

# Estudi de Satisfacció Ciutadana



Atenció Telefònica

012



GENERALITAT  
VALENCIANA

Conselleria de Participació,  
Transparència, Cooperació  
i Qualitat Democràtica

Març 2022



# Contingut

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



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

Conselleria de Participació,  
Transparència, Cooperació  
i Qualitat Democràtica

# 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; per la qual cosa, 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.



## Objectius del 012

- ✓ Facilitar informació sobre qualsevol tràmit o servei que pugui 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 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 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 identificades en el servei del 012.

# METODOLOGIA



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

Conselleria de Participació,  
Transparència, Cooperació  
i Qualitat Democràtica

# 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:**

**Univers**

Usuaris del telèfon d'atenció al ciutadà, que han anomenat 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 de la mostra**

1000 enquestes

**Tipus de mostreig:** Aleatori simple.

**Dates de treball de camp:** Del 11 de febrer a l'11 de març.

febrero						
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						

marzo						
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			

## VARIABLES DE SEGMENTACIÓ

Gràcies a l'esquematització del qüestionari implementat, és possible fer 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

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  
Postgrau

#### Província

Alacant  
Castelló  
València  
altre



#### 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



### 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
- ✓ Aquesta és la primera vegada que vinc



### 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 d'ajudes, subvencions, etc.
- Realitzar altes gestions / Realizar otras gestiones
- Covid-19
- Cita Prèvia oficines PROP
- Cita Prèvia altres oficines
- Realitzar gestions LABORA

## Àrea de consulta



- Agricultura, ramaderia, pesca
- Comerç i consum
- Cooperació i Participació
- Transparència i dret d'accés a la informació pública
- Cultura
- Esports
- Ocupació pública (oposicions, borses de treball...)
- Treball: (desocupació, convenis col·lectius, vagues, sindicats)
- Ensenyament
- Hisenda
- Indústria
- Energia
- Infraestructures, obres públiques
- Innovació i desenvolupament tecnològic
- Justícia (Unions de fet, ajuda víctimes delictes, judicis)
- Joventut
- Medi ambient
- Dona i igualtat
- Associacions (associacions, fundacions, col·legis professionals)
- Política lingüística
- Sanitat
- Oci i Restauració (espectacles, establiments públics),
- Serveis Socials (Dependència, Diversitat funcional, Renda Valenciana d'Inclusió, etc)
- Transports
- Turisme
- Urbanisme
- Habitatge
- Vulneració de drets i Seguretat
- Protecció de dades

## TREBALL DE CAMP

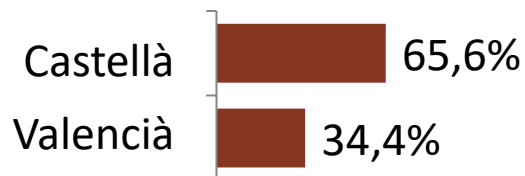
Com a instrument, es va utilitzar un qüestionari especialment elaborat per a mesurar diverses característiques específiques del servei d'atenció del 012. Per a dur a terme l'enquestes, s'ha fet un treball de camp el qual consta d'anomenades als números telefònics registrats en el sistema de recepció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

### Distribució d'enquestes:

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

Torn	Respostes	Percentatge
Matí	679	67,9%
Vesprada	321	32,1%

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 Participació,  
Transparència, Cooperació  
i Qualitat Democràtica



## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Anàlisi descriptiva de la mostra  
Perfil sociodemogràfic de l'usuari



## COMPORAMENT DE L'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 contínua



# RESULTATS

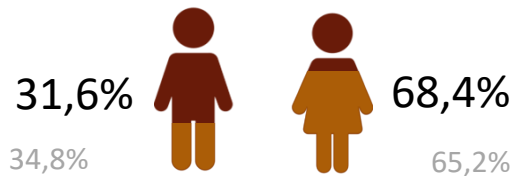
## **CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS**

Distribució dels entrevistats per variables sociodemogràfiques  
Perfil sociodemogràfic de l'usuari

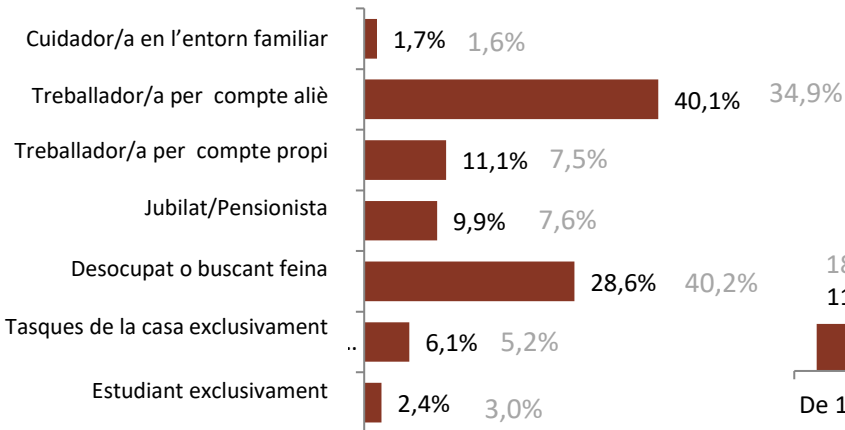
## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Anàlisi descriptiu de la mostra

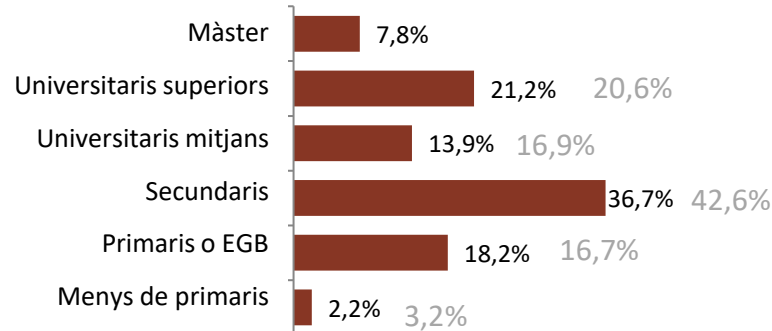
### Gènere



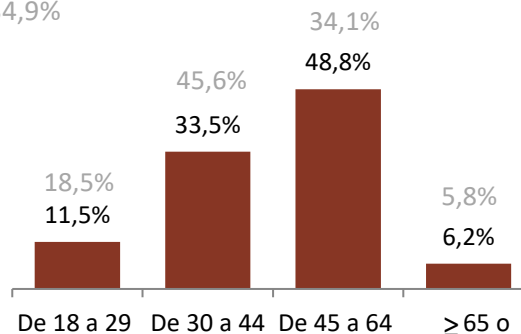
### Ocupació



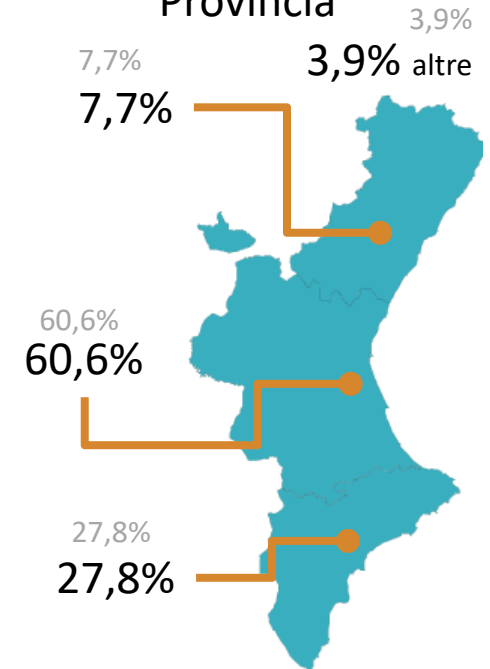
### Nivell Educatiu



### Edat



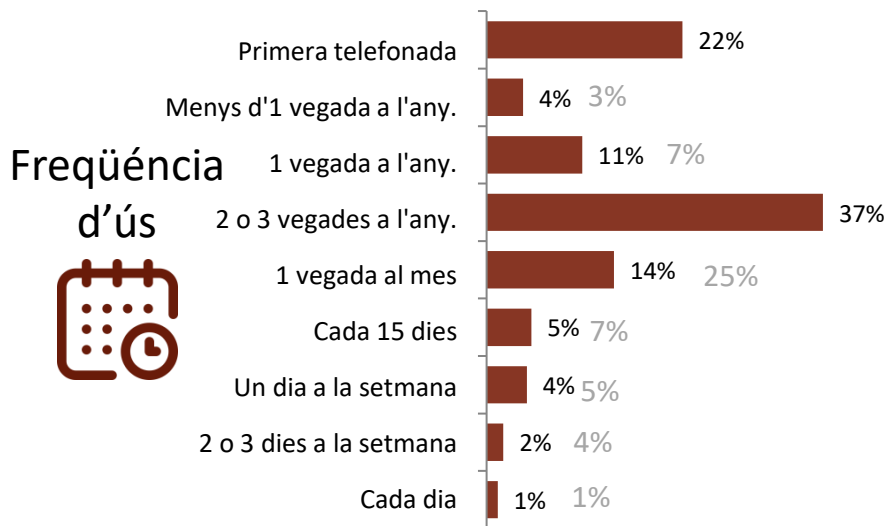
### Província



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

## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DEL USUARI

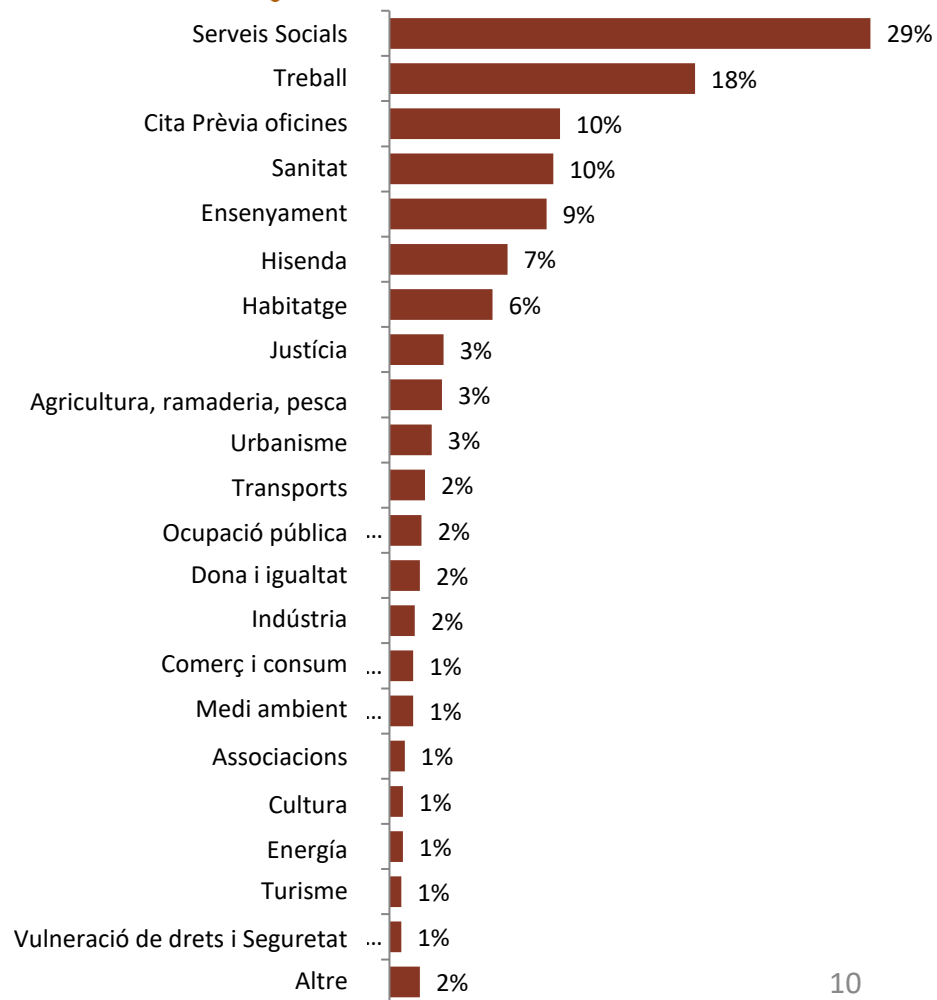
### Anàlisi descriptiu de la mostra



Resum: més de la meitat dels enquestats criden **2 o 3 l'any** o menys, les àrees amb més consultes i per tar significatives han sigut **Serveis Socials, Treball, Cita prèvia**.



