

# Estudi de Satisfacció Ciutadana



Atenció Telefònica

012



GENERALITAT  
VALENCIANA

Conselleria de Participación,  
Transparencia, Cooperación  
y Calidad Democrática

Novembre 2020



# 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 Participación,  
Transparencia, Cooperación  
y Calidad Democrática

# 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 conéixer 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 l'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.



## 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 manera gratuïta, per correu electrònic.

**936 866 000**

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

# 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'obtidran 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 Participación,  
Transparencia, Cooperación  
y Calidad Democrática

# Metodologia

**Instrument:** Per a aconseguir els objectius marcats en aquest projecte, es fa 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 programari d'aplicació d'enquestes per a la recollida de les dades.

**Distribució Mostral:**

**Universo**

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

**Cálculo**

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

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

**Tamaño Muestral**

1000 enquestes

**Tipus de mostreig:** Aleatori simple.

**Dates de treball de camp:** Del 26 d' Octubre al 20 de Novembre.

Octubre						
L	M	X	J	V	S	D
			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	

Noviembre						
L	M	X	J	V	S	D
						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						

## VARIABLES DE SEGMENTACIÓ

Gràcies a l' esquematització del qüestionari implementat, és possible realitzar un 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

Masculí  
Femení

#### Edat

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



#### Nivell Educatiu

Menys de primaris  
Primaris o EGB  
FP-BUP-COU-ESO  
Universitaris mitjans  
Universitaris superiors

#### Província

Alacant  
Castelló  
València  
Altres



#### Ocupació



Estudiant exclusivament  
Labors de la llar exclusivament  
Parada o buscant ocupació  
Jubilada/a Pensionista

Treballador/per compte propi  
Treballador/a per compte d'altri  
Cuidador/a



## VARIABLES DE SEGMENTACIÓ

### SEGMENTACIÓN MITJANÇANT VARIABLES DE COMPORTAMENT



#### Freqüència d' Ús

- ✓ Tots el dies.
- ✓ 2 o 3 días per setmana
- ✓ Un dia a la setmana
- ✓ Cada 15 dies
- ✓ 1 vegada al mes
- ✓ 2 o 3 vegades a l'any
- ✓ 1 vegades a l'any
- ✓ Menys d'1 vegada a l'any
- ✓ Primera trucada

#### 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·licitar cita prèvia per a atenció presencial en oficines PROP
- Sol·licitar cita prèvia per a atenció presencial en altres oficines o serveis
- Covid-19
- Realitzar gestions LABORA

## Àrea 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 i Obres Públiques  
Investigació Científica i Desenvolupament Tecnològic  
Justícia (Unions de fet, ajuda víctimes delictes, judicis)  
Joventut  
Medi Ambient i desenvolupament sostenible  
Dona  
Participació Ciutadana (associacions, fundacions, col·legis professionals)  
Política Lingüística  
Sanitat  
Protecció persones béns (espectacles, establiments públics...)  
Serveis Socials (Dependència, Diversitat funcional, etc.)  
Transports  
Turisme  
Urbanisme i Habitatge

## TREBALL DE CAMP

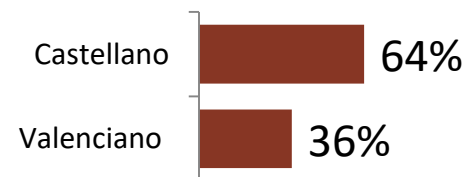
Com a instrument, es va utilitzar un qüestionari especialment elaborat per a mesurar diverses característiques específiques del servei d'atenció del 012. Per a dur a terme l'enquestes, s'ha fet un treball de camp el qual consta d'anomenades als números telefònics registrats en el sistema de recepció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

### Distribució de enquestes:

Horari establert: 9:00 a 14:00 (Matí)  
17:00 a 20:00 (Vesprada)

Torn	Respostes	Porcentatge
Matí	532	53,2%
Vesprada	468	46,8%

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



# RESULTATS



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

Conselleria de Participación,  
Transparencia, Cooperación  
y Calidad Democrática



## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Anàlisi descriptiva de la mostra  
Perfil sociodemogràfic de l'usuari



## COMPORTAMENTO DEL USUARI

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



## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Satisfacció global  
Satisfacció per atributs



## ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

Resolució i experiència del usuari  
Mitjans i Canals d'atenció  
Qualitat de millora continua



# RESULTATS

## **CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS**

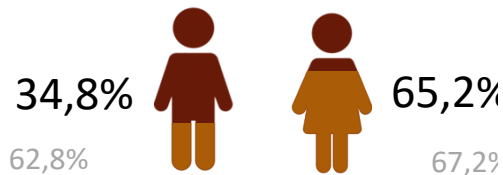
Distribució dels entrevistats per variables sociodemogràfiques

Perfil sociodemogràfic de l'usuari

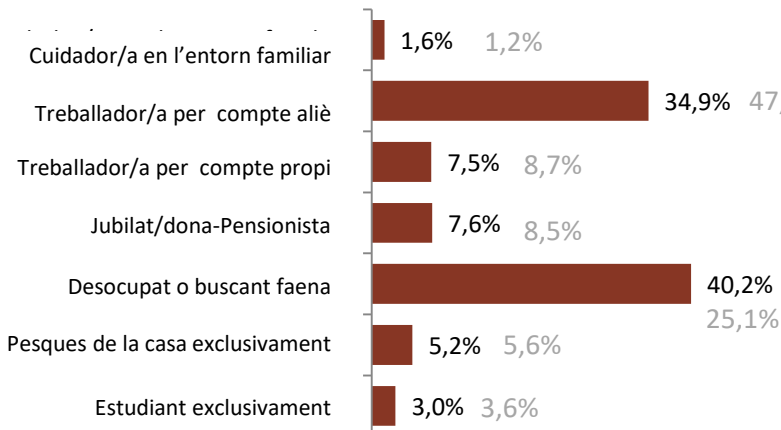
## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Anàlisi descriptiu de la mostra

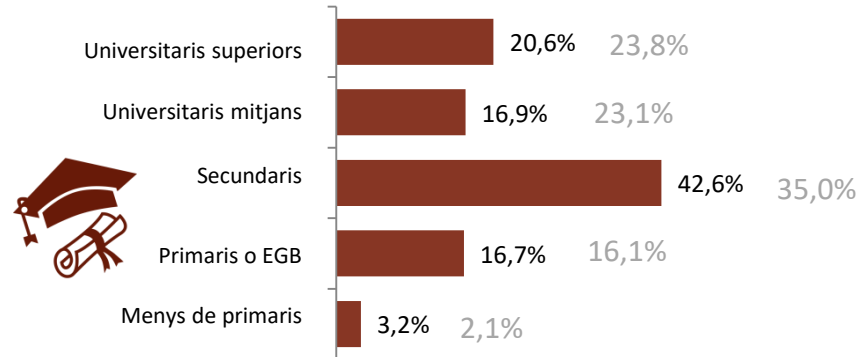
### Gènere



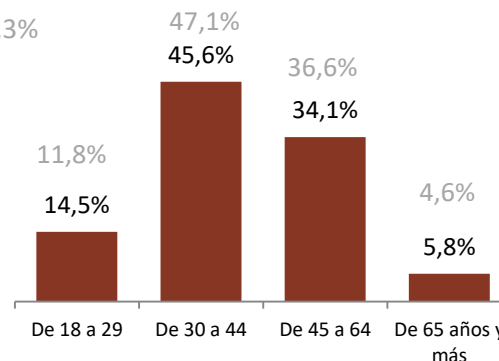
### Ocupació



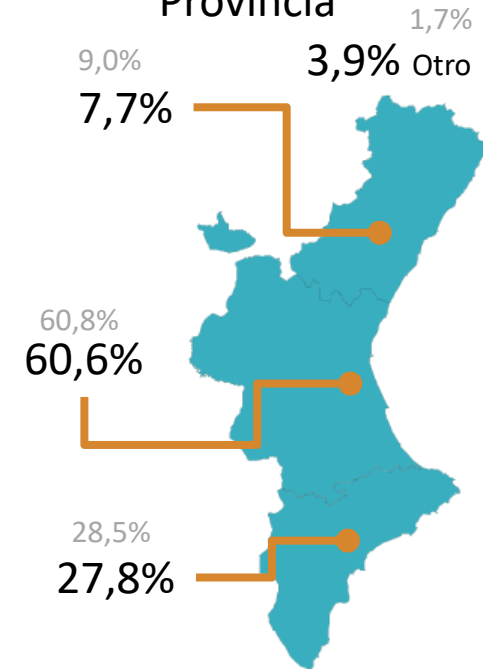
### Nivell Educatiu



### Edat



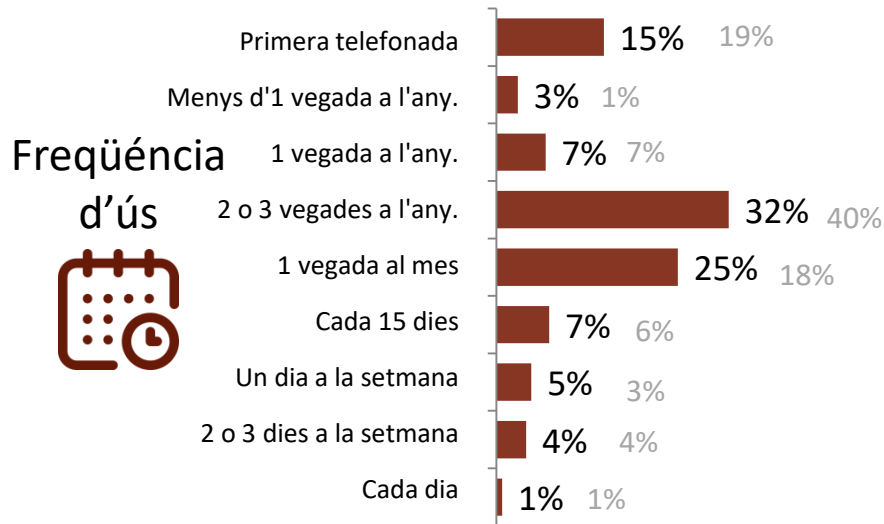
### Provincia



Resum: més de les meitat dels usuaris del 012 són **dones**, les persones que utilitzen el servei, en la seua majoria tenen **estudis secundaris**, la majoria dels usuaris es troben al província de **València**, quasi la meitat dels usuaris enquestats són **persones en atur o en cerca d'ocupació** seguida de **treballadors per compte d'altri**, i més de la meitat dels usuaris **tenen entre 30 i 64 anys o menys**.

## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DEL USUARI

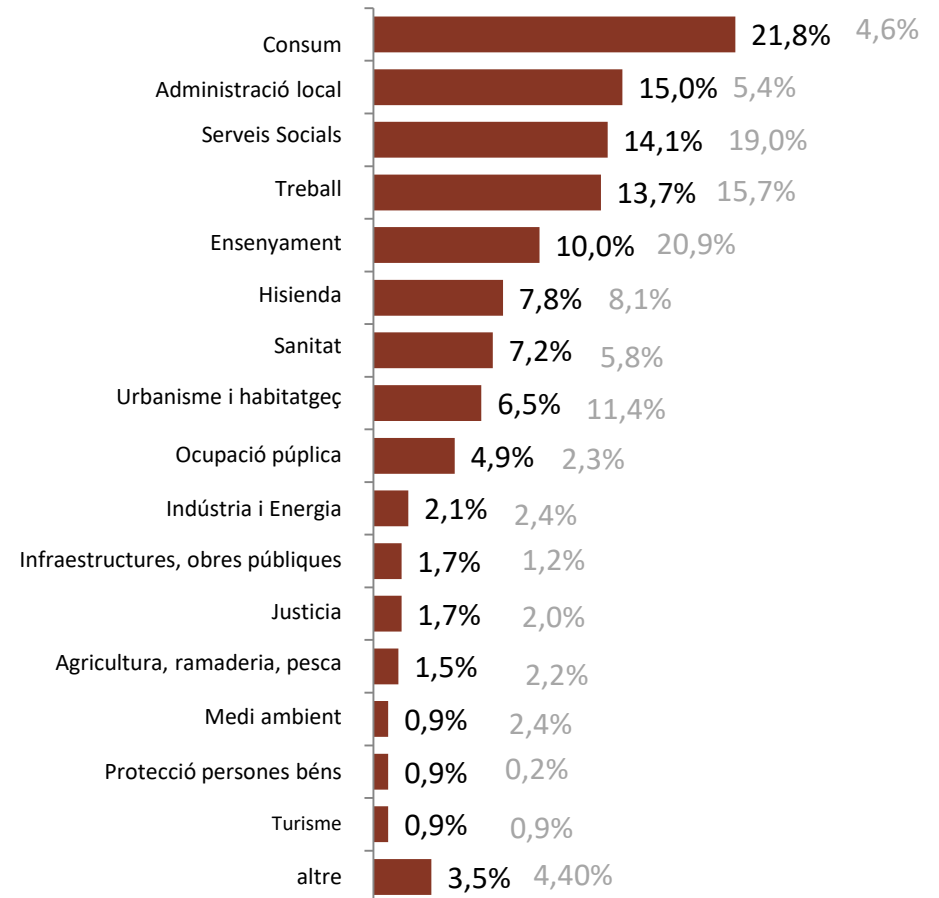
### Anàlisi descriptiu de la mostra



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 **Consum, Administració Local i Serveis Socials**.



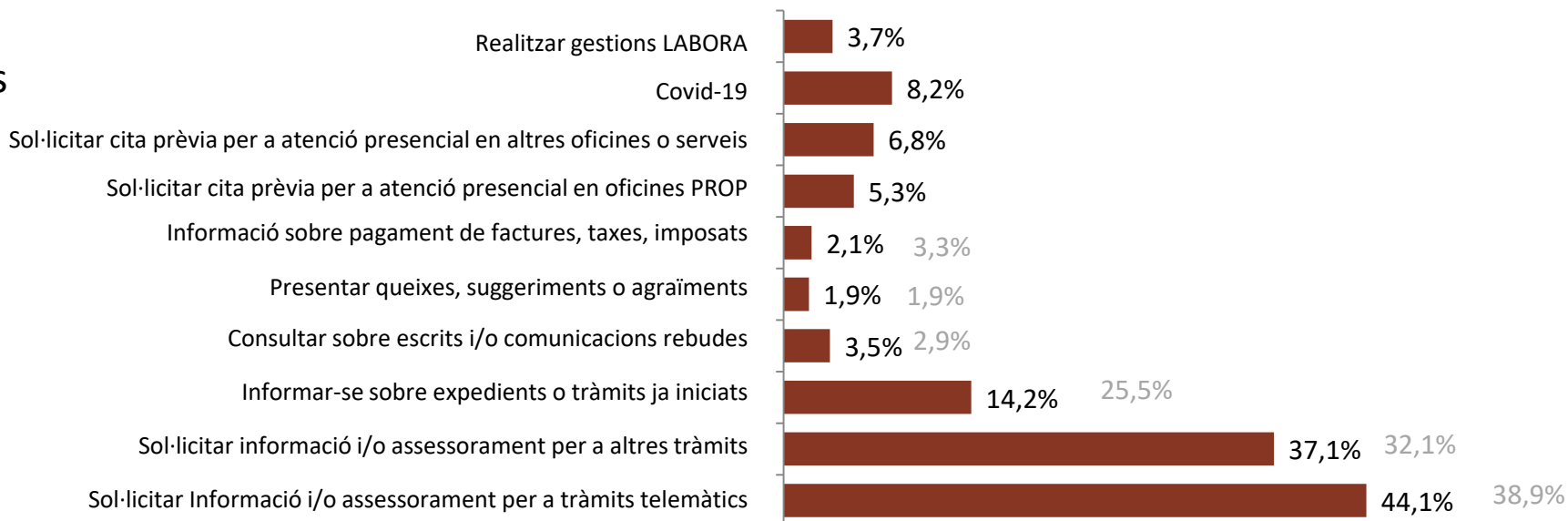
## Àrees de consulta



## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

### Anàlisi descriptiu 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 tràmits telemàtics**, el segon motiu és per a obtenir **sol·licitar informació i/o assessorament per a altres tràmits**. 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 anomenat al 012.



## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Perfil sociodemogràfic: Gènere

### Àrees més consultades

Consum (23,5%)  
Administració local (14,9%)  
Treball(14,7%)

### Àrees més consultades

Consum (18,7%)  
Serveis Socials (17,2%)  
Administració local(15,2%)

### Motius de consulta

Sol·licitar informació de tràmits telemàtics (49,9%)  
Sol·licitar informació altres tràmits(37,4%)  
Informació sobre tràmits ja iniciats (12,3%)

### Motius de consulta

Sol·licitar informació de tràmits telemàtics (44,5%)  
Sol·licitar informació altres tràmits (36,5%)  
Informació sobre tràmits ja iniciats(17,8%)

### Freqüència d'ús

2 o 3 vegades a l'any (31,9%)  
1 vegada al mes (25,6%)  
Primera trucada (14,2%)

### Freqüència d'ús

2 o 3 vegades a l'any (33,4%)  
1 vegada al mes (24,9%)  
Primera trucada (16,6%)

# Resultats

## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Perfil sociodemogràfic: Edat

Àrees més consultades



Consum (22,0%)  
 Administració local (16,1%)  
 Treball (13,6%)



Consum (22,6%)  
 Serveis Socials (14,7%)  
 Treball (13,8%)



Serveis Socials (22,4%)  
 Administració local (17,2%)  
 Consum (15,5%)

Motius de consulta

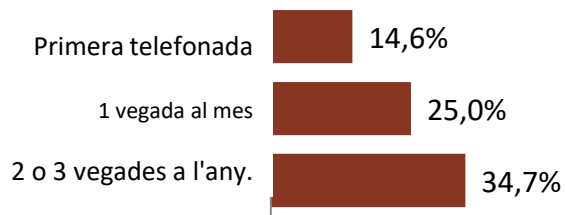


Sol·licitar informació de tramites telemàtics (45,4%)  
 Sol·licitar informació altres tràmits (35,8%)  
 Informació sobre tràmits ja iniciats (15,3%)

Sol·licitar informació altres tràmits (40,5%)  
 Sol·licitar informació de tramites telemàtics (39,6%)  
 Informació sobre tràmits ja iniciats (11,7%)

Sol·licitar informació de tramites telemàtics (56,9%)  
 Sol·licitar informació altres tràmits (31,0%)  
 Informació sobre tràmits ja iniciats (17,2%)

Freqüència d'ús



# Resultats

## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Perfil sociodemogràfic: **Nivell Educatiu**

### < Primaris

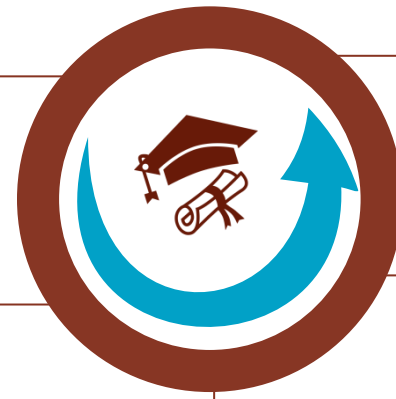
Administració local (20,0%)  
 Treball (16,7%)  
 Serveis Socials (16,7%)

Sol·licitar informació altres tràmits  
 Sol·licitar informació de tramites telemàtics  
 Informació sobre tràmits ja iniciats

### Primaris/EGB

Consum (23,2%)  
 Treball (16,8%)  
 Serveis Socials (16,1%)

Sol·licitar informació de tramites telemàtics  
 Sol·licitar informació altres tràmits  
 Informació sobre tràmits ja iniciats



### FP/BUP/COU/ESO

Consum (24,3%)  
 Treball (15,4%)  
 Administració Local (14,9%)

Sol·licitar informació de tramites telemàtics  
 Sol·licitar informació altres tràmits  
 Informació sobre tràmits ja iniciats

### Universitaris Superiors

Consum (81,3%)  
 Ensenyança (15,2%)  
 Administració Local (13,1%)

Sol·licitar informació de tramites telemàtics  
 Sol·licitar informació altres tràmits  
 Informació sobre tràmits ja iniciats

### Universitaris Mitjans

Consum (18,5%)  
 Serveis Socials (17,2%)  
 Administració Local (15,3%)

Sol·licitar informació de tramites telemàtics  
 Sol·licitar informació altres tràmits  
 Informació sobre tràmits ja iniciats

## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

### Perfil sociodemogràfic: Ocupació

#### Àrees més consultades

**Estudiant**  
 Serveis Socials (21,4%)  
 Administració local (17,9%)  
 Ensenyament (14,3%)

**Labors de la llar**  
 Treball(31,3%)  
 Administració local (14,6%)  
 Hisenda (12,5%)

**Aturat/ Buscant treball**  
 Consum(28,5%)  
 Treball (17,1%)  
 Serveis Socials (14,4%)

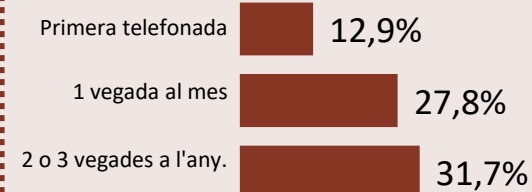
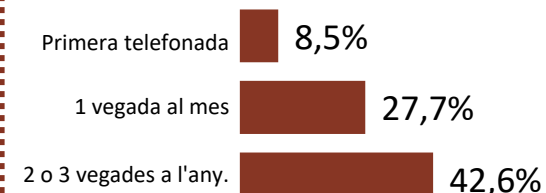
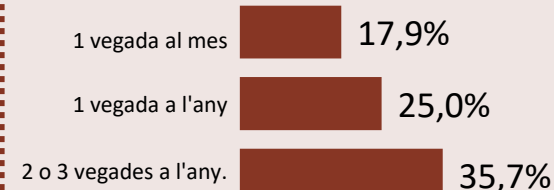
#### Motius de consulta

- Sol·licitar informació altres tràmits (46,6%)
- Informació tràmits telemàtics (39,3%)
- Informació sobre tràmits ja iniciats (14,3%)


- Sol·licitar informació altres tràmits (31,3%)
- Informació tràmits telemàtics (31,3%)
- Informació sobre tràmits ja iniciats (14,6%)


- Informació tràmits telemàtics (46,1%)
- Sol·licitar informació altres tràmits (37,6%)
- Informació sobre tràmits ja iniciats (13,3%)

