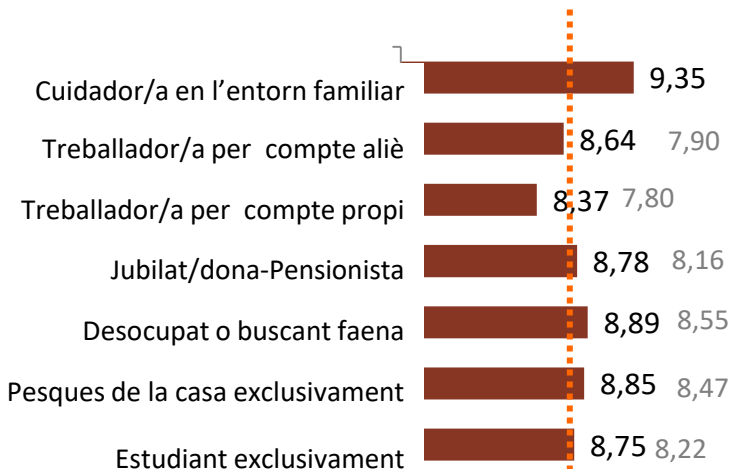
*La correcció de la informació i l'atenció rebuda*

Mitjana: **8,70** 8,06

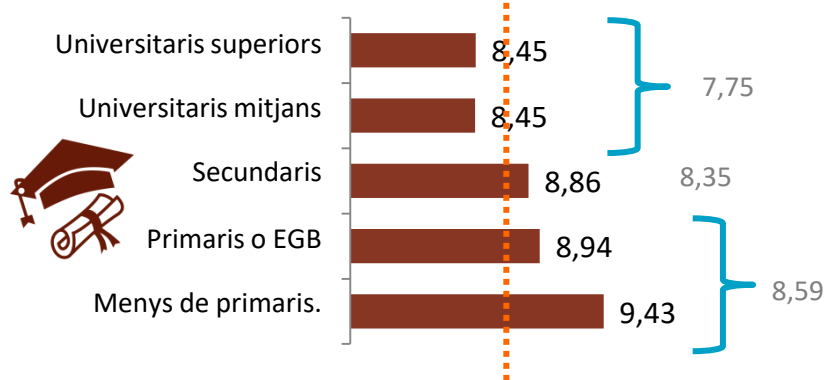
### Gènere



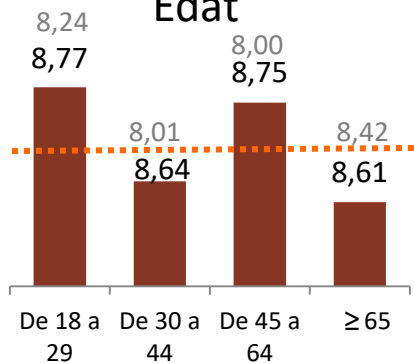
### Ocupació



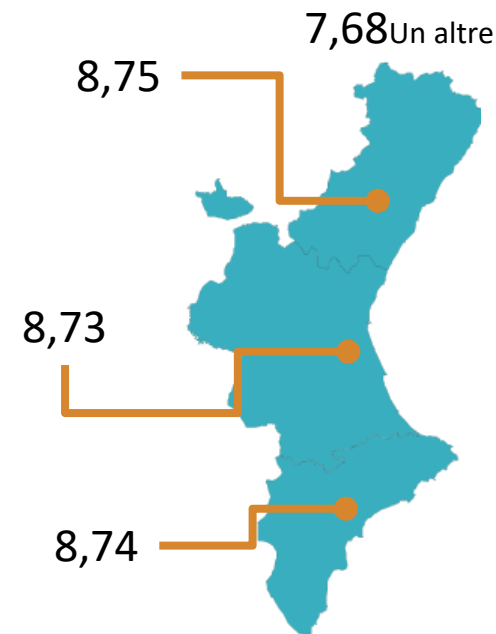
### Estudis



### Edat



### Província



Resum: són les dones les que qualifiquen millor aquest atribut, s'observa que a menor **nivell educatiu major és la satisfacció** amb aquest, i **les persones de majors de 65 anys i de 30 i 44 anys d'Edat són els que posen una nota per davall de la mitjana**. Per part seua, **els Treballadors per compte propi són els més insatisfets** amb la prestació del servei.

# Resultats

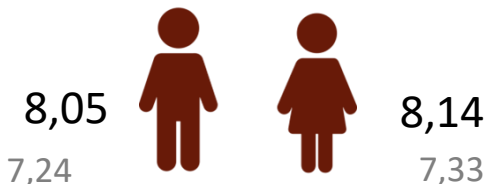
## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

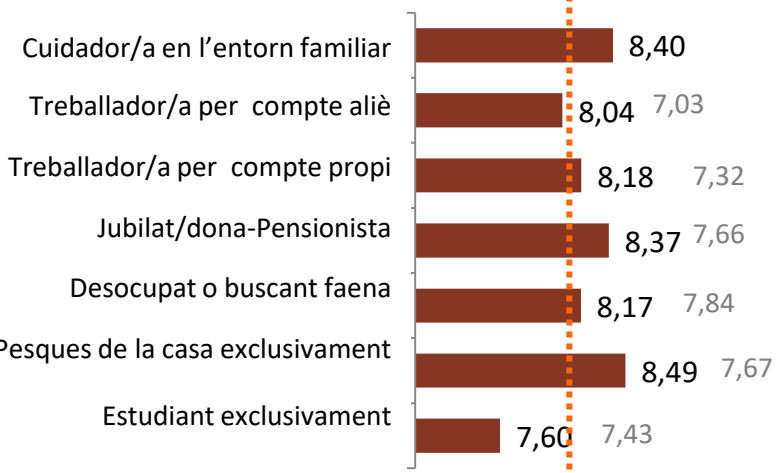
*Rapidesa a contestar la seua trucada*

Mitjana: **8,11** 7,51

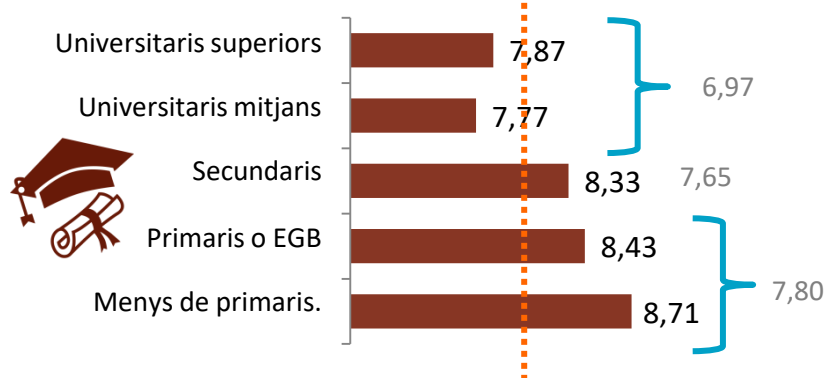
### Gènere



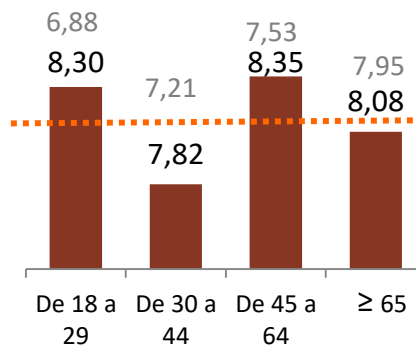
### Ocupació



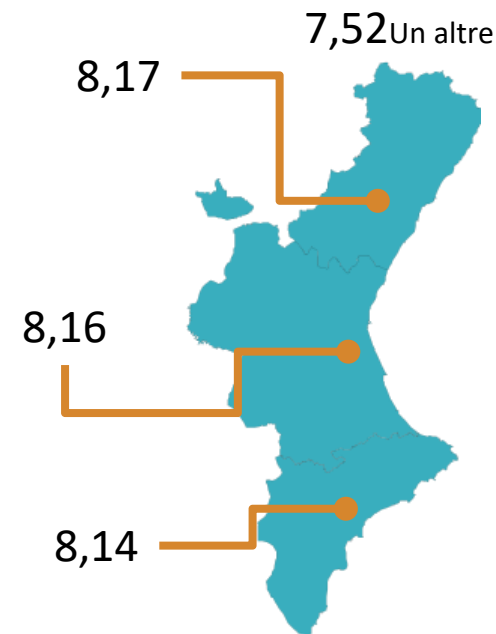
### Estudis



### Edat



### Província



Resum: quant al Gènere no hi ha una diferència significativa davant la puntuació d'aquest atribut, s'observa que a menor **nivell educatiu major és la satisfacció** amb aquest, i són **les persones de 30 i 44 anys** d'Edat els que posen una **nota molt per davall de la mitjana**. Per part seua, **els Treballadors per compte propi i majorment els Estudiants són els més insatisfets** amb la prestació del servei.

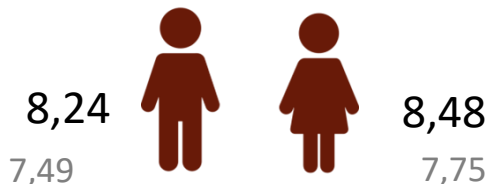
## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

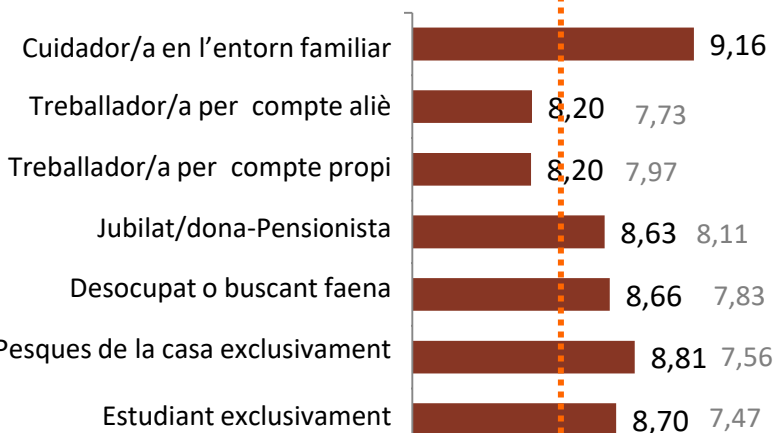
*Rapidesa a facilitar-li la informació o gestió sol·licitada*

Mitjana: **8,39** 7,66

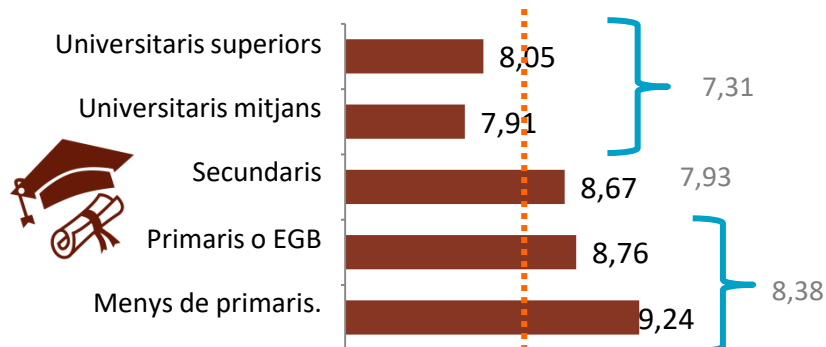
### Gènere



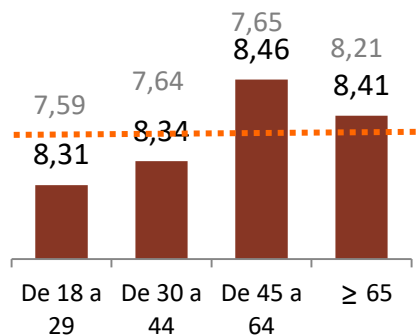
### Ocupació



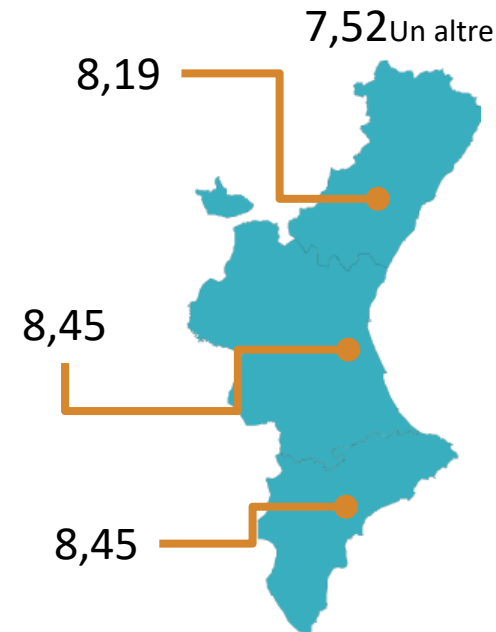
### Estudis



### Edat



### Província



Resum: quant al Gènere no hi ha una diferència significativa davant la puntuació d'aquest atribut, s'observa que a menor **nivell educatiu major és la satisfacció** amb aquest, i són **les persones majors de 45 anys d'Edat** els que posen una **nota per damunt de la mitjana**. Per part seua, **els Treballadors per compte propi i aliena són els més insatisfets** amb la rapidesa a facilitar la informació o gestió sol·licitada.