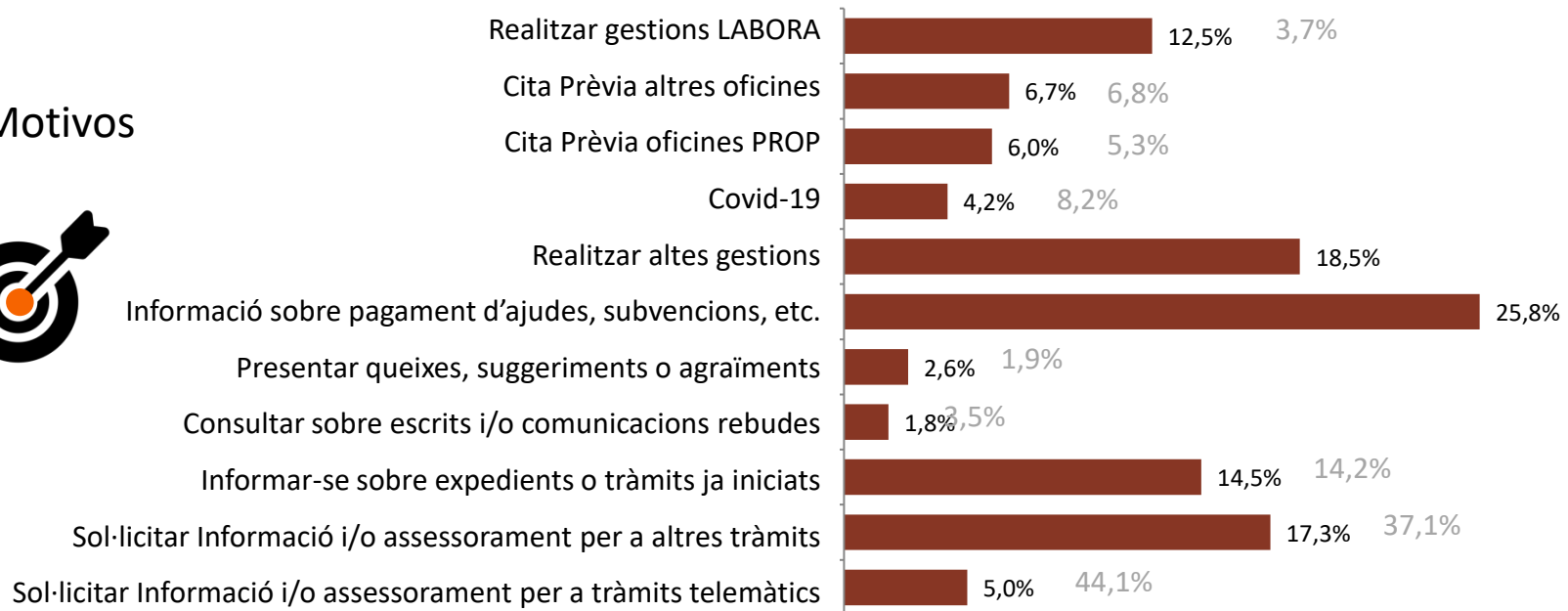
## Àrees de consulta



## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

### Anàlisi descriptiu de la mostra

#### Motivos



Resum: La principal raó per la qual els ciutadans fan ús del servei d'atenció 012 és **sol·licitar Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc.** el segon motiu és per a **realitzar altres gestions**. Cal assenyalar, que els ciutadans poden cridar per més d'un motiu pel que en aquesta gràfica es troben reflectits tots els motius pels quals les persones han cridat al 012.



## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Perfil sociodemogràfic: Gènere

### Àrees més consultades

Serveis Socials (20,3%)  
Treball (17,4%)  
Sanitat (10,4%)

### Àrees més consultades

Serveis Socials (32,3%)  
Treball (18,4%)  
Cita Prèvia (10,5%)

### Motius de consulta

Sol·licitar informació altres tràmits (21,8%)  
Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc. (17,7%)  
Realitzar altes gestions (17,7%)

### Motius de consulta

Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc. (29,5%)  
Realitzar altes gestions (18,%)  
Sol·licitar informació altres tràmits (15,2%)

### Freqüència d'ús

2 o 3 vegades a l'any (31,6%)  
Primera trucada (28,7%)  
1 vegada al mes (14,0%)

### Freqüència d'ús

2 o 3 vegades a l'any (38,3%)  
Primera trucada (17,7%)  
1 vegada al mes (13,5%)

# Resultats

## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Perfil sociodemogràfic: Edat

Árees més consultades



Serveis Socials (31,1%)  
 Treball (17,1%)  
 Ensenyament (11,6%)



Serveis Socials (26,0%)  
 Treball (21,1%)  
 Cita Prèvia (10,7%)



Serveis Socials (29,0%)  
 Cita Prèvia (22,6%)  
 Sanitat (12,9%)

Motius de consulta

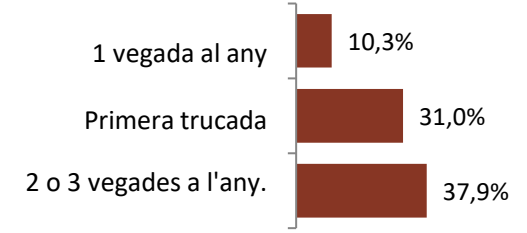
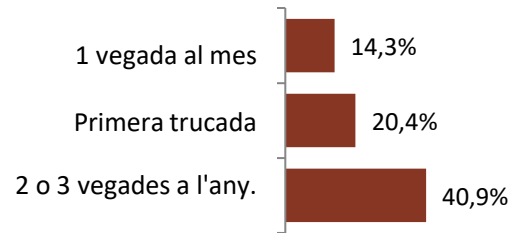
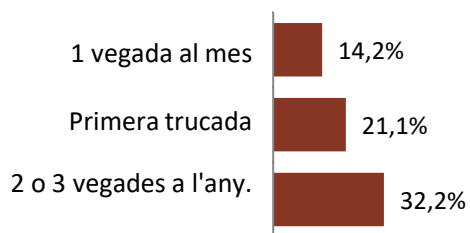


Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc. (30,9%)  
 Realitzar altes gestions (17,6%)  
 Sol·licitar informació altres tràmits (17,6%)

Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc. (22,3%)  
 Realitzar altes gestions (18,2%)  
 Sol·licitar informació altres tràmits (18,0%)

Realitzar altes gestions (27,4%)  
 Cita prèvia otras oficinas (19,4%)  
 Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc. (16,1%)

Freqüència d'ús



## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Perfil sociodemogràfic: **Nivell Educatiu**

### < Primaris

Serveis Socials (71,4%)  
 Treball (9,5%)  
 Cita prèvia (9,5%)

Informació sobre pagament  
 d'ajudes, subvencions,  
 etc.(42,9%)

### Primaris/EGB

Serveis Socials (44,1%)  
 Treball (28,2%)  
 Cita prèvia (11,3%)

Informació sobre pagament  
 d'ajudes, subvencions, etc.  
 (35,6%)

### FP/BUP/COU/ESO

Serveis Socials (25,7%)  
 Treball(17,9%)  
 Sanitat (13,1%)  
 Cita Prèvia(13,1%)

Informació sobre pagament d'ajudes,  
 subvencions, etc. (26,3%)

### Master

Treball (17,1%)  
 Serveis Socials (14,5%)  
 Ensenyament (14,5%)  
 Realitzar altes gestions (35,5%)

### Universitaris Superiors

Serveis Socials (21,7%)  
 Ensenyament (13,0%)  
 Treball (11,1%)  
 Sol·licitar informació altres tràmits  
 (24,6%)

### Universitaris Mitjans

Serveis Socials (25,0%)  
 Treball (18,4%)  
 Ensenyament (11,8%)  
 Sol·licitar informació altres tràmits  
 (22,8%)

## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

### Perfil sociodemogràfic: Ocupació

#### Àrees més consultades

**Estudiant**

Sanitat (30,4%)  
 Ensenyament (21,7%)  
 Serveis Socials (17,4%)

**Tasques de la llar**

Serveis Socials (53,0%)  
 Sanitat (10,0%)  
 Cita Prèvia (10,0%)

**Aturat/  
 Buscant treball**

Serveis Socials (40,4%)  
 Treball (33,2%)  
 Cita Prèvia (10,4%)

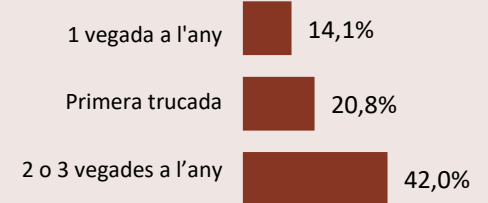
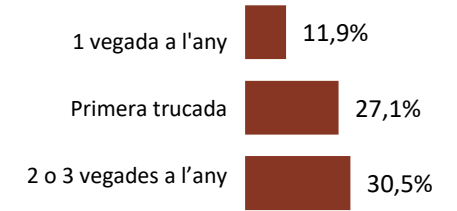
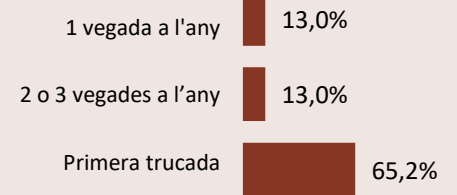
#### Motius de consulta

- Covid-19 (26,1%)
- Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc. (21,7%)
- Sol·licitar informació altres tràmits (17,4%)

- Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc. (51,7%)
- Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats (13,3%)
- Sol·licitar informació altres tràmits (11,7%)

- Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc. (31,8%)
- Gestions LABORA (23,9%)
- Altres gestions (15,7%)

#### Freqüència d'ús



# Resultats

## Àrees més consultades



### Jubilat/ada-Pensionista

Serveis Socials (35,1%)  
 Cita Prèvia (17,5%)  
 Agricultura... (9,3%)

### Treballador per compte propi

Administració local (17,4%)  
 Consum (12,8%)  
 Hisenda (11,9%)

### Treballador per compte d'altri

Serveis Socials (19,4%)  
 Ensenyament (16,3%)  
 Treball (15,8%)

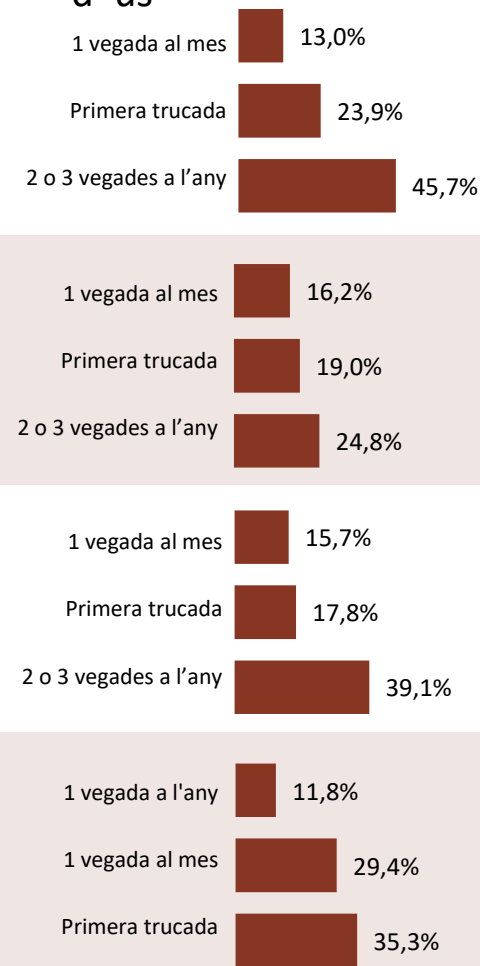
### Cuidador entorn familiar

Serveis Socials (35,3%)  
 Sanitat (17,6%)  
 Cita Prèvia (17,6%)

## Motius de consulta

- Altes gestions (25,8%)
- Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc. (18,6%)
- Sol·licitar informació altres tràmits (16,5%)
- Sol·licitar informació altres tràmits (27,5%)
- Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc. (17,4%)
- Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats (17,4%)
- Altes gestions (22,4%)
- Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc. (20,2%)
- Sol·licitar informació altres tràmits (19,1%)
- Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc. (41,2%)
- Cita Prèvia (29,4%)
- Covid-19 (11,8%)

## Freqüència d'ús





# Resultats

## COMPORTAMENT DE L'USUARI

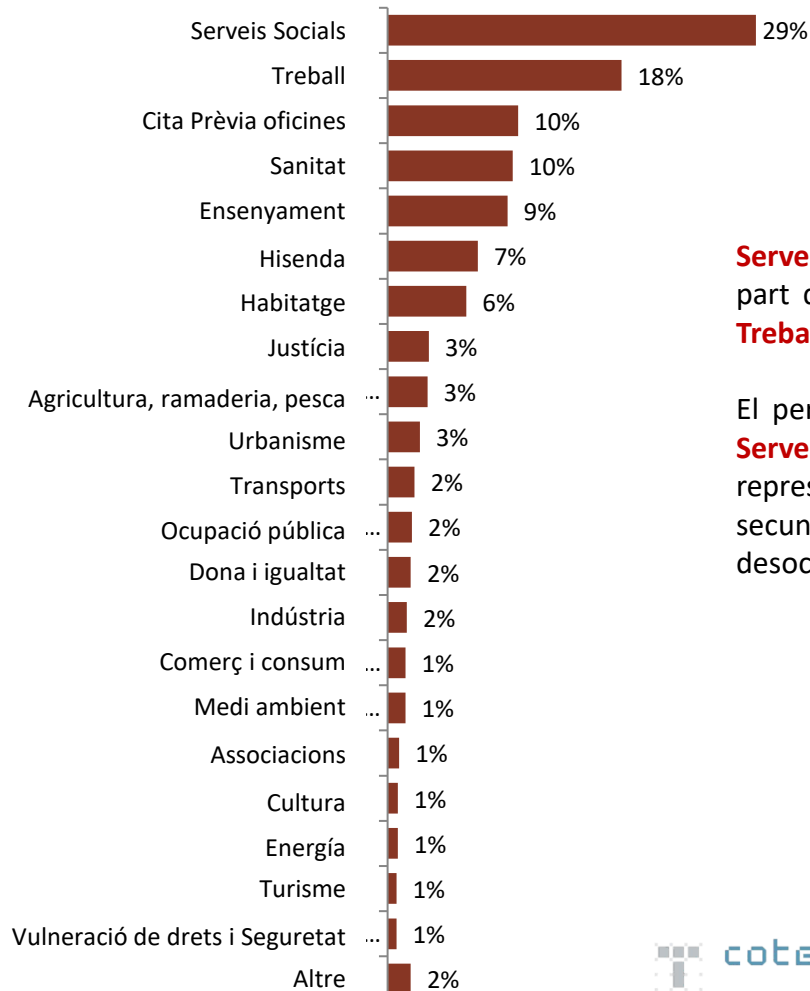
Àrees de consulta

Motius de consulta

Freqüència d'ús del servei

## COMPORTAMENT DE L'USUARI

### Àrees de consulta



**Serveis Socials** és la principal àrea de consulta, ja que una quarta part de les cridades es dirigeixen a esta mateixa, en segon lloc **Treball, seguida de Cita Prèvia.**

El perfil dels ciutadans que criden per a realitzar consultes de **Serveis Socials** és, majoritàriament, de dones, l'edat amb major representativitat és de **45 a 64 anys**, els estudis són els secundaris, quant a l'ocupació són majoritàriament persones en desocupació o busca d'ocupació.

## COMPORTAMENT DE L'USUARI

### Àrees de consulta

	TOTAL	GÈNERE		EDAT				NIVELL EDUCATIU						OCUPACIÓ						
		Mas.	Fem.	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	Postgrau	Estudiant	Pesques de la casa	Desocupat o buscant faena	Jubilat/dona-Pensionista	compte propi	compte d'altri	Cuidador/a en l'entorn familiar
Serveis Socials	28,5%	<b>20,3%</b>	32,3%	32,2%	30,7%	26,0%	29,0%	<b>71,4%</b>	<b>44,1%</b>	25,7%	25,0%	21,7%	<b>14,5%</b>	17,4%	<b>53,3%</b>	<b>40,4%</b>	<b>35,1%</b>	<b>11,9%</b>	<b>19,4%</b>	<b>35,3%</b>
Treball	18,1%	17,4%	18,4%	14,8%	17,9%	21,1%	<b>1,6%</b>	<b>9,5%</b>	<b>28,2%</b>	17,9%	18,4%	11,1%	17,1%	13,0%	<b>5,0%</b>	<b>33,2%</b>	5,2%	10,1%	15,8%	<b>5,9%</b>
Cita Prèvia oficines	10,1%	9,2%	10,5%	7,8%	7,8%	10,7%	<b>22,6%</b>	9,5%	11,3%	13,1%	5,9%	6,8%	5,3%	0,0%	10,0%	10,4%	<b>17,5%</b>	12,8%	7,1%	<b>17,6%</b>
Sanitat	9,7%	10,4%	9,4%	15,7%	7,8%	9,2%	12,9%	4,8%	5,6%	13,1%	9,6%	9,7%	5,3%	<b>30,4%</b>	10,0%	4,3%	8,2%	9,2%	12,2%	<b>17,6%</b>
Ensenyament	9,3%	7,0%	10,4%	10,4%	11,9%	8,0%	<b>3,2%</b>	4,8%	<b>3,4%</b>	7,5%	11,8%	13,0%	14,5%	21,7%	5,0%	4,3%	0,0%	4,6%	<b>16,3%</b>	11,8%
Hisenda	7,0%	8,9%	6,1%	7,0%	6,6%	8,2%	0,0%	0,0%	2,3%	4,7%	11,8%	11,1%	<b>13,2%</b>	4,3%	3,3%	2,1%	6,2%	<b>17,4%</b>	8,7%	5,9%
Habitatge	6,1%	6,6%	5,8%	6,1%	7,5%	5,3%	4,8%	4,8%	5,1%	5,6%	4,4%	6,8%	11,8%	0,0%	5,0%	2,9%	7,2%	11,9%	6,9%	5,9%
Justícia	3,2%	3,8%	2,9%	4,3%	3,0%	2,9%	4,8%	0,0%	0,6%	3,6%	3,7%	3,9%	6,6%	0,0%	<b>8,3%</b>	2,1%	3,1%	4,6%	3,3%	0,0%
Agricultura, ramaderia, pesca	3,1%	5,7%	1,9%	0,0%	2,7%	3,1%	11,3%	0,0%	5,1%	2,8%	2,2%	3,4%	1,3%	0,0%	3,3%	0,4%	9,3%	5,5%	3,3%	0,0%
Urbanisme	2,5%	3,8%	1,9%	0,0%	1,8%	3,7%	1,6%	0,0%	1,7%	2,2%	2,2%	3,9%	3,9%	0,0%	1,7%	1,1%	4,1%	6,4%	2,6%	0,0%
Transports	2,1%	1,9%	2,2%	3,5%	1,2%	2,7%	0,0%	0,0%	0,6%	2,8%	4,4%	1,4%	1,3%	<b>8,7%</b>	0,0%	1,1%	2,1%	1,8%	3,1%	0,0%
Ocupació pública (oposicions, borses de treball...)	1,9%	0,9%	2,3%	1,7%	2,7%	1,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	3,7%	5,3%	2,6%	0,0%	0,0%	1,8%	1,0%	1,8%	2,8%	0,0%
Dona i igualtat	1,8%	1,6%	1,9%	1,7%	1,2%	2,3%	1,6%	0,0%	3,4%	1,7%	0,0%	2,4%	1,3%	0,0%	1,7%	1,1%	1,0%	1,8%	2,3%	<b>11,8%</b>
Indústria	1,5%	1,9%	1,3%	1,7%	1,8%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	2,2%	2,9%	5,3%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	5,5%	2,0%	0,0%
Comerç i consum	1,4%	1,9%	1,2%	2,6%	1,5%	1,0%	1,6%	0,0%	0,6%	1,4%	2,2%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	1,0%	0,9%	2,6%	0,0%
Medi ambient	1,4%	2,2%	1,0%	1,7%	0,9%	1,4%	3,2%	0,0%	0,0%	0,8%	0,7%	3,4%	3,9%	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%	4,6%	1,8%	0,0%
Associacions	0,9%	0,9%	0,9%	0,0%	0,9%	1,0%	1,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	3,4%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	1,8%	1,5%	0,0%
Cultura	0,8%	1,6%	0,4%	0,9%	1,2%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,7%	0,0%	3,9%	4,3%	0,0%	0,4%	0,0%	0,9%	1,3%	0,0%
Energia	0,8%	1,3%	0,6%	1,7%	0,0%	1,0%	1,6%	0,0%	0,0%	0,3%	0,7%	2,4%	1,3%	0,0%	0,0%	0,4%	1,0%	2,8%	0,8%	0,0%