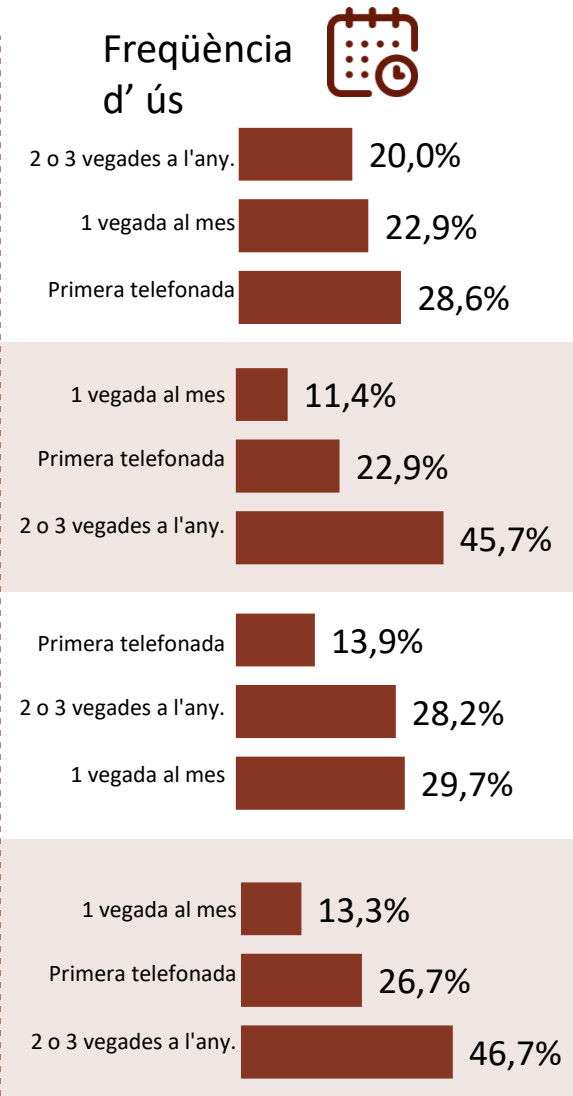
#### Freqüència d'ús



# Resultats

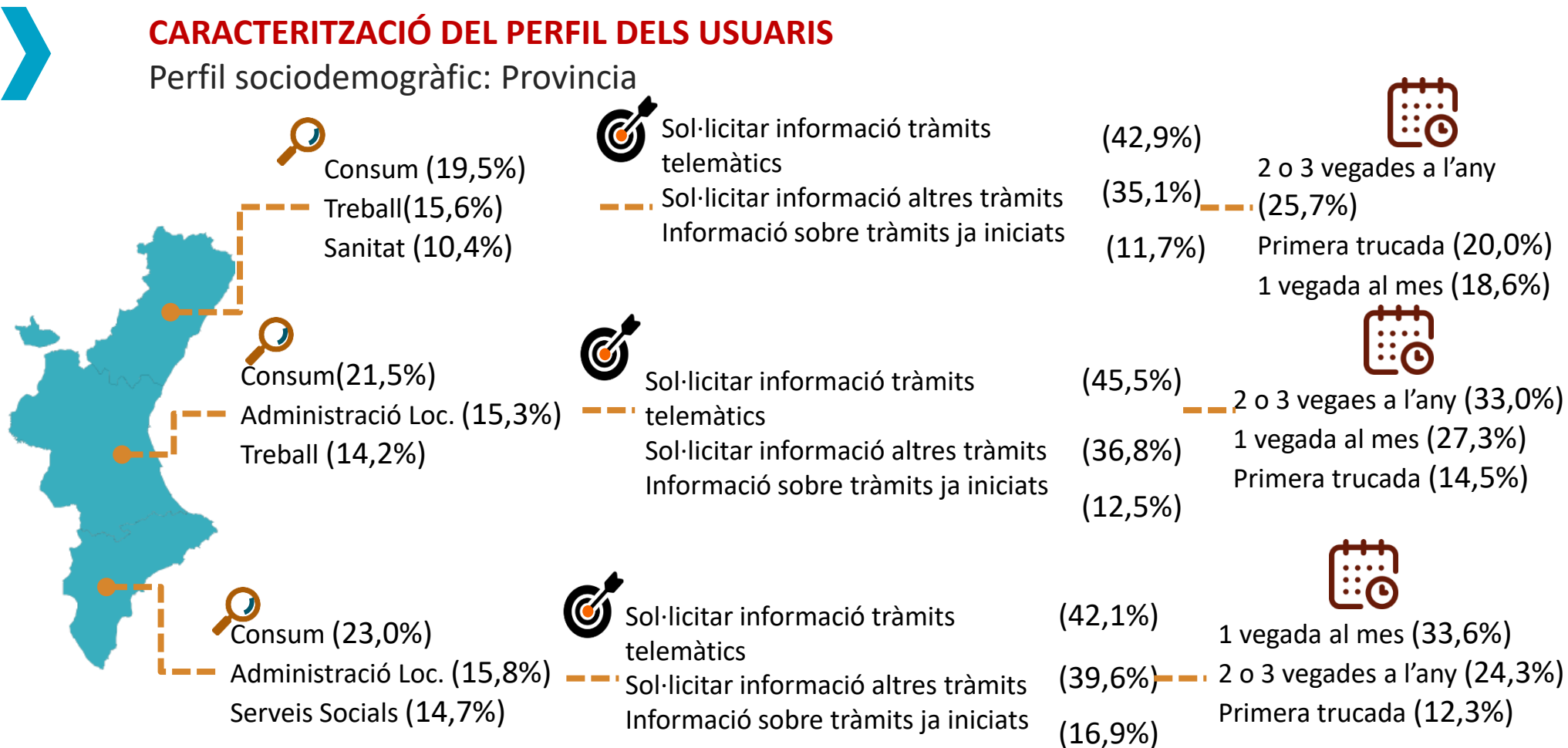
	Àrees més consultades 
<b>Jubilad@ Pensionista</b>	Serveis Socials (19,7%) Consum (18,3%) Administració (18,3%)
<b>Treballador per compte propi</b>	Administració local (18,6%) Consum (14,3%) Hisenda (12,9%)
<b>Treballador per compte d'altri</b>	Consum (18,5%) Administració local (13,8%) Serveis socials (13,8%)
<b>Cuidador entorn familiar</b>	Administració local (20,0%) Consum (13,3%) Ensenyança (13,3%)

	Motius de consulta 
<b>Jubilad@ Pensionista</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informació tràmits telemàtics (43,7%)</li> <li>Sol·licitar informació altres tràmits (36,6%)</li> <li>Informació sobre tràmits ja iniciats (15,5%)</li> </ul>
<b>Treballador per compte propi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informació tràmits telemàtics (47,1%)</li> <li>Sol·licitar informació altres tràmits (31,4%)</li> <li>Informació sobre tràmits ja iniciats (14,3%)</li> </ul>
<b>Treballador per compte d'altri</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informació tràmits telemàtics (44,6%)</li> <li>Sol·licitar informació altres tràmits (37,2%)</li> <li>Informació sobre tràmits ja iniciats (14,5%)</li> </ul>
<b>Cuidador entorn familiar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informació tràmits telemàtics (33,3%)</li> <li>Sol·licitar informació altres tràmits (33,3%)</li> <li>Informació sobre tràmits ja iniciats (20,0%)</li> </ul>



## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

### Perfil sociodemogràfic: Província





# RESULTATS

## COMPORTAMENT DEL USUARI

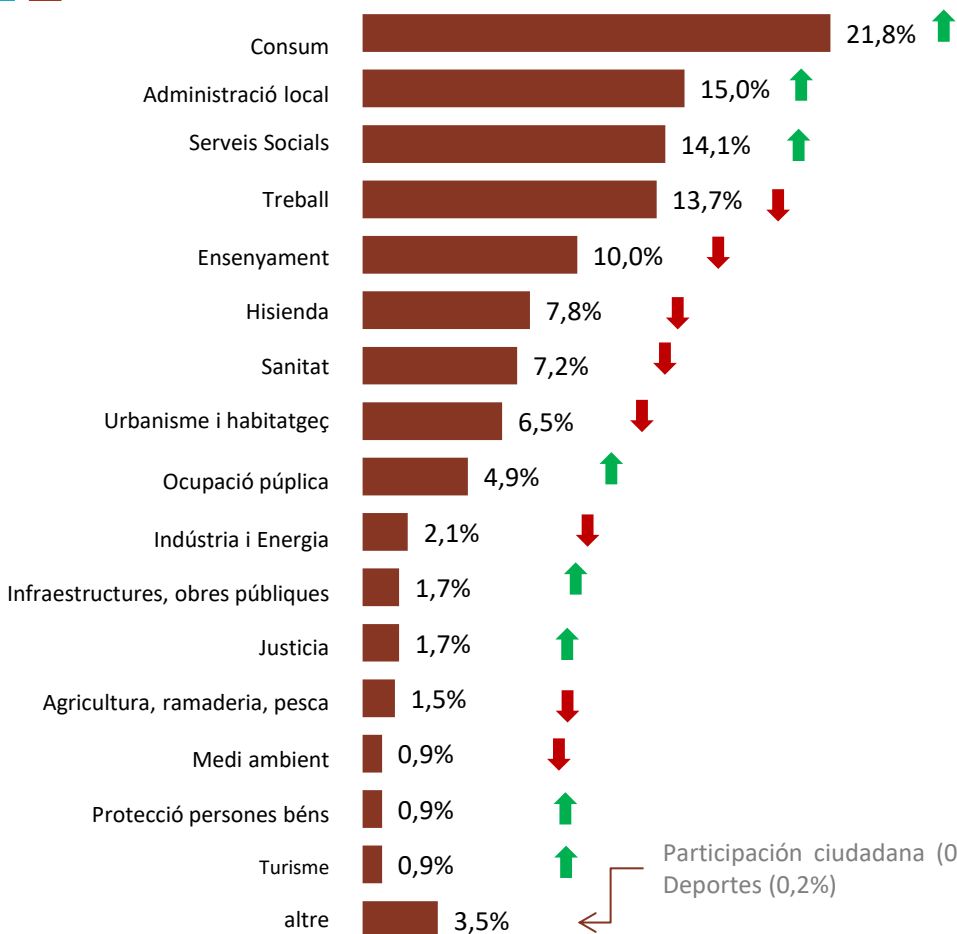
Àrees de consulta

Motius de consulta

Freqüència d'ús del servei

## COMPORTAMENT DEL USUARI

### Àrees de consulta



**Consum** és la principal àrea de consulta, ja que una cinquena part de les crides es dirigeixen a aquesta mateixa, en segon lloc **Administració Local**, seguida de **Serveis Socials** i **Treball**.

En comparació amb el 2019, s'observen canvis en algunes de les àrees, per exemple durant la segona part del 2019, Ensenyament ocupava la primera posició, i ara troba en el cinqué lloc. Cas contrari a l'àrea de Consum que ara encapçala la llista d'àrees de consulta.

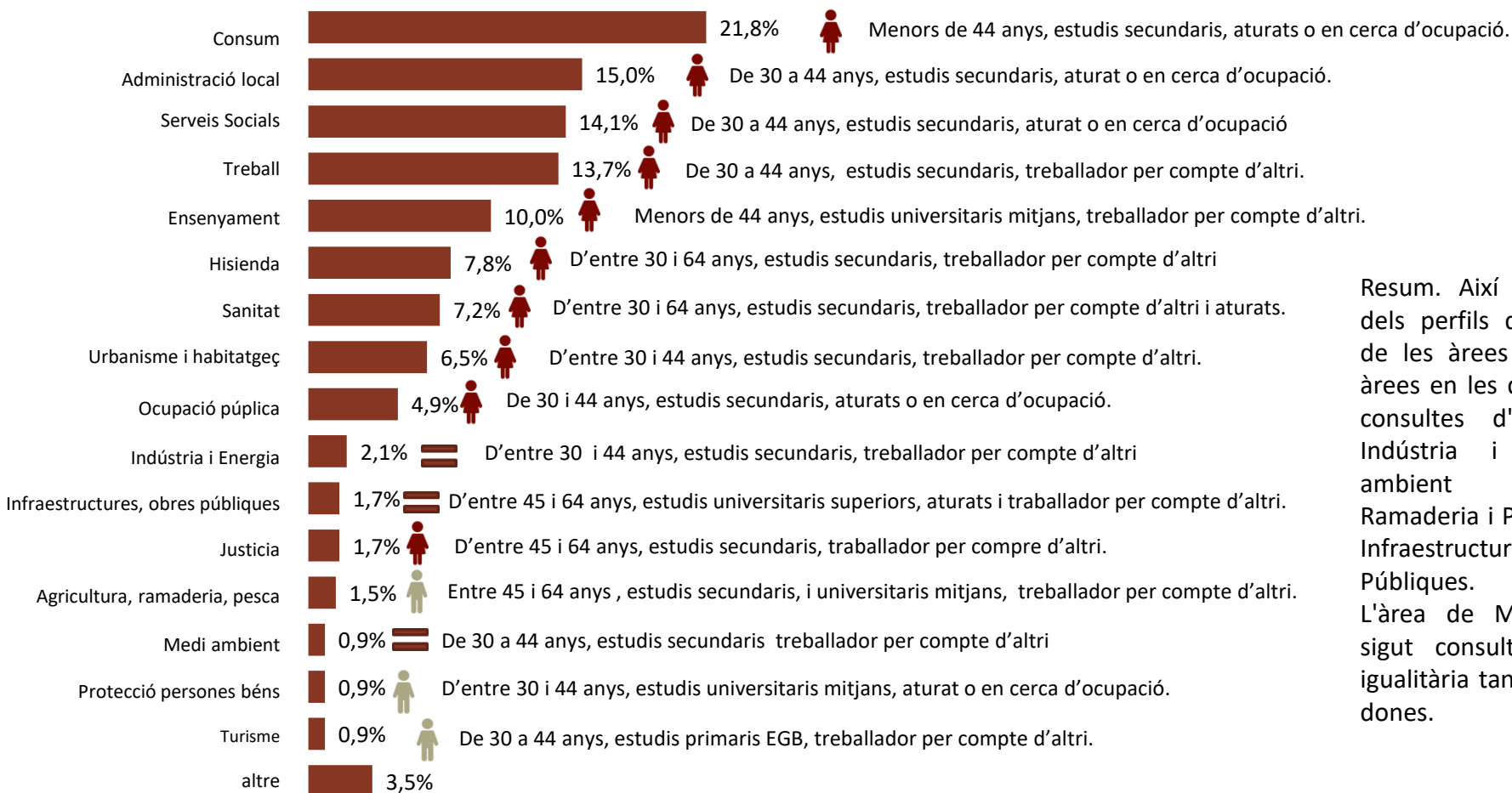
El perfil dels ciutadans que anomenen per a realitzar consultes de **Consum** és de majoritàriament **dones**, l'edat amb major representativitat és de **menors de 44 anys**, els **estudis són els secundaris**, quant a l'ocupació són en la seua majoria **treballadores per compte d'altri i persones en atur o cerca d'ocupació**.

Participación ciudadana (0,6%), Transporte (0,6%), Comercio (0,3%), Cultura (0,3%), Mujer (0,3%), Deportes (0,2%)



## COMPORTAMENT DEL USUARI

### Àrees de consulta



Resum. Així és la distribució dels perfils davant cadascuna de les àrees de consulta, les àrees en les quals predominen consultes d'homes són en Indústria i energia, Medi ambient i Agricultura, Ramaderia i Pesca, Transports i Infraestructures i Obres Públiques. L'àrea de Medi ambient ha sigut consultada de manera igualitària tant per homes com dones.

## COMPORTAMENT DEL USUARI

### Àrees de consulta

	Total	Gènere		Edad				Nivell educatiu					Occupació						
		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	652	348	145	456	341	58	30	155	395	157	191	28	48	375	71	70	325	15
Consum	21,8%	23,5%	18,7%	19,3%	22,8%	22,6%	15,5%	10,0%	23,2%	24,3%	18,5%	18,3%	14,3%	8,3%	28,5%	18,3%	14,3%	18,5%	13,3%
Administració local	15,0%	14,9%	15,2%	19,3%	15,1%	12,6%	17,2%	20,0%	14,8%	14,9%	15,3%	13,1%	17,9%	14,6%	14,1%	18,3%	18,6%	13,8%	20,0%
Serveis Socials	14,1%	12,4%	17,2%	10,3%	13,8%	14,7%	22,4%	16,7%	16,1%	12,7%	17,2%	12,0%	21,4%	10,4%	14,4%	19,7%	5,7%	13,8%	13,3%
Treball	13,7%	14,7%	11,8%	13,1%	13,8%	13,8%	13,8%	16,7%	16,8%	15,4%	12,7%	10,5%	14,3%	31,3%	17,1%	11,3%	10,0%	10,2%	6,7%
Ensenyament	10,0%	10,9%	8,3%	10,3%	11,6%	7,9%	8,6%	6,7%	5,8%	8,4%	10,2%	15,2%	14,3%	8,3%	6,1%	5,6%	12,9%	13,5%	13,3%
Hisienda	7,8%	7,4%	8,6%	7,6%	6,8%	9,1%	8,6%	3,3%	5,2%	8,9%	8,3%	7,3%	10,7%	12,5%	6,4%	8,5%	12,9%	6,8%	13,3%
Sanitat	7,2%	7,7%	6,3%	9,0%	5,9%	7,9%	8,6%	3,3%	7,1%	8,1%	7,6%	7,9%	3,6%	8,3%	7,5%	5,6%	8,6%	8,3%	6,7%
Urbanisme i habitatge	6,5%	6,6%	6,3%	3,4%	7,0%	7,6%	3,4%	3,3%	6,5%	5,8%	8,9%	7,3%	0,0%	4,2%	7,2%	1,4%	5,7%	8,9%	0,0%
Occupació pùblica	4,9%	6,0%	2,9%	4,1%	5,9%	3,2%	8,6%	3,3%	4,5%	4,8%	6,4%	5,8%	7,1%	2,1%	5,9%	2,8%	8,6%	4,6%	0,0%
Indústria i Energia	2,1%	1,7%	2,9%	2,8%	2,6%	1,5%	0,0%	3,3%	0,6%	2,5%	1,3%	3,1%	0,0%	2,1%	0,8%	1,4%	1,4%	4,0%	6,7%
Infraestructures, obres pùbliques	1,7%	1,4%	2,3%	0,7%	1,5%	2,6%	0,0%	3,3%	2,6%	1,0%	0,6%	3,1%	0,0%	8,3%	1,1%	0,0%	2,9%	1,8%	0,0%
Justícia	1,7%	1,7%	1,7%	1,4%	1,3%	2,1%	3,4%	3,3%	0,6%	1,8%	0,6%	2,6%	0,0%	4,2%	1,1%	2,8%	0,0%	2,2%	0,0%
Agricultura, ramaderia, pesca	1,5%	0,9%	2,6%	0,0%	1,3%	2,3%	1,7%	0,0%	1,9%	1,5%	3,8%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	2,8%	1,4%	2,2%	0,0%
Medi ambient	0,9%	0,8%	1,1%	2,1%	1,1%	0,3%	0,0%	0,0%	0,6%	1,3%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	0,5%	1,4%	1,4%	1,5%	0,0%
Protecció persones béns	0,9%	0,6%	1,4%	1,4%	0,9%	0,6%	1,7%	6,7%	1,3%	0,5%	0,6%	1,0%	0,0%	0,0%	1,1%	2,8%	0,0%	0,9%	0,0%
Turisme	0,9%	0,5%	1,7%	0,0%	1,3%	0,9%	0,0%	0,0%	2,6%	0,8%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,8%	2,8%	1,4%	0,6%	0,0%

## COMPORTAMENT DEL USUARI

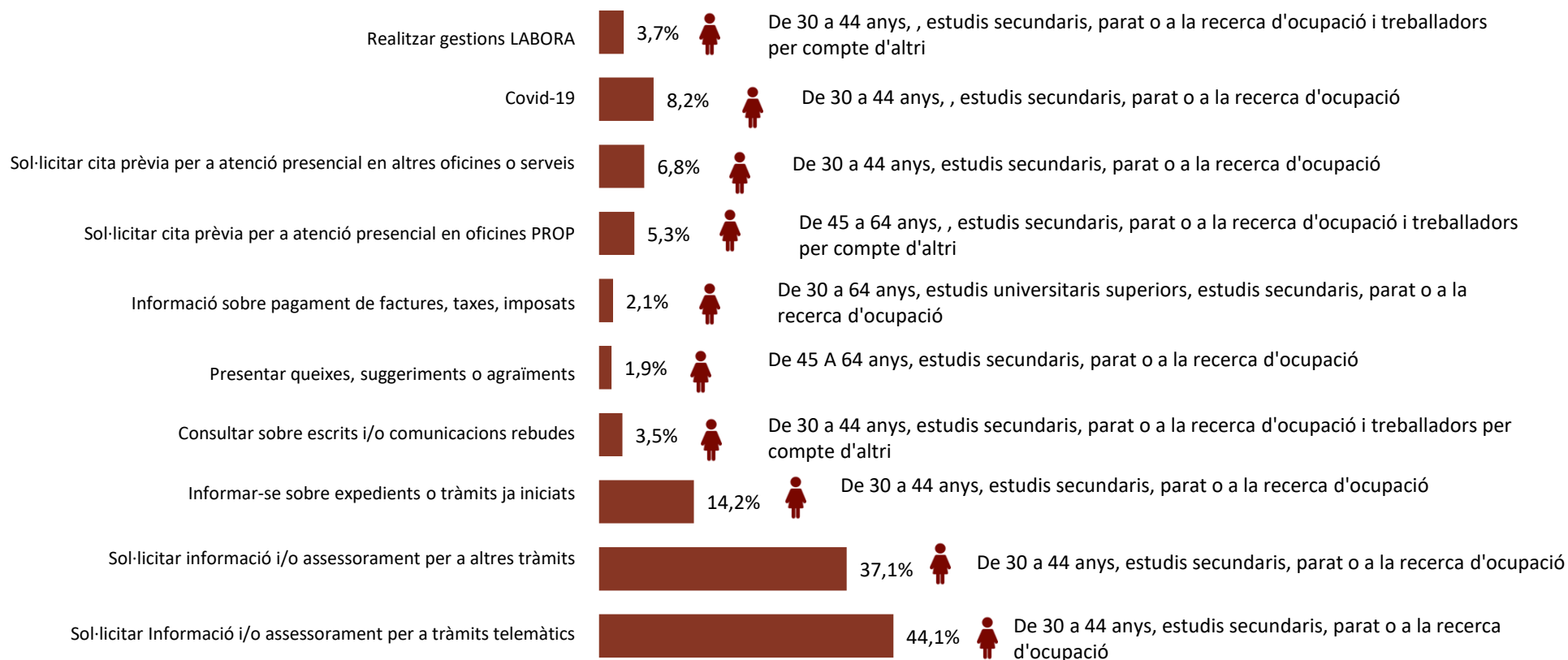
### Àrees de consulta

	Porcentaje total	MOTIVO										FRECUENCIA								
		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 iniciats	Consulta sobre escrits o comunicacions rebudes	Presentar queixes o suggeriments o agràiments	Informació sobre pagaments de taxes, impostos	Sol·licitar cita prèvia per a atenció presencial en altres oficines o serveis	Sol·licitar cita prèvia per a atenció presencial en altres oficines o serveis	Covid-19	Realitzar gestions LABORA	Tots els dies.	2 o 3 dies per 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 trucada
BASE 1000	1000	441	371	142	35	19	21	53	68	82	37	8	40	47	71	243	311	66	29	144
Consum	21,8%	21,8%	29,9%	7,7%	17,1%	15,8%	28,6%	17,0%	32,4%	25,6%	18,9%	25,0%	7,5%	19,1%	32,4%	28,8%	21,9%	24,2%	13,8%	9,0%
Administració local	15,0%	16,8%	17,3%	12,7%	8,6%	21,1%	0,0%	17,0%	13,2%	9,8%	0,0%	0,0%	12,5%	12,8%	11,3%	17,3%	14,8%	7,6%	13,8%	16,7%
Serveis Socials	14,1%	12,9%	9,2%	37,3%	34,3%	15,8%	0,0%	17,0%	10,3%	14,6%	8,1%	37,5%	22,5%	27,7%	15,5%	16,0%	12,5%	9,1%	17,2%	7,6%
Treball	13,7%	12,7%	13,7%	6,3%	8,6%	15,8%	0,0%	5,7%	11,8%	12,2%	89,2%	12,5%	15,0%	27,7%	9,9%	15,6%	10,6%	18,2%	13,8%	13,2%
Ensenyament	10,0%	11,8%	11,1%	6,3%	25,7%	0,0%	14,3%	11,3%	14,7%	8,5%	0,0%	12,5%	17,5%	6,4%	15,5%	8,2%	9,3%	15,2%	13,8%	8,3%
Hisienda	7,8%	7,5%	4,9%	14,8%	8,6%	15,8%	42,9%	22,6%	8,8%	7,3%	0,0%	0,0%	5,0%	4,3%	4,2%	4,9%	10,9%	4,5%	3,4%	12,5%
Sanitat	7,2%	8,2%	10,5%	3,5%	0,0%	0,0%	14,3%	0,0%	4,4%	7,3%	8,1%	0,0%	7,5%	2,1%	9,9%	4,9%	10,0%	6,1%	10,3%	6,3%
Urbanisme i habitatge	6,5%	7,5%	8,6%	4,2%	0,0%	0,0%	14,3%	5,7%	5,9%	8,5%	0,0%	0,0%	10,0%	2,1%	2,8%	5,3%	9,3%	6,1%	6,9%	6,3%
Ocupació pública	4,9%	7,5%	4,3%	2,1%	0,0%	15,8%	0,0%	11,3%	4,4%	4,9%	0,0%	0,0%	7,5%	4,3%	4,2%	4,5%	5,1%	6,1%	6,9%	4,9%
Indústria i Energia	2,1%	0,7%	3,2%	6,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,7%	0,0%	0,0%	7,5%	0,0%	1,4%	0,8%	1,3%	3,0%	0,0%	6,3%
Infraestructures, obres públiques	1,7%	0,7%	1,6%	2,1%	0,0%	0,0%	14,3%	9,4%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	2,5%	2,1%	1,4%	1,2%	1,9%	0,0%	6,9%	1,4%
Justícia	1,7%	1,4%	2,2%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	0,4%	1,6%	4,5%	0,0%	2,8%
Agricultura, ramaderia, pesca	1,5%	0,7%	1,6%	2,1%	8,6%	0,0%	0,0%	5,7%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,2%	2,1%	1,3%	1,5%	3,4%	0,7%
Medi ambient	0,9%	1,4%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	14,3%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	1,5%	0,0%	3,5%
Protecció persones béns	0,9%	1,4%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	0,4%	1,0%	1,5%	0,0%	2,1%
Turisme	0,9%	1,4%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	25,0%	0,0%	4,3%	0,0%	0,4%	1,0%	0,0%	0,0%	0,7%

## COMPORTAMENT DEL USUARI

### Motius

Els perfils d'acord amb el motiu de la crida 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 per compte d'altri i la freqüència de crida més comuna per a tots els motius és de 2 o 3 vegades a l'any.