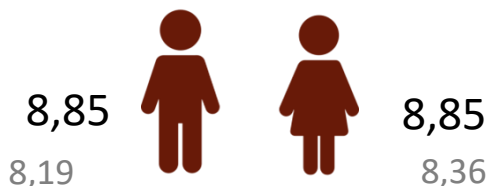
## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

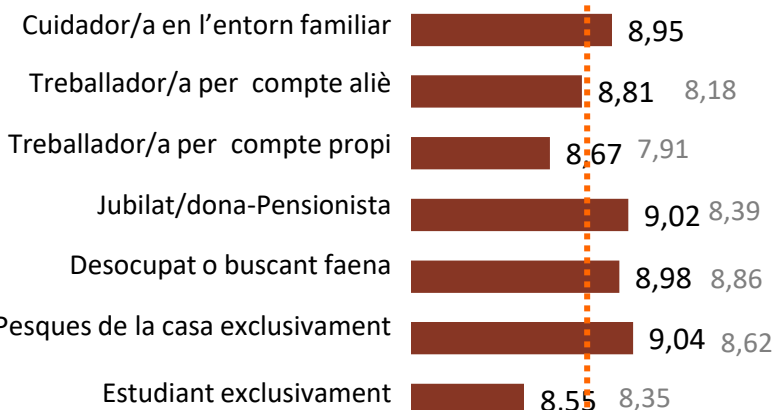
*La competència i professionalitat de les persones que l'han atés*

Mitjana: **8,85** 8,30

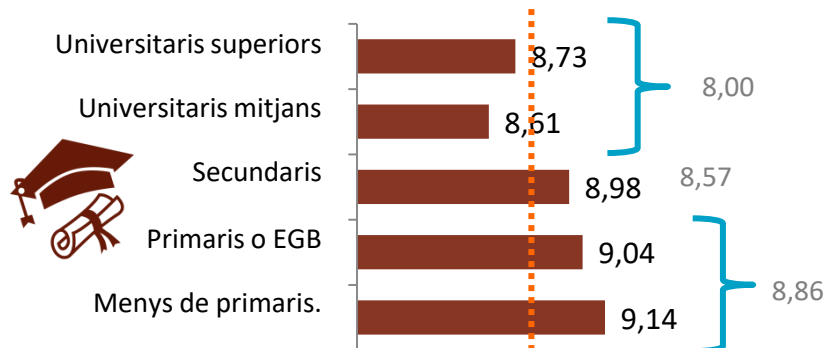
### Gènere



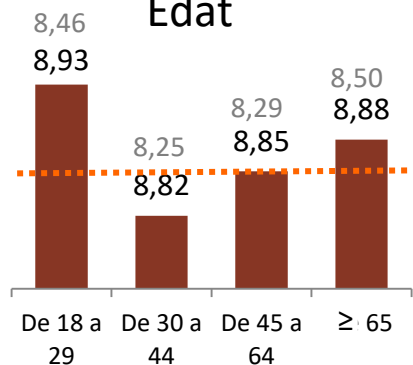
### Ocupació



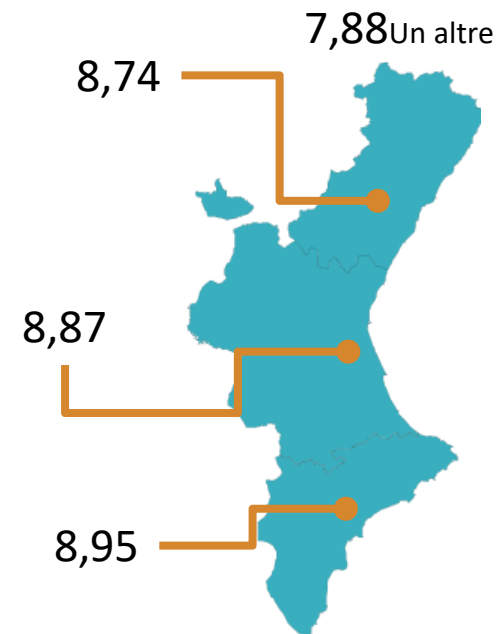
### Estudis



### Edat



### Província



Resum: quant al Gènere no hi ha una diferència davant la puntuació d'aquest atribut, s'observa que a menor **nivell educatiu major és la satisfacció** amb aquest, i són **les persones de 30 i 44 anys** d'Edat els que posen una **nota per davall de la mitjana**. Per part seua, **els Treballadors per aliena i els Estudiants són els més insatisfets** amb la professionalitat de les persones que els atenen.

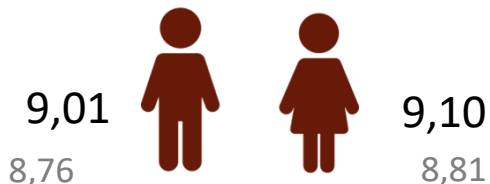
## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

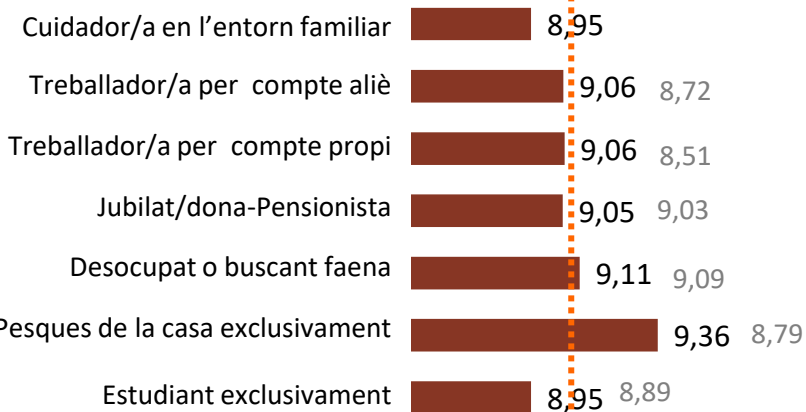
*La cortesia i l'amabilitat en el tracte d'aquestes persones*

Mitjana: **9,07** 8,79

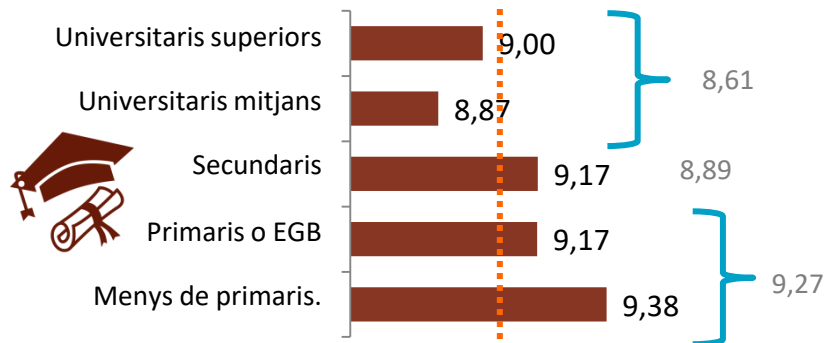
### Gènere



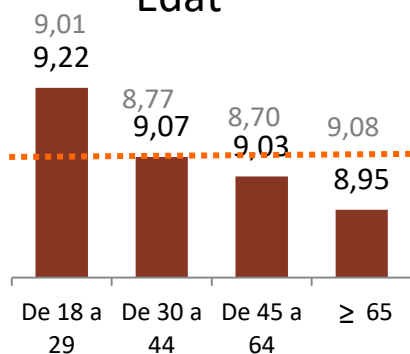
### Ocupació



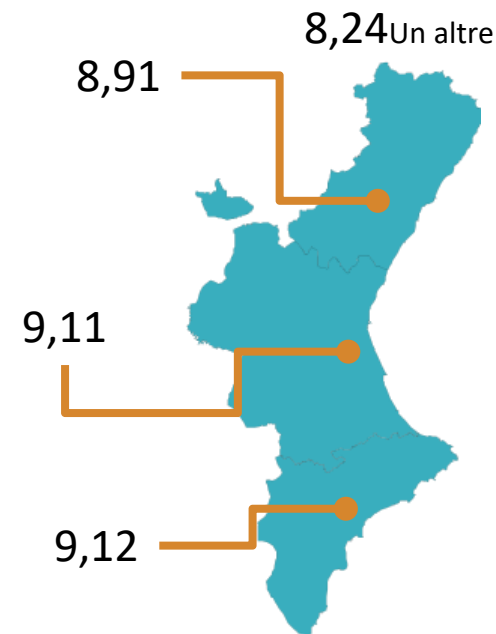
### Estudis



### Edat



### Província



Resum: quant al Gènere no hi ha una diferència significativa davant la puntuació d'aquest atribut, s'observa que a menor **nivell educatiu major és la satisfacció** amb aquest, i segons **augmenta l'Edat, la insatisfacció amb l'amabilitat augmenta**. Per part seua, **els Estudiants i els que es dediquen a la cura en l'entorn familiar** són els que es mostren més insatisfets amb aquest atribut.

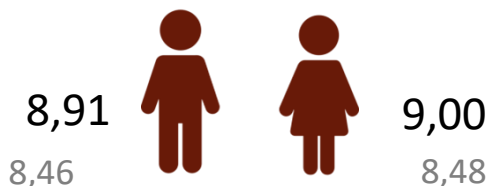
## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

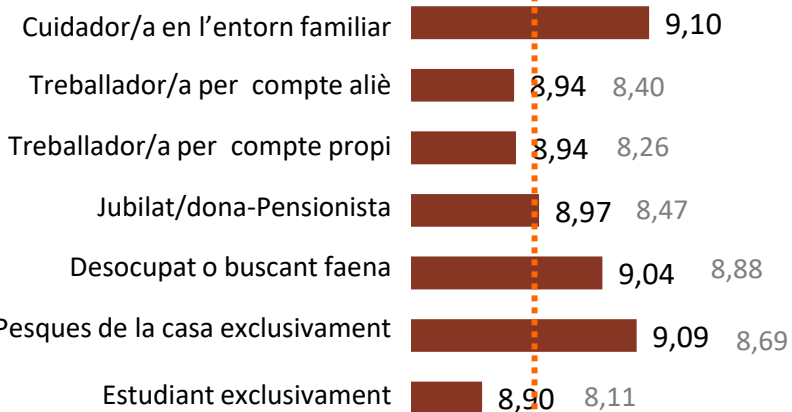
*L'interés i la voluntat mostrats per la persona que l'ha atés*

Mitjana: **8,96** 8,47

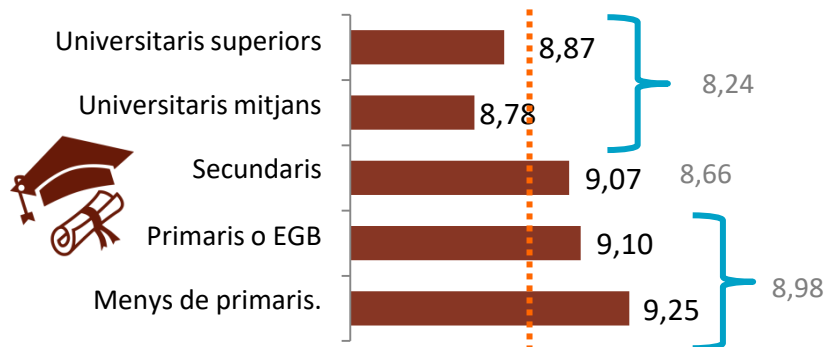
### Gènere



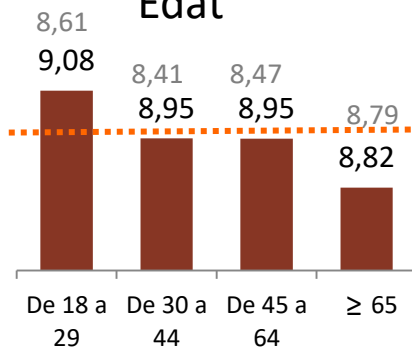
### Ocupació



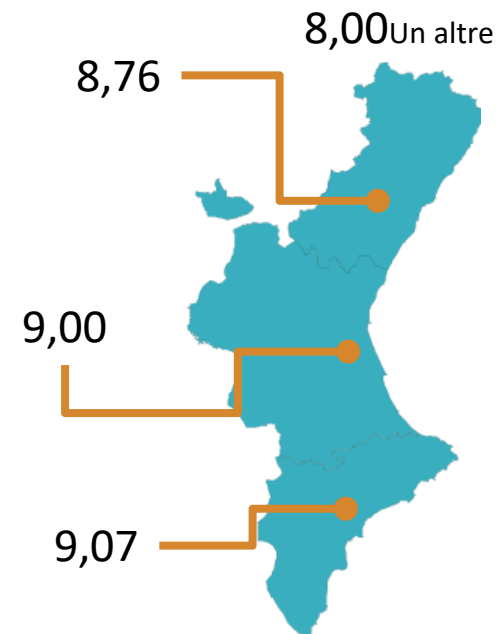
### Estudis



### Edat



### Província



Resum: quant al Gènere no hi ha una diferència significativa davant la puntuació d'aquest atribut, s'observa que a menor **nivell educatiu major és la satisfacció** amb aquest, i només la persones **de 18 a 29 anys de Edat** posen una nota per damunt de la mitjana. Per part seua, **els Estudiants i els Treballadors per compte d'altri i propi** són els que es mostren més insatisfets amb aquest atribut..