## COMPORTAMENT DE L'USUARI

### Àrees de consulta

	TOTAL	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 d'ajudes, subvencions, etc.	Realitzar altres gestions	Covid-19	Cita Prèvia oficines PROP	Cita Prèvia altres oficines	Realitzar gestions LABORA	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	Amb menys freqüència, menys d'1 vegada a l'any	Aquesta és la primera
BASE		50	173	145	18	26	258	185	42	60	67	125	12	18	43	48	136	359	102	39	209
Serveis Socials	28,5%	10,0%	23,7%	33,8%	16,7%	19,2%	<b>68,2%</b>	11,9%	<b>7,1%</b>	16,7%	19,4%	13,6%	<b>50,0%</b>	<b>55,6%</b>	<b>62,8%</b>	52,1%	38,2%	25,1%	19,6%	28,2%	18,2%
Treball	18,1%	10,0%	12,7%	<b>5,5%</b>	22,2%	<b>3,8%</b>	10,1%	15,1%	11,9%	20,0%	13,4%	<b>87,2%</b>	0,0%	22,2%	<b>2,3%</b>	14,6%	16,9%	19,8%	17,6%	15,4%	23,4%
Cita Prèvia oficines	10,1%	10,0%	6,9%	7,6%	5,6%	7,7%	<b>3,1%</b>	7,0%	<b>2,4%</b>	<b>56,7%</b>	<b>49,3%</b>	8,8%	0,0%	5,6%	0,0%	14,6%	8,1%	10,3%	14,7%	<b>17,9%</b>	8,1%
Sanitat	9,7%	12,0%	9,2%	10,3%	11,1%	<b>19,2%</b>	3,5%	7,0%	<b>95,2%</b>	5,0%	11,9%	5,6%	0,0%	16,7%	7,0%	0,0%	4,4%	8,6%	12,7%	<b>17,9%</b>	14,4%
Ensenyament	9,3%	14,0%	<b>16,2%</b>	11,7%	5,6%	15,4%	6,6%	14,1%	7,1%	3,3%	7,5%	0,0%	<b>16,7%</b>	11,1%	4,7%	4,2%	7,4%	10,3%	4,9%	10,3%	11,5%
Hisenda	7,0%	<b>20,0%</b>	12,7%	13,1%	<b>27,8%</b>	7,7%	3,1%	11,4%	2,4%	6,7%	3,0%	2,4%	<b>16,7%</b>	<b>16,7%</b>	14,0%	<b>20,8%</b>	7,4%	4,2%	5,9%	0,0%	7,7%
Habitatge	6,1%	8,0%	4,6%	11,0%	11,1%	3,8%	10,9%	4,3%	0,0%	6,7%	1,5%	0,0%	0,0%	5,6%	7,0%	6,3%	5,9%	6,7%	8,8%	2,6%	4,3%
Justícia	3,2%	4,0%	5,2%	6,9%	5,6%	0,0%	1,6%	7,0%	0,0%	1,7%	3,0%	0,8%	8,3%	11,1%	2,3%	4,2%	2,2%	2,8%	2,0%	2,6%	3,8%
Agricultura, ramaderia, pesca	3,1%	4,0%	5,2%	1,4%	5,6%	0,0%	1,2%	6,5%	0,0%	5,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	2,3%	2,1%	4,4%	4,2%	2,9%	0,0%	1,9%
Urbanisme	2,5%	4,0%	4,6%	4,1%	16,7%	3,8%	0,8%	3,2%	0,0%	5,0%	3,0%	0,8%	0,0%	11,1%	2,3%	0,0%	1,5%	3,3%	0,0%	7,7%	1,9%
Transports	2,1%	6,0%	2,3%	4,8%	11,1%	11,5%	0,8%	1,6%	0,0%	1,7%	1,5%	0,8%	8,3%	5,6%	0,0%	2,1%	0,7%	2,8%	3,9%	0,0%	1,4%
Ocupació pública (oposicions, borses de treball...)	1,9%	6,0%	1,7%	0,7%	0,0%	0,0%	0,4%	5,4%	0,0%	0,0%	1,5%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%	1,9%	2,9%	0,0%	1,4%
Dona i igualtat	1,8%	2,0%	0,6%	5,5%	5,6%	0,0%	1,6%	2,2%	0,0%	1,7%	3,0%	0,8%	8,3%	11,1%	0,0%	2,1%	1,5%	1,7%	0,0%	5,1%	1,4%
Indústria	1,5%	4,0%	2,3%	3,4%	0,0%	0,0%	1,6%	1,6%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	8,3%	5,6%	7,0%	2,1%	4,4%	0,0%	2,0%	2,6%	0,0%
Comerç i consum	1,4%	2,0%	2,3%	2,1%	0,0%	19,2%	0,8%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%	0,8%	1,0%	2,6%	2,4%
Medi ambient	1,4%	0,0%	2,3%	1,4%	0,0%	0,0%	0,4%	3,8%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	4,7%	0,0%	3,7%	0,8%	2,0%	0,0%	1,0%
Associacions	0,9%	4,0%	1,7%	0,7%	0,0%	0,0%	0,8%	1,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,3%	2,1%	2,2%	0,6%	1,0%	0,0%	0,5%
Cultura	0,8%	0,0%	0,6%	0,7%	0,0%	0,0%	1,6%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	1,0%	2,6%	1,0%
Energia	0,8%	4,0%	0,0%	3,4%	0,0%	3,8%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8,3%	0,0%	2,3%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	2,6%	1,0%

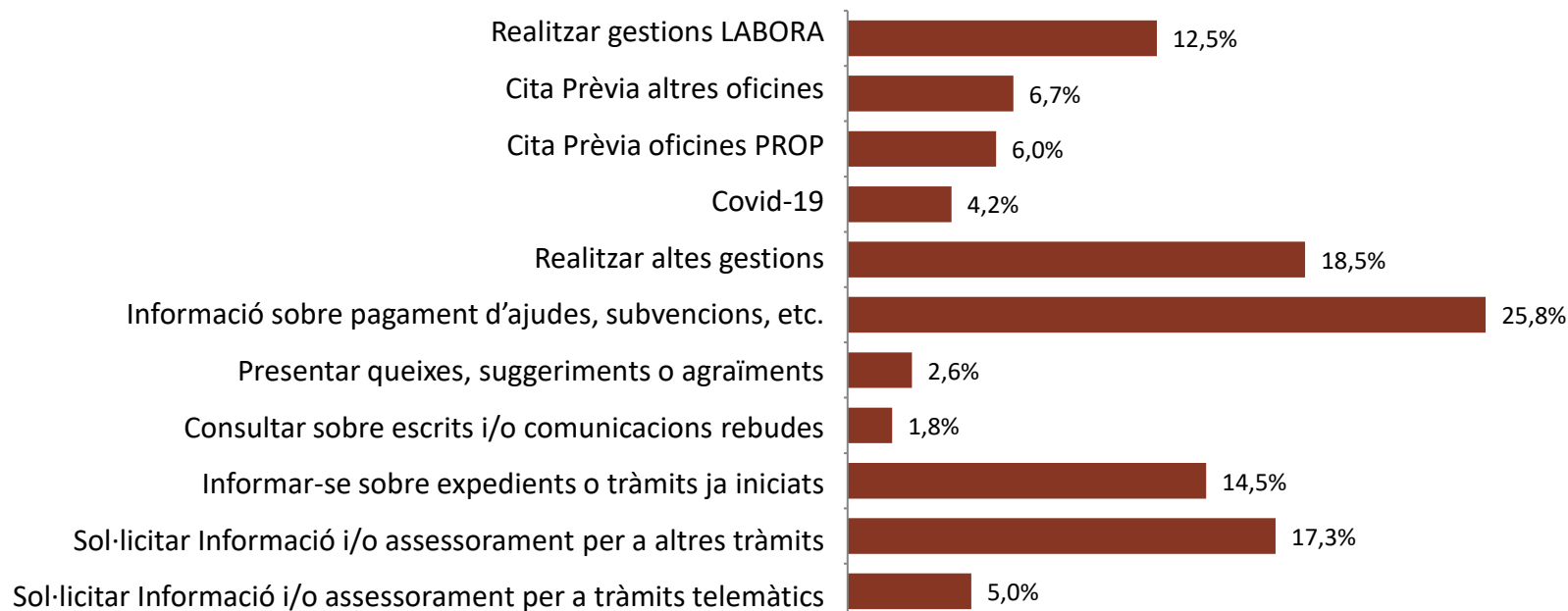
Unitat. Percentatges  
Sols es mostren les àrees en base major a 12.

## COMPORTAMENT DE L'USUARI

### Motius

**Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc.** principal motiu de cridada, ja que una quarta part de les cridades són per aquest motiu.

El perfil dels ciutadans que criden per a realitzar estes consultes és, majoritàriament, de dones, l'edat amb major representativitat és de menors de 44 anys, els estudis menys de primaris, quant a l'ocupació són majoritàriament labors de la llar.