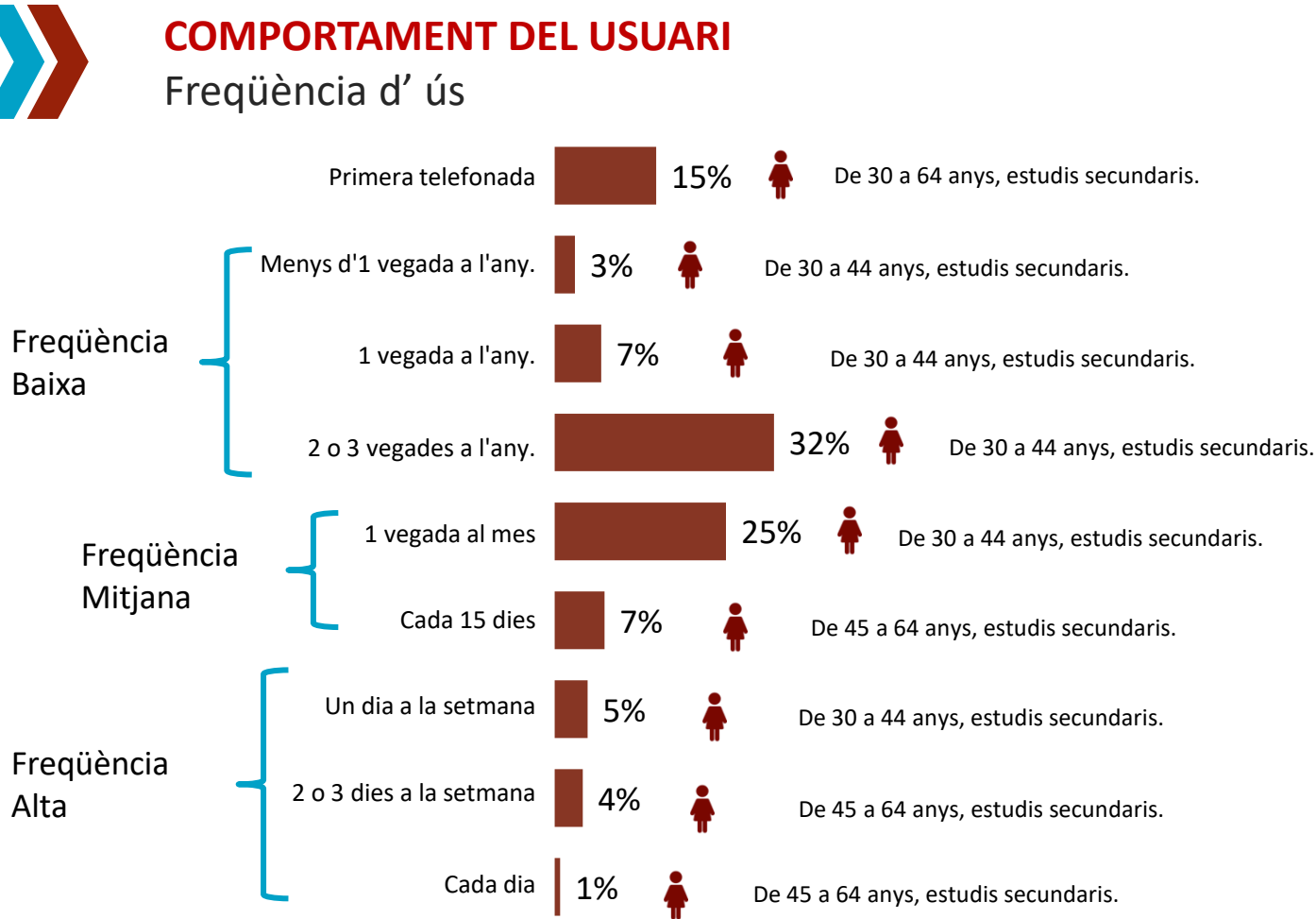
## COMPORTAMENT DEL USUARI

### Motius

	Total	Gènere		Edad				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/da Pensionista	compte propi	compte aliè	Cuidador/a en l'entorn familiar
BASE	1000	652	348	145	456	341	58	30	155	395	157	191	28	48	375	71	70	325	15
Sol·licitar Informació i/o assessorament per a tràmits telemàtics	44,1%	43,9%	44,5%	49,0%	44,3%	39,6%	56,9%	26,7%	41,9%	45,8%	42,0%	47,1%	39,3%	31,3%	46,1%	43,7%	47,1%	44,6%	33,3%
Sol·licitar Informació i/o assessorament per a altres tràmits	37,1%	37,4%	36,5%	35,2%	36,0%	40,5%	31,0%	40,0%	37,4%	34,7%	40,1%	37,7%	46,4%	31,3%	37,6%	36,6%	31,4%	37,2%	33,3%
Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats	14,2%	12,3%	17,8%	12,4%	16,2%	11,7%	17,2%	20,0%	17,4%	13,4%	16,6%	10,5%	14,3%	14,6%	13,3%	15,5%	14,3%	14,5%	20,0%
Consultar sobre escrits i/o comunicacions rebudes	3,5%	2,6%	5,2%	2,8%	5,0%	2,1%	1,7%	0,0%	1,3%	4,6%	5,1%	3,7%	0,0%	4,2%	3,2%	1,4%	4,3%	5,2%	0,0%
Presentar queixes, suggeriments o agraïments	1,9%	2,3%	1,1%	0,0%	1,3%	2,9%	5,2%	0,0%	2,6%	2,3%	1,9%	0,5%	0,0%	2,1%	2,1%	0,0%	1,4%	2,2%	0,0%
Informació sobre pagament de factures, taxes, impostos	2,1%	2,5%	1,4%	4,1%	2,2%	1,5%	0,0%	3,3%	1,3%	1,8%	1,3%	3,1%	3,6%	6,3%	1,1%	0,0%	2,9%	2,5%	6,7%
Sol·licitar cita prèvia per a atenció presencial en oficines PROP	5,3%	5,5%	4,9%	2,1%	4,8%	7,0%	6,9%	3,3%	3,2%	5,3%	4,5%	6,8%	3,6%	10,4%	4,0%	11,3%	5,7%	4,3%	6,7%
Sol·licitar cita prèvia per a atenció presencial en altres oficines o serveis	6,8%	7,5%	5,5%	6,2%	7,9%	5,6%	6,9%	0,0%	9,7%	5,6%	6,4%	8,9%	0,0%	6,3%	6,9%	4,2%	10,0%	7,1%	13,3%
Covid-19	8,2%	7,7%	9,2%	9,0%	9,0%	7,6%	3,4%	3,3%	10,3%	8,4%	8,3%	8,4%	14,3%	6,3%	8,8%	9,9%	2,9%	9,2%	0,0%
Realitzar gestions LABORA	3,7%	4,3%	2,6%	2,8%	3,5%	4,7%	1,7%	6,7%	5,2%	4,1%	3,2%	2,6%	3,6%	8,3%	5,3%	0,0%	2,9%	2,8%	0,0%

## COMPORTAMENT DEL USUARI

### Freqüència d' ús



Resum: quasi la mitat dels ciutadans utilitzen el servei en una freqüència baixa (de manera anual) , les persones que utilitzen el servei amb major freqüència dones, i l'ocupació més repetida en totes les freqüències d'ús és aturat o en busca d'ocupació

## COMPORTAMENT DEL USUARI

### Freqüència d'ús

	Total	Gènere		Edad				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	652	348	145	456	341	58	30	155	395	157	191	28	48	375	71	70	325	15
Cada dia	0,8%	0,8%	0,9%	0,7%	0,7%	1,2%	0,0%	0,0%	1,3%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	6,3%	0,5%	0,0%	4,3%	0,0%	0,0%
2 o 3 dies a la setmana	4,0%	4,3%	3,4%	4,1%	3,5%	5,3%	0,0%	3,3%	4,5%	3,8%	2,5%	3,1%	3,6%	4,2%	5,1%	4,2%	0,0%	2,2%	6,7%
Un dia a la setmana	4,7%	5,4%	3,4%	3,4%	5,5%	3,5%	8,6%	0,0%	7,1%	3,3%	10,8%	2,1%	0,0%	4,2%	4,5%	2,8%	1,4%	7,1%	0,0%
Cada 15 dies	7,1%	8,0%	5,5%	6,2%	5,9%	9,1%	6,9%	10,0%	9,0%	6,1%	10,8%	5,8%	3,6%	4,2%	8,5%	14,1%	4,3%	6,2%	6,7%
1 vegada al mes	24,3%	24,4%	24,1%	26,2%	23,2%	25,2%	22,4%	36,7%	31,0%	24,6%	19,1%	27,7%	17,9%	27,1%	26,9%	22,5%	11,4%	28,9%	13,3%
2 o 3 vegades a l'any.	31,1%	30,4%	32,5%	26,2%	35,5%	26,4%	36,2%	43,3%	25,2%	33,4%	32,5%	26,2%	35,7%	41,7%	30,7%	19,7%	45,7%	27,4%	46,7%
1 vegada a l'any.	6,6%	5,8%	8,0%	8,3%	6,6%	6,5%	3,4%	0,0%	2,6%	6,8%	6,4%	11,5%	25,0%	0,0%	4,5%	5,6%	4,3%	9,8%	0,0%
Menys d'1 vegada a l'any.	2,9%	2,8%	3,2%	1,4%	2,6%	3,2%	6,9%	0,0%	3,2%	2,8%	3,8%	2,6%	3,6%	2,1%	3,5%	1,4%	5,7%	2,2%	0,0%
Primera telefonada	14,4%	13,5%	16,1%	19,3%	12,3%	15,8%	10,3%	6,7%	14,2%	13,9%	14,0%	18,3%	10,7%	8,3%	12,5%	28,2%	22,9%	13,5%	26,7%



# RESULTATS

## **ANALISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA**

Satisfacció global

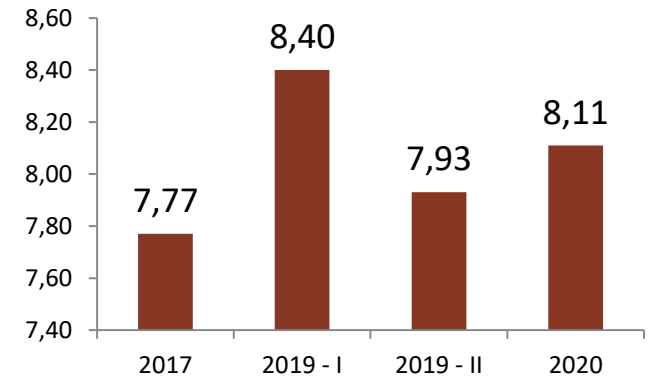
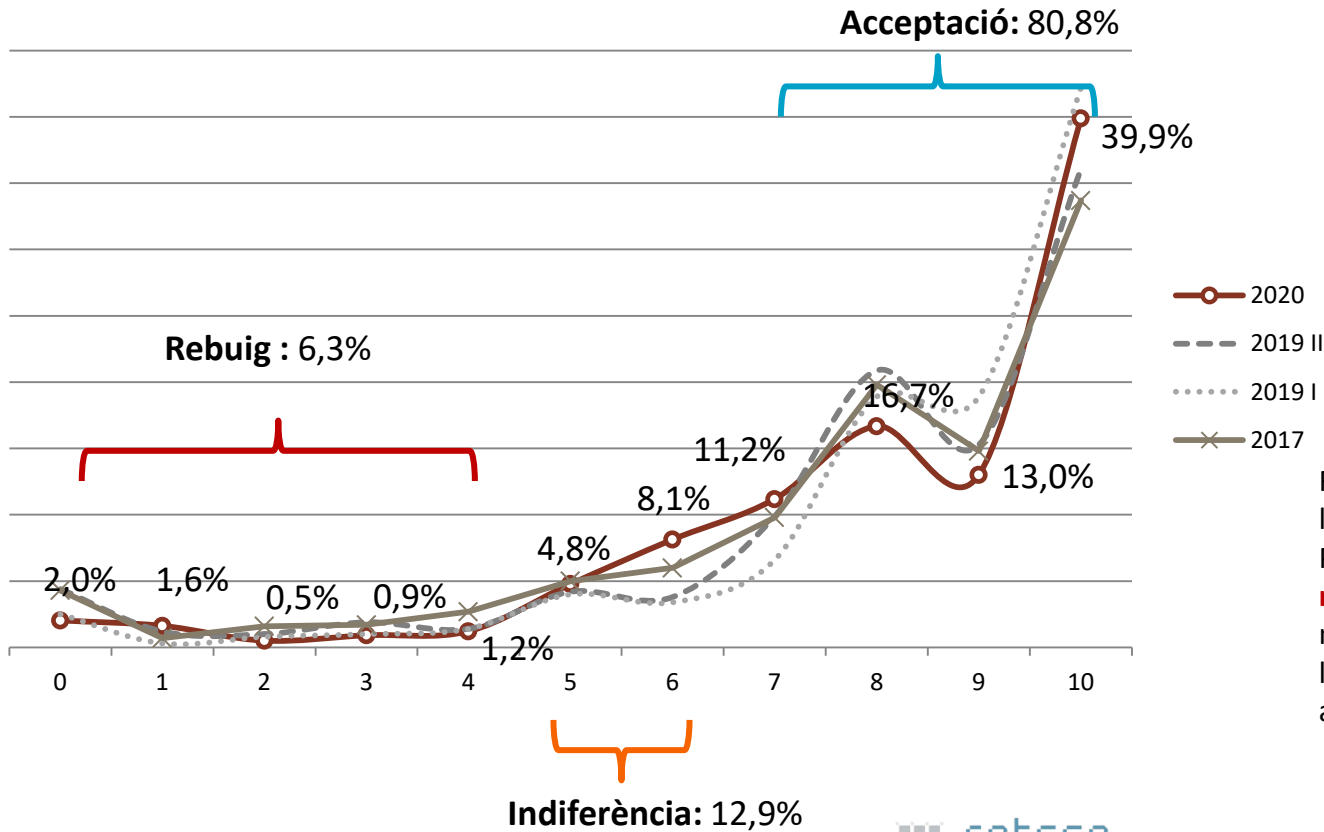
Satisfacció per atributs



## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

### Satisfacció Global

Mitjana: **8,11**



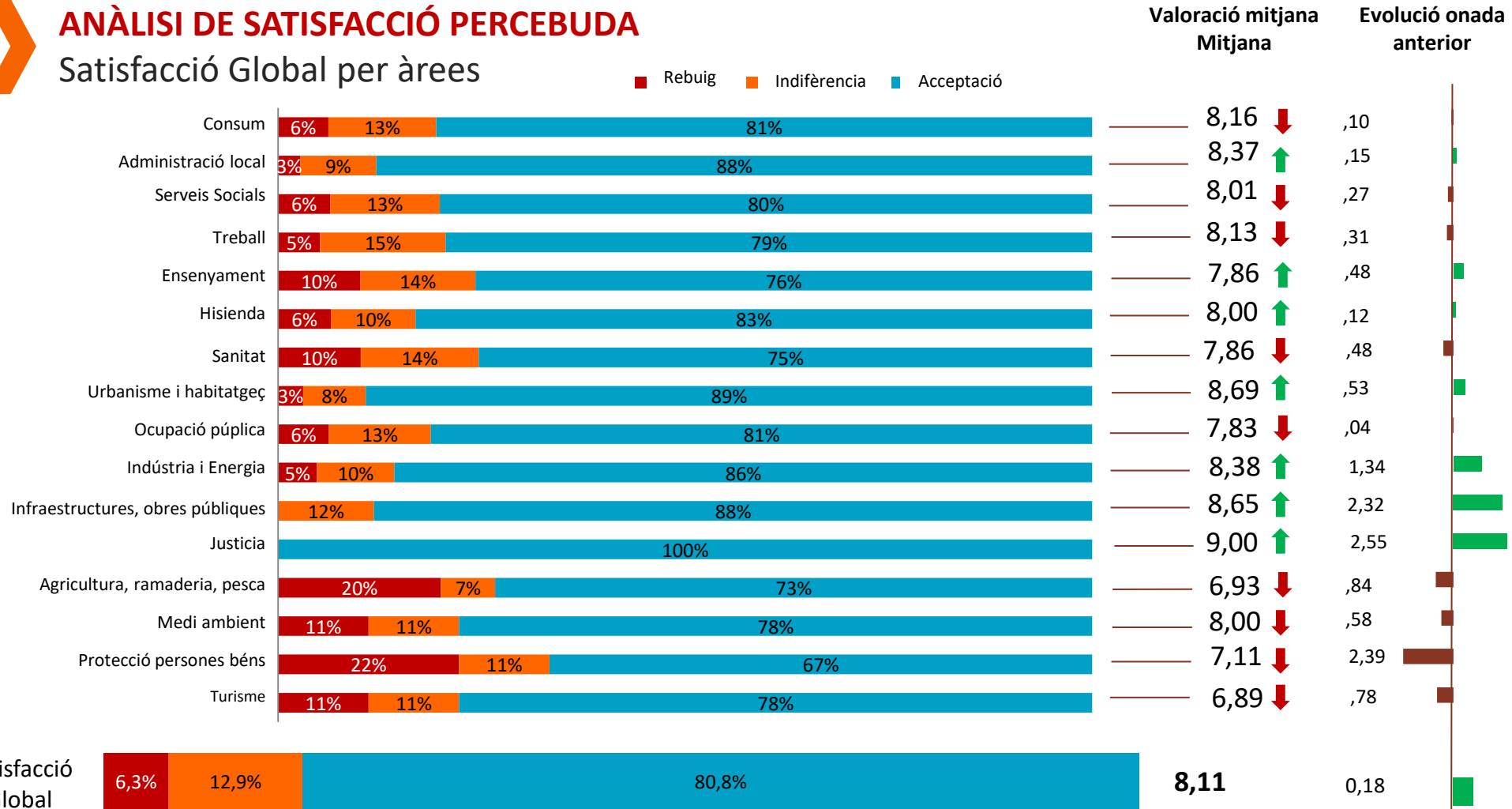
Resum: de manera general s'observa **un augment** en la satisfacció dels ciutadans usuaris del servei 012. Prop del **80% dels ciutadans atesos li donen una nota d'acceptació**, i el servei ha aconseguit una nota mitjana de **8,11 sobre 10**, si bé, és menor que a l'inici de l'any 2019 puja 0,18 punts en comparació amb finals del mateix any.

# Resultats

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

### Satisfacció Global per àrees

■ Rebuig ■ Indiferència ■ Acceptació

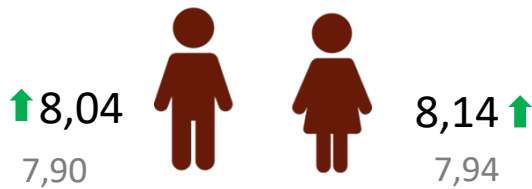


# Resultats

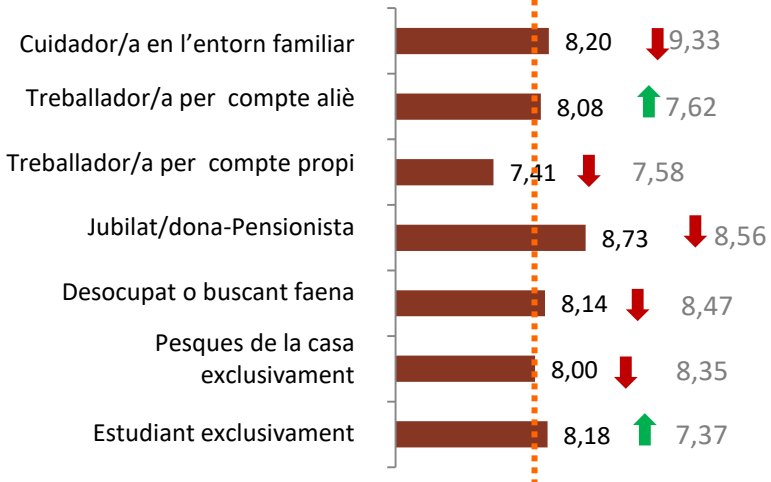
## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Nivell de satisfacció per variables sociodemogràfiques

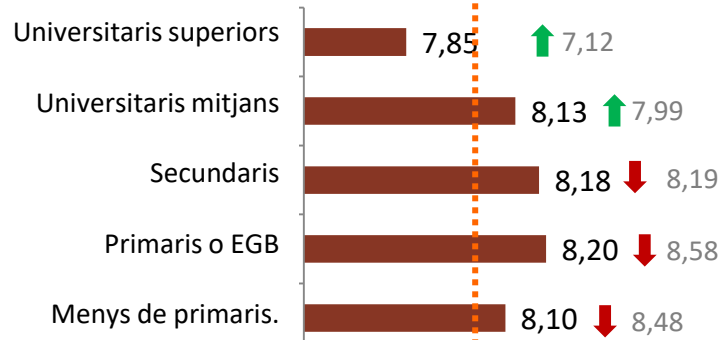
### Gènere



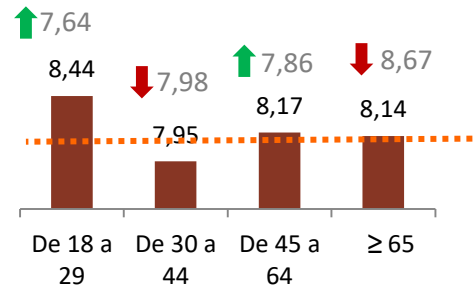
### Ocupació



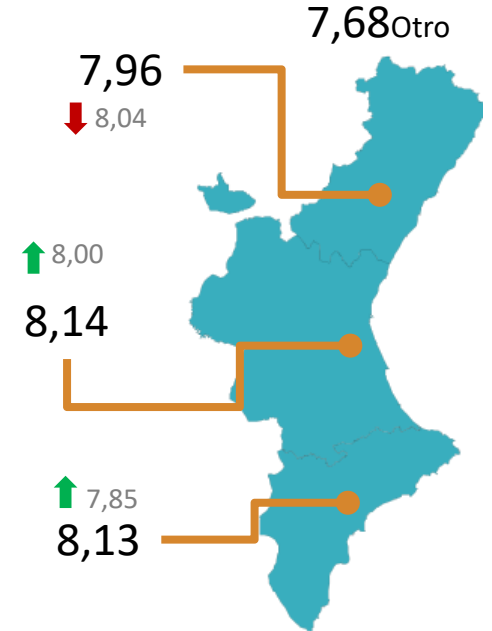
### Nivell Educatiu



### Edat



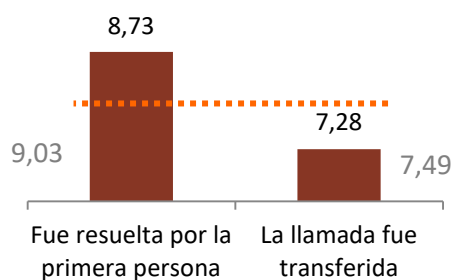
### Província



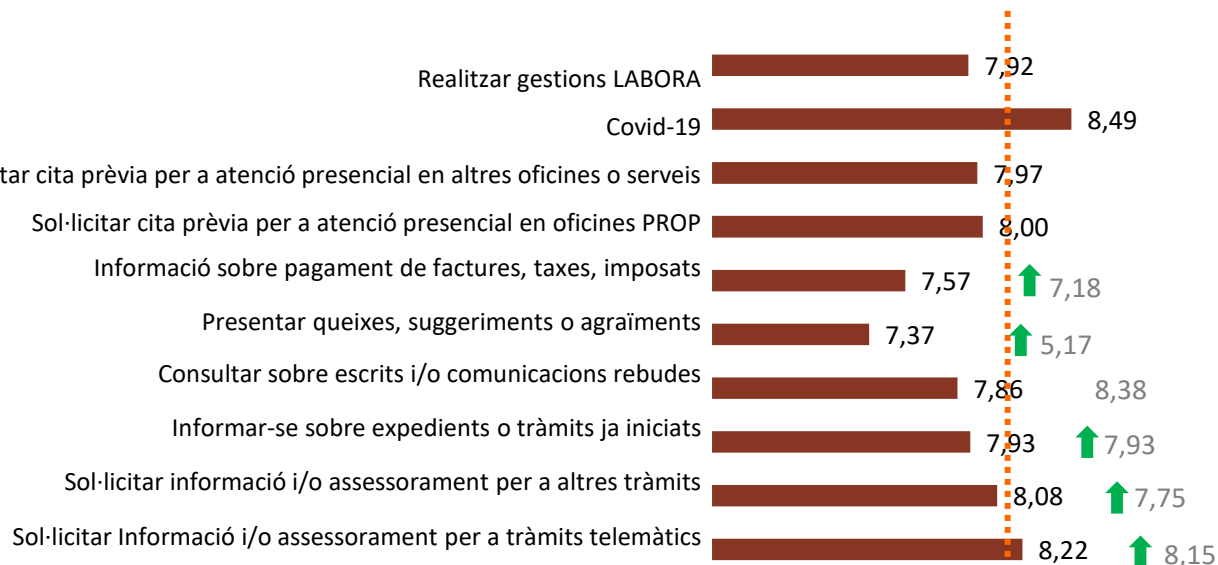
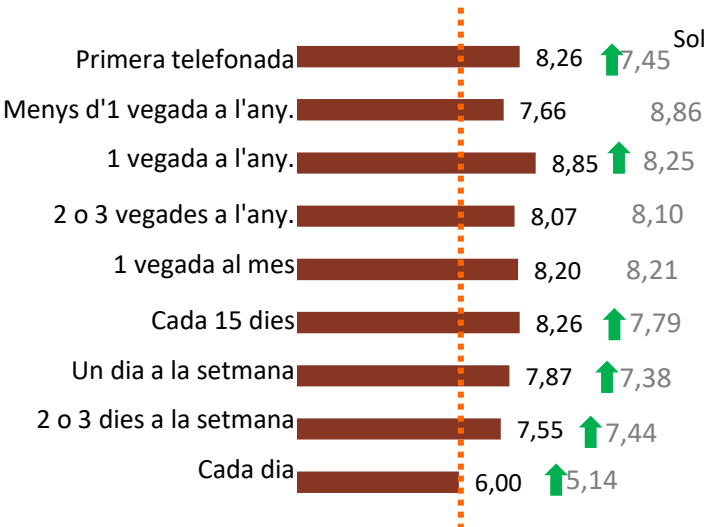
Resum: en analitzar **la nota mitjana per variables sociodemogràfiques trobem que aquesta ha augmentat** en la gran majoria dels casos, i els que han disminuït no presenten una disminució significativa.