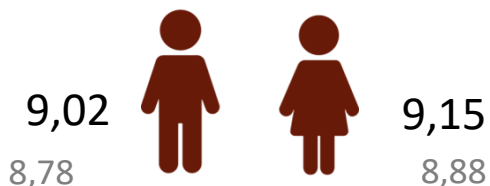
## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

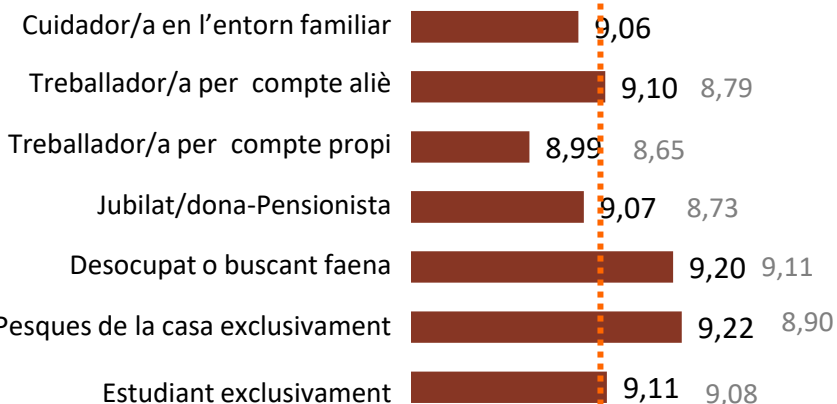
*La intimitat i la confidencialitat de l'atenció.*

Mitjana: **9,10** 8,84

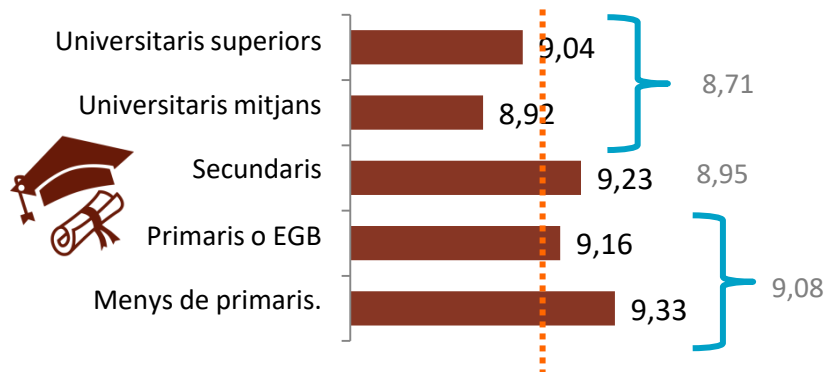
### Gènere



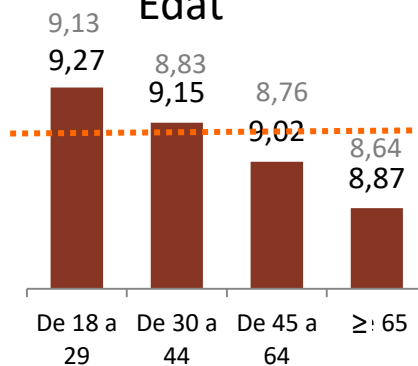
### Ocupació



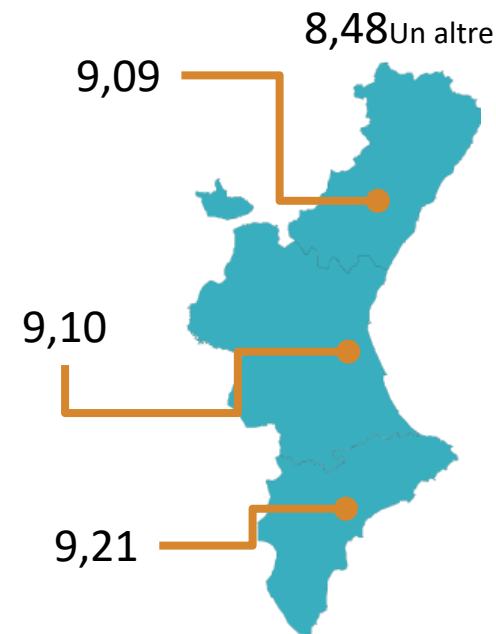
### Estudis



### Edat



### Província



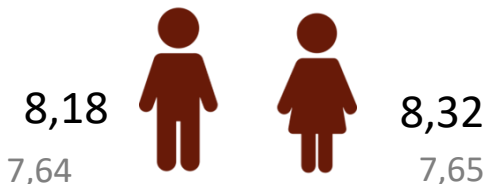
Resum: quant al Gènere són les dones les que posen una nota per damunt de la mitjana davant la puntuació d'aquest atribut, s'observa que a menor **nivell educatiu major és la satisfacció** amb aquest, i segons **augmenta l'Edat** la satisfacció tendeix a disminuir. Per part seua, **els Treballadors en l'entorn familiar, els jubilats o pensionistes, i els Treballadors per compte propi**, són els que es mostren més insatisfets amb aquest atribut.

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

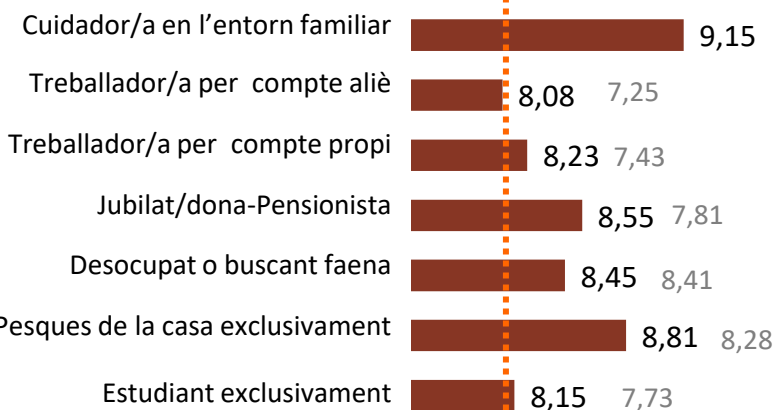
Valoració per atributs i variables de segmentació  
*Facilitat per a comunicar, contactar i rebre, si cal, el servei sol·licitat*

Mitjana: **8,27** 7,59

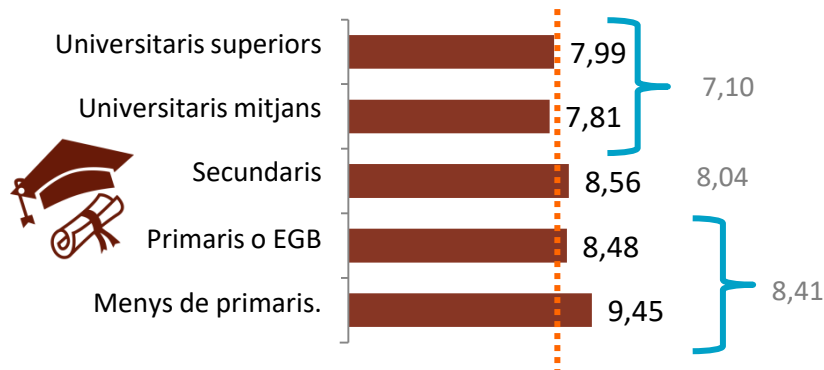
### Gènere



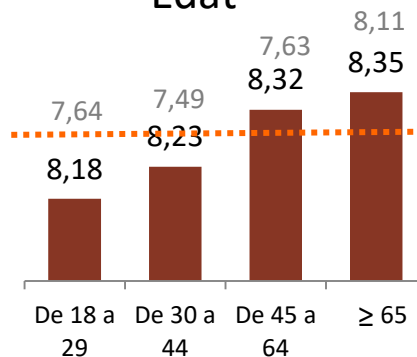
### Ocupació



### Estudis

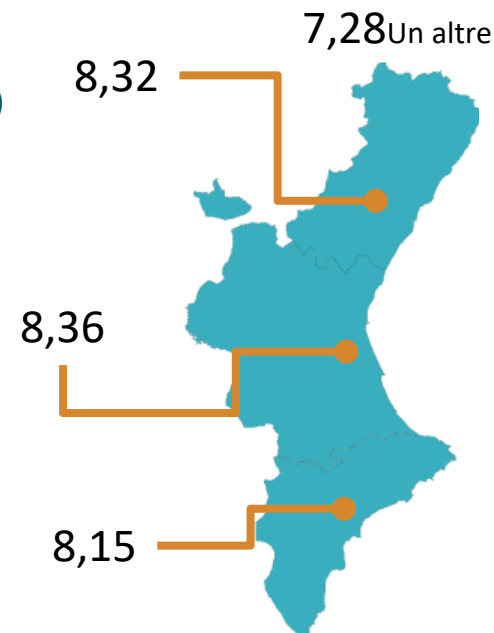


### Edat



(Elements Tangibles)

### Província



Resum: quant al Gènere són les dones les que posen una nota per damunt de la mitjana davant la puntuació d'aquest atribut, s'observa que a menor **nivell educatiu major és la satisfacció** amb aquest, i segons **augmenta l'Edat** la satisfacció augmenta.. Per part seua, **els Treballadors en l'entorn familiar**, són els que millor puntuen la facilitat per a comunicar i **els Treballadors per compte d'altri i Estudiants**, són els que es mostren més insatisfets amb aquest atribut.

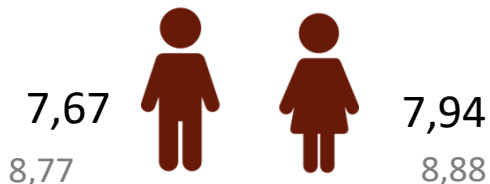


## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

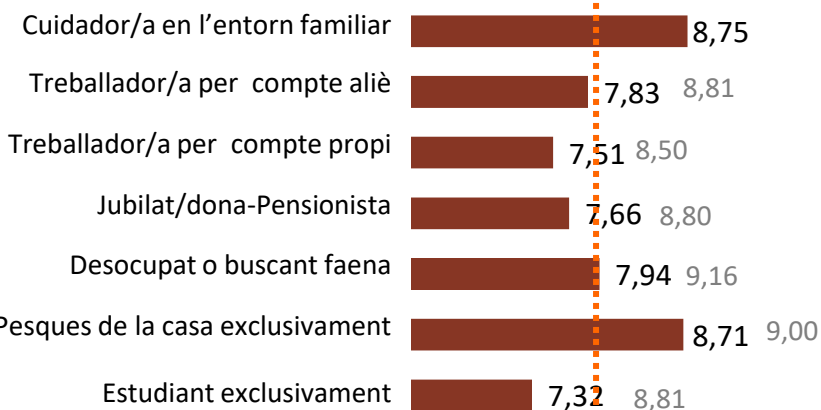
Valoració per atributs i variables de segmentació  
*El llenguatge utilitzat per la persona que l'ha atés ha sigut clar i comprensible*

Mitjana: **7,84** 8,84

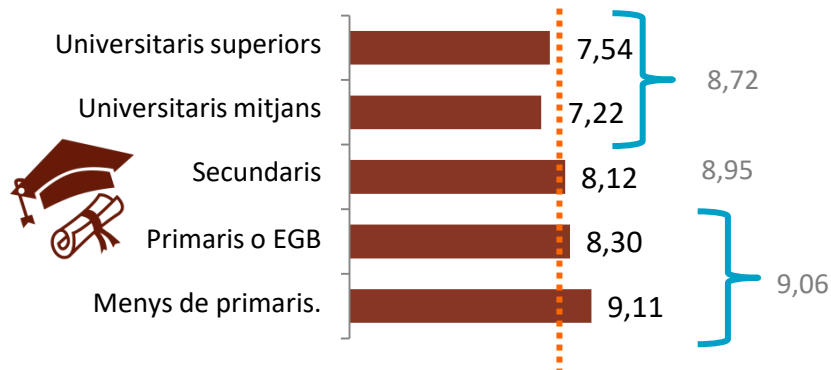
### Gènere



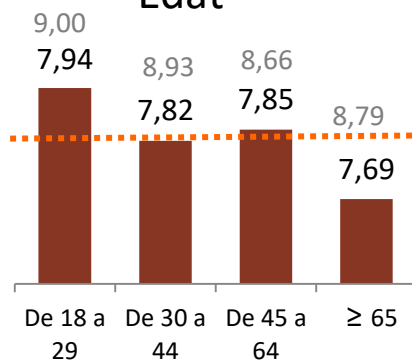
### Ocupació



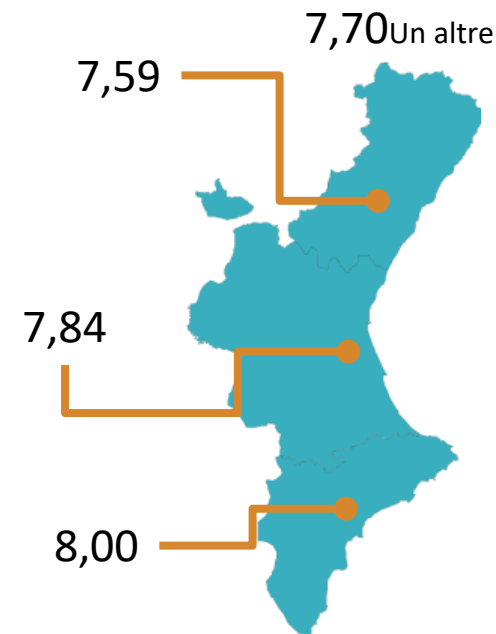
### Estudis



### Edat



### Província



Resum: quant al Gènere són les dones les que posen una nota per damunt de la mitjana davant la puntuació d'aquest atribut, s'observa que a menor **nivell educatiu major és la satisfacció** amb aquest, i **els majors de 65 anys són** els més insatisfets amb el llenguatge utilitzat. Per part seua, **els Treballadors per compte d'altri, per compte propi, Estudiants i jubilats o pensionistes**, són els que es mostren més insatisfets amb aquest atribut.