## COMPORTAMENT DE L'USUARI

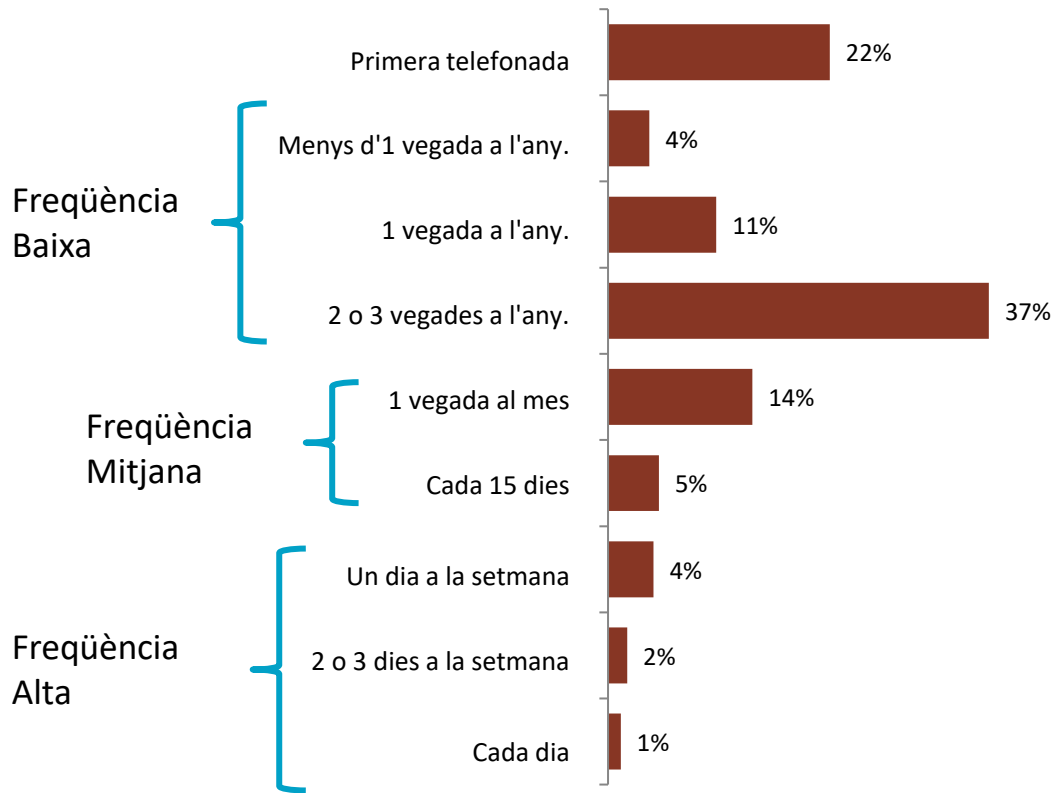
### Motius



	TOTAL	Mas	Fem.	Mas.	Fem.	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	Postgrau	Estudiant	Pesques de la casa	Desocupat o buscant feina	Jubilat/dona-Pensionista	compte propi
<b>BASE</b>		316	684	115	335	488	62	21	177	358	136	207	76	23	60	280	97	109	392	17
Sol·licitar Informació i/o assessorament per a tràmits telemàtics	5%	7,6%	3,8%	4,3%	5,4%	5,3%	1,6%	0,0%	1,1%	5,6%	6,6%	6,8%	6,6%	4,3%	1,7%	1,8%	5,2%	8,3%	7,1%	5,9%
Sol·licitar Informació i/o assessorament per a altres tràmits	17%	21,8%	15,2%	15,7%	18,2%	18,0%	<b>9,7%</b>	19,0%	11,9%	13,1%	<b>22,8%</b>	<b>24,6%</b>	18,4%	17,4%	11,7%	13,2%	16,5%	27,5%	19,1%	0,0%
Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats	15%	17,1%	13,3%	18,3%	13,4%	15,0%	9,7%	14,3%	9,6%	13,1%	<b>22,1%</b>	14,5%	15,8%	0,0%	13,3%	11,4%	14,4%	17,4%	16,8%	<b>5,9%</b>
Consultar sobre escrits i/o comunicacions rebudes	2%	2,5%	1,5%	1,7%	0,9%	2,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	4,4%	1,4%	5,3%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	4,6%	3,1%	0,0%
Presentar queixes, suggeriments o agraïments	3%	2,2%	2,8%	2,6%	2,4%	2,0%	<b>8,1%</b>	9,5%	2,3%	3,6%	0,0%	2,9%	1,3%	13,0%	5,0%	1,4%	4,1%	0,9%	2,8%	0,0%
Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc.	26%	17,7%	29,5%	<b>35,7%</b>	29,3%	22,3%	16,1%	<b>42,9%</b>	<b>35,6%</b>	26,3%	21,3%	16,4%	23,7%	21,7%	<b>51,7%</b>	31,8%	18,6%	17,4%	20,2%	<b>41,2%</b>
Realitzar altes gestions	19%	17,7%	18,9%	14,8%	18,5%	18,2%	27,4%	0,0%	10,7%	17,3%	19,1%	24,2%	<b>35,5%</b>	13,0%	8,3%	15,7%	25,8%	16,5%	22,4%	11,8%
Covid-19	4%	4,4%	4,1%	9,6%	2,7%	4,3%	1,6%	0,0%	2,8%	5,9%	4,4%	3,9%	2,6%	<b>26,1%</b>	1,7%	1,8%	1,0%	5,5%	4,8%	11,8%
Cita Prèvia oficines PROP	6%	5,1%	6,4%	4,3%	5,1%	6,6%	9,7%	4,8%	8,5%	6,1%	5,9%	4,8%	2,6%	0,0%	10,0%	5,4%	10,3%	9,2%	4,6%	0,0%
Cita Prèvia altres oficines	7%	6,0%	7,0%	3,5%	5,1%	7,0%	19,4%	9,5%	7,9%	7,8%	5,1%	3,9%	6,6%	0,0%	3,3%	6,1%	10,3%	7,3%	5,9%	<b>29,4%</b>
Realitzar gestions LABORA	13%	11,7%	12,9%	8,7%	11,0%	15,8%	1,6%	4,8%	<b>23,2%</b>	12,6%	7,4%	6,8%	14,5%	8,7%	5,0%	<b>23,9%</b>	4,1%	<b>3,7%</b>	10,5%	5,9%

## COMPORTAMENT DE L'USUARI

### Freqüència d'ús



Resum: quasi la meitat dels ciutadans utilitzen el servei en una freqüència baixa **2 o 3 vegades a l'any**. les persones que utilitzen el servei amb major freqüència dones, persones de **45 a 64 anys** i l'ocupació més repetida en totes les freqüències d'ús és la d'**aturat o a la recerca d'ocupació**.

## COMPORTAMENT DEL USUARI

### Freqüència d'ús



	GÈNERE			EDAT				NIVELL EDUCATIU					OCUPACIÓ							
	TOTAL	Mas.	Fem.	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	Postgrau	Estudiant	Pesques de la casa	Desocupat o buscant feina	Jubilat/dona-Pensionista	compte propi	compte aliè	Cuidador/a en l'entorn familiar
BASE		684	316	115	335	488	62	21	177	358	136	207	76	23	60	280	97	109	392	17
Cada dia	1%	0,9%	1,3%	0,9%	2,4%	0,4%	1,6%	0,0%	1,1%	0,8%	2,9%	0,5%	1,3%	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%
2 o 3 dies a la setmana	2%	0,9%	2,2%	2,6%	3,3%	0,8%	0,0%	0,0%	1,1%	1,7%	0,7%	3,9%	1,3%	0,0%	0,0%	1,8%	1,0%	3,7%	2,0%	0,0%
Un dia a la setmana	4%	3,2%	4,8%	7,0%	5,1%	3,7%	0,0%	9,5%	4,5%	4,2%	2,9%	3,9%	5,3%	8,7%	6,7%	3,9%	1,0%	6,4%	4,1%	0,0%
Cada 15 dies	5%	4,7%	4,8%	8,7%	5,1%	3,9%	3,2%	9,5%	6,8%	4,2%	4,4%	4,8%	3,9%	0,0%	8,3%	5,4%	2,1%	10,1%	3,8%	0,0%
1 vegada al mes	14%	13,9%	13,5%	13,0%	14,6%	13,7%	8,1%	14,3%	13,6%	11,2%	14,7%	12,6%	26,3%	0,0%	10,0%	13,6%	7,2%	15,6%	15,3%	29,4%
2 o 3 vegades a l'any	37%	30,7%	38,3%	24,3%	34,9%	39,3%	35,5%	52,4%	33,3%	36,6%	42,6%	33,8%	31,6%	13,0%	30,0%	40,4%	43,3%	23,9%	38,0%	11,8%
1 vegada a l'any	11%	9,2%	10,7%	10,4%	9,0%	11,1%	9,7%	0,0%	8,5%	10,1%	10,3%	11,6%	14,5%	13,0%	11,7%	7,1%	12,4%	11,9%	10,7%	11,8%
Menys d'1 vegada a l'any	4%	5,7%	3,1%	0,9%	4,8%	3,7%	6,5%	4,8%	3,4%	5,3%	2,9%	2,9%	3,9%	0,0%	5,0%	2,1%	5,2%	6,4%	4,3%	5,9%
Primera trucada	22%	27,8%	17,7%	30,4%	17,9%	19,7%	29,0%	4,8%	23,2%	22,1%	16,2%	23,7%	11,8%	65,2%	26,7%	20,0%	22,7%	18,3%	17,3%	35,3%



# Resultats

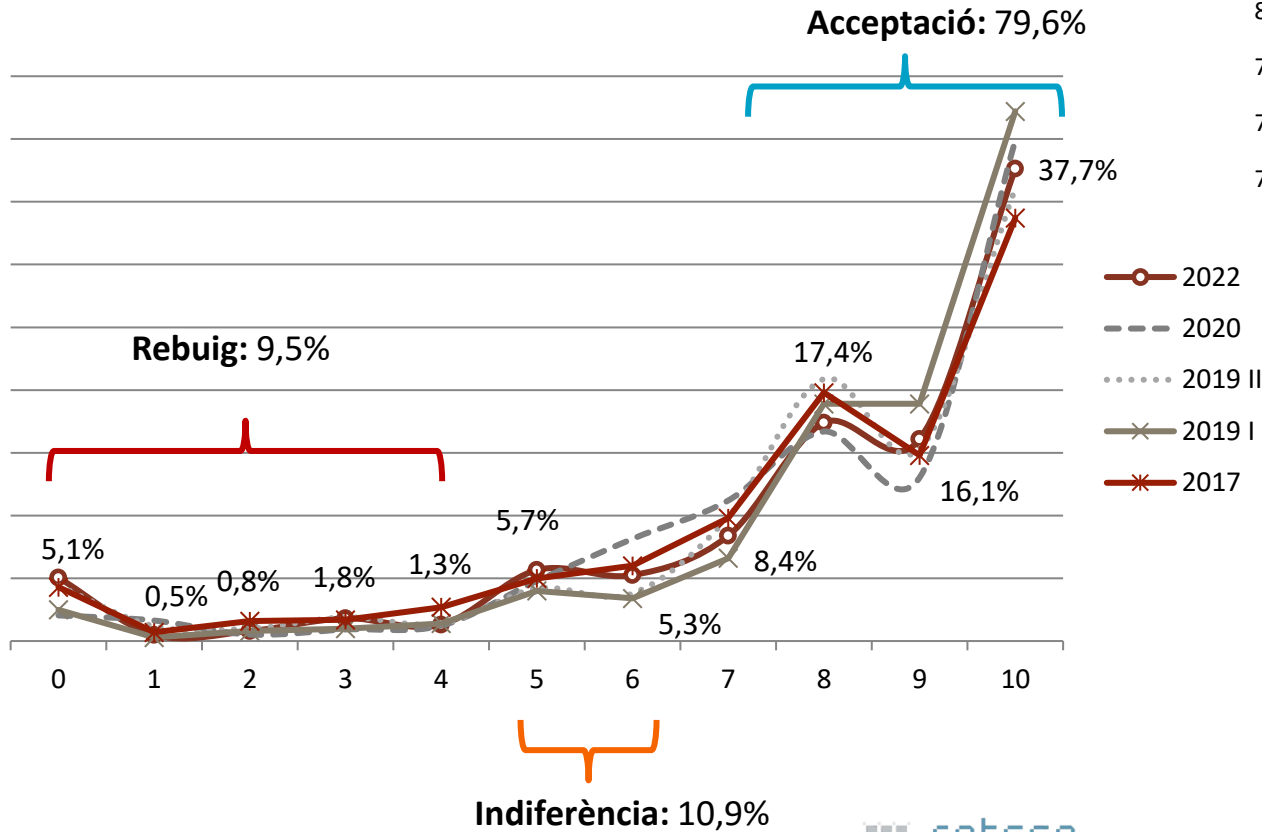
## **ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA**