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Nivell de satisfacció per motius, freqüència i resolució.



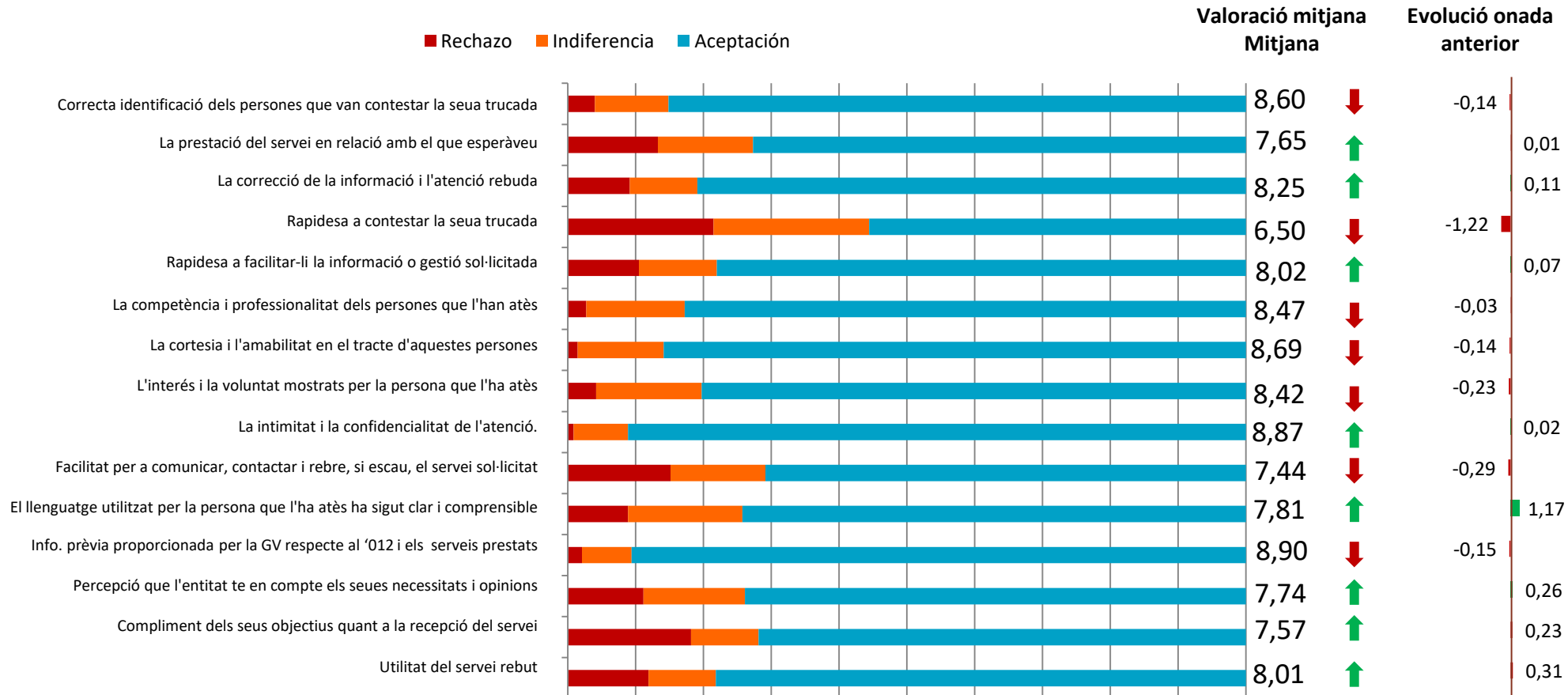
Resum: en analitzar la **satisfacció per motius d'ús del servei, les persones que consulten** sobre Covid-19 i sol·liciten informació i/o assessorament per a tramites telemàtics estan més satisfetes amb el servei, i són **les que presenten queixes suggeriments o agraïments les més insatisfetes**, per part seua, s'observa que a major freqüència de crides més insatisfet es troba l'usuari. D'altra banda, les persones que afirmen que la **seua crida ha sigut transferida i no resolta per la primera persona també tenen un nivell de satisfacció per davall de la mitjana.**



● Media 8,11  
 ▲ Aumento con respecto 2019 II  
 Datos en Gris, datos 2019 II

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

### Valoració per atributs



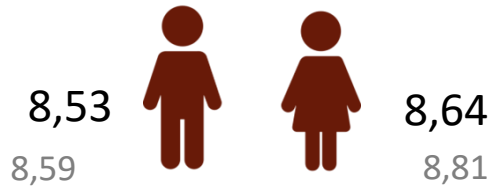
# Resultats

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCBUDA

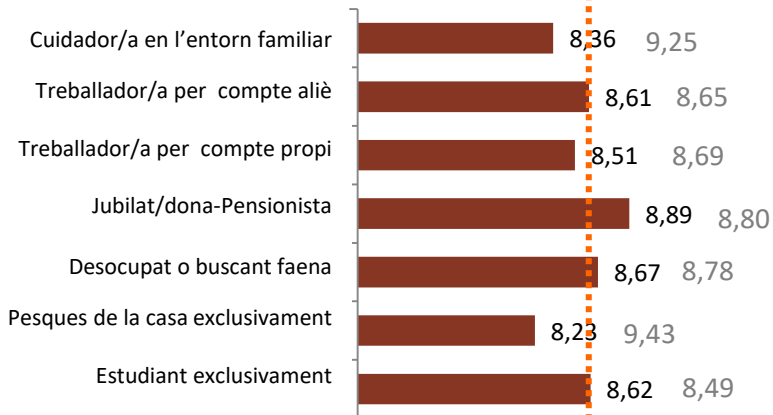
Valoració per atributs i variables de segmentació. **(Elements Tangibles)**  
*Correcta identificació i presentació de les persones que van contestar la seua trucada*

Mitjana: **8,60** 8,74

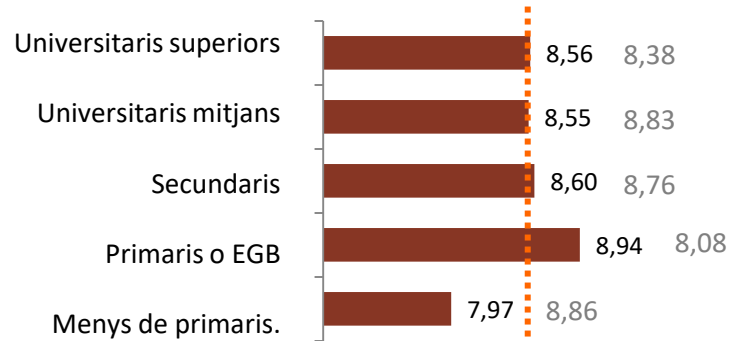
### Gènere



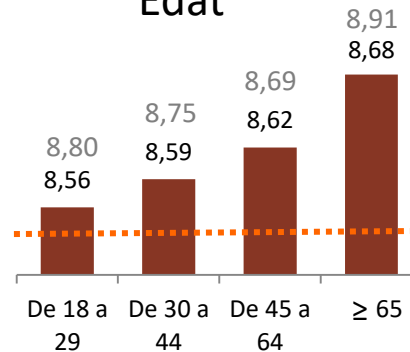
### Ocupació



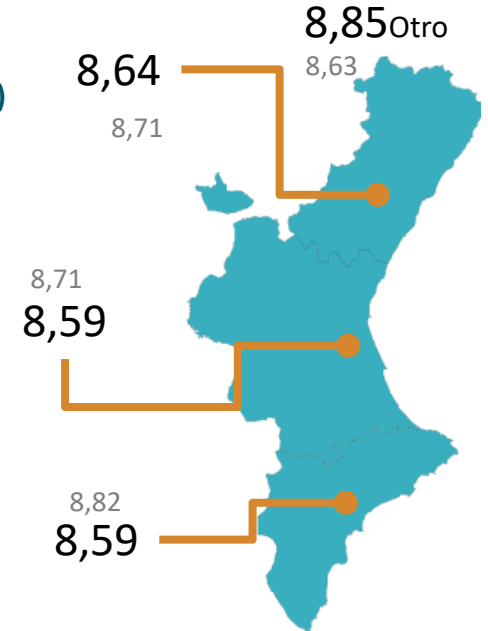
### Nivell Educatiu



### Edat



### Provincia



Resum: són les **dones** les que presenten **major satisfacció** amb aquest atribut, també s'observa que a **menor nivell educatiu menor és la satisfacció** amb aquest.

# Resultats

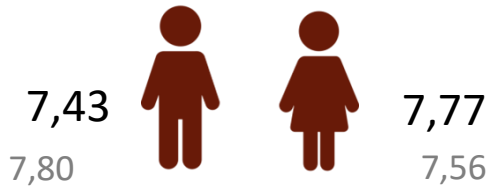
## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació  
*La prestació del servei en relació amb l'esperat per Vosté*

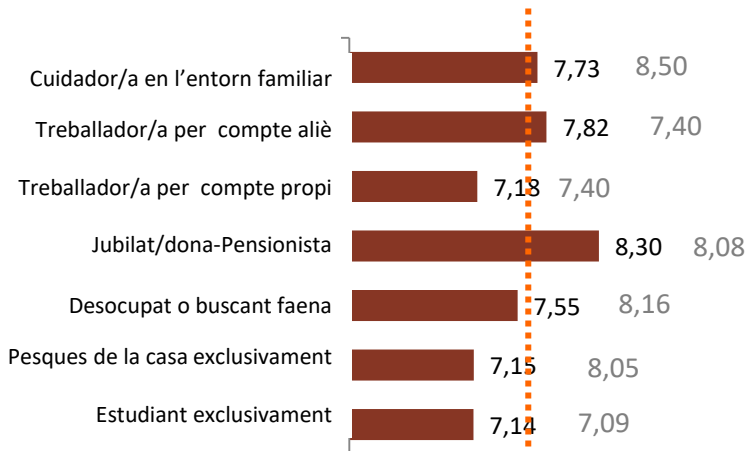
(Fiabilitat)

Mitjana: **7,65** 7,64

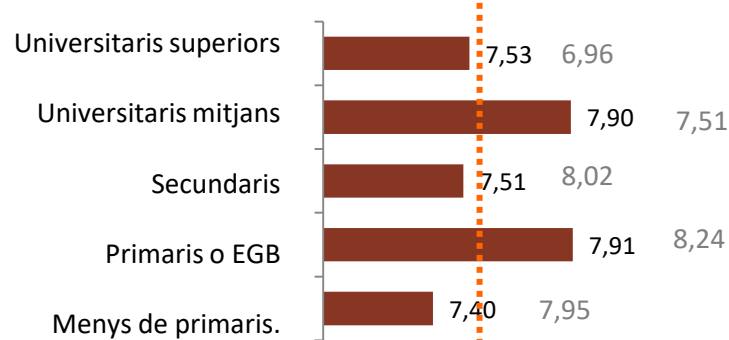
### Gènere



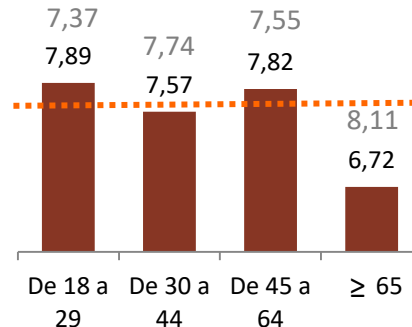
### Ocupació



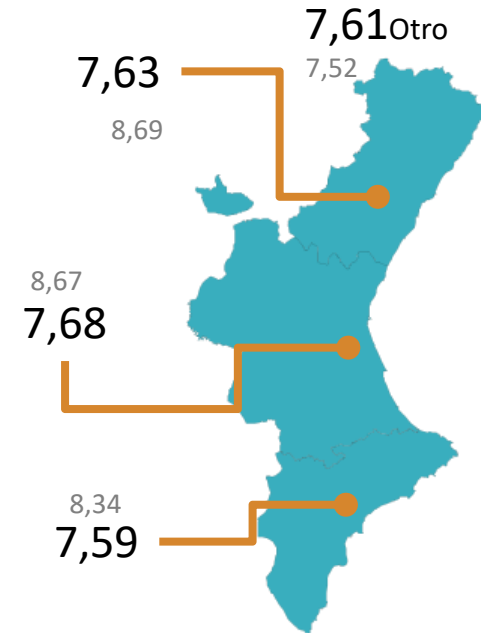
### Nivell Educatiu



### Edat



### Província



Resum: quant al gènere s'observa que **són els homes els qui posen pitjor nota**, també que als quals tenen **menor nivell educatiu són les més insatisfets amb l'atribut**, i són les **persones majors de 65 anys d'edat** són els que posen una **nota molt per davall de la mitjana**. Per part seua, **els estudiants són els més insatisfets** amb la prestació del servei.

# Resultats

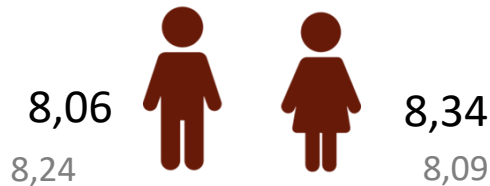
## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació  
*La correcció de la informació i atenció rebuda*

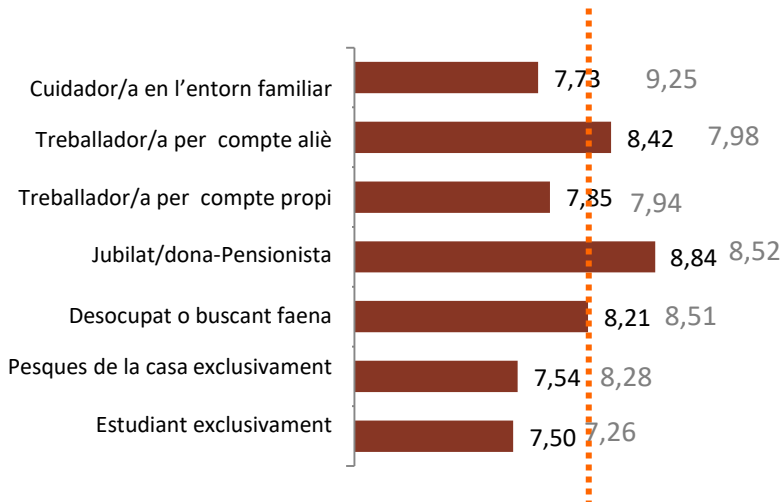
(Fiabilitat)

Mitjana: **8,25** 8,14

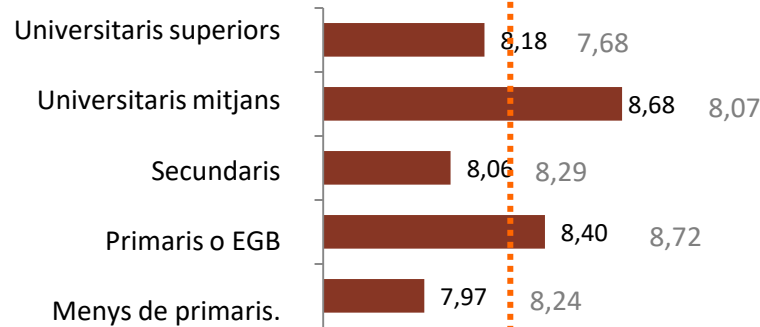
### Gènere



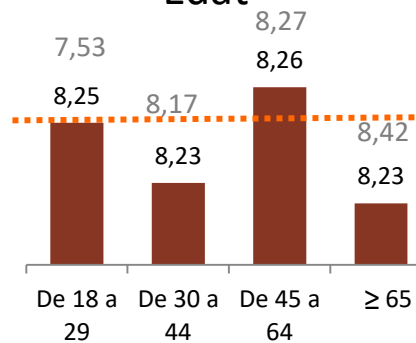
### Ocupació



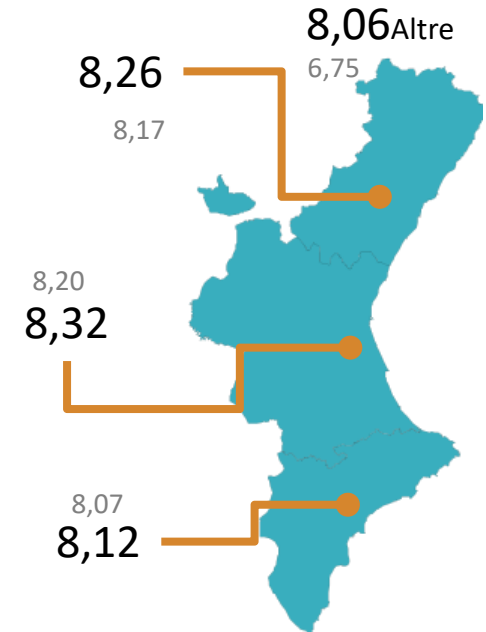
### Nivell Educatiu



### Edat



### Provincia



Resum: són les dones les que qualifiquen millor aquest atribut, s'observa que les persones amb nivell educatiu menor a estudis primaris i secundaris són els més insatisfets amb aquest, i **les persones menors de 30 anys i els de 45 a 64 d'edat** són els que posen una **nota per damunt de la mitjana**. Per part seua, **els estudiants són els més insatisfets amb la prestació del servei**.



# Resultats

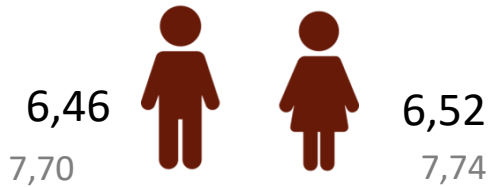
## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació  
*Rapidessa en contestar la seua trucada*

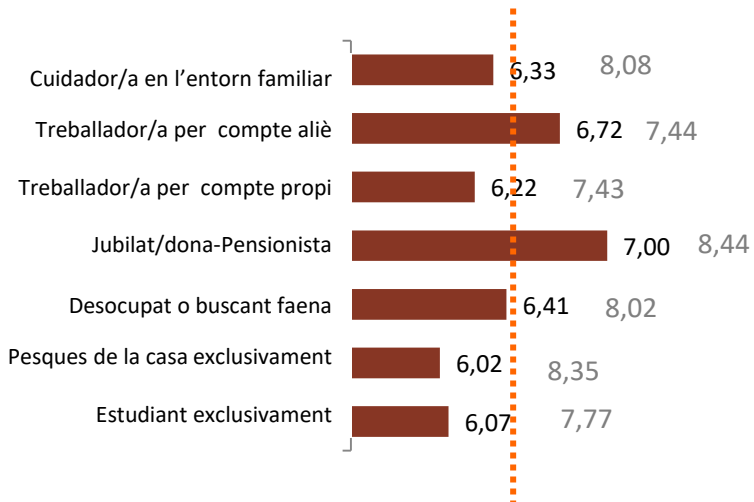
(Capacitat de Resposta)

Mitjana: **6,50** 7,72

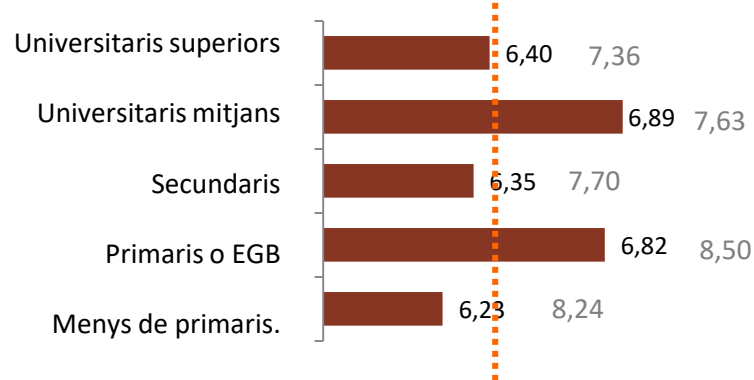
### Gènere



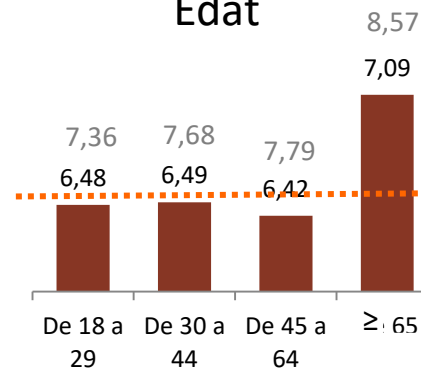
### Ocupació



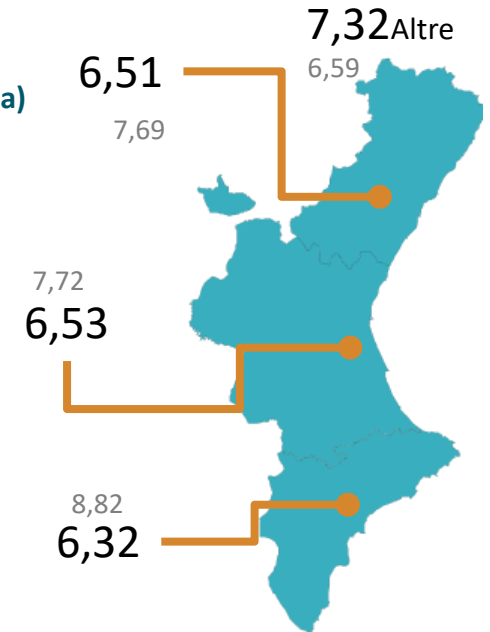
### Nivell Educatiu



### Edat



### Provincia



Resum: aquest és un dels atributs amb nota més baixa, són **les dones** les que posen millor puntuació, les persones amb **estudis universitaris mitjans i primaris o EGB** són els que posen millor nota a la rapidesa del servei, i les persones **jubilades o pensionistes** són els que donen una nota de 7.