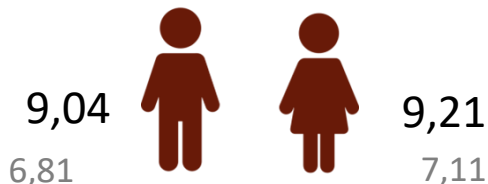
## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

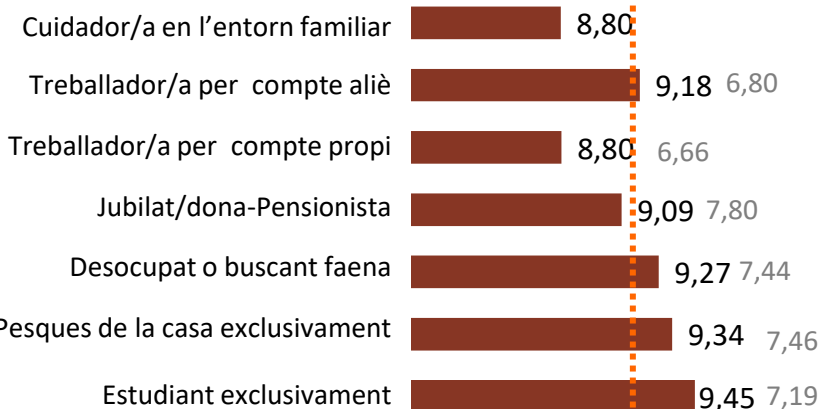
Info. prèvia proporcionada per la GV respecte al '012 i els serveis prestats

Mitjana: **9,15** 7,00

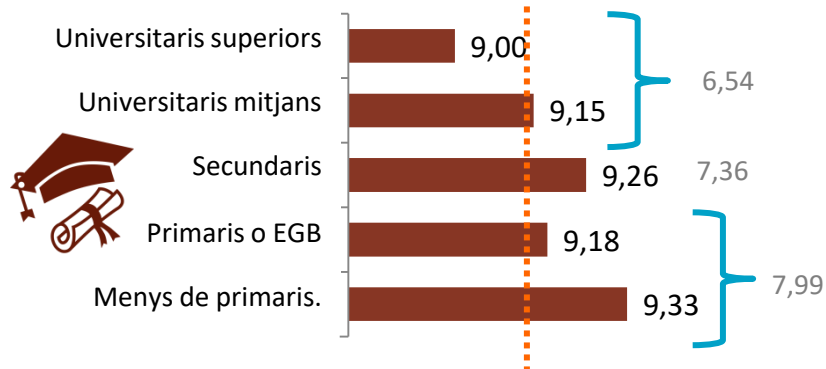
### Gènere



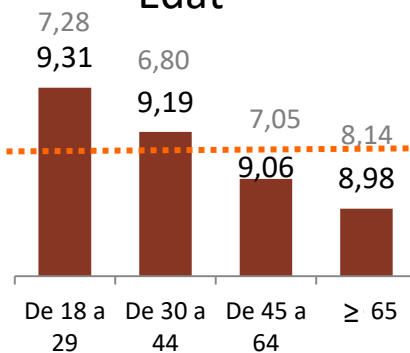
### Ocupació



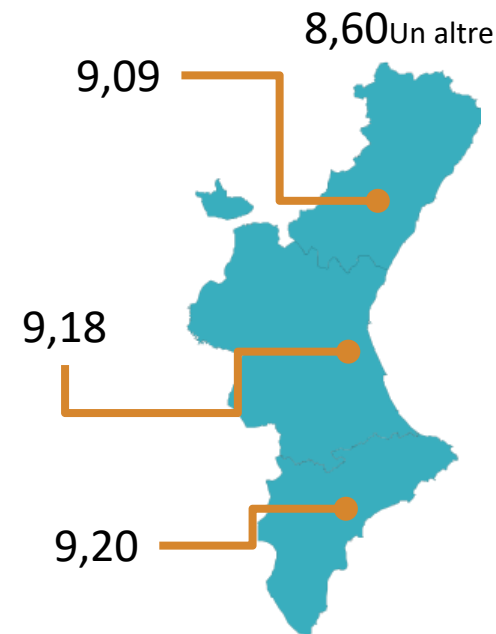
### Estudis



### Edat



### Província



Resum: quant al Gènere són les dones les que posen una nota per damunt de la mitjana davant la puntuació d'aquest atribut, s'observa que a **menor nivell educatiu, major és la satisfacció** amb aquest, i segons **augmenta l'Edat** la satisfacció tendeix a disminuir. Per part seua, **els cuidadors en l'entorn familiar i els Treballadors per compte propi**, són els que es mostren més insatsfets amb aquest atribut.

# Resultats

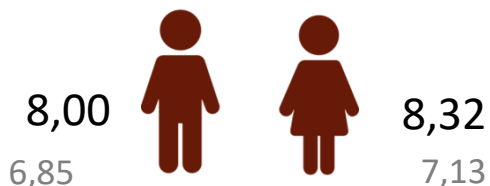
## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

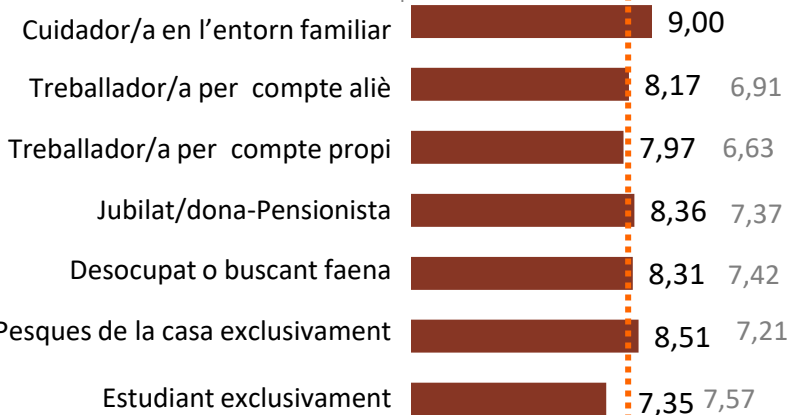
Percepció que l'entitat té en compte les seues necessitats i opinions

Mitjana: **8,20** 7,03

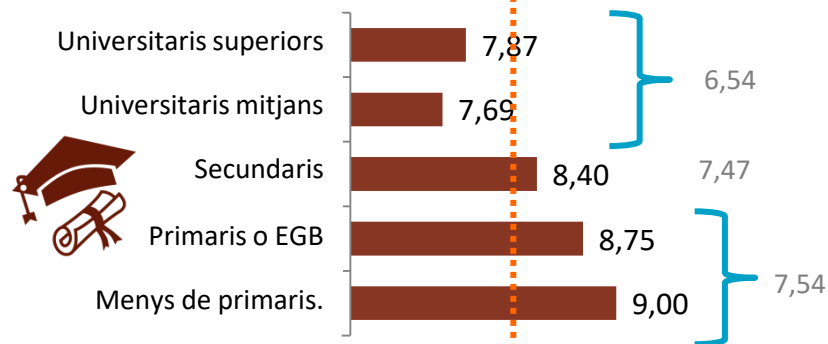
### Gènere



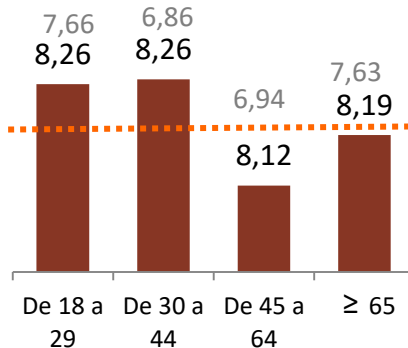
### Ocupació



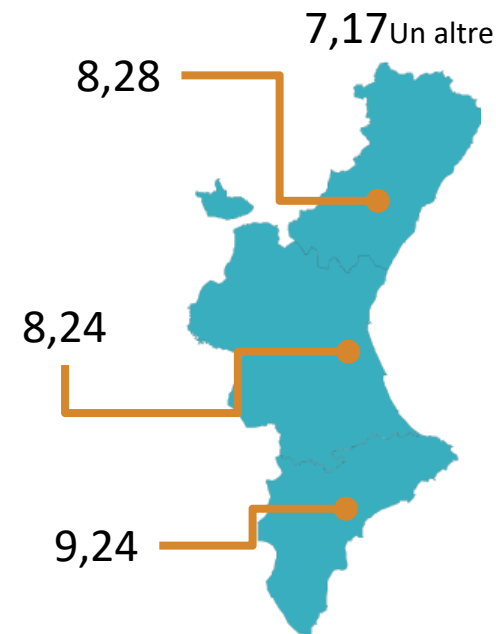
### Estudis



### Edat



### Província



Resum: quant al Gènere són els homes els qui posen una nota molt per davall de la mitjana davant la puntuació d'aquest atribut, s'observa que a menor **nivell educatiu, major és la satisfacció** amb aquest, i són les persones de 18 i 44 anys les més satisfetes. Per part seua, **els cuidadors en l'entorn familiar** són els que es mostren més satisfets amb aquest atribut.

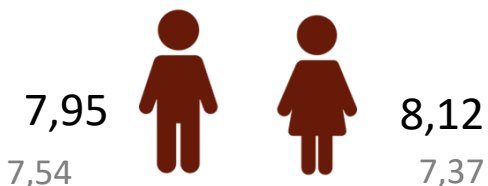
## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

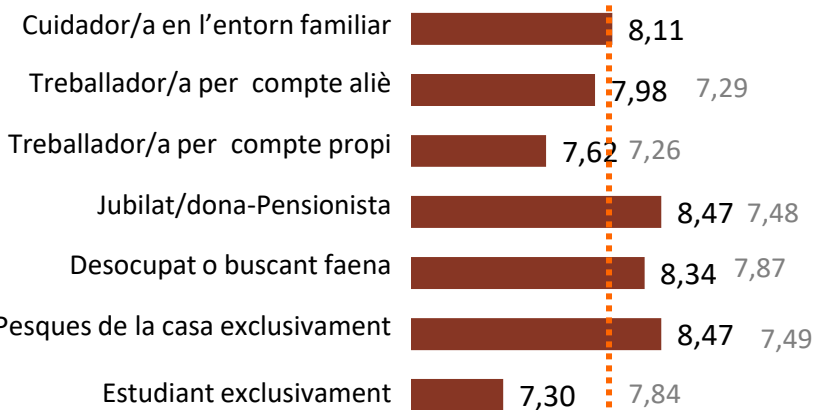
*Compliment dels seus objectius quant a la recepció del servei*

Mitjana: **8,07** 7,43

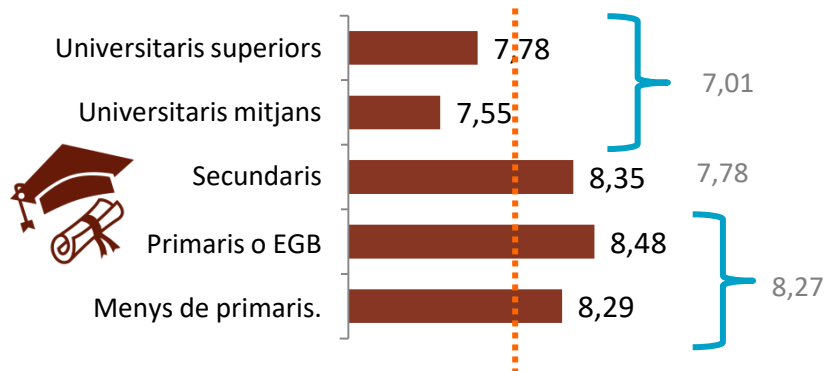
### Gènere



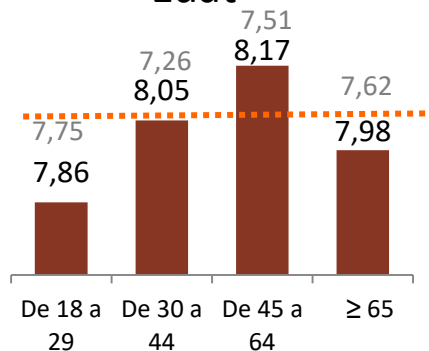
### Ocupació



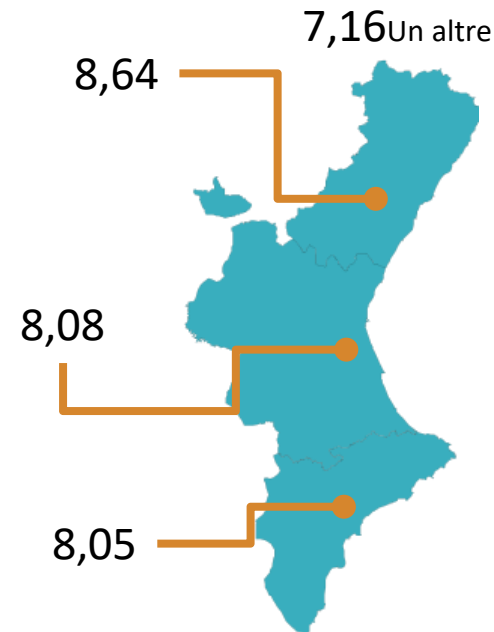
### Estudis



### Edat



### Província



Resum: quant al Gènere són els **homes** els qui posen una nota molt **per davall de la mitjana** d'aquest atribut, s'observa que **les persones amb Estudis Secundaris o primaris són els més satisfets** i són **els menors de 29 i majors de 65** els més insatisfets amb el compliment dels seus objectius en la trucada. Per part seua, **els Treballadors per compte propi i Estudiants**, són els que es mostren més insatisfets amb aquest atribut.

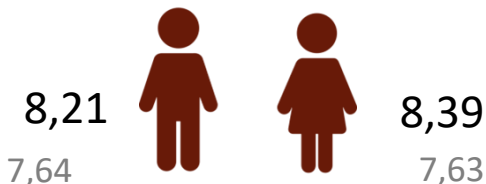
# Resultats

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

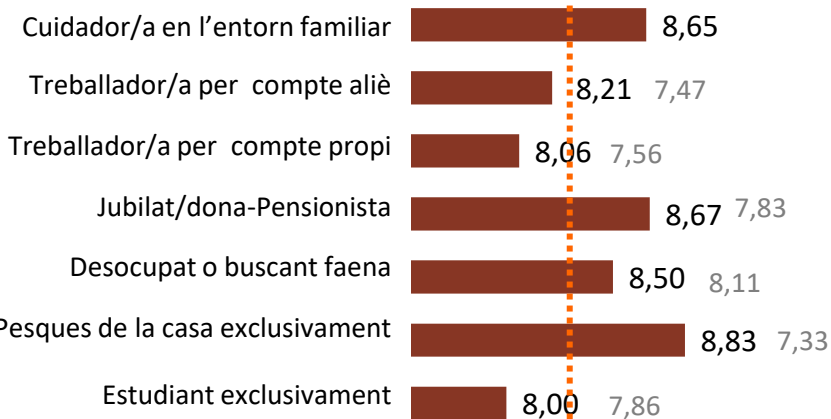
Valoració per atributs i variables de segmentació  
*Utilitat del servei rebut*