Satisfacció global

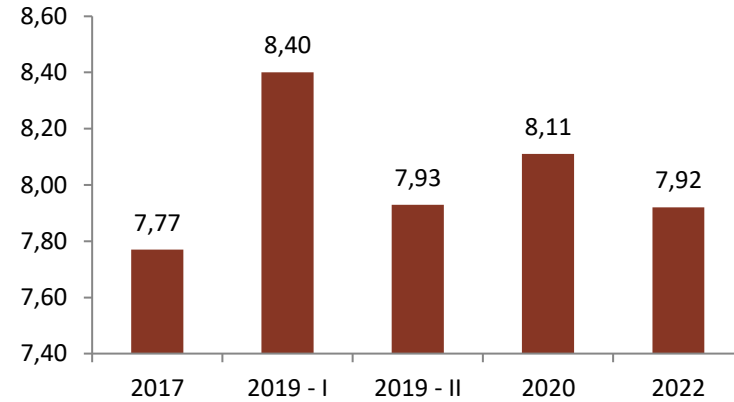
Satisfacció per atributs

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

### Satisfacció Global



Mitjana: **7,92**

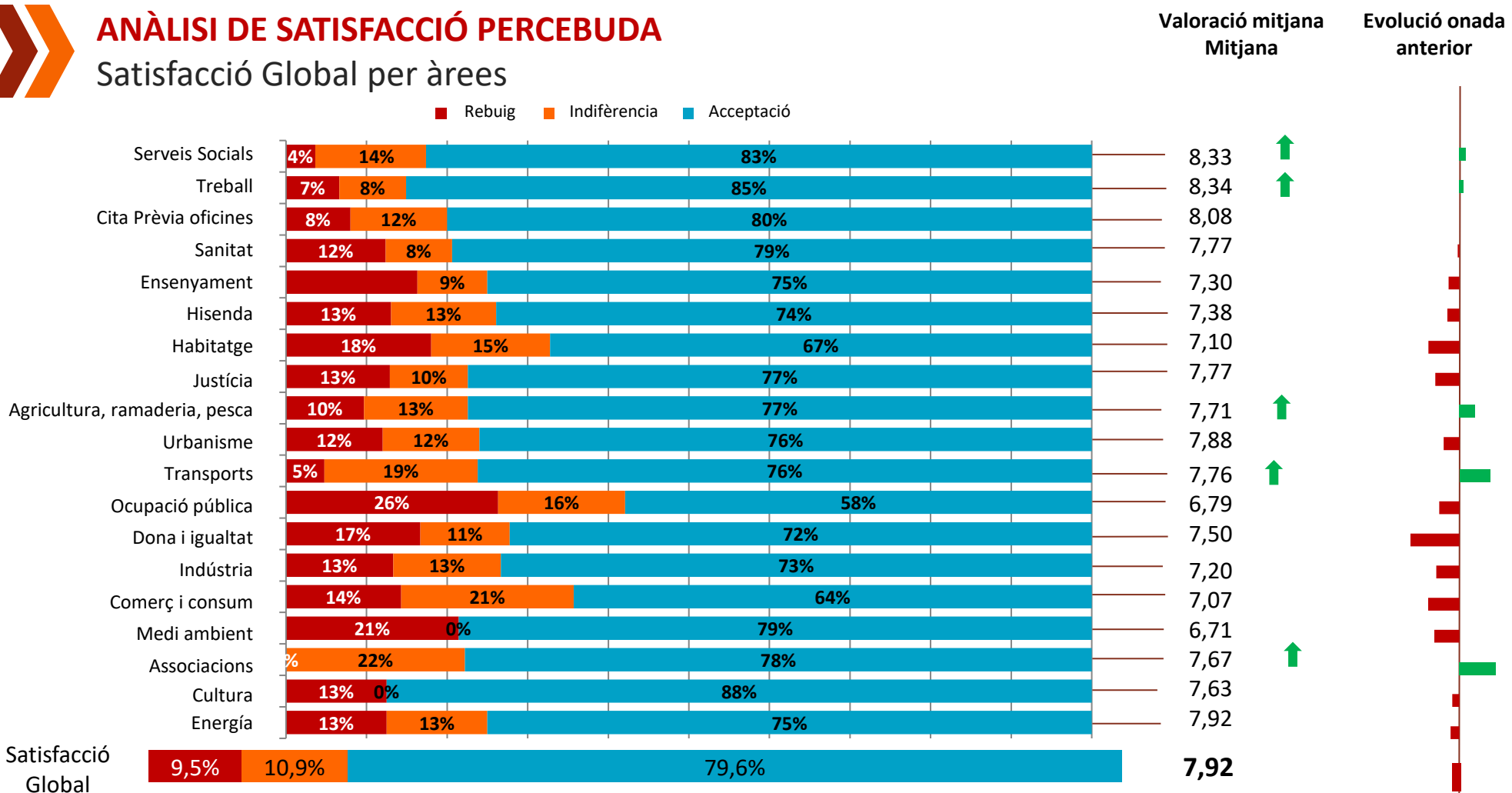


Resum: de manera general s'observa una lleugera disminució en la satisfacció dels ciutadans usuaris del servei 012. Prop del 80% dels ciutadans atesos li donen una nota d'acceptació, i el servei ha aconseguit una nota mitjana de 7,92 sobre 10, sent menor que l'any 2020.

# Resultats

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

### Satisfacció Global per àrees



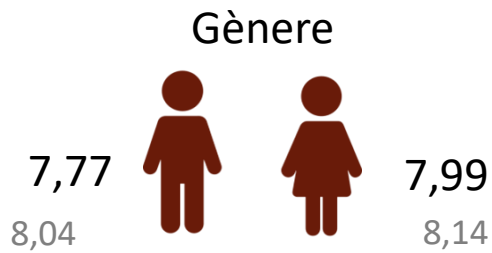
↑ Augment davant l'onada anterior



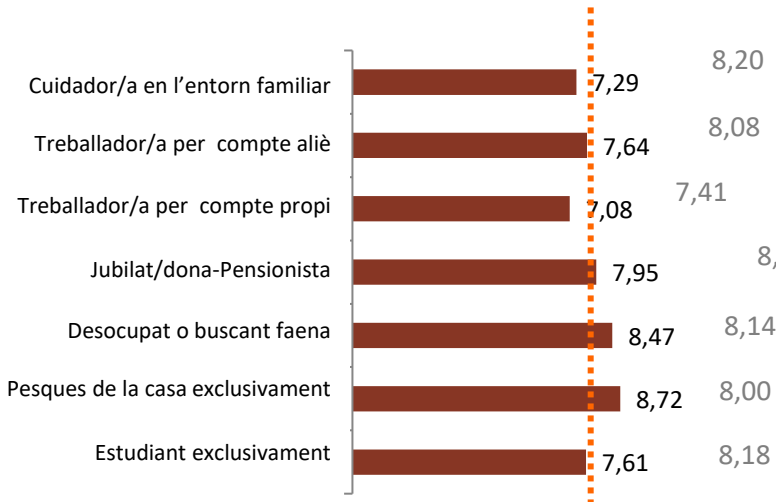
# Resultats

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

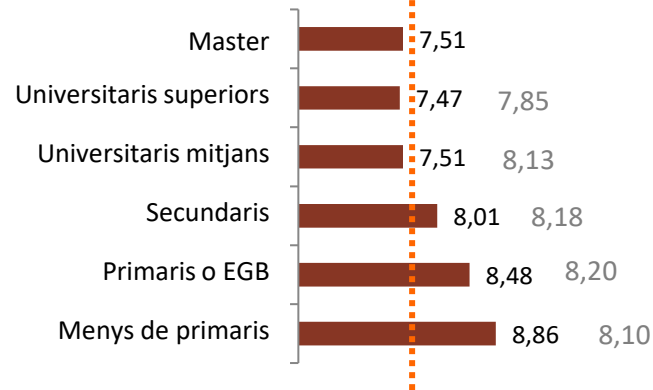
Nivell de satisfacció per variables sociodemogràfiques



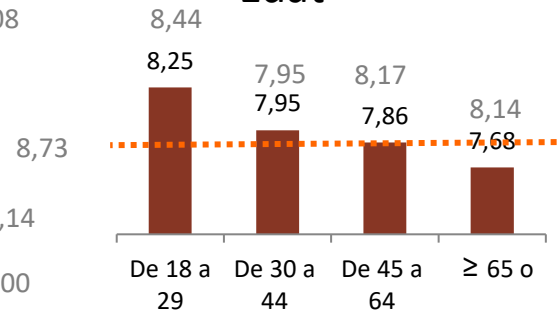
### Ocupació



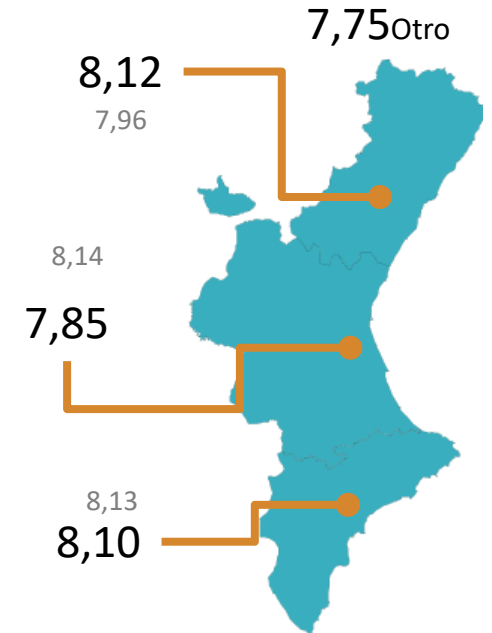
### Nivell Educatiu



### Edat



### Província

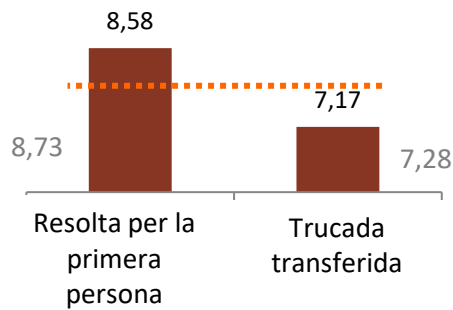


Resum: en analitzar **la nota mitjana per variables sociodemogràfiques trobem que aquesta ha disminuït** en la majoria dels casos