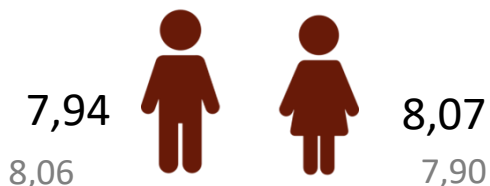
# Resultats

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

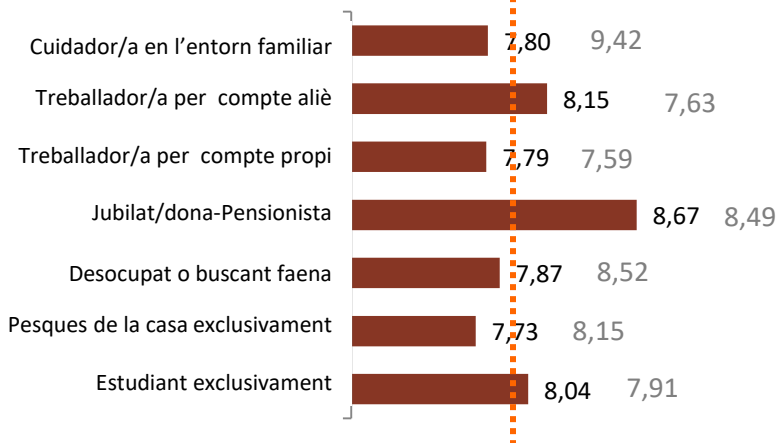
Valoració per atributs i variables de segmentació  
*Rapidesa a facilitar-li la informació o gestió sol·licitada*

Mitjana: **8,02** 7,72

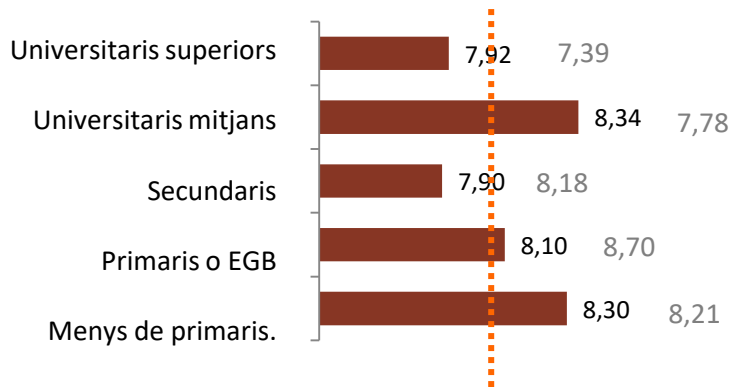
### Gènere



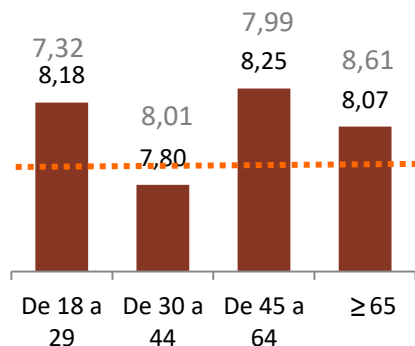
### Ocupació



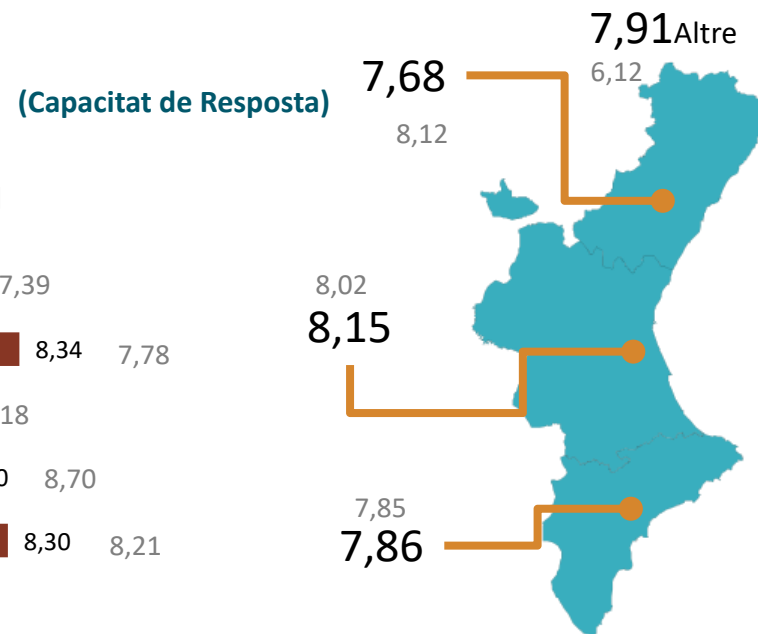
### Nivell Educatiu



### Edat



### Provincia



Resum: S'observa que a **menor nivell educatiu major és la satisfacció** amb aquest, i són les persones **d'entre 30 i 44 anys d'edat** els que posen una **nota per davall de la mitjana**. Per part seua, **els treballadors per compte d'altri i els que es dediquen a les labors de la llar són els més insatisfets** amb la rapidesa a facilitar la informació o gestió sol·licitada.

# Resultats

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

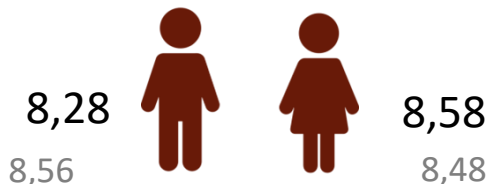
Valoració per atributs i variables de segmentació

*La competència i professionalitat de les persones que li van atendre*

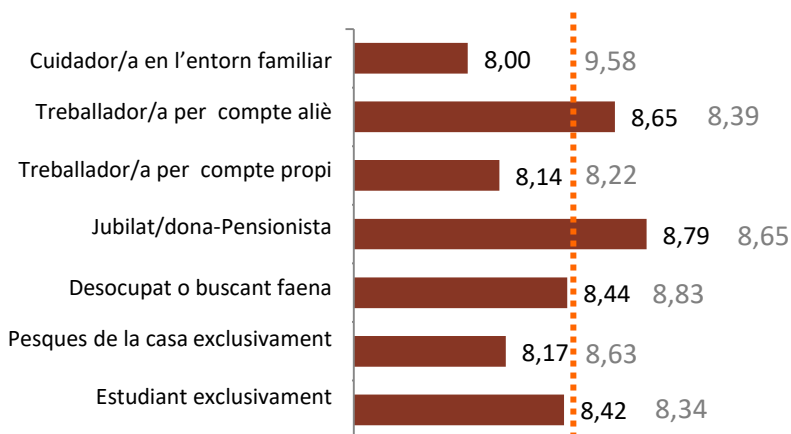
(Profesionalidad)

Mitjana: **8,47** 8,51

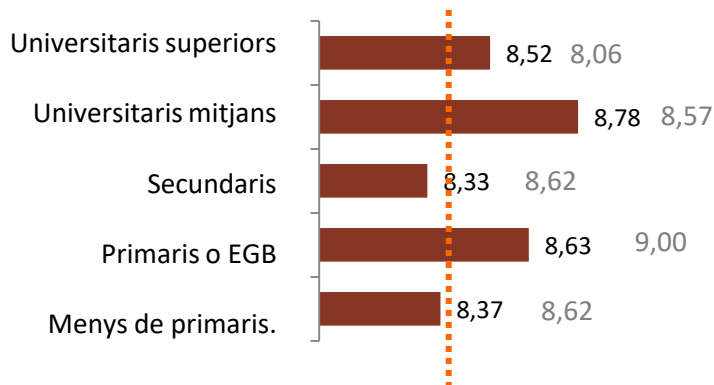
### Gènere



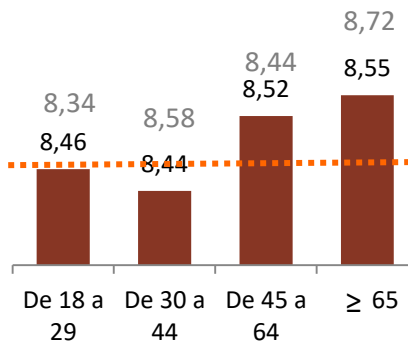
### Ocupació



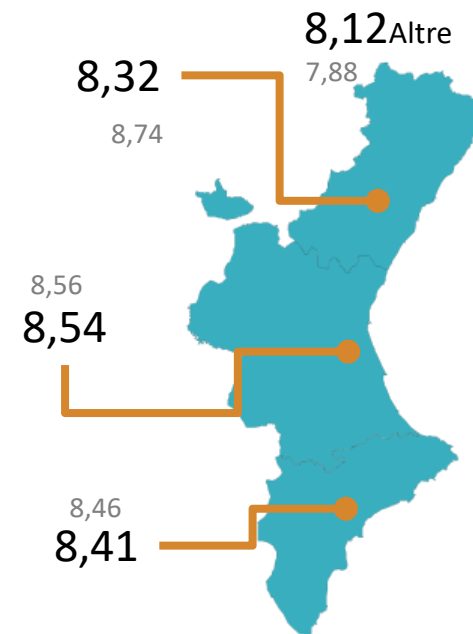
### Nivell Educatiu



### Edat



### Provincia



Resum: quant al gènere s'observa que **són les dones les que posen millor nota** a la competència i professionalitat de les persones que li atenen, **els treballadors per compte d'altri i els jubilats són els més satisfets**, per nivell educatiu s'aprecia que **els que tenen estudis secundaris i primaris són els més insatisfets**, i quant a l'edat, la satisfacció és menor en edats inferiors a 44 anys.

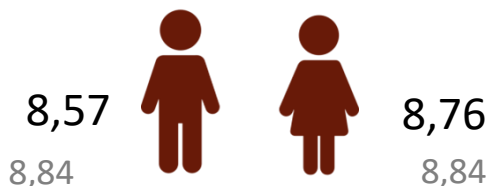
# Resultats

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

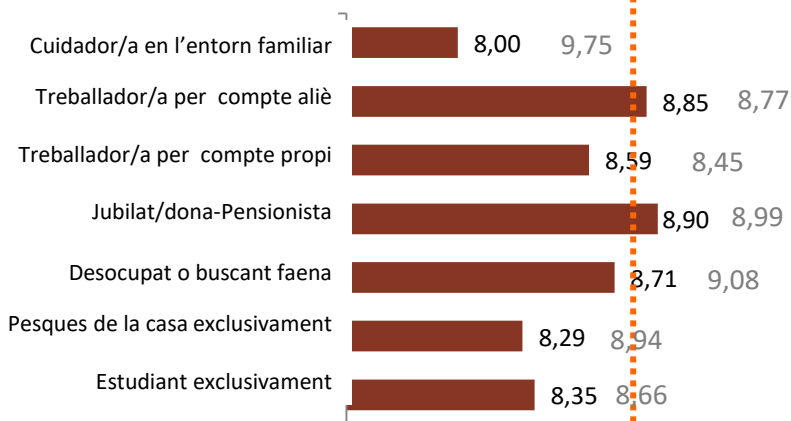
Valoració per atributs i variables de segmentació  
*La cortesia i amabilitat en el tracte d'aquesta persona*

Mitjana: **8,69** 8,84

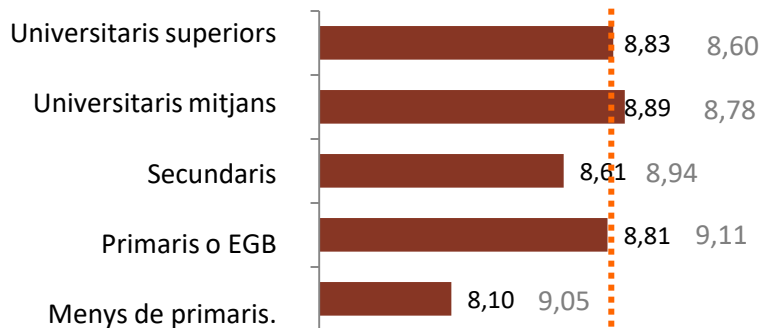
### Gènere



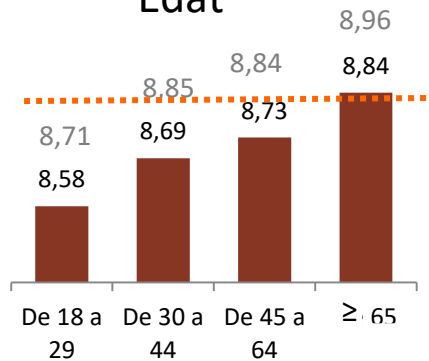
### Ocupació



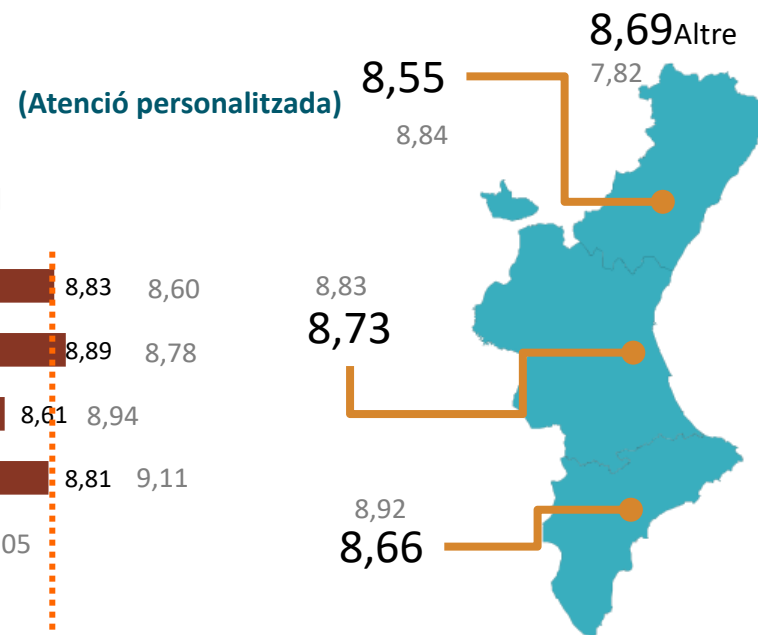
### Nivell Educatiu



### Edat



### Provincia



Resum: quant al gènere són els homes els qui puntuen mes sota aquest atribut, s'observa que **a menor nivell educatiu menor és la satisfacció** amb aquest, i conforme **augmenta l'edat, la satisfacció amb l'amabilitat augmenta**. Per part seua, **els que es dediquen a la cura en l'entorn familiar, labors de la llar, estudiants i treballadors per compte propi són els que es mostren més insatisfets** amb aquest atribut.

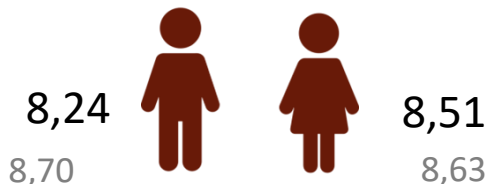
# Resultats

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

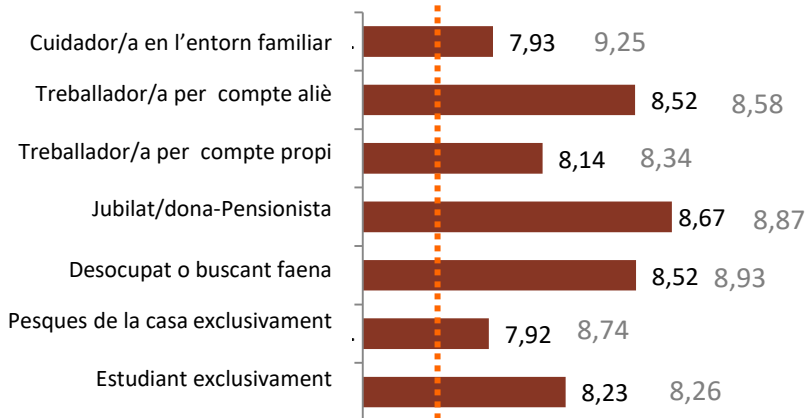
Valoració per atributs i variables de segmentació  
*Interés i voluntat mostrats per la persona que li ha atés*

Mitjana: **8,42** 8,65

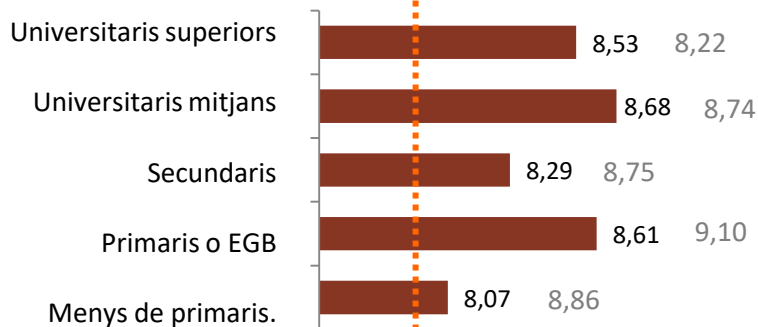
### Gènere



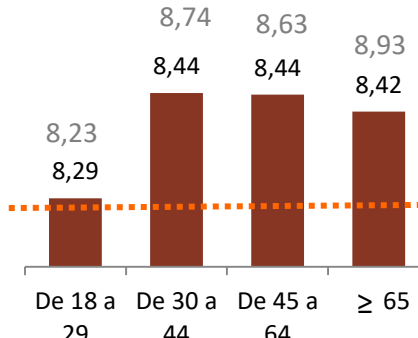
### Ocupació



### Nivell Educatiu

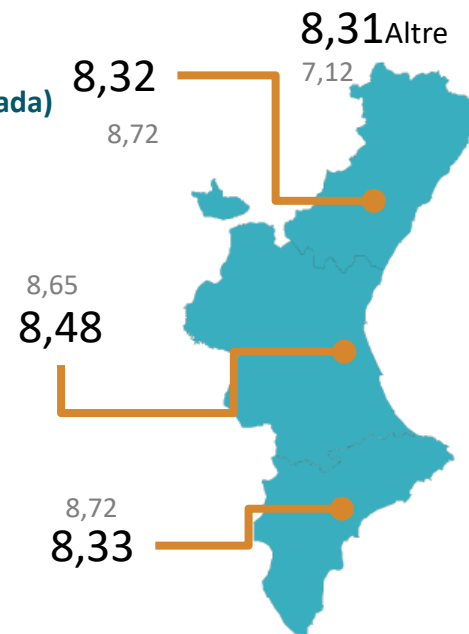


### Edat



(Atenció personalitzada)

### Provincia



Resum: quant al gènere aquest atribut és més ben valorat per les dones, s'observa que a **menor nivell educatiu menor és la satisfacció** amb aquest, **cuidadors en l'entorn familiar així com els que es dediquen a les labors de la llar** són els que es mostren més insatisfets amb aquest atribut.

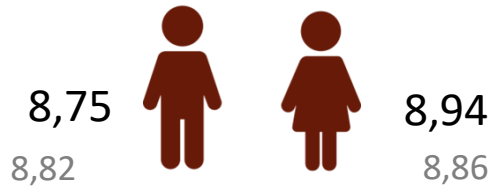
# Resultats

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

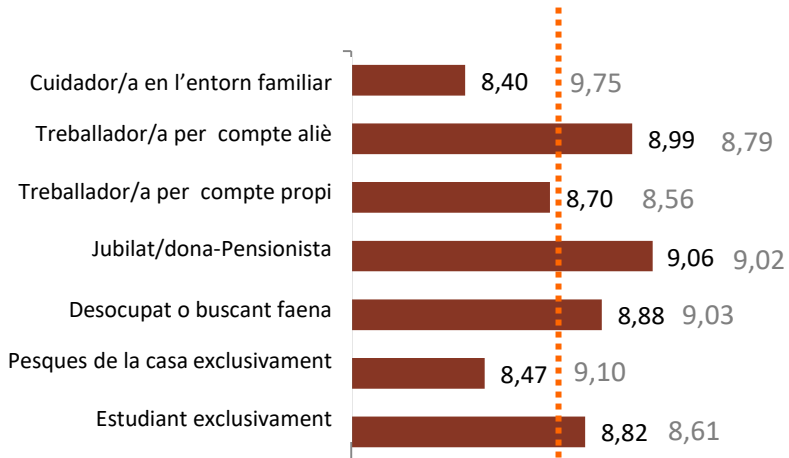
Valoració per atributs i variables de segmentació  
*La intimitat i confidencialitat de l'atenció*

Mitjana: **8,87** 8,85

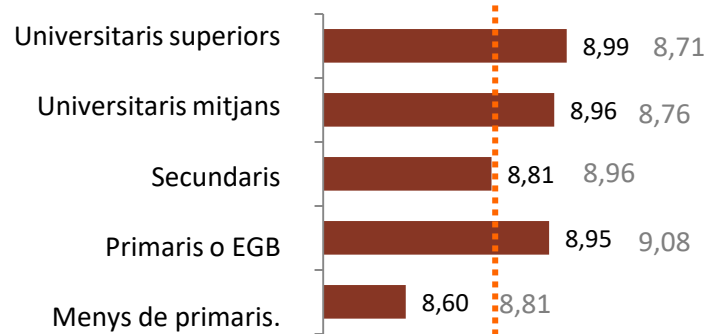
### Gènere



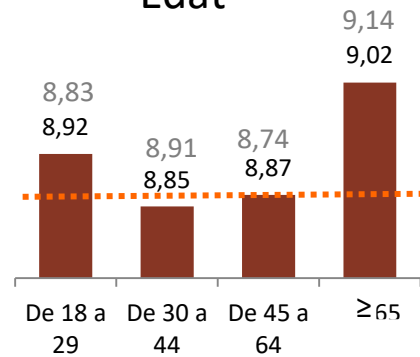
### Ocupació



### Nivell Educatiu

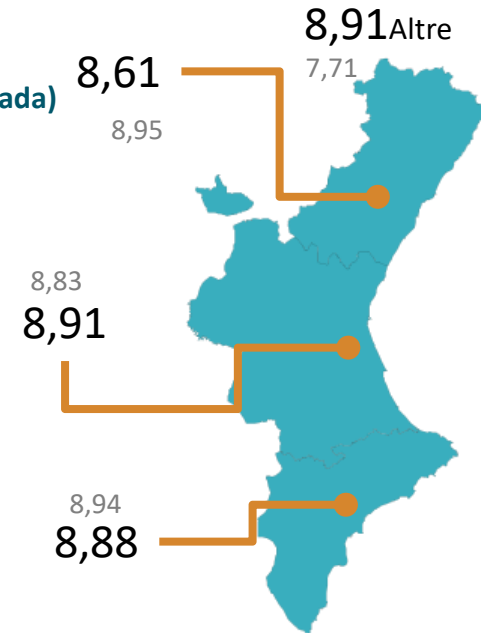


### Edat



(Atenció personalitzada)

### Província



Resum: són els homes els qui puntuen més sota aquest atribut, s'observa que a les persones amb nivell d'educatiu de secundària i estudis menys de primaris són els més insatisfets. Per part seua, **els cuidadors en l'entorn familiar i els que es dediquen a les labors de la llar, són els que es mostren més insatisfets** amb aquest atribut.