Mitjana: **8,33** 7,63

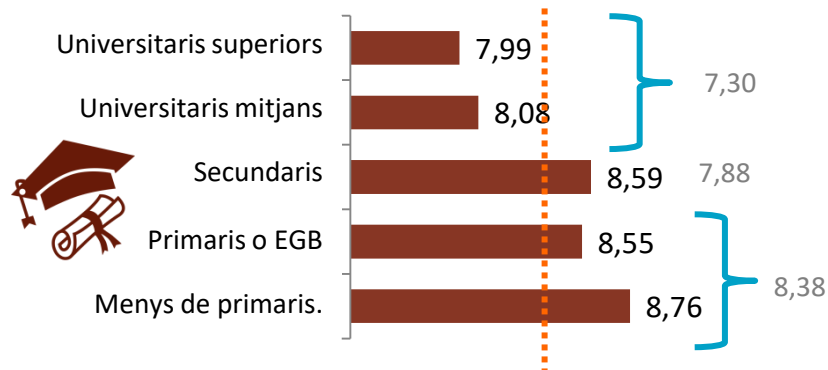
### Gènere



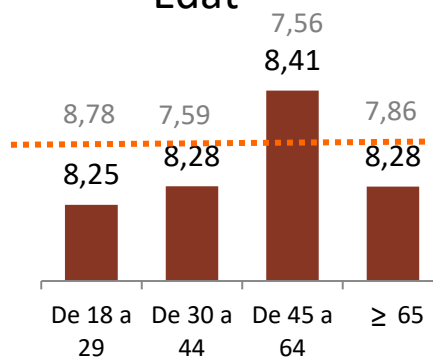
### Ocupació



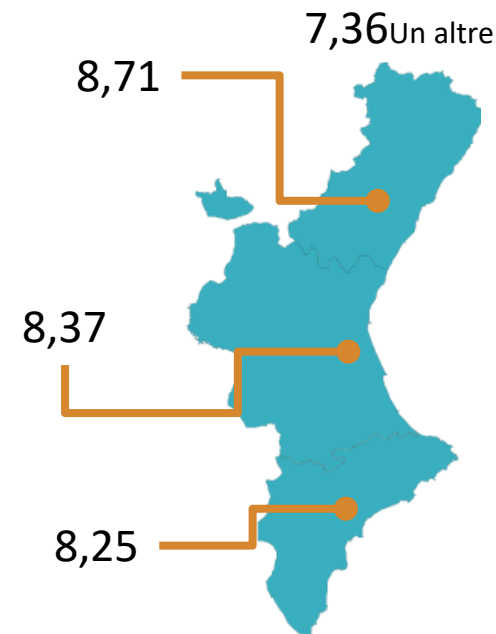
### Estudis



### Edat



### Província



Resum: quant al Gènere són les dones les que posen una nota per damunt de la mitjana davant la puntuació d'aquest atribut, s'observa que a menor **nivell educatiu major és la satisfacció** amb aquest, i són **els que tenen ens 45 i 64 anys**, els únics que posen una nota per damunt de la mitjana a la utilitat del servei. Per part seua, **els Estudiants i els Treballadors per compte propi**, són els que es mostren més insatisfets amb aquest atribut.

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

### Valoració per atributs i variables de comportament

	MITJANA	Freqüència d'Ús								
		Cada dia	2 o 3 dies a la setmana	Un dia a la setmana	Cada 15 dies	1 vegada al mes	2 o 3 vegades a l'any.	1 vegada a l'any.	Menys d'1 vegada a l'any.	Primera telefonada
Correcta identificació dels persones que van contestar la seua trucada	9,09	9,50	8,61	9,17	9,09	8,95	9,12	9,22	9,08	9,11
La prestació del servei en relació amb el que esperàveu	8,41	7,50	7,29	8,02	8,41	8,21	8,54	8,69	8,57	8,37
La correcció de la informació i l'atenció rebuda	8,70	7,50	7,94	8,77	8,82	8,55	8,78	8,84	8,75	8,63
Rapidesa a contestar la seua trucada	8,11	7,33	7,23	7,86	8,20	7,86	8,03	8,59	8,07	8,43
Rapidesa a facilitar-li la informació o gestió sol·licitada	8,39	6,83	7,51	8,19	8,45	8,16	8,38	8,68	8,67	8,62
La competència i professionalitat dels persones que l'han atès	8,85	7,67	7,94	8,93	8,98	8,87	8,85	8,99	8,93	8,86
La cortesia i l'amabilitat en el tracte d'aquestes persones	9,07	9,00	8,49	9,19	9,20	9,08	9,03	9,16	9,05	9,11
L'interés i la voluntat mostrats per la persona que l'ha atès	8,96	7,83	8,35	9,00	9,20	9,02	8,95	9,04	8,91	8,96
La intimitat i la confidencialitat de l'atenció	9,10	9,50	8,34	8,95	9,19	9,13	9,15	9,14	9,00	9,13
Facilitat per a comunicar, contactar i rebre, si escau, el servei sol·licitat	8,27	6,17	7,23	7,93	8,38	7,94	8,41	8,27	8,26	8,65
El llenguatge utilitzat per la persona que l'ha atès ha sigut clar i comprensible	7,84	7,83	6,76	7,78	8,02	8,11	7,87	7,74	7,64	7,87
Info. prèvia proporcionada per la GV respecte al '012 i els serveis prestats	9,15	9,50	8,37	9,19	8,95	9,14	9,09	9,35	9,16	9,33
Percepció que l'entitat te en compte els seues necessitats i opinions	8,20	7,83	7,23	7,69	7,93	7,96	8,28	8,50	8,07	8,54
Compliment dels seus objectius quant a la recepció del servei	8,07	6,17	6,63	7,85	7,91	7,82	8,19	8,36	7,91	8,34
Utilitat del servei rebut	8,33	6,33	7,06	7,86	8,07	8,13	8,41	8,64	8,72	8,54

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

### Valoració per atributs i variables de comportament

	MITJANA	Motius						
		Sol·licitar Informació per a tràmits telemàtics	Sol·licitar Informació per a altres tràmits	Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats	Consultar sobre escrits i/o comunicacions rebudes	Presentar queixes, suggeriments o agraïments	Informació sobre pagament de factures, taxes, impostos	Sol·licitud d'ajudes, beques, subvencions
Correcta identificació dels persones que van contestar la seua trucada	9,09	9,18	9,05	8,98	8,93	8,82	9,17	9,40
La prestació del servei en relació amb el que esperàveu	8,41	8,44	8,36	8,27	8,33	7,87	8,00	8,84
La correcció de la informació i l'atenció rebuda	8,70	8,76	8,61	8,59	8,43	8,21	8,38	8,94
Rapidesa a contestar la seua trucada	8,11	8,26	8,00	8,01	7,63	7,92	8,16	8,35
Rapidesa a facilitar-li la informació o gestió sol·licitada	8,39	8,36	8,31	8,26	7,48	7,04	8,00	8,74
La competència i professionalitat dels persones que l'han atès	8,85	8,89	8,81	8,74	8,90	8,83	8,60	9,10
La cortesia i l'amabilitat en el tracte d'aquestes persones	9,07	9,20	8,99	8,94	8,80	8,92	9,12	9,27
L'interés i la voluntat mostrats per la persona que l'ha atès	8,96	9,13	8,88	8,84	8,77	9,04	8,98	9,18
La intimitat i la confidencialitat de l'atenció	9,10	9,16	9,04	9,02	9,03	8,92	9,08	9,23
Facilitat per a comunicar, contactar i rebre, si escau, el servei sol·licitat	8,27	8,29	8,22	8,17	8,39	7,54	8,02	8,68
El llenguatge utilitzat per la persona que l'ha atès ha sigut clar i comprensible	7,84	8,15	7,60	8,13	7,14	7,59	7,36	8,33
Info. prèvia proporcionada per la GV respecte al '012 i els serveis prestats	9,15	9,16	9,11	9,08	8,79	8,75	9,28	9,24
Percepció que l'entitat te en compte els seues necessitats i opinions	8,20	8,24	8,14	8,10	7,79	7,91	8,02	8,53
Compliment dels seus objectius quant a la recepció del servei	8,07	7,77	8,09	7,96	8,03	7,18	7,38	8,65
Utilitat del servei rebut	8,33	8,29	8,30	8,14	8,24	7,52	7,79	8,76



# RESULTATS

## **ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012**

Resolució i experiència de l'usuari

Mitjans i Canals d'atenció

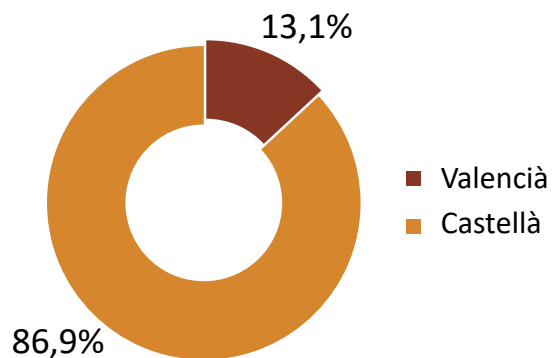
Qualitat de millora contínua



## ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

### Resolució i experiència de l'usuari

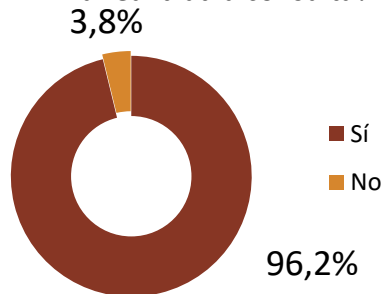
Com li agradaria fer l'enquesta: en valencià o castellà



Li han atés en la mateixa llengua o idioma d'ús en el qual Vosté ha realitzat la consulta?

		Si	No	% total
Idioma d'enquesta	Valencià	12%	1%	13,1%
	Castellà	84%	3%	86,9%
% total		96,2%	3,8%	

L'han atés en la mateixa llengua o idioma d'ús en què vostè ha realitzat la consulta?



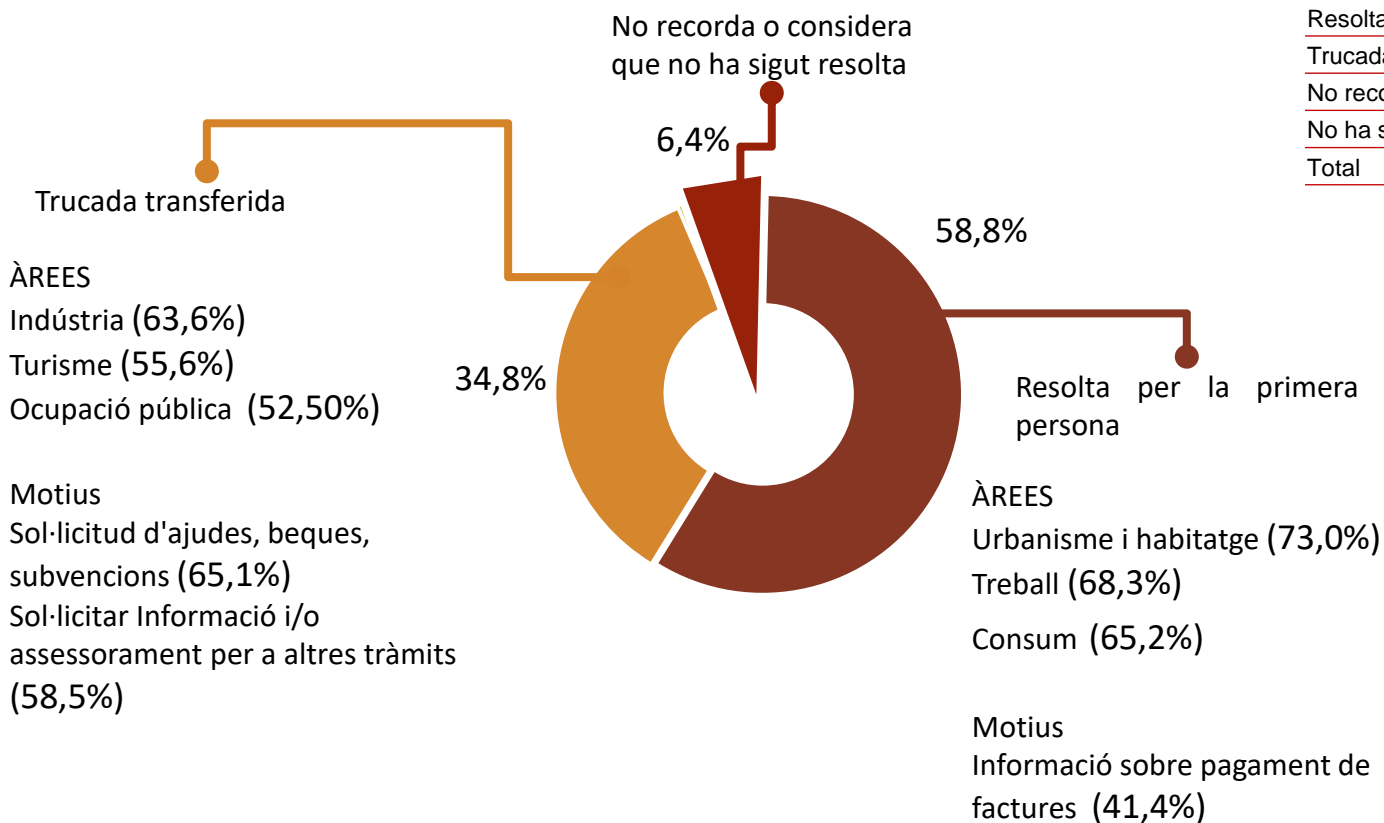
Més **de la meitat de les trucades han sigut resoltes per la primera persona** de contacte, aproximadament el 40% de les trucades són transferides, d'altra banda el 1,9% de les persones no recorda si ha sigut transferida o no, i un **4,5% considera que la seua consulta o gestió no ha sigut resolta.**

En analitzar la valoració general del servei, els que donen **millor valoració** són els quals **han resolt la seua gestió amb la primera persona**, per davall de la mitjana (8,40) es troben els que han sigut transferits a una altra persona i els que consideren que **no ha sigut resolta tenen un nivell de satisfacció pròxim al rebuig.**



## ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

### Resolució i experiència de l'usuari



### Mitjana de Satisfacció Global per resolució de trucada

Resolta per la primera persona	9,01
Trucada transferida	7,89
No recorda	8,63
No ha sigut resolta	4,38
Total	8,40

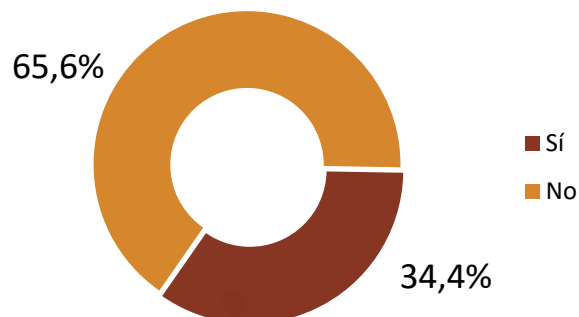
Més **de la meitat de les trucades han sigut resoltes per la primera persona** de contacte, aproximadament el 40% de les trucades són transferides, d'altra banda el 1,9% de les persones no recorda si ha sigut transferida o no, i un **4,5% considera que la seua consulta o gestió no ha sigut resolta.**

En analitzar la valoració general del servei, els que donen **millor valoració** són els quals **han resolt la seua gestió amb la primera persona**, per davall de la mitjana (8,40) es troben els que han sigut transferits a una altra persona i els que consideren que **no ha sigut resolta tenen un nivell de satisfacció pròxim al rebuig.**

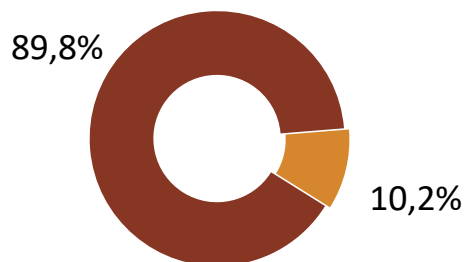
## ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

### Resolució i experiència de l'usuari

Requeria que li enviaren documentació per correu postal o electrònic?