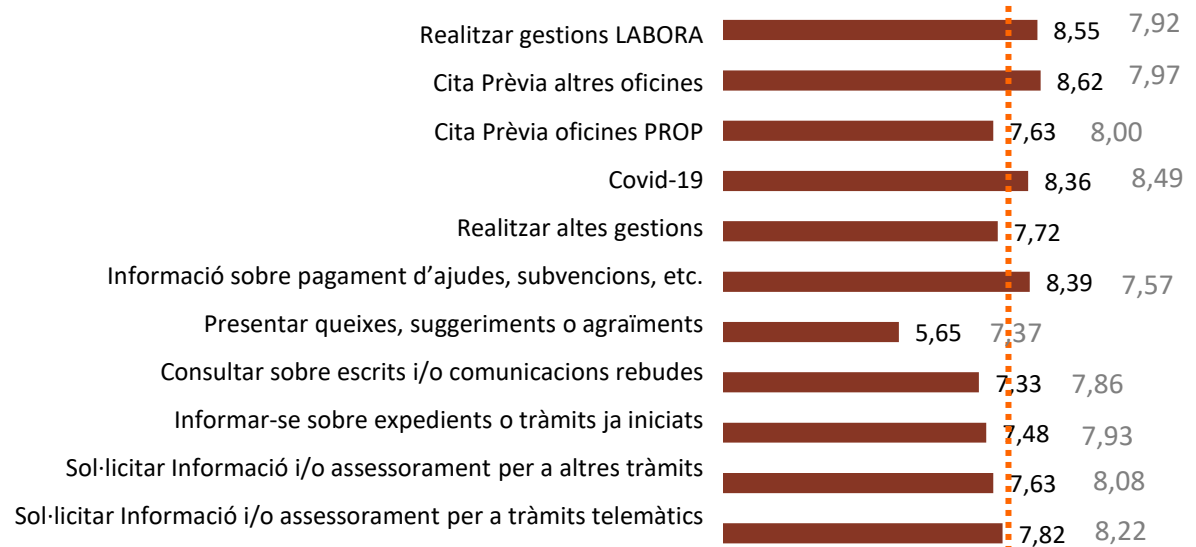
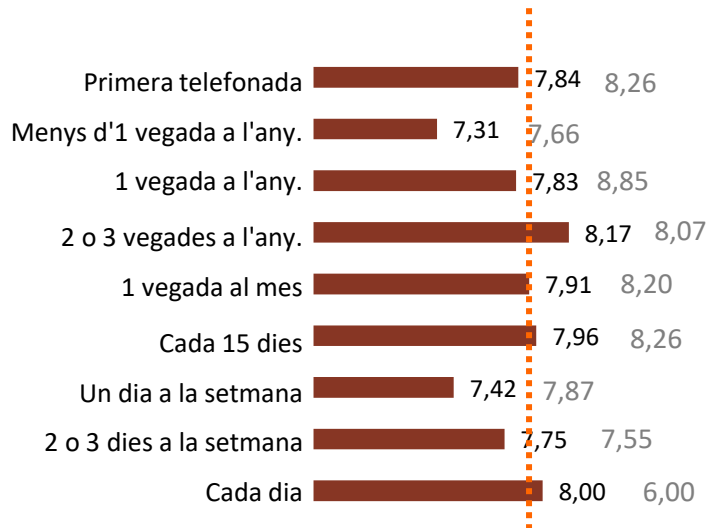
 Mitja 7,92  
 Datos en Gris, datos 2020

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Nivell de satisfacció per motius, freqüència i resolució.



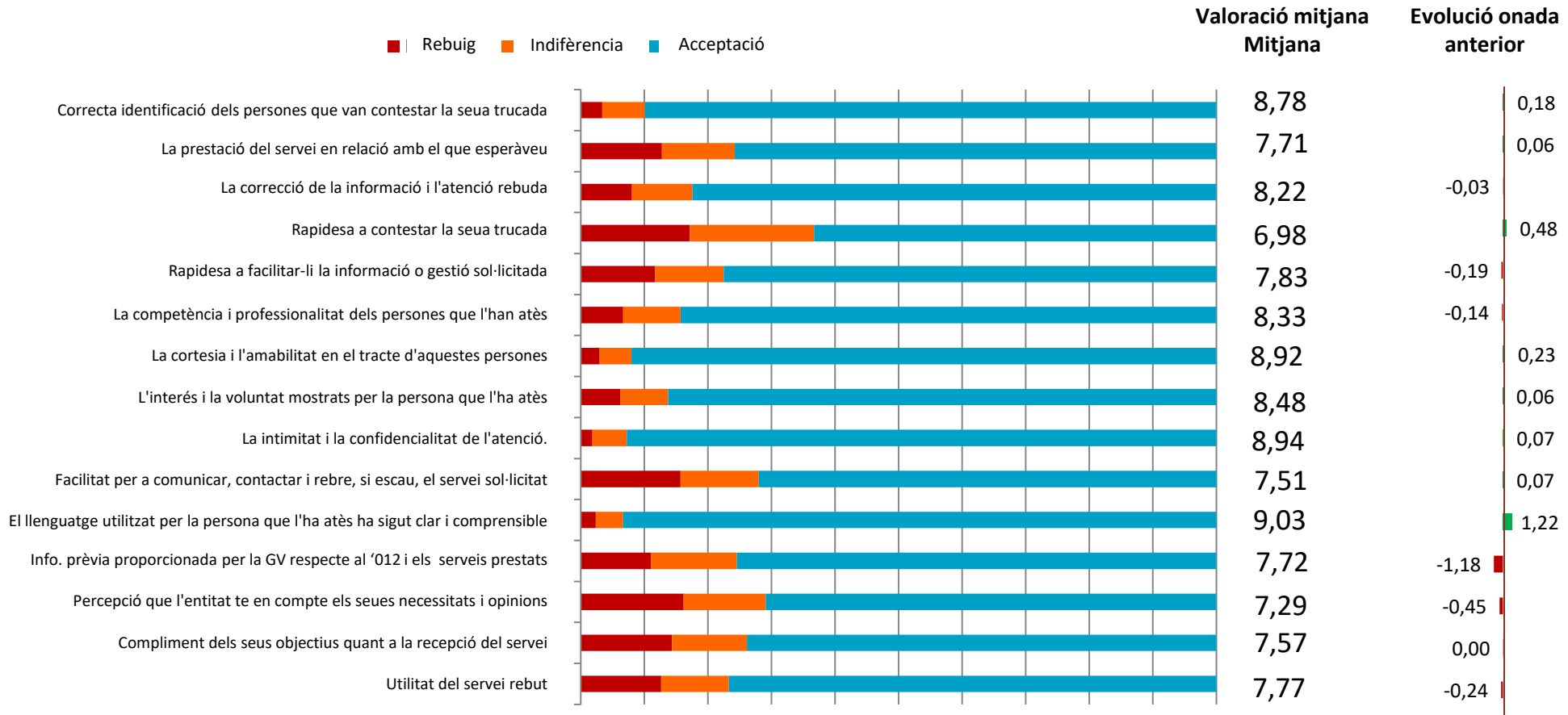
Resum: en analitzar la **satisfacció per motius d'ús del servei, les persones que realitzen gestions LABORA i demanen cita prèvia per a altres oficines** estan més satisfetes amb el servei, i són **les que presenten queixes suggeriments o agraïments les més insatisfetes**, per part seua, s'observa que a major freqüència de cridades més insatisfet es troba l'usuari. D'altra banda, les persones que afirmen que la **seua cridada ha sigut transferida i no resolta per la primera persona també tenen un nivell de satisfacció per davall de la mitjana.**



Mitjana 7,92  
 Dades en gris = 2020

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

### Valoració per atributs



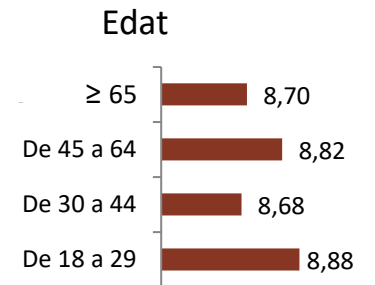
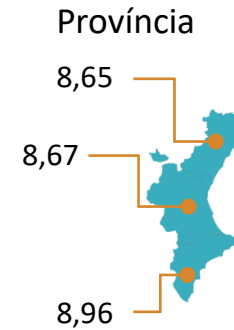
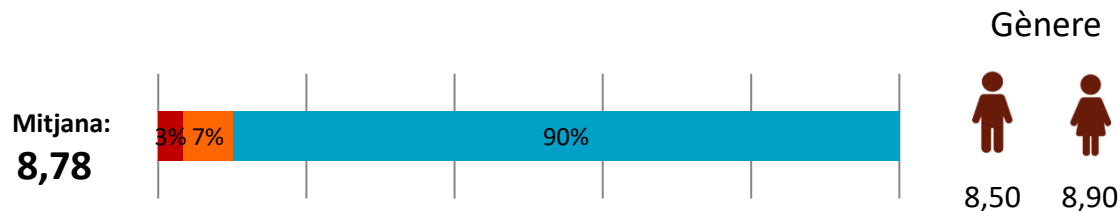


## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació.

*Elements tangibles*

Correcta identificació i presentació de les persones que van contestar la seua trucada



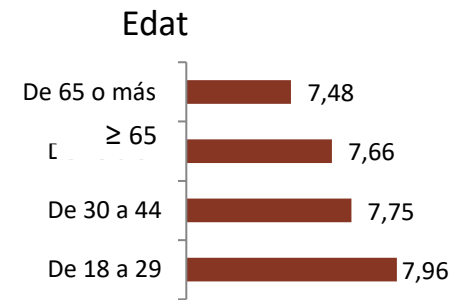
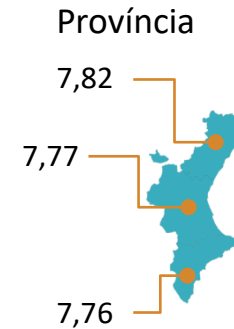
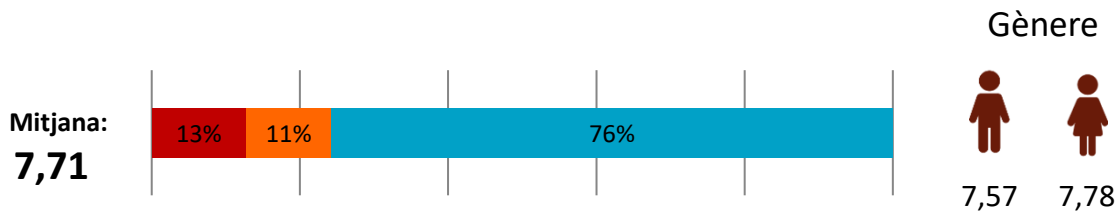


## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

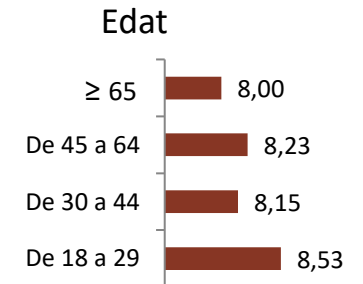
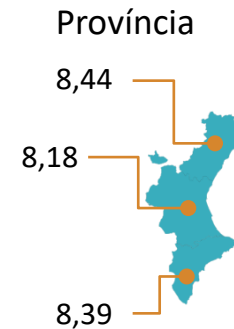
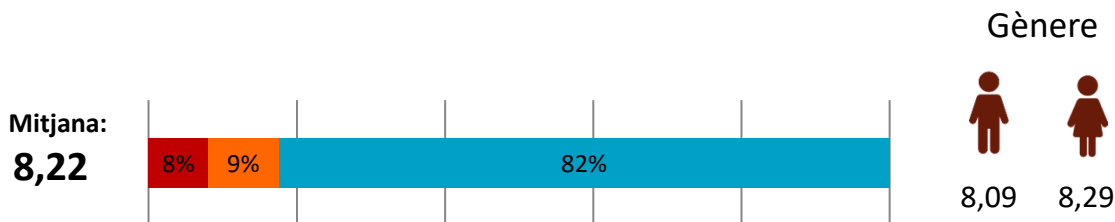
Valoració per atributs i variables de segmentació.