# Resultats

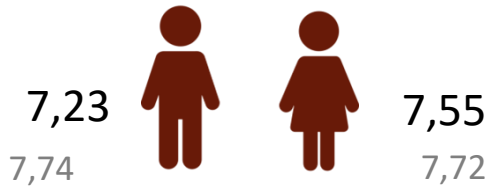
## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació  
*Facilitat per a comunicar, contactar i rebre, en el seu cas, el servei sol·licitat*

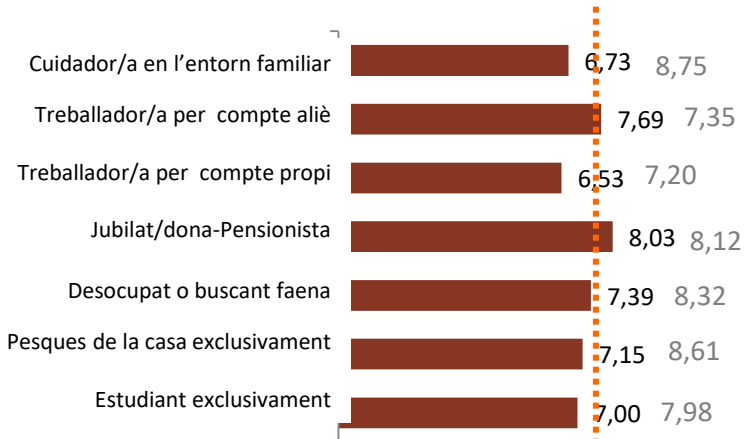
(Accesibilitat)

Mitjana: **7,44** 7,73

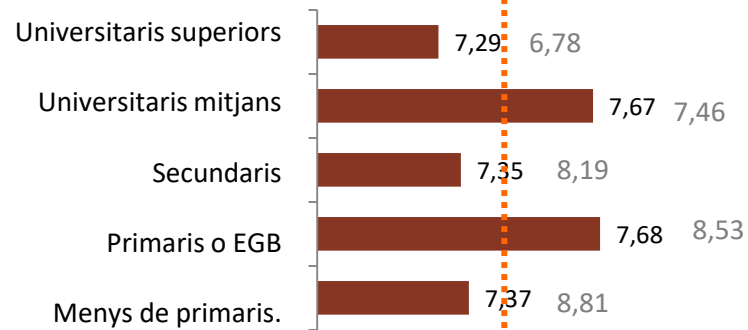
### Gènere



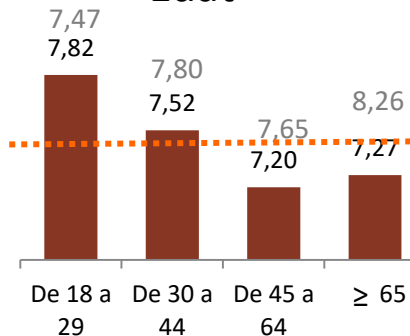
### Ocupació



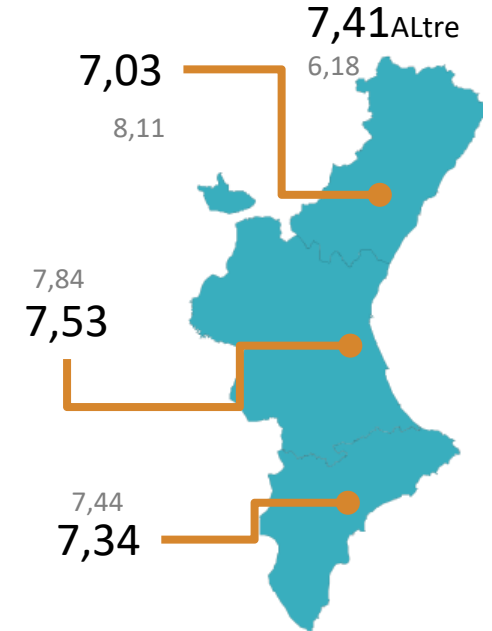
### Nivell Educatiu



### Edat



### Província



esum: s'observa que **els homes són els que donen les notes més baixes**, les persones **treballadores per compte propi i els cuidadors en l'entorn familiar són els més insatisfets**, i que a major edat la satisfacció disminueix

# Resultats

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

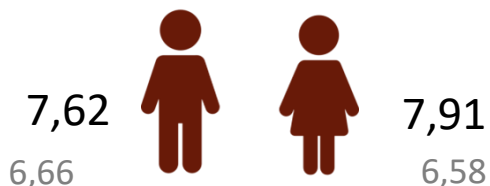
Valoració per atributs i variables de segmentació

*El llenguatge utilitzat per la persona que li ha atés ha sigut clar i comprensible*

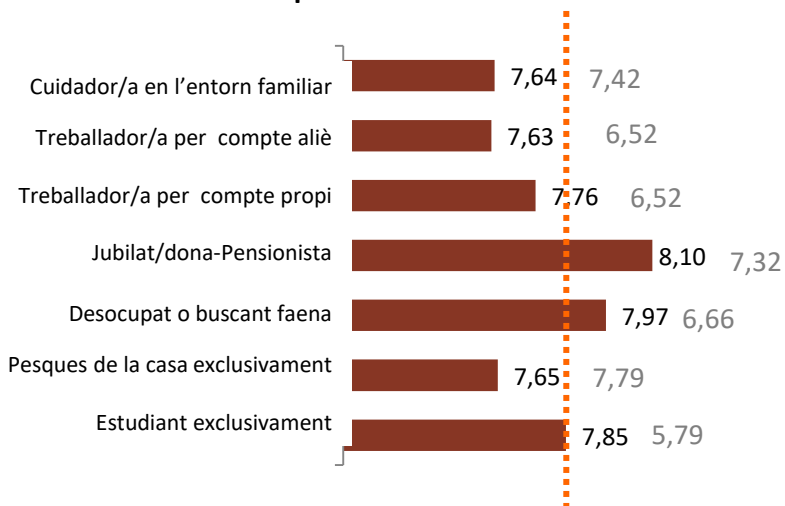
(Comunicació)

Mitjana: **7,81** 6,64

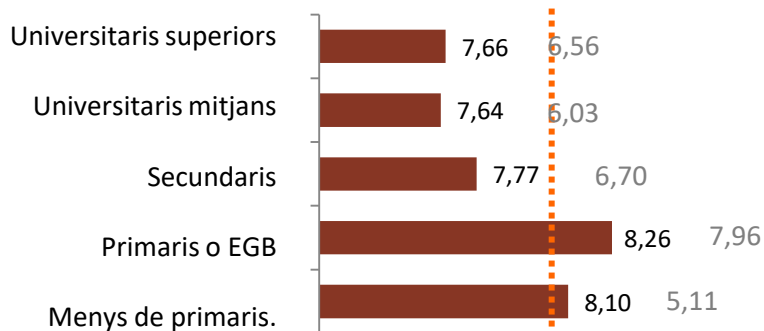
### Gènere



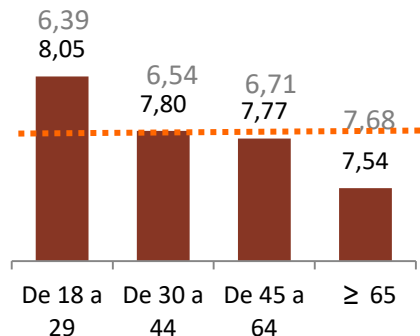
### Ocupació



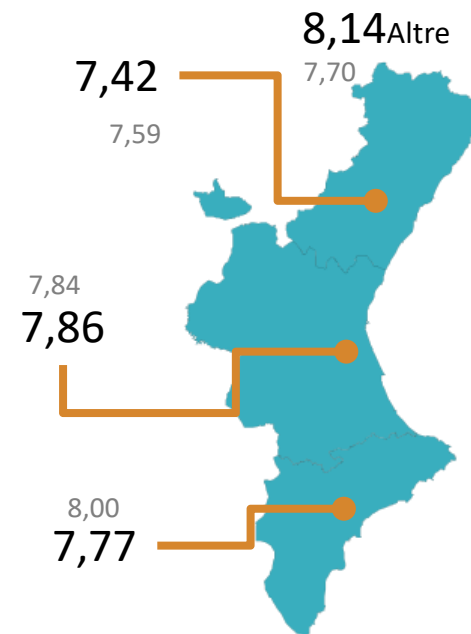
### Nivell Educatiu



### Edat



### Província



Resum: S'observa que a **menor nivell educatiu major és la insatisfacció** amb aquest, i els majors de 65 anys són els més satisfets amb el llenguatge utilitzat. Per part seua, **els treballadors per compte d'altri, per compte propi, cuidadors en l'entorn familiar i els que es dediquen a labors de la llar**, són els que es mostren més insatisfets amb aquest atribut.



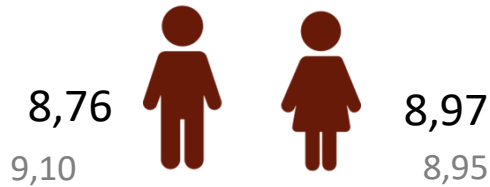
# Resultats

## ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCEBUDA

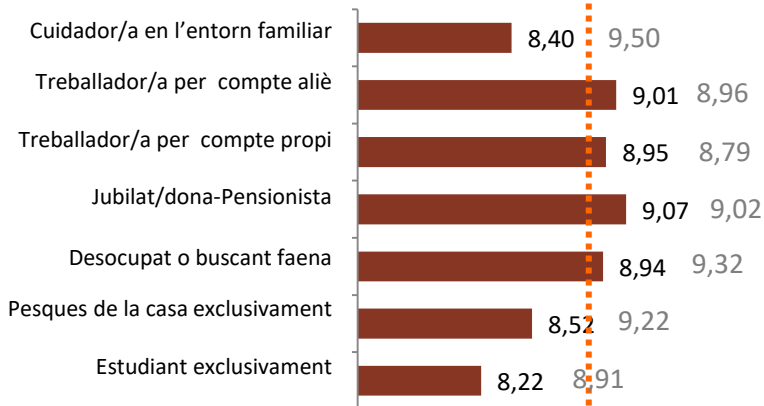
Valoració per atributs i variables de segmentació **(Comunicació)**  
 Informació prèvia proporcionada per la \*GV respecte al '012 i els serveis prestats a través d'aquest

Mitjana: **8,90** 9,05

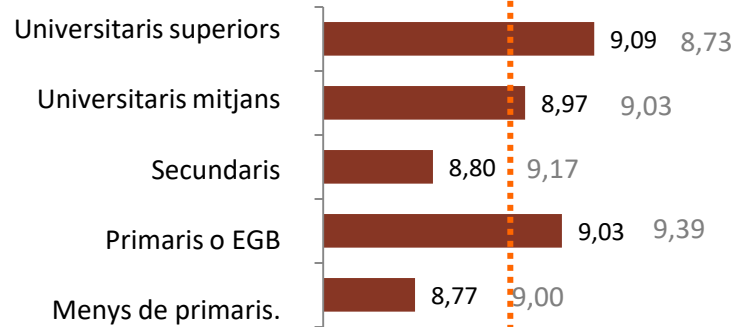
### Gènere



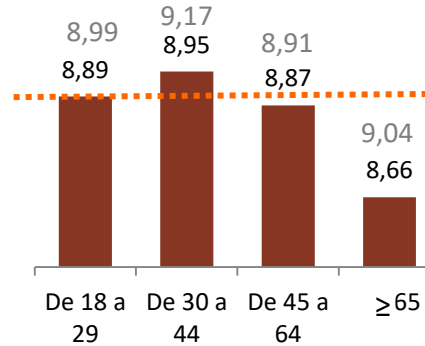
### Ocupació



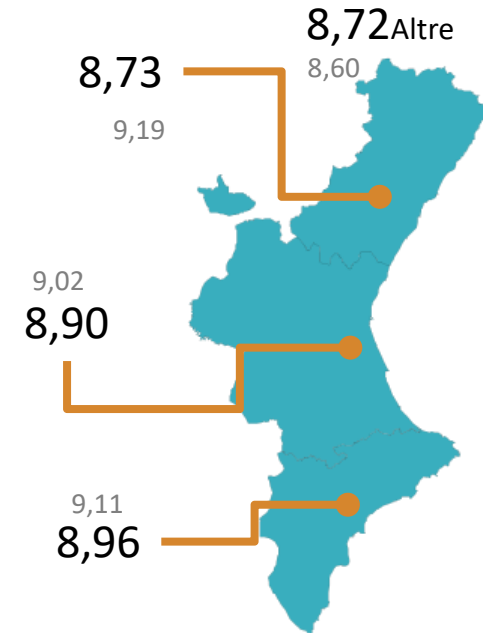
### Nivell Educatiu



### Edat



### Provincia



Resum: quant al gènere són els homes els que posen una nota mes baixa, s'observa que a **menor nivell educatiu menor és la satisfacció** amb aquest. Per part seua, **els estudiants i cuidadors en l'entorn familiar**, són els que es mostren més insatisfets amb aquest atribut.

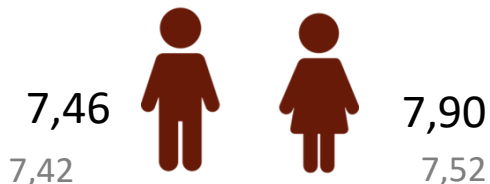
# Resultats

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

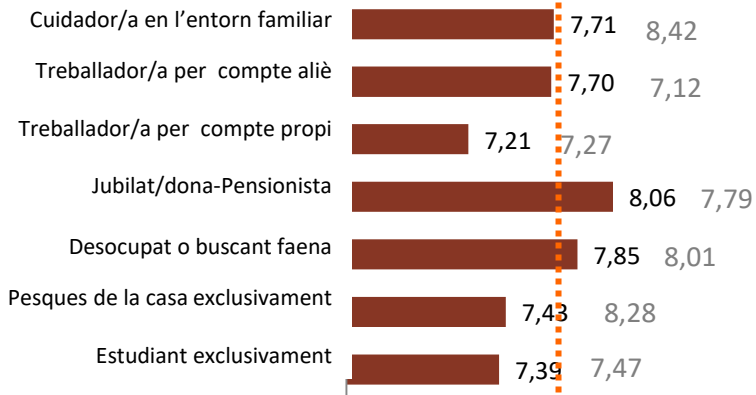
Valoració per atributs i variables de segmentació  
*Percepció que l'entitat té en compte les seues necessitats i opinions*

Mitjana: **7,74** 7,49

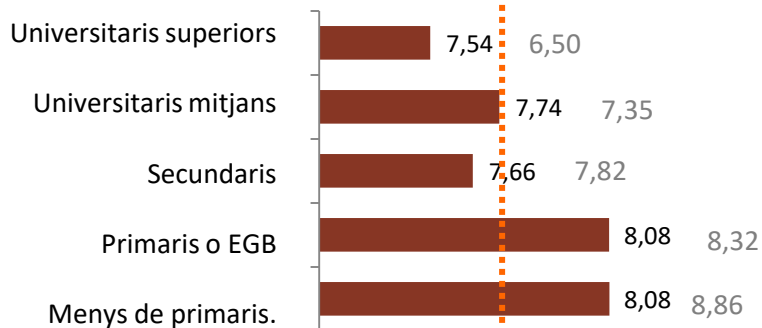
### Gènere



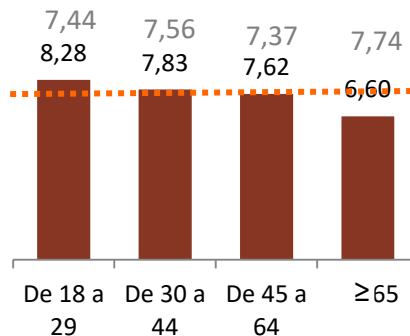
### Ocupació



### Nivell Educatiu

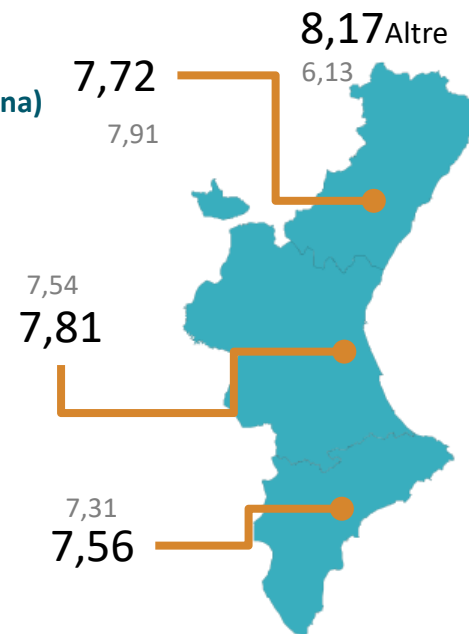


### Edat



(Participació ciutadana)

### Província



Resum: s'observa que a **menor nivell educatiu major és la satisfacció** amb aquest, i són les persones majors de 65 anys els més insatisfets. Per part seua, **els treballadors per compte propi** són els que es mostren més insatisfets amb aquest atribut.

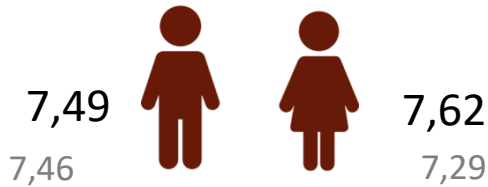
# Resultats

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

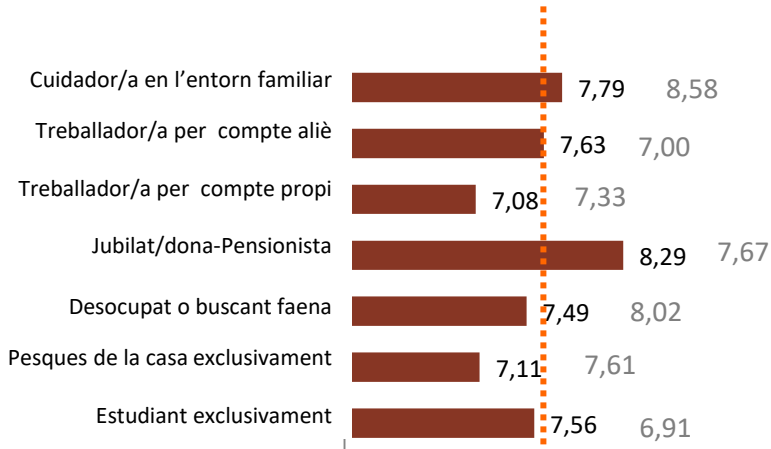
Valoració per atributs i variables de segmentació **(Rendiment)**  
*Compliment dels seus objectius quant a la recepció del servei (va obtenir el que desitjava)*

Mitjana: **7,57** 7,34

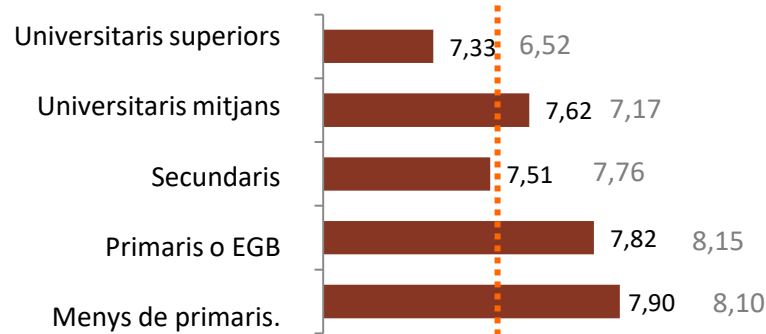
### Gènere



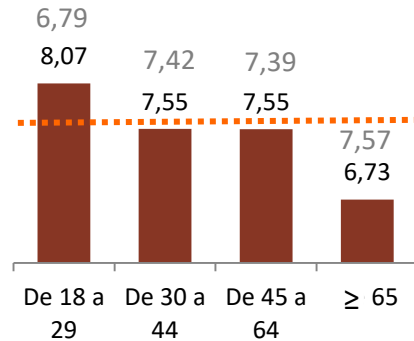
### Ocupació



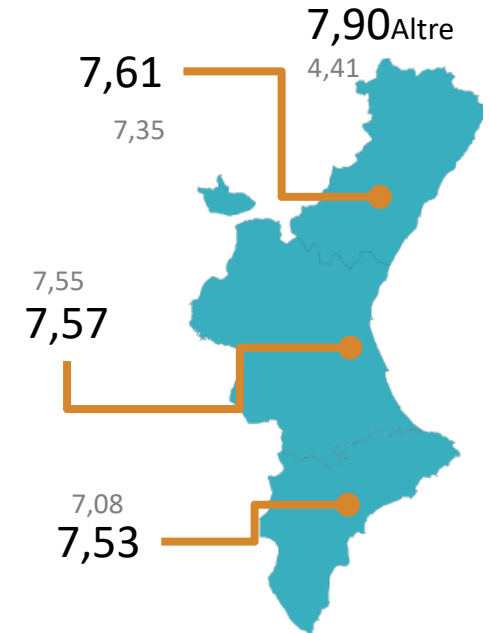
### Nivell Educatiu



### Edat



### Provincia



Resum: quant al gènere són els **homes els qui posen una nota per davall de la mitjana** d'aquest atribut, s'observa que **les persones amb estudis universitaris superiors són els més insatisfets** i són els  **majors de 65 anys els més insatisfets** amb el compliment dels seus objectius en la crida.

# Resultats

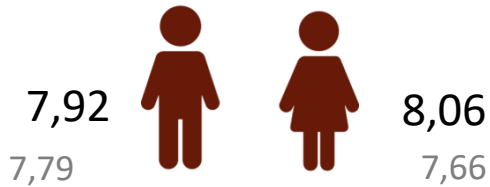
## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

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

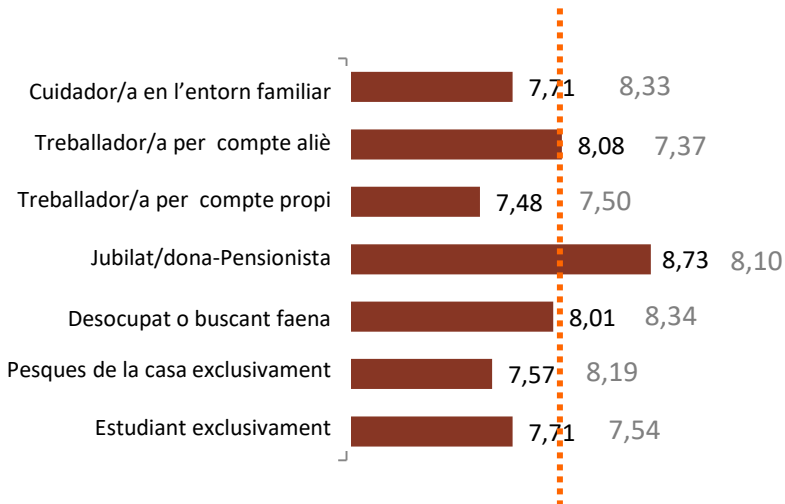
(Rendiment)