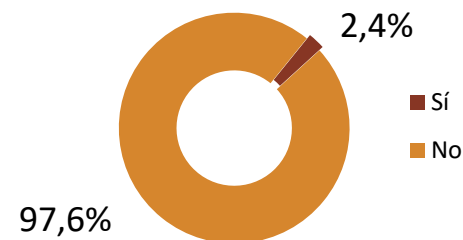
Li han oferit enviar-li aquesta documentació gratuïtament?



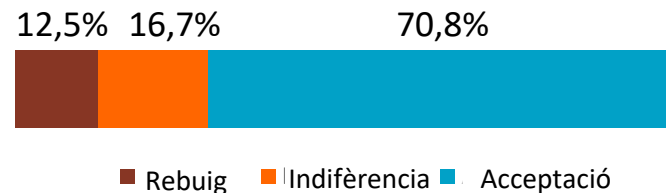
Només el 2,4% dels usuaris contactats ha presentat queixes, suggeriments o agraïments, i tenen una valoració mitjana de 7,42 de satisfacció davant l'agilitat i capacitat amb què el servei ha tramitat la seua petició.

El 34% de les persones han requerit que se'ls enviara documentació per correu postal o electrònic dels quals el 10,2% afirma que no li han oferit l'enviament de forma gratuïta,

Ha presentat queixes, suggeriments o agraïments



Satisfacció amb l'agilitat i capacitat amb què el servei 012 ha tramitat el seu suggeriment, queixa o agraïment presentat

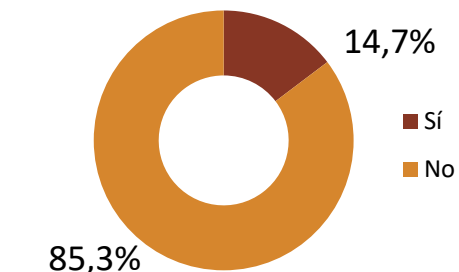


Satisfacció amb l'agilitat i capacitat mitjana: **7,42**

## ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

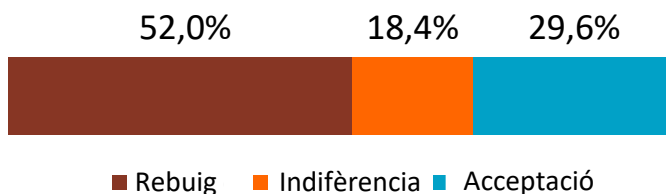
### Resolució i experiència de l'usuari

Coneix vostè el cost de la trucada?



El 14,7% de les persones eren coneixedores del cost de la trucada, en informar els ciutadans sobre aquest cost i les seues alternatives, s'han mostrat insatisfets amb aquest, puntuant el cost amb un 4,07 de mitjana.

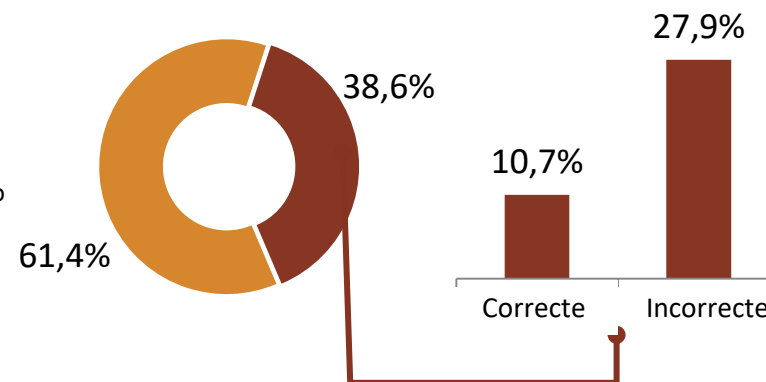
Satisfacció amb el cost de la trucada



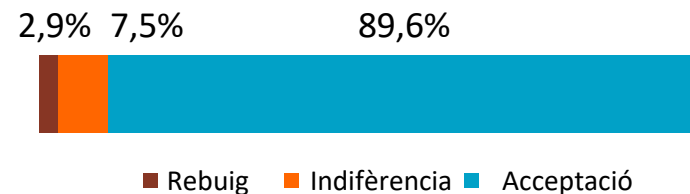
Valoració del cost: **4,07**

El 38% de les persones afirma conèixer l'horari, no obstant això en preguntar com era, només el 10,7% de les persones coneixen de manera correcta l'horari d'atenció al servei del 012. A l'horari se li assigna un 8,76 de mitjana quant a satisfacció amb aquest.

Coneix vostè l'horari d'atenció telefònica del 012?



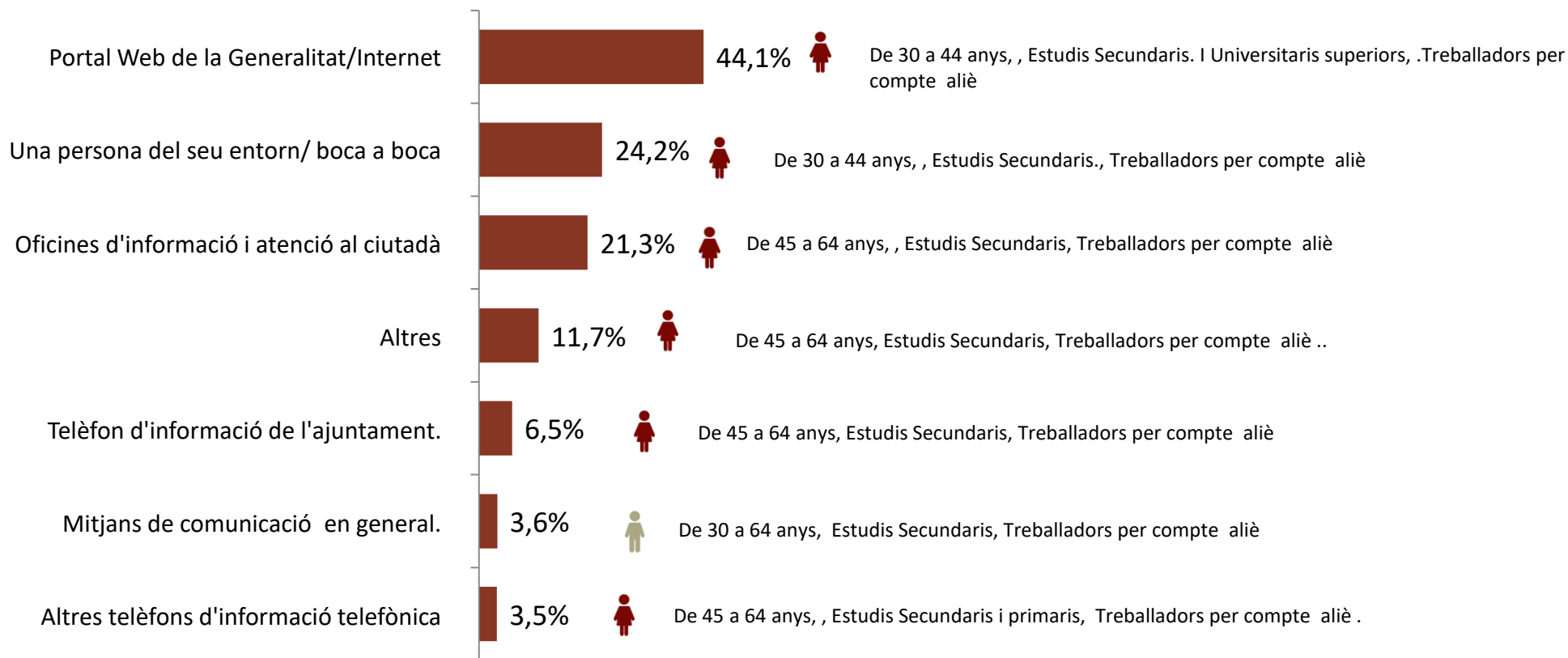
Satisfacció amb l'horari d'atenció



Valoració de l'horari: **8,76**

## **ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012** Mitjans i Canals d'atenció

El Gènere majoritari dels mitjans pels quals s'ha assabentat del servei d'atenció al ciutadà 012 és el de les dones, cal destacar que són en la seua majoria homes els que l'han conegut per mitjans de comunicació generals.



# Resultats



## ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

### Mitjans i Canals d'atenció

	Gènere			Edat				NIVELL EDUCATIU					Ocupació						
	TOTAL	dona	Home	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 anys i més	Menys de primaris.	Primaris o EGB	Secundaris	Universitaris mitjans	Universitaris superiors	Estudiant	Pesques de la casa	Desocupa to buscant faena	Jubilat/do na- Pensionista	compte propi	compte aliè	Cuidador/a en l'entorn familiar
BASE	1000	632	368	134	416	387	63	21	177	345	182	268	20	47	204	95	102	505	20
Portal Web de la Generalitat/Internet	44,1%	43,8%	44,6%	49,3%	50,0%	40,6%	15,9%	9,5%	22,0%	41,7%	51,6%	59,7%	50,0%	29,8%	41,2%	25,3%	52,0%	49,9%	10,0%
Una persona del seu entorn/ boca a boca	24,2%	25,2%	22,6%	22,4%	26,4%	19,6%	41,3%	33,3%	31,1%	22,6%	22,5%	22,4%	15,0%	29,8%	24,5%	28,4%	14,7%	25,0%	30,0%
Oficines d'informació i atenció al ciutadà	21,3%	21,2%	21,5%	22,4%	18,3%	23,3%	27,0%	19,0%	27,7%	22,9%	20,9%	16,0%	30,0%	36,2%	21,1%	29,5%	18,6%	19,4%	10,0%
Altres	11,7%	12,7%	10,1%	10,4%	9,6%	14,7%	9,5%	23,8%	11,9%	10,7%	15,9%	8,2%	5,0%	4,3%	11,8%	12,6%	9,8%	11,7%	30,0%
Telèfon d'informació de l'ajuntament.	6,5%	6,0%	7,3%	2,2%	5,8%	7,5%	14,3%	9,5%	10,2%	7,2%	4,4%	4,5%	5,0%	10,6%	4,4%	14,7%	11,8%	4,2%	15,0%
Mitjans de comunicació en general	3,6%	2,7%	5,2%	5,2%	2,9%	2,8%	9,5%	0,0%	4,0%	3,8%	3,8%	3,4%	0,0%	2,1%	2,9%	6,3%	2,0%	4,2%	0,0%
Altres telèfons d'informació telefònica	3,5%	1,7%	1,4%	0,7%	1,2%	1,8%	4,8%	4,8%	0,6%	1,2%	2,7%	1,9%	0,0%	0,0%	2,0%	2,1%	2,0%	1,4%	5,0%

	Freqüència										Motius						
	TOTAL	Cada dia	2 o 3 dies a la setmana	Un dia a la setmana	Cada 15 dies	1 vegada al mes	2 o 3 vegades a l'any.	1 vegada a l'any.	Menys d'1 vegada a l'any.	Primera telefonada	Sol·licitar Informació per a tràmits telemàtics	Sol·licitar Informació per a altres tràmits	Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats	Consultar sobre escrits i/o comunicacions rebudes	Presentar queixes, suggeriments o agraïments	Informació sobre pagament de factures, taxes, impostos	Sol·licitud d'ajudes, beques, subvencions
BASE	1000	6	35	43	56	155	380	139	44	142	239	635	428	75	71	90	269
Portal Web de la Generalitat/Internet	44,1%	50,0%	45,7%	34,9%	44,6%	40,0%	50,3%	41,7%	36,4%	38,7%	52,8%	40,5%	45,2%	46,7%	50,0%	48,8%	44,6%
Una persona del seu entorn/ boca a boca	24,2%	33,3%	25,7%	27,9%	21,4%	22,6%	24,2%	25,9%	18,2%	25,4%	21,0%	25,5%	26,4%	23,3%	20,8%	16,3%	29,0%
Oficines d'informació i atenció al ciutadà	21,3%	16,7%	20,0%	32,6%	21,4%	18,1%	23,7%	19,4%	6,8%	21,8%	18,2%	22,7%	25,8%	30,0%	29,2%	16,3%	25,3%
Altres	11,7%	33,3%	17,1%	16,3%	17,9%	18,7%	8,2%	8,6%	20,5%	7,7%	10,2%	14,6%	10,2%	20,0%	20,8%	25,6%	9,7%
Telèfon d'informació de l'ajuntament.	6,5%	16,7%	8,6%	7,0%	8,9%	5,8%	5,8%	6,5%	15,9%	4,2%	7,4%	6,7%	6,7%	10,0%	12,5%	11,6%	9,1%
Mitjans de comunicació en general	3,6%	0,0%	2,9%	4,7%	3,6%	3,9%	3,4%	2,9%	4,5%	4,2%	4,0%	3,6%	3,5%	6,7%	12,5%	9,3%	2,7%
Altres telèfons d'informació telefònica	3,5%	0,0%	5,7%	2,3%	3,6%	1,3%	1,6%	0,7%	0,0%	1,4%	1,1%	2,2%	2,2%	6,7%	4,2%	4,7%	1,6%