*Fiabilitat*

La prestació del servei en relació amb el que esperàveu



La correcta informació i l'atenció rebuda



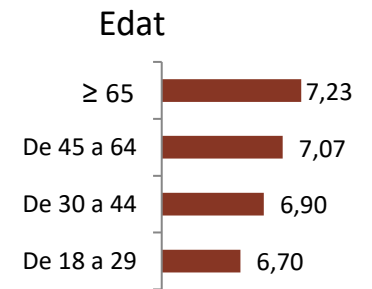
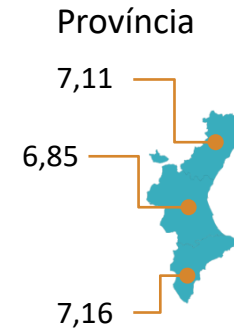


## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

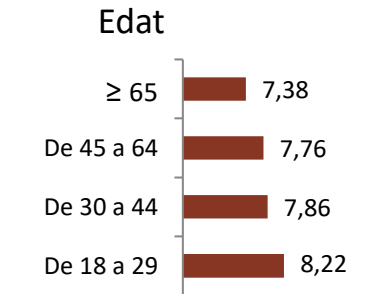
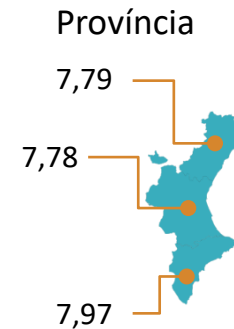
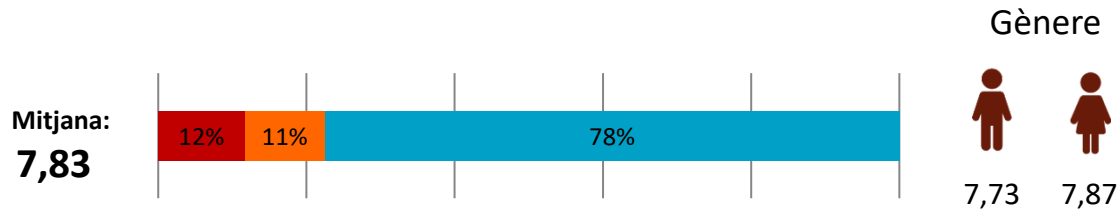
Valoració per atributs i variables de segmentació.

*Capacitat de resposta*

### Rapidesa en contestar la seua trucada



### Rapidesa en facilitar-li la informació o gestió sol·licitada



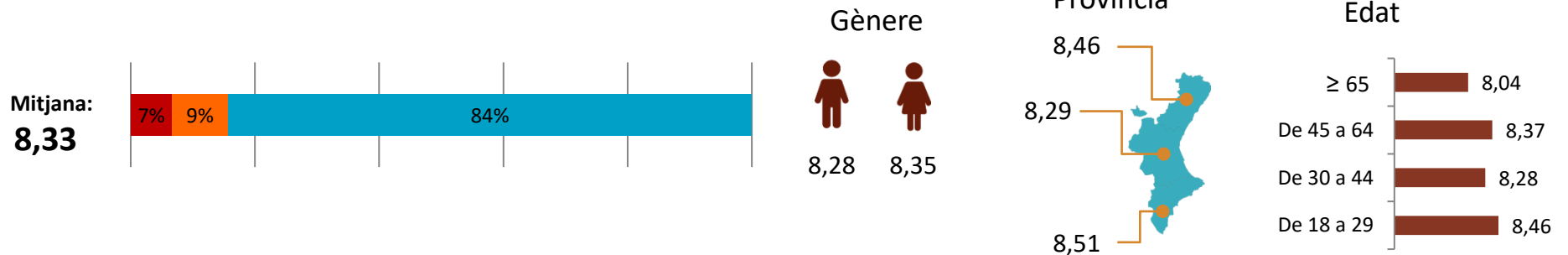


## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació.

*Professionalitat*

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



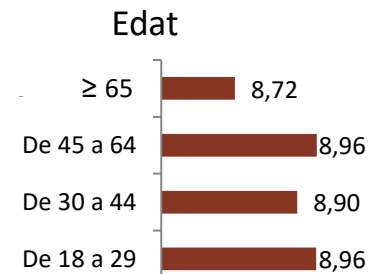
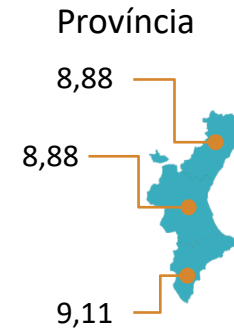
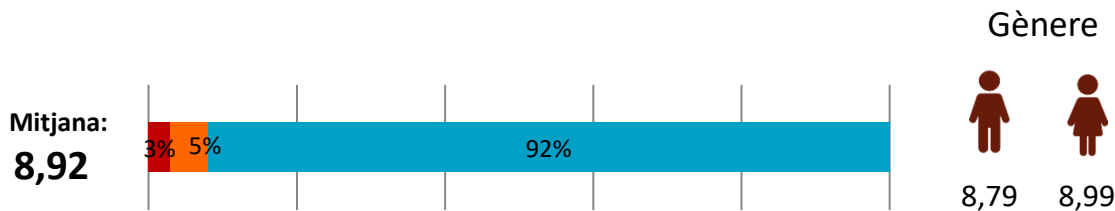


## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

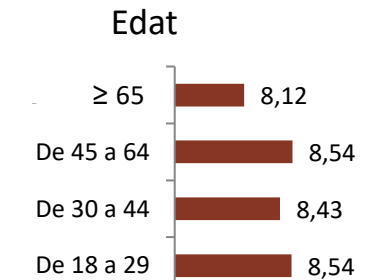
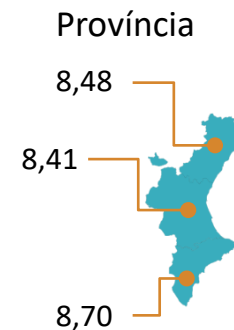
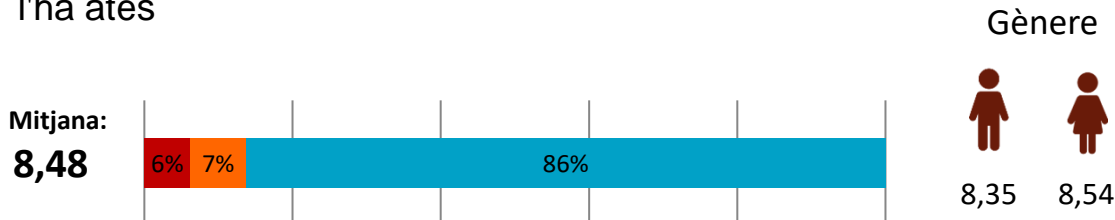
Valoració per atributs i variables de segmentació.

*Atenció personalitzada*

La cortesia i l'amabilitat en el tracte de l'informador/a 012



L'interés i la voluntat mostrats per l'informador/a 012 que l'ha atés





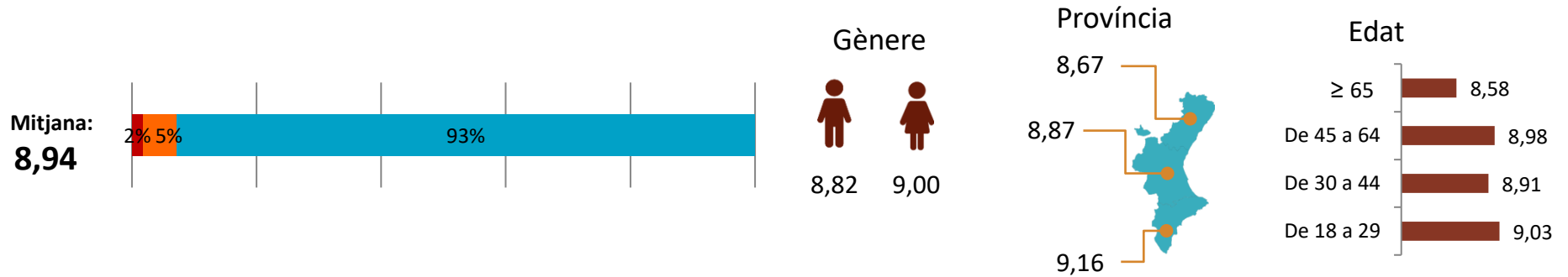


## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació.

*Atenció personalitzada*

### La intimitat i la confidencialitat de l'atenció

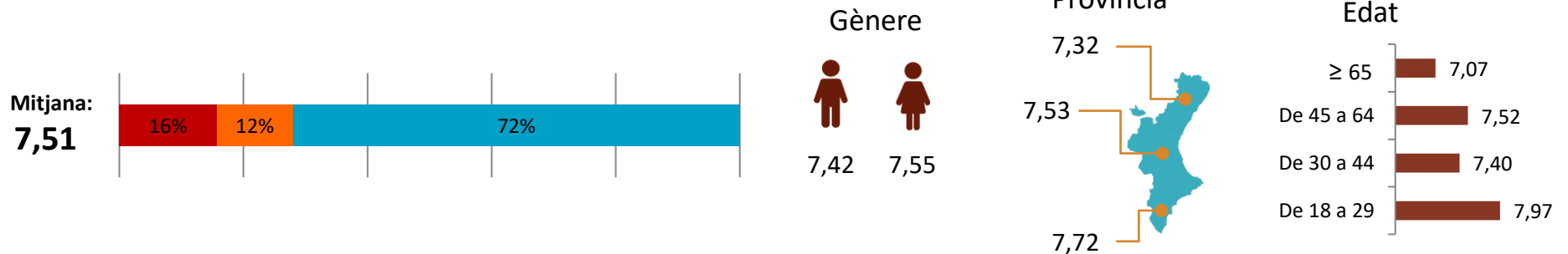




## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació.  
*Accessibilitat*

Facilitat per a comunicar, contactar i rebre, si escau, la informació sol·licitada



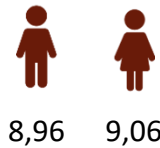
## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació.  
Comunicació