Mitjana: **8,01** 7,70

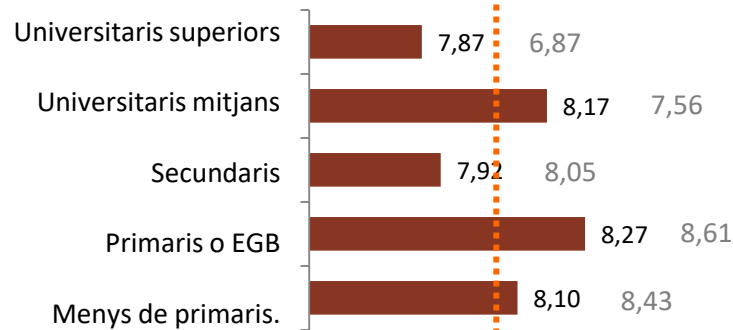
### Gènere



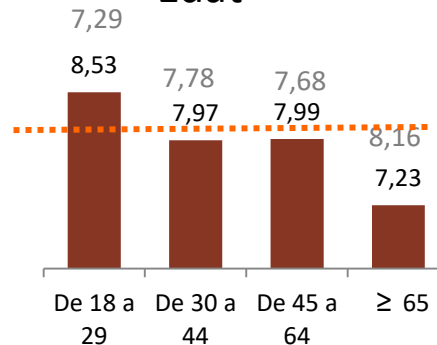
### Ocupació



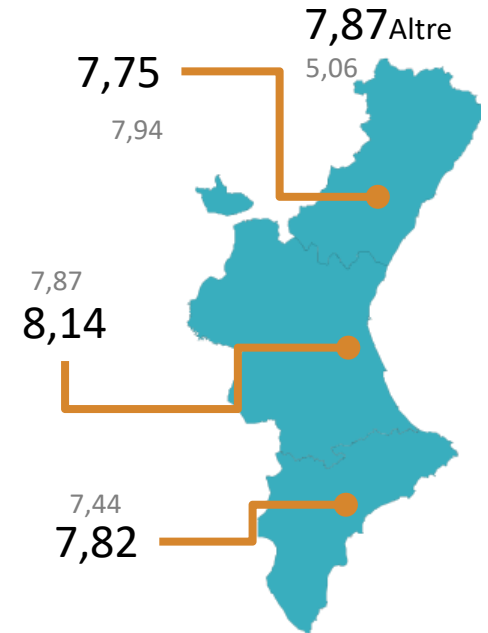
### Nivell Educatiu



### Edat



### Provincia



Resum: S'observa que als usuaris amb estudis **secundaris i els que tenen nivell educatiu universitari superior** són els que puntuen més sota aquest atribut. Per part seua, **els treballadors per compte propi i els que es dediquen a les labors de la llar, 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	8,60	7,50	7,87	8,80	8,43	8,64	8,62	9,22	8,14	8,60
La prestació del servei en relació amb el que esperàveu	7,65	5,00	7,10	7,52	7,63	7,55	7,80	8,58	6,76	7,48
La correcció de la informació i l'atenció rebuda	8,25	4,00	8,03	8,48	8,46	8,19	8,29	8,74	7,29	8,33
Rapidesa a contestar la seua trucada	6,50	3,00	4,73	6,09	7,13	6,26	6,47	7,27	6,52	7,06
Rapidesa a facilitar-li la informació o gestió sol·licitada	8,02	4,00	7,35	8,43	7,86	8,10	8,04	8,58	7,62	8,02
La competència i professionalitat dels persones que l'han atès	8,47	6,25	7,79	8,59	8,89	8,68	8,37	8,89	7,62	8,54
La cortesia i l'amabilitat en el tracte d'aquestes persones	8,69	7,13	8,36	8,72	9,03	8,72	8,64	8,98	8,21	8,82
L'interès i la voluntat mostrats per la persona que l'ha atès	8,42	6,00	7,85	8,46	8,80	8,43	8,36	8,78	7,62	8,63
La intimitat i la confidencialitat de l'atenció.	8,87	7,50	8,48	8,96	8,93	8,92	8,86	9,18	8,33	9,01
Facilitat per a comunicar, contactar i rebre, si escau, el servei sol·licitat	7,44	4,50	6,38	7,85	7,54	7,30	7,43	8,21	6,56	7,77
El llenguatge utilitzat per la persona que l'ha atès ha sigut clar i comprensible	7,81	4,38	7,15	7,87	7,66	7,94	7,76	8,55	8,22	7,71
Info. prèvia proporcionada per la GV respecte al '012 i els serveis prestats	8,90	7,88	8,64	9,04	9,01	8,79	8,89	9,43	8,75	8,96
Percepció que l'entitat té en compte els seues necessitats i opinions	7,74	4,50	7,03	7,70	7,54	7,85	7,71	8,67	6,23	7,87
Compliment dels seus objectius quant a la recepció del servei	7,57	4,75	6,74	6,80	7,80	7,70	7,52	8,30	7,14	7,63
Utilitat del servei rebut	8,01	3,13	7,61	8,07	8,04	8,30	7,89	8,56	6,97	8,01

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

### Valoració per atributs i variables de comportament

	MEDIA	Motivos									
		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·licitar cita prèvia per a atenció presencial en oficines PROP	Sol·licitar cita prèvia per a atenció presencial en altres oficines o serveis	Covid-19	Realitzar gestions LABORA
Correcta identificació dels persones que van contestar la seua trucada	8,60	8,65	8,64	8,25	8,76	7,06	9,38	9,12	8,87	8,74	8,58
La prestació del servei en relació amb el que esperàveu	7,65	7,67	7,69	7,16	7,32	7,44	7,60	7,81	7,52	7,86	7,89
La correcció de la informació i l'atenció rebuda	8,25	8,30	8,20	7,91	8,31	7,61	7,20	8,60	8,42	8,35	8,05
Rapidesa a contestar la seua trucada	6,50	6,41	6,50	6,28	6,75	6,61	6,85	5,88	6,69	6,39	6,19
Rapidesa a facilitar-li la informació o gestió sol·licitada	8,02	7,99	8,03	7,63	7,74	7,39	7,75	8,29	8,05	8,06	8,22
La competència i professionalitat dels persones que l'han atès	8,47	8,49	8,50	8,23	8,56	8,33	8,40	8,73	8,38	8,65	8,54
La cortesia i l'amabilitat en el tracte d'aquestes persones	8,69	8,73	8,70	8,59	8,82	8,61	8,65	8,90	8,65	8,94	8,73
L'interés i la voluntat mostrats per la persona que l'ha atès	8,42	8,50	8,34	8,17	8,50	8,11	8,50	8,71	8,52	8,64	8,49
La intimitat i la confidencialitat de l'atenció.	8,87	8,90	8,86	8,89	9,15	7,94	8,80	9,18	8,81	9,18	8,81
Facilitat per a comunicar, contactar i rebre, si escau, el servei sol·licitat	7,44	7,50	7,41	7,14	7,38	8,29	7,15	6,90	7,51	7,66	7,11
El llenguatge utilitzat per la persona que l'ha atès ha sigut clar i comprensible	7,81	7,80	7,96	7,19	6,94	7,12	7,50	7,54	8,05	7,79	7,35
Info. prèvia proporcionada per la GV respecte al '012 i els serveis prestats	8,90	8,94	8,94	8,70	8,71	8,71	8,30	9,10	8,75	8,97	8,54
Percepció que l'entitat te en compte els seues necessitats i opinions	7,74	7,76	7,73	7,09	7,44	8,00	7,76	7,79	7,89	7,78	7,44
Compliment dels seus objectius quant a la recepció del servei	7,57	7,53	7,62	7,17	6,62	7,53	8,00	7,59	7,67	7,92	7,65
Utilitat del servei rebut	8,01	8,08	8,00	7,47	7,78	8,63	7,89	8,37	7,92	8,39	7,83



# RESULTATS

## **ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012**

Resolució i experiència de l'usuari

Mitjans i Canales d'atenció

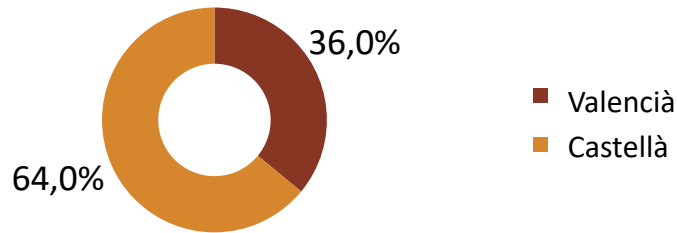
Qualitat de millora contínua



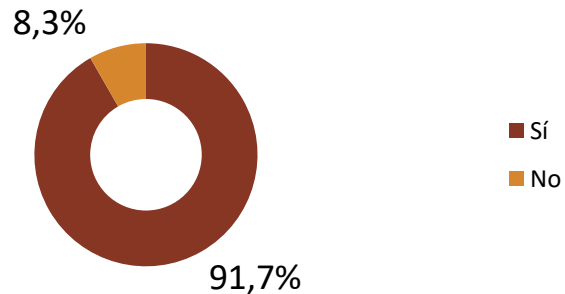
## ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

### Resolució i experiència de l'usuari

Idioma seleccionat per a l'enquesta:



Li han atés en el mateix idioma en el qual ha realitzat la consulta?



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

		Si	No	% total
Idioma de enquesta	Valencià	33%	3%	36,0%
	Castellà	59%	6%	64,0%
% total		91,7%	8,3%	

Més de **la meitat de les crides han sigut en Castellà** en preguntar sobre si han sigut atesos en l'idioma en el qual ha sigut realitzada la consulta el 91,7% ha contestat de manera afirmativa.



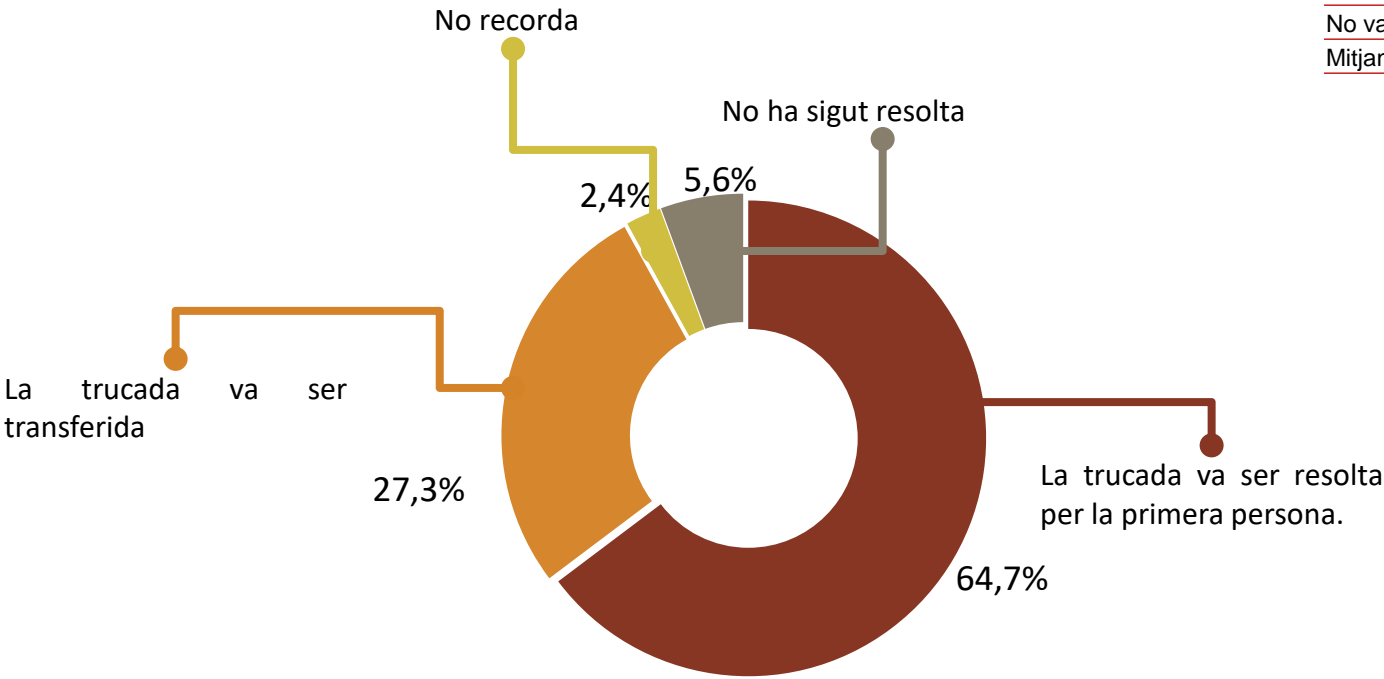


## ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

### Resolució i experiència de l'usuari

Mitjana de Satisfacció Global per resolució de la trucada

Va ser resolta per la primera persona	8,73
La cridà va ser transferida	7,28
No recorda	9,08
No va ser resolta	4,57
Mitjana de Satisfacció	8,11



Quasi **la meitat de les crides han sigut resoltes per la primera persona** de contacte, aproximadament el 30% de les crides són transferides, d'altra banda l'i un **8% considera que la seua consulta o gestió no ha sigut resolta o no recorda.**

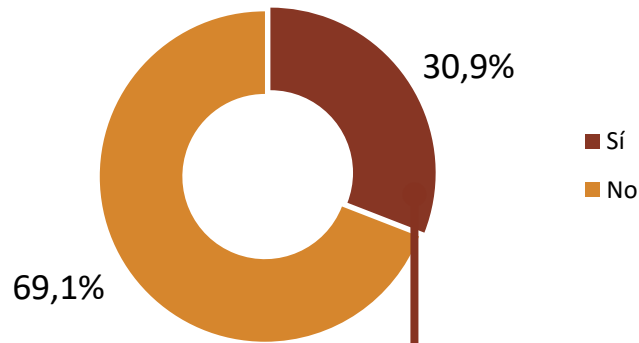
En analitzar la valoració general del servei, els que donen **millor valoració** són els quals **han resolt la seua gestió amb la primera persona**, per davall de la mitjana (8,11) es troben els que han sigut transferits a una altra persona i els que consideren que **no ha sigut resolta i tenint en compte l'escala del 0-4 rebuig, 5-6 indiferència i 7-10 acceptació, tenen un nivell de satisfacció pròxim al rebuig .**



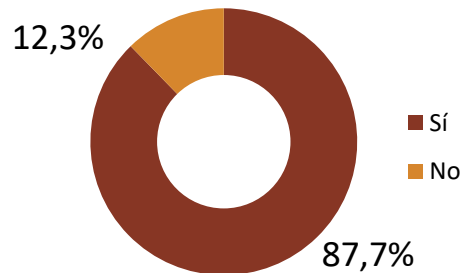
## ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

### Resolució i experiència de l'usuari

Requeria que li enviaren documentació per correu postal o electrònic?



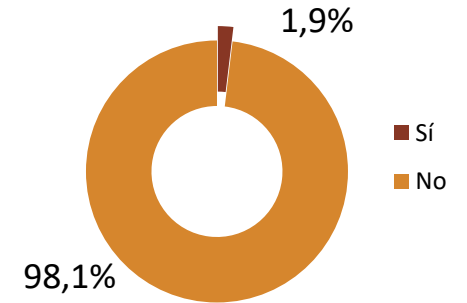
Li han oferit enviar-li aquesta documentació gratuïtament?



Només el 1,9% dels usuaris contactats ha presentat queixes, suggeriments o agraïments, i tenen una valoració mitjana de 7,92 de satisfacció davant l'agilitat i capacitat amb què el servei ha tramitat la seua petició.

El 30% de les persones han requerit que se'ls enviara documentació per correu postal o electrònic dels quals el 12,3% afirma que no li han oferit l'enviament de manera 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: 7,92

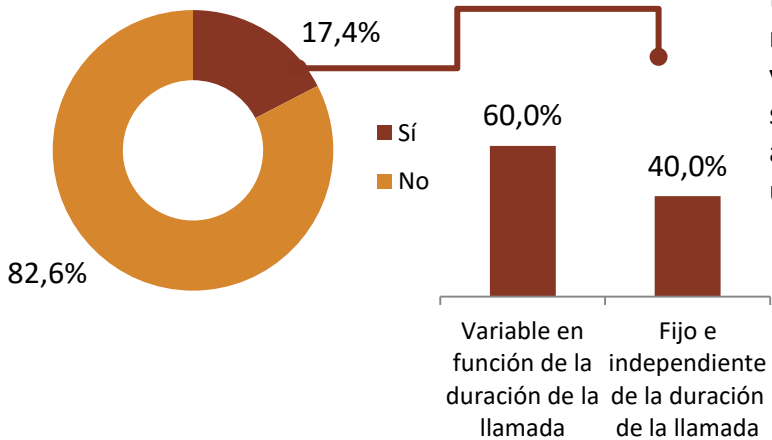
# Resultats



## ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

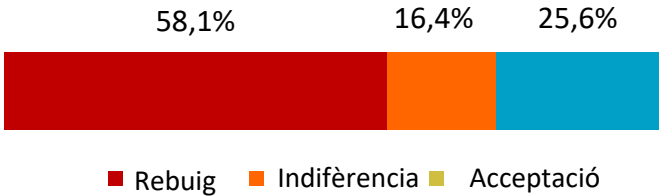
### Resolució i experiència de l'usuari

¿Coneix el cost de la trucada?



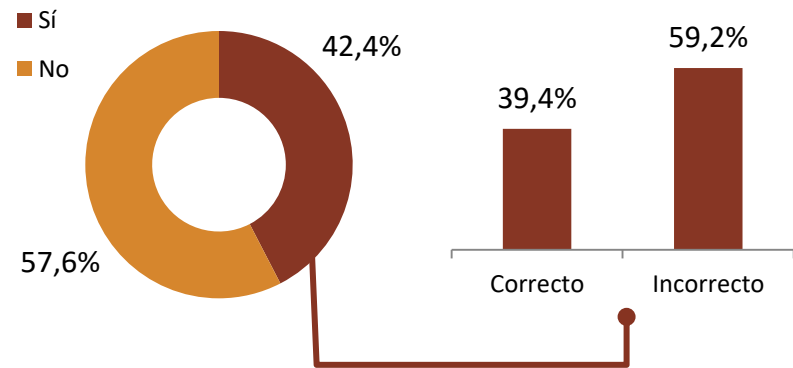
El 17,4% de les persones eren coneixedores del cost de la trucada, en preguntar pel mateix el 60% opina que és variable i el 40% que és fix, s'han mostrat insatisfets amb aquest, puntuant el cost amb un 3,67 de mitjana.

Satisfacció amb el cost de la trucada



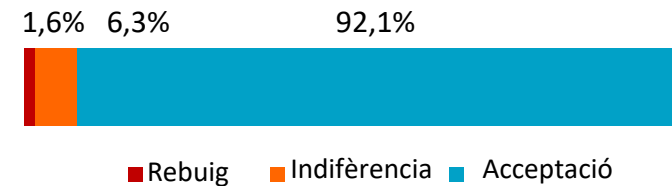
Valoració del cost: **3,67**

Coneix l'Horari d'atenció del servei 012?



El 42% de les persones afirma conèixer l'horari, no obstant això en preguntar com era, només el 39,4% de les persones coneixen de manera correcta l'horari d'atenció al servei del 012. A l'horari se li assigna un 8,90 de mitjana quant a satisfacció amb aquest.

Satisfacció amb l'horari d'atenció

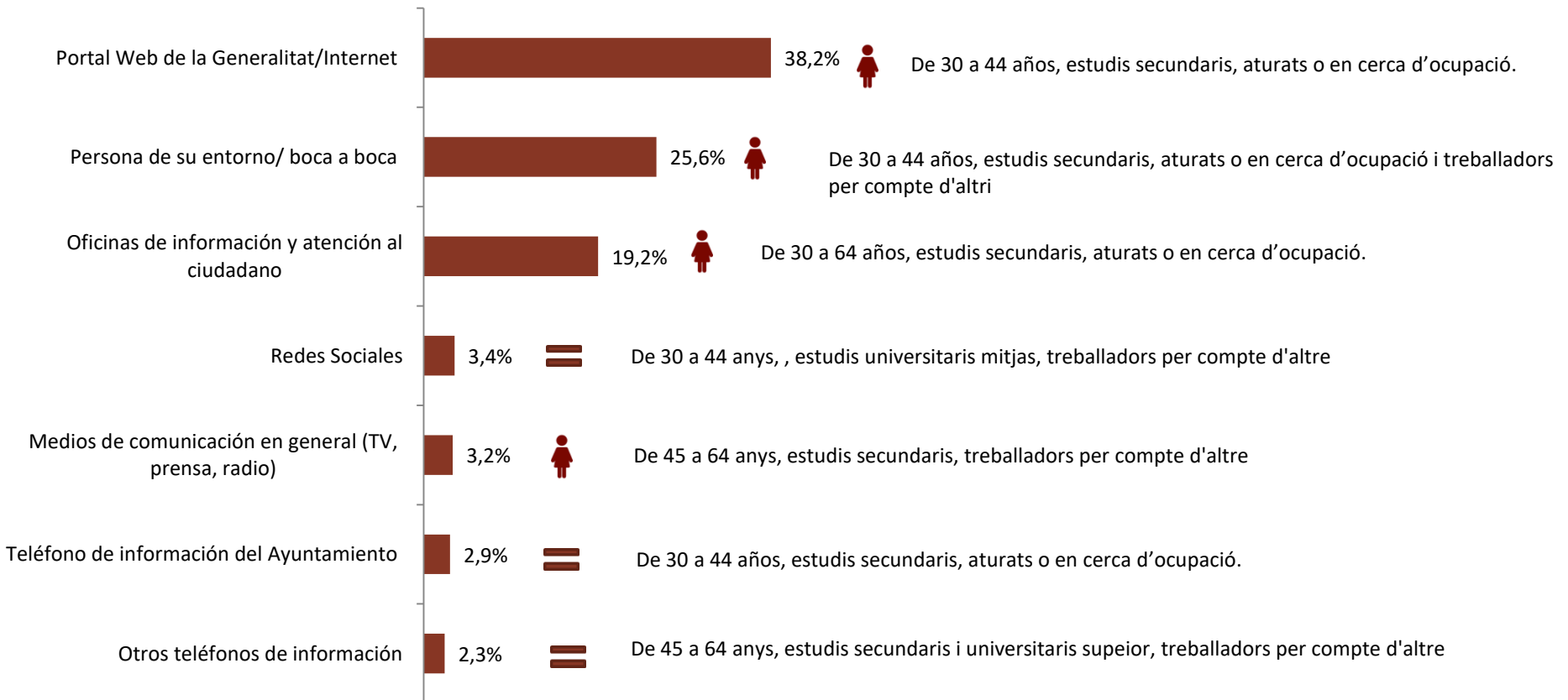


Valoració de l'horari:

**8,90**

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

El gènere prioritari dels mitjans pels quals s'ha assabentat del servei d'atenció al ciutadà 012 és el de les dones.



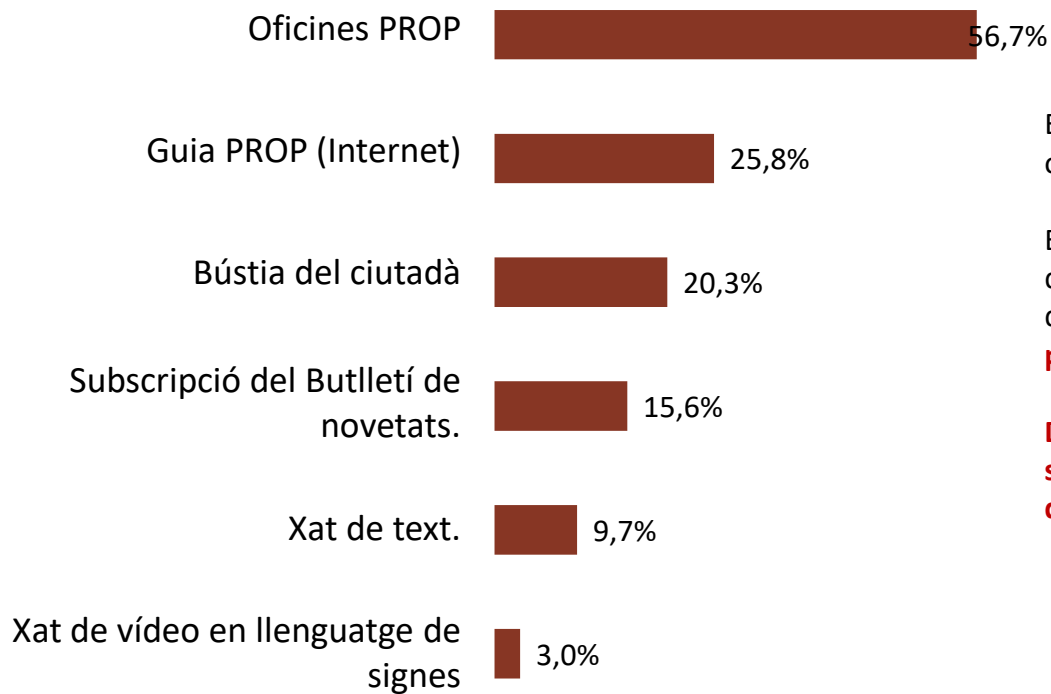


## ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

### Mitjans i Canales d'atenció

	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	
Portal Web de la Generalitat/Internet	19,2%	21,3%	15,2%	22,8%	16,0%	21,1%	24,1%	<b>10,0%</b>	16,8%	24,6%	14,0%	15,2%	17,9%	18,8%	25,1%	21,1%	12,9%	13,8%	13,3%
Persona de su entorno/ boca a boca	38,2%	36,0%	42,2%	30,3%	41,7%	37,0%	37,9%	30,0%	36,1%	37,2%	43,3%	41,9%	32,1%	<b>27,1%</b>	37,9%	29,6%	<b>60,0%</b>	38,2%	<b>73,3%</b>
Oficinas de información y atención al ciudadano	3,2%	2,9%	3,7%	5,5%	0,7%	5,0%	6,9%	0,0%	1,9%	3,3%	3,8%	3,7%	0,0%	0,0%	1,6%	<b>8,5%</b>	1,4%	4,9%	0,0%
Otros	0,4%	0,3%	0,6%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	1,4%	0,6%	0,0%
Teléfono de información del Ayuntamiento	2,9%	2,3%	4,0%	0,0%	3,7%	2,9%	3,4%	0,0%	5,2%	3,0%	1,9%	1,0%	<b>7,1%</b>	2,1%	3,5%	<b>7,0%</b>	1,4%	1,5%	0,0%
Medios de comunicación en general	25,6%	25,6%	25,6%	29,7%	25,2%	24,3%	25,9%	<b>53,3%</b>	18,7%	26,1%	24,8%	27,2%	<b>39,3%</b>	<b>43,8%</b>	21,9%	35,2%	<b>12,9%</b>	26,8%	26,7%
xarxes socials	3,4%	2,6%	4,9%	3,4%	5,3%	1,5%	0,0%	3,3%	4,5%	2,3%	<b>10,8%</b>	0,0%	3,6%	0,0%	2,9%	7,0%	7,1%	3,7%	0,0%

## ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012 Mitjans i Canales 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 d'entre 30 i 44 anys d'edat, amb nivell d'estudis secundaris, i aturats o en cerca d'ocupació 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							
	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	
Guia PROP (Internet)	25,8%	27,1%	23,3%	33,1%	26,1%	23,5%	19,0%	26,7%	19,4%	24,1%	26,1%	35,6%	25,0%	25,0%	21,6%	36,6%	37,1%	27,4%	20,0%
Oficines PROP	56,7%	53,7%	62,4%	42,1%	59,4%	57,8%	65,5%	63,3%	49,0%	52,9%	62,4%	71,7%	60,7%	64,6%	50,4%	67,6%	64,3%	62,2%	60,0%
Xat de text.	9,7%	10,6%	8,0%	6,9%	9,0%	10,9%	15,5%	16,7%	9,0%	8,1%	16,6%	8,9%	7,1%	16,7%	7,5%	15,5%	14,3%	10,8%	13,3%
Subscripció del Butlletí de novetats.	15,6%	17,6%	11,8%	20,7%	16,2%	12,9%	13,8%	3,3%	11,6%	12,4%	15,9%	28,3%	7,1%	6,3%	13,1%	14,1%	22,9%	20,6%	13,3%
Bústia del ciutadà	20,3%	20,1%	20,7%	23,4%	23,2%	16,1%	13,8%	23,3%	16,1%	17,7%	24,8%	27,2%	14,3%	29,2%	14,7%	18,3%	31,4%	25,8%	20,0%
Xat de vídeo en llenguatge de signes	3,0%	2,6%	3,7%	2,8%	3,9%	2,3%	0,0%	0,0%	3,9%	2,5%	7,0%	1,6%	0,0%	2,1%	3,5%	4,2%	4,3%	2,8%	6,7%

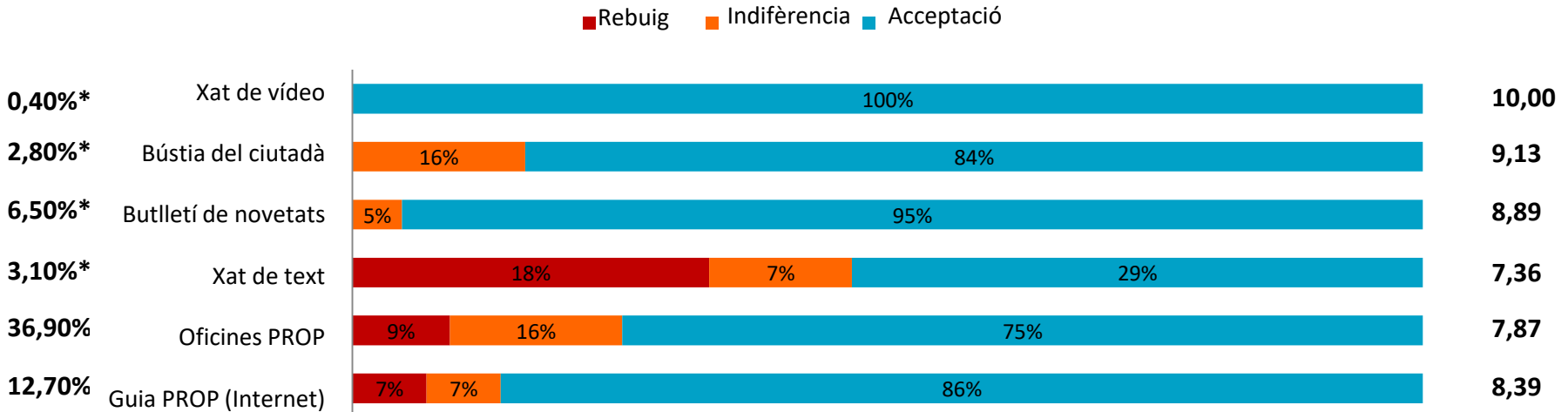
# Resultats



## ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

### Mitjans i Canales d'atenció

% de ciutadans que han utilitzat els canals:



Resum: Les notes baixes en el xat de text es poden deure a la disconformitat de les persones que ho han avaluat davant l'atenció telemàtica i la preferència per la presencial.

**\*el nombre de ciutadans que han utilitzat els diferents canals d'atenció és molt baix pel que la valoració no és significativa**

Valoració MITJANA



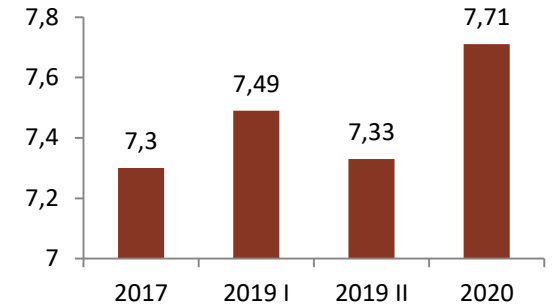
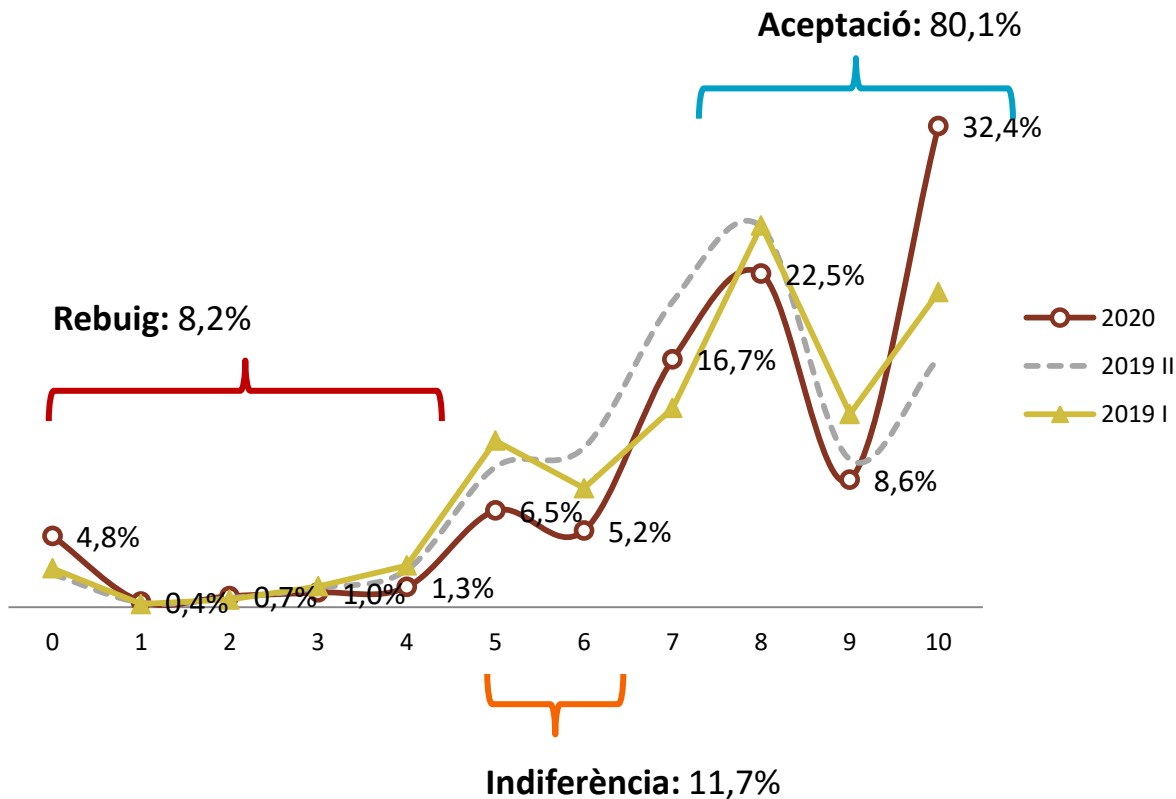
# Resultats



## ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

Qualitat de millora contínua

Mitjana: **7,71**



La valoració davant l'esforç de millora de la qualitat i modernització dels Serveis Públics de la Generalitat en els últims anys i en concret l'actual mostra un augment significatiu de ,38 punts.

# Resultats



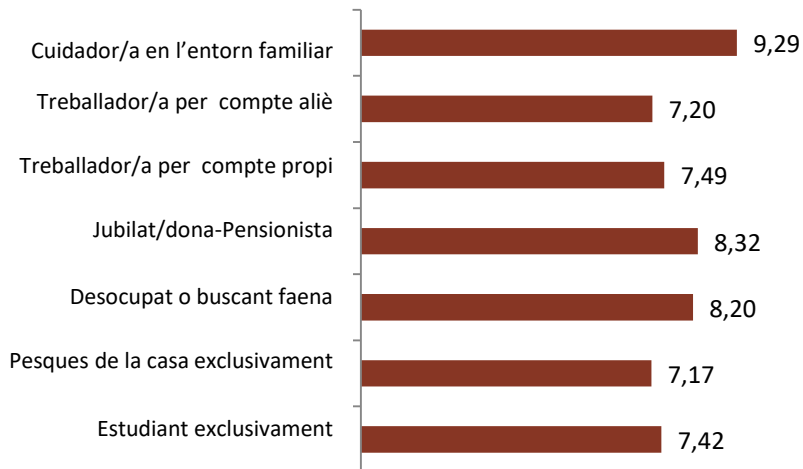
## ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

Qualitat de millora contínua

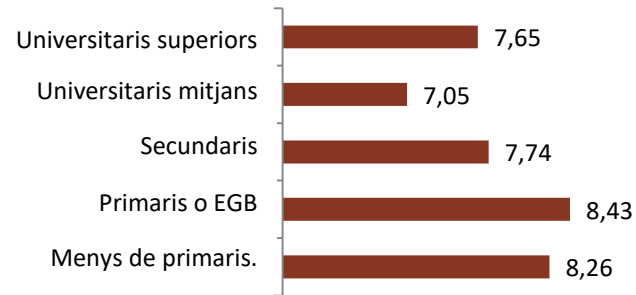
### Gènere



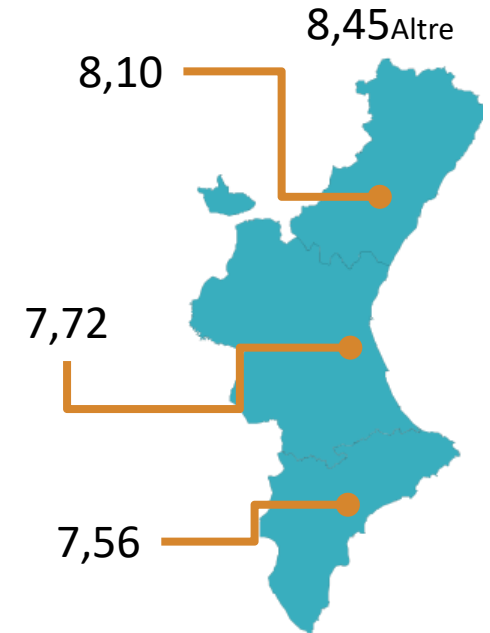
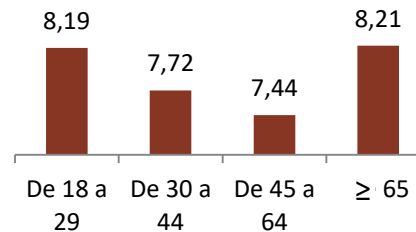
### Ocupació



### Nivell Educatiu

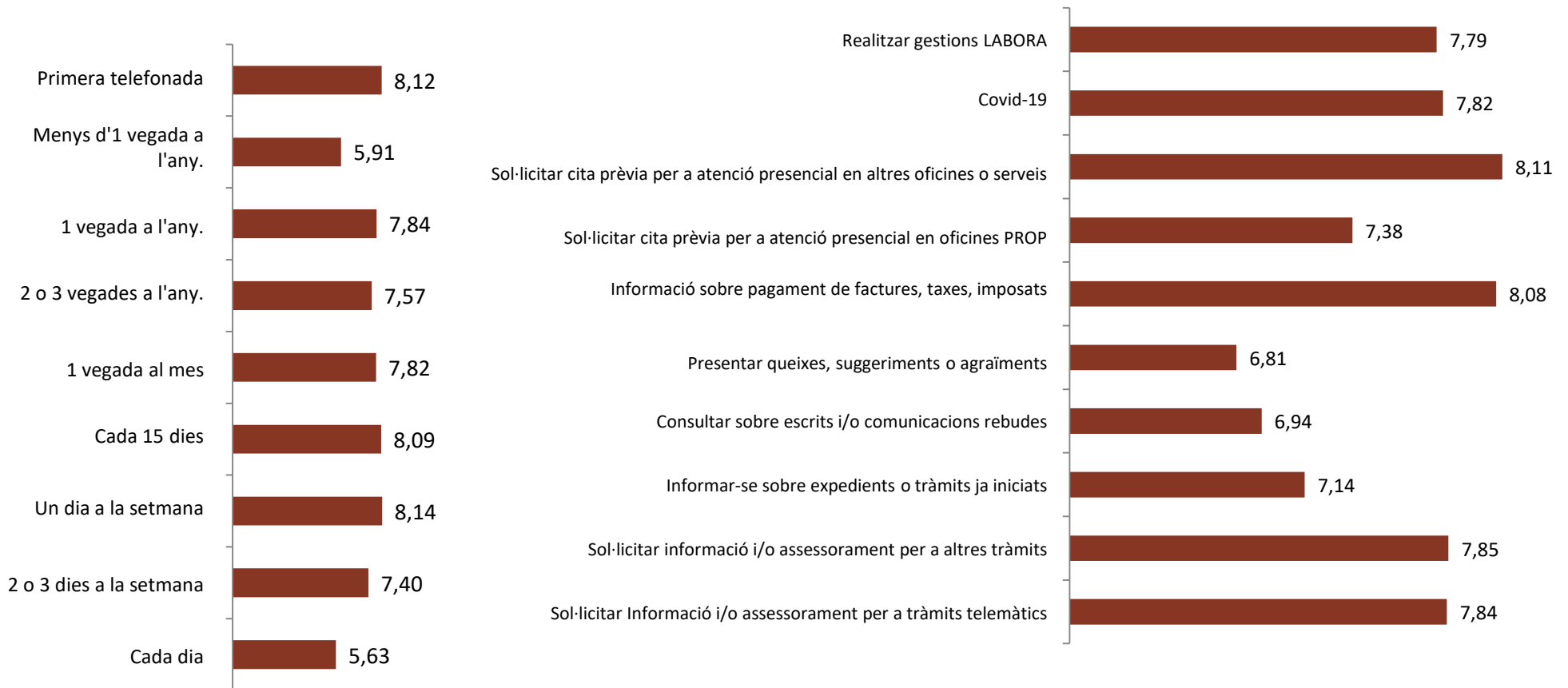


### Edat

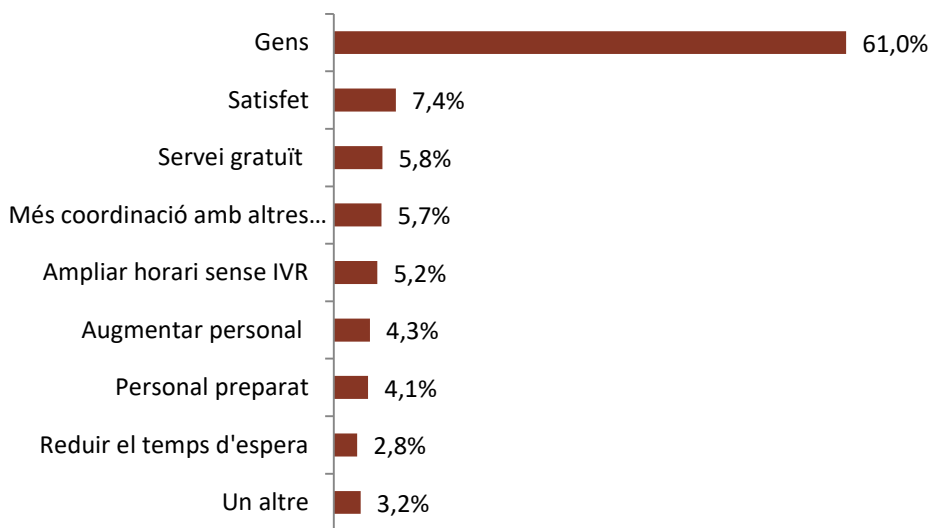


Resum: en analitzar **la nota mitjana per variables sociodemogràfiques** ens trobem que per gènere són les dones les que es mostren més satisfetes amb la qualitat de millora contínua del servei, així com les persones d'entre 45 a 64 anys d'edat.


**ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012**  
 Qualitat de millora contínua



## 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 68% 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.**

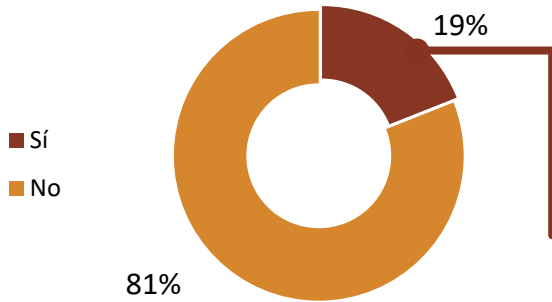
**En el camp altres,** es troben suggeriments genèrics que no intervenen amb el servei d'atenció al 012.



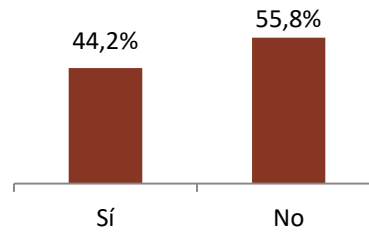
## ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

### Qualitat de millora contínua

Ha sigut atés pel sistema automatitzat de autoprovissió IVR?



Ha pogut realitzar la gestió desitjada?

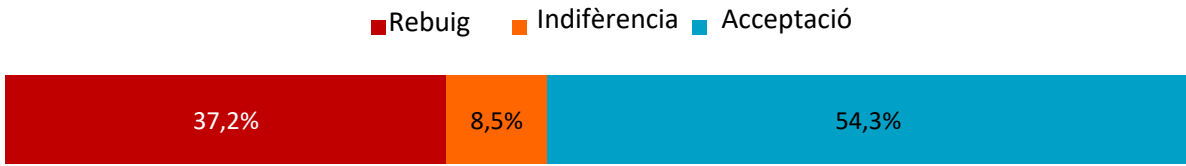


Una de les mesures de millora contínua que ha posat a la disposició dels ciutadans la Generalitat, és el sistema automatitzat (IVR)

Davant aquest nou servei derivat del 012, s'aprecia que el 19% dels ciutadans han sigut atesos per aquest sistema i el 44% dels mateixos ha pogut realitzar la gestió desitjada.

**Si bé és un servei que atén la necessitat de l'ampliació de l'horari entre altres coses, la valoració que se li dona al mateix és de 5,81**

Nivell de satisfacció de IVR



Valoració MITJANA: **5,81**

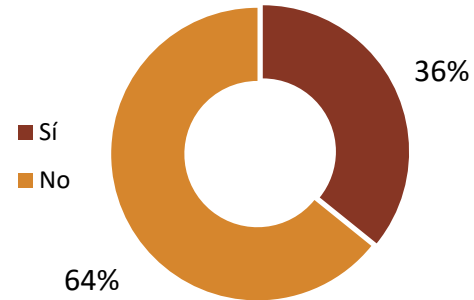
## ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

### Qualitat de millora contínua

Ser ha consultat als ciutadans si han anomenat durant l'estat d'alarma quan les restriccions impeden la mobilitat i el 36% dels enquestats ha contestat que si han anomenat.

**La valoració del servei durant l'estat d'alarma és de 7,45 (davall de la mitjana general actual)**

Ha cridat durant l'estat d'alarma?



Nivell de satisfacció de l servei durant l'estat d'alarma



Valoración MEDIA: **7,45**

## ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

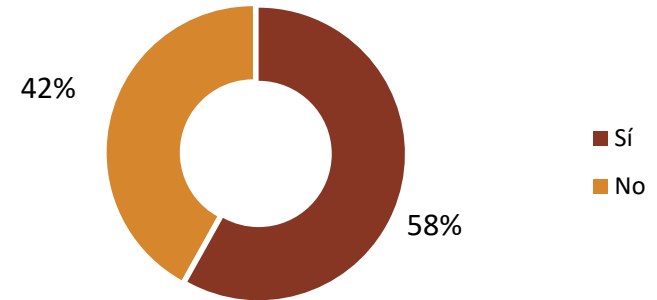
### Qualitat de millora contínua

Un dels serveis que més han estat en auge per al servei del 012 és la cita prèvia per a les oficines PROP, ja que aquestes no atenen sense cita prèvia,.

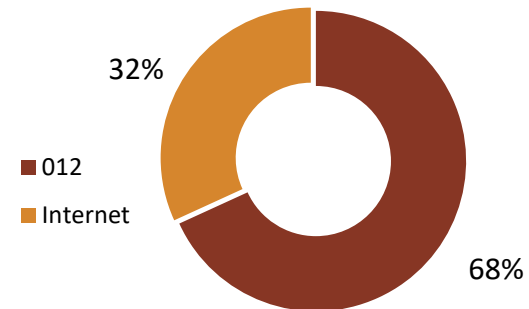
**El 42% d'us ciutadans enquestats sabia que pot demanar cita prèvia per mitjà del 012.**

**En preguntar sobre el mitjà preferencial per a traure cita prèvia el 68% dels enquestats considera que és millor per mitjà del servei del 012**

Sabia que pot demanar cita prèvia per als oficines PROP també per internet?



¿Quina vía prefereix?



# CONCLUSIONS



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

Conselleria de Participación,  
Transparencia, Cooperación  
y Calidad Democrática



# Conclusions

Els principals **trets sociodemogràfics** són:

La usuària majoritària és dona, l'edat dels usuaris és d'entre 30 a 44 anys d'edat, més de la meitat dels usuaris resideix a la província de València, quant al nivell educatiu, són els estudis secundaris el que tenen major representativitat en els usuaris del servei i són persones que es troben en atur o buscant ocupació i els treballadors per compte d'altri els que més dites al 012 realitzen.

## **Àrees de consulta:**

Les principals àrees de consulta són Consum, Administració Local, Serveis Socials i Treball, això pot deure's a la situació actual derivada de l'emergència sanitària.

## **Motius i Freqüència:**

La freqüència més comuna de crides és de 2 o 3 vegades a l'any, i com a principals motius trobem que són el sol·licitar informació i/o assessorament per a tramites telemàtics i per a altres tràmits.

# Conclusions

## Nivell de Satisfacció

L'Índex de satisfacció amb el servei d'atenció del 012 és de 8,11 el qual ha augmentat en comparació amb l'índex del 2017 (7,77), i els resultats obtinguts a la fi del 2019 (7,93)

Els atributs més ben valorats són la informació prèvia proporcionada per la GV respecte al 012 i els serveis prestats a través d'aquest, la intimitat i confidencialitat de l'atenció, i la cortesia i amabilitat en el tracte de les persones.

## Servei IVR, COVID i Cita Prèvia

La valoració del servei IVR és d'indiferència, (5,81) no obstant això només el 19% dels enquestats han sigut atesos per aquest sistema. Quant a la satisfacció amb el servei durant l'estat d'alarma, s'aprecia que és més baixa que la satisfacció general durant la nova normalitat. Per la seua part la meitat dels enquestats sabia que mitjançant el 012 es pot sol·licitar cita per a les oficines PROP.