Diferències significatives en 2019  
 Superior/Inferior al total

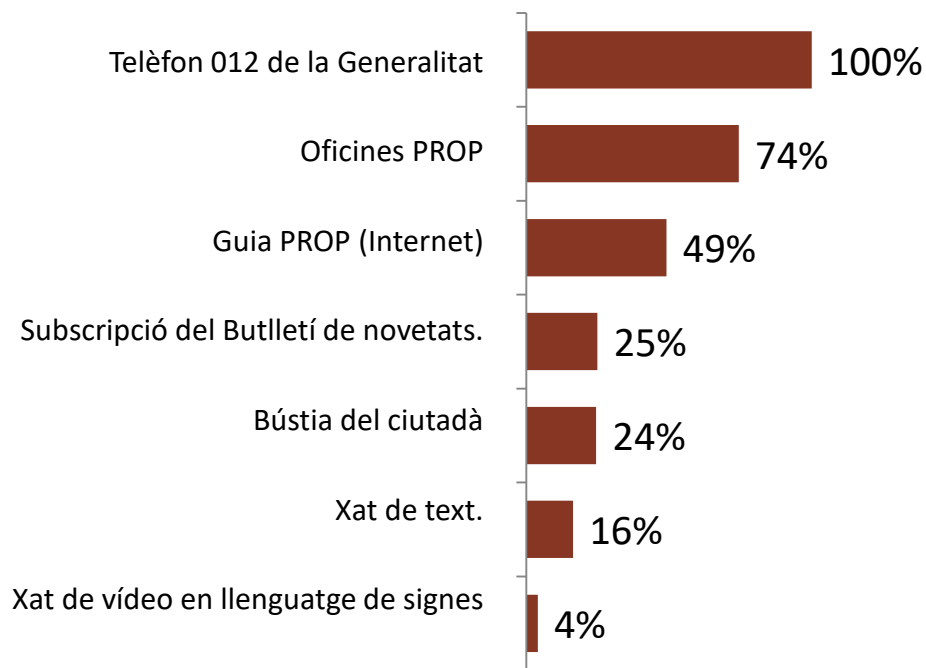
## **ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012** Mitjans i Canals d'atenció

	TOTAL	ÀREES													
		Urbanisme i habitatge	Serveis Socials	Treball	Admin. Local	Ensenyament	Hisenda	Sanitat	Agricultura Ramaderia Pesca	Ocupació pública	Indústria i Energia	Transports	Consum	Medi ambient	Particip. Ciutadana
Portal Web de la Generalitat/Internet	44,1%	237	164	126	122	120	78	41	40	40	33	33	23	19	15
Una persona del seu entorn/ boca a boca	24,2%	44,7%	<b>28,7%</b>	41,3%	46,7%	53,3%	53,8%	34,1%	30,0%	45,0%	<b>72,7%</b>	57,6%	39,1%	<b>63,2%</b>	40,0%
Oficines d'informació i atenció al ciutadà	21,3%	25,3%	32,3%	26,2%	20,5%	25,8%	24,4%	<b>39,0%</b>	20,0%	30,0%	12,1%	15,2%	17,4%	15,8%	<b>40,0%</b>
Altres	11,7%	24,9%	24,4%	28,6%	21,3%	11,7%	17,9%	14,6%	22,5%	17,5%	21,2%	33,3%	<b>34,8%</b>	26,3%	20,0%
Telèfon d'informació de l'ajuntament.	6,5%	7,6%	16,5%	12,7%	14,8%	18,3%	11,5%	9,8%	<b>20,0%</b>	7,5%	15,2%	9,1%	13,0%	0,0%	6,7%
Mitjans de comunicació en general	3,6%	7,2%	7,9%	5,6%	9,8%	<b>1,7%</b>	7,7%	7,3%	<b>30,0%</b>	0,0%	3,0%	6,1%	4,3%	5,3%	6,7%
Altres telèfons d'informació telefònica	3,5%	3,8%	1,8%	1,6%	6,6%	2,5%	3,8%	<b>12,2%</b>	10,0%	7,5%	0,0%	6,1%	8,7%	5,3%	0,0%
		0,4%	1,8%	1,6%	1,6%	0,0%	1,3%	0,0%	2,5%	0,0%	6,1%	6,1%	0,0%	<b>10,5%</b>	0,0%



## ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

### Mitjans i Canals d'atenció



El canal més conegut per aquests usuaris és el 012 seguit de les oficines PROP, i en tercer lloc la guia PROP per internet.

El coneixement dels diversos canals d'atenció que té la Generalitat és d'una mitjana de 3, això significa que les persones coneixen almenys 3 dels canals que s'han posat a disposició per a l'atenció del ciutadà. **El perfil d'usuaris que coneixen a cadascun d'aquests canals és:**

**Dones, persones de 30 i 44 anys (exceptuant el xat de text que és més conegut entre persones de 45 i 64 anys, amb nivell d'Estudis Secundaris, i Treballadors per compte d'altri .**

Mitjana de 3 canals





## ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

### Mitjans i Canales d'atenció

	Gènere			Edat				NIVELL EDUCATIU					Ocupació							
	TOTAL	dona	Home	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 anys i més	Menys de primaris.	Primaris o EGB	Secundaris	Universitaris mitjans	Universitaris superiors	Estudiant	Pesques de la casa	Desocupat o buscant faena	Jubilat/dona-Pensionista	compte propi	compte aliè	Cuidador/a en l'entorn familiar	
BASE	1000	632	368	134	416	387	63	21	177	345	182	268	20	47	204	95	102	505	20	
Telèfon 012 de la Generalitat	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Oficines PROP	73,7%	74,8%	71,7%	76,9%	75,0%	73,6%	58,7%	42,9%	56,5%	73,3%	84,1%	81,7%	60,0%	53,2%	65,2%	63,2%	73,5%	82,6%	55,0%	
Guia PROP (Internet)	48,6%	49,5%	47,0%	48,5%	52,4%	48,1%	27,0%	19,0%	32,8%	46,7%	62,6%	55,6%	45,0%	12,8%	41,2%	27,4%	53,9%	59,2%	30,0%	
Subscripció del Butlletí de novetats	24,6%	23,7%	26,1%	30,6%	27,2%	22,2%	9,5%	9,5%	12,4%	25,5%	31,9%	28,4%	35,0%	2,1%	18,6%	12,6%	22,5%	32,3%	10,0%	
Bústia del ciutadà	24,2%	23,3%	25,8%	28,4%	26,2%	22,5%	12,7%	0,0%	15,8%	24,6%	30,2%	27,6%	40,0%	4,3%	17,2%	11,6%	30,4%	30,1%	15,0%	
Xat de text	16,2%	16,0%	16,6%	16,4%	14,9%	18,6%	9,5%	9,5%	11,9%	17,7%	19,8%	15,7%	25,0%	6,4%	11,8%	5,3%	16,7%	21,0%	10,0%	
Xat de vídeo en llenguatge de signes	4,0%	3,6%	4,6%	2,2%	5,3%	3,4%	3,2%	0,0%	4,5%	4,1%	3,8%	4,1%	15,0%	2,1%	2,5%	0,0%	2,9%	5,3%	5,0%	

	Freqüència										Motius						
	TOTAL	Cada dia	2 o 3 dies a la setmana	Un dia a la setmana	Cada 15 dies	1 vegada al mes	2 o 3 vegades a l'any.	1 vegada a l'any.	Menys d'1 vegada a l'any.	Primera telefonada	Sol·licitar Informació per a tràmits telemàtics	Sol·licitar Informació per a altres tràmits	Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats	Consultar sobre escrits i/o comunicacions rebudes	Presentar queixes, suggeriments o agraïments	Informació sobre pagament de factures, taxes, impostos	Sol·licitud d'ajudes, beques, subvencions
BASE	1000	6	35	43	56	155	380	139	44	142	239	635	428	75	71	90	269
Telèfon 012 de la Generalitat	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Oficines PROP	73,7%	50,0%	77,1%	72,1%	66,1%	74,2%	78,7%	69,8%	79,5%	65,5%	81,4%	67,7%	65,9%	72,1%	81,7%	73,1%	61,0%
Guia PROP (Internet)	48,6%	33,3%	62,9%	51,2%	48,2%	47,7%	50,8%	48,2%	63,6%	35,9%	51,1%	32,3%	42,9%	56,6%	57,5%	56,4%	46,3%
Subscripció del Butlletí de novetats	24,6%	16,7%	40,0%	32,6%	26,8%	23,2%	26,3%	25,2%	29,5%	12,7%	19,4%	17,7%	23,0%	32,8%	33,3%	23,1%	24,4%
Bústia del ciutadà	24,2%	33,3%	37,1%	27,9%	30,4%	25,2%	26,6%	25,2%	20,5%	9,9%	21,1%	15,2%	17,5%	27,9%	30,0%	25,6%	31,7%
Xat de text	16,2%	0,0%	31,4%	25,6%	21,4%	12,9%	18,7%	15,8%	18,2%	4,9%	16,0%	8,5%	18,3%	18,9%	16,7%	24,4%	19,5%
Xat de vídeo en llenguatge de signes	4,0%	0,0%	2,9%	9,3%	5,4%	1,9%	4,5%	6,5%	4,5%	0,7%	3,8%	1,8%	6,3%	5,7%	5,8%	2,6%	4,9%

Diferències significatives en 2019  
 Superior/Inferior al total



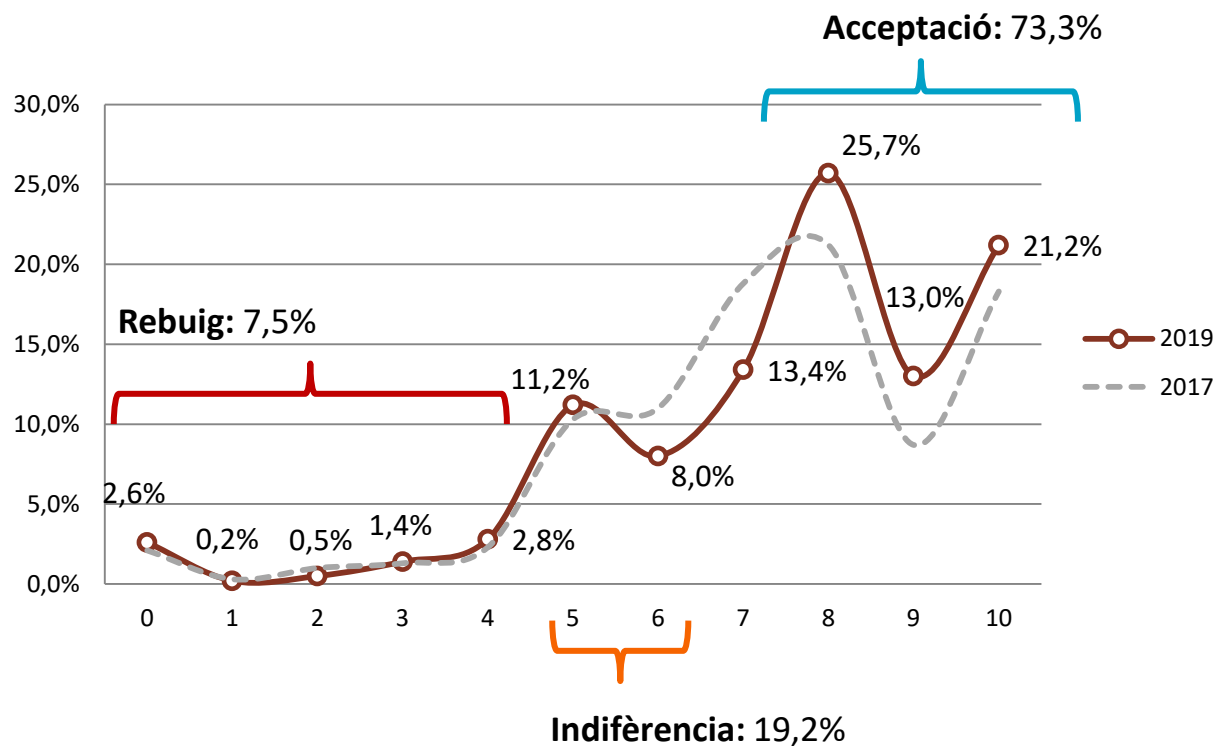
## ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

### Mitjans i Canales d'atenció

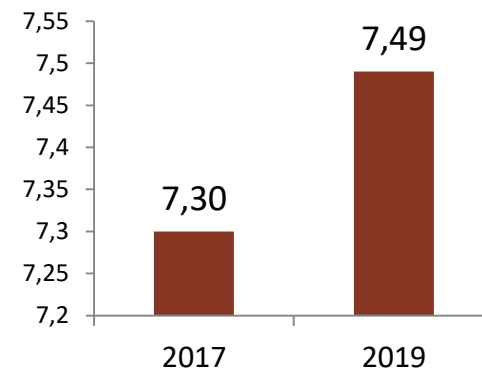
	TOTAL	ÀREES													
		Urbanisme i habitatge	Serveis Socials	Treball	Admin. Local	Ensenyament	Hisenda	Sanitat	Agricultura Ramaderia Pesca	Ocupació pública	Indústria i Energia	Transports	Consum	Medi ambient	Particip. Ciutadana
BASE	1000	237	164	126	122	120	78	41	40	40	33	33	23	19	15
Telèfon 012 de la Generalitat	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Oficines PROP	73,7%	81,4%	67,7%	65,9%	72,1%	81,7%	73,1%	61,0%	57,5%	95,0%	78,8%	87,9%	69,6%	57,9%	100,0%
Guia PROP (Internet)	48,6%	51,1%	32,3%	42,9%	56,6%	57,5%	56,4%	46,3%	42,5%	62,5%	81,8%	60,6%	39,1%	47,4%	73,3%
Subscripció del Butlletí de novetats	24,6%	19,4%	17,7%	23,0%	32,8%	33,3%	23,1%	24,4%	22,5%	55,0%	42,4%	30,3%	17,4%	31,6%	40,0%
Bústia del ciutadà	24,2%	21,1%	15,2%	17,5%	27,9%	30,0%	25,6%	31,7%	22,5%	32,5%	51,5%	42,4%	17,4%	31,6%	33,3%
Xat de text	16,2%	16,0%	8,5%	18,3%	18,9%	16,7%	24,4%	19,5%	5,0%	22,5%	21,2%	18,2%	8,7%	26,3%	13,3%
Xat de vídeo en llenguatge de signes	4,0%	3,8%	1,8%	6,3%	5,7%	5,8%	2,6%	4,9%	0,0%	5,0%	3,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%

## ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

Qualitat de millora contínua



Mitjana: **7,49**



La valoració davant l'esforç de millora de la qualitat i modernització dels Serveis Públics de la Generalitat en els últims anys ha millorat des del 2017 fins avui, no obstant això no es troba pròxim al nivell de satisfacció amb el servei 012 en general.

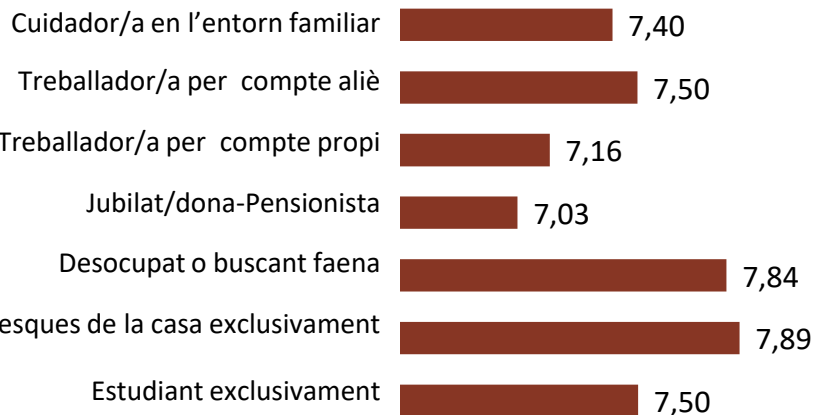
## ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

Qualitat de millora contínua

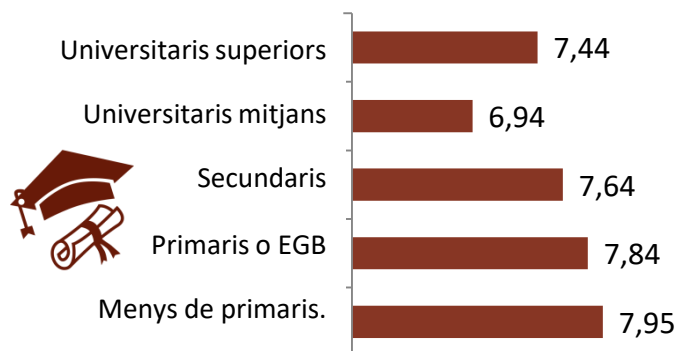
### Gènere



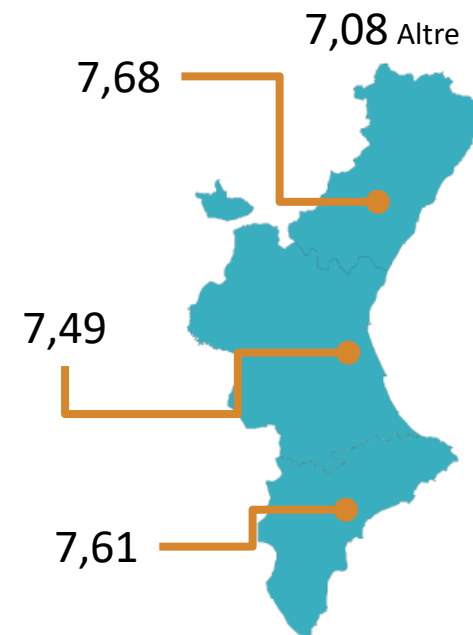
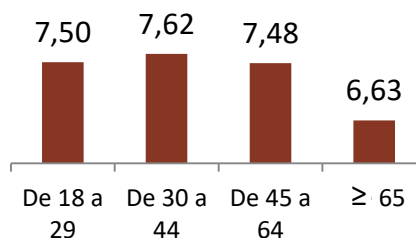
### Ocupació



### Nivell Educatiu



### Edat

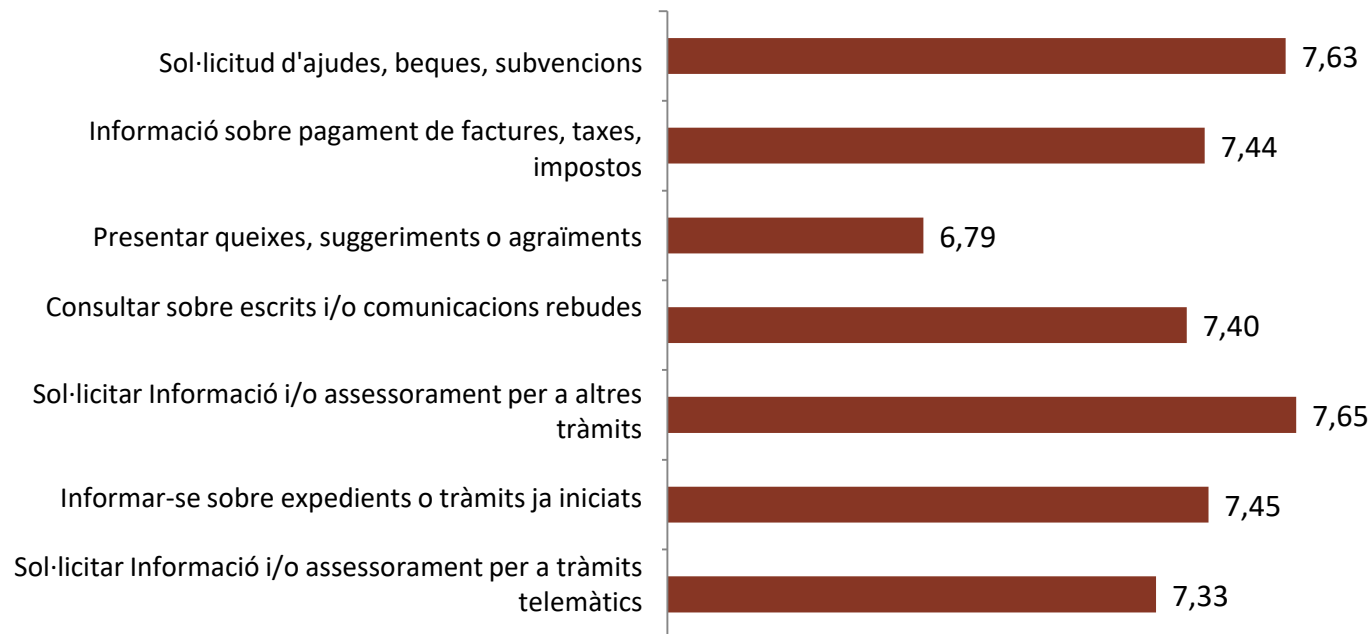
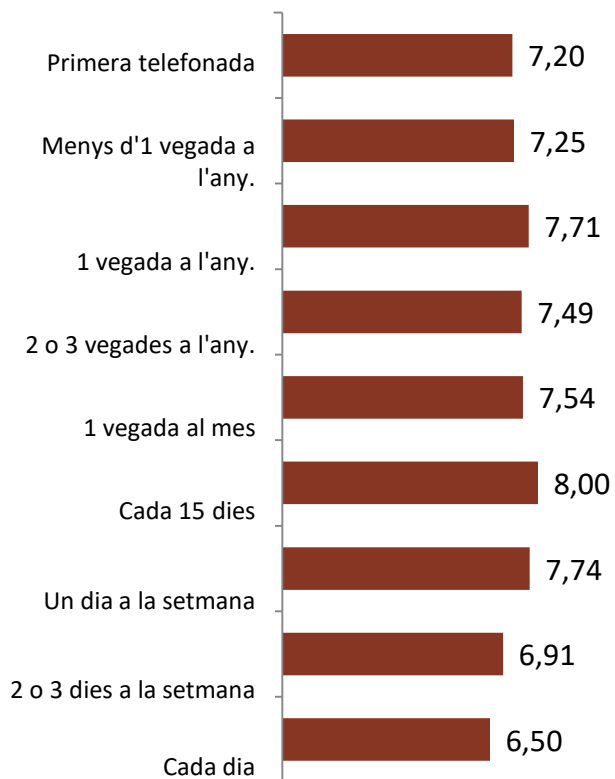


Resum: en analitzar la **nota mitjana per variables sociodemogràfiques** ens trobem que són els homes els més insatisfets amb el nivell de millores del servei, com s'ha estat observant al llarg de l'estudi, a menys nivell educatiu, major és la satisfacció, per part seua, són els Jubilats o Pensionistes els més insatisfets amb la qualitat de millora del servei d'atenció al ciutadà així com les persones amb més de 65 anys.

## ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

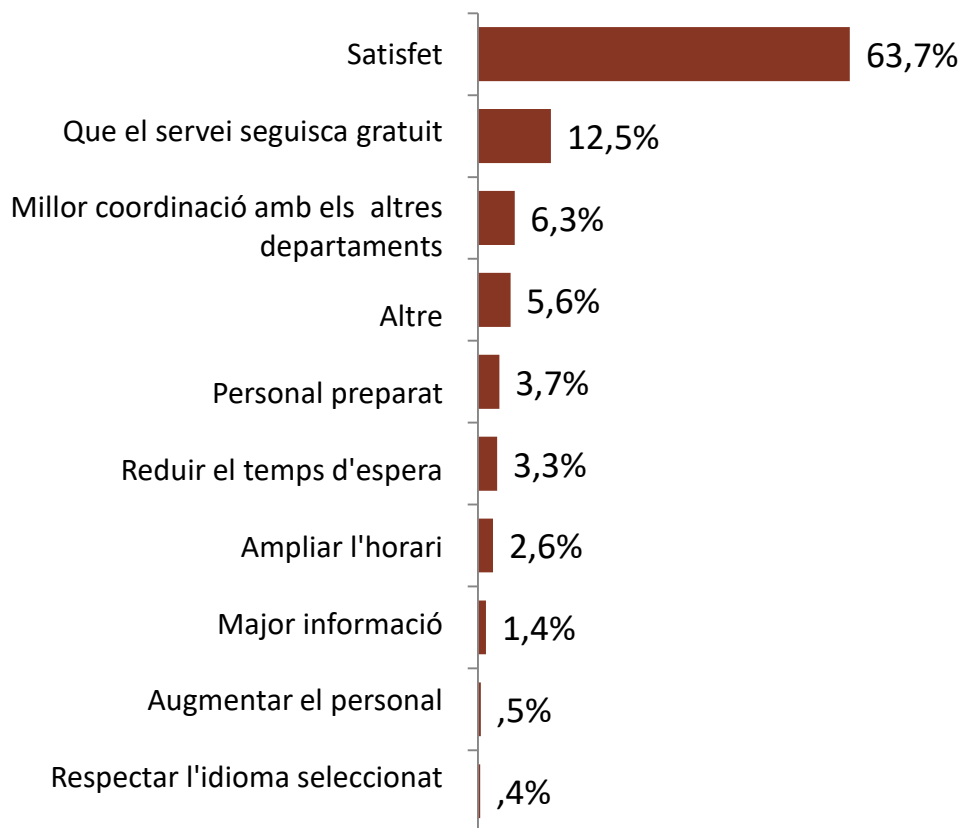
### Qualitat de millora contínua

Resum: en analitzar la **satisfacció amb la qualitat de millora contínua**, les persones que es comuniquen per a **informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats i els que sol·liciten ajudes, beques o subvencions són els que estan més satisfetes** amb l'aposta per la millora contínua que realitza la Generalitat, i són els que **presenten queixes, suggeriments o agraïments les més insatisfetes**, per part seua, s'observa que a major freqüència de trucades, més insatisfet es troba l'usuari .



## ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

### Qualitat de millora contínua



Per a complir amb el compromís de qualitat i millora contínua, se'ls ha preguntat als usuaris si tenen algun suggeriment, o queixa que servisca per a prendre mesures i millorar el servei complint així amb les expectatives del ciutadà.

Davant aquesta pregunta, **el 63% de les persones** no han contestat res o per contra han fet comentari **de satisfacció davant el servei prestat.**

**D'altra banda, el primer suggeriment que sorgeix en aquesta pregunta és la gratuïtat del servei, seguit de millor coordinació amb els altres departaments o dependències governamentals.**

**En el camp altres,** es troben suggeriments genèrics que no intervenen amb el servei d'atenció al 012, si no més aviat dirigides a l'Administració per exemple, ajuda als majors en qüestions telemàtiques, la creació d'una aplicació per a mòbils com a canal d'atenció al ciutadà, etc.

# CONCLUSIONS



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

Conselleria de Transparència,  
Responsabilitat Social,  
Participació i Cooperació

# Conclusions

Els principals **trets sociodemogràfics** són:

La usuària majoritària és dona, l'edat dels usuaris és de 38 a 44 anys, més de la mitat dels usuaris resideixen a la província de València, respect al nivell educatiu, són els Estudis Secundaris el que tenen major representativitat en els usuaris del servei i són els Treballadors per compte d'altri els que més trucades al 012 realitzen.

## **Àrees de consulta:**

Les principals àrees de consulta són Urbanisme i habitatge, seguit de Serveis Socials i en tercer lloc es troba Treball i Administració local. El cas de Urbanisme i Serveis Socials continuen estant en les primeres àrees de consulta tant en el 2017 com ara.

## **Motius i Freqüència:**

La Freqüència més comuna de trucades és de 2 o 3 vegades a l'any, i com a principals motius trobem que són sol·licitar informació i/o assessorament per altres tràmits i obtenir informació sobre tràmits i/o expedients ja iniciats.



# Conclusions

## Nivell de Satisfacció.

L'Índex de satisfacció amb el servei d'atenció del 012 és de 8,40 el qual ha augmentat de manera significativa en comparació amb l'índex del 2017 (7,77).

Els atributs millor valorats són la informació prèvia proporcionada per la GV respecte al 012, la intimitat i confidencialitat de l'atenció, i la correcta identificació i presentació de les persones, de tots els atributs, el que ha baixat de nivell és el relacionat amb el llenguatge comprensible (-1,0) en relació al nivell de satisfacció amb aquest atribut durant el 2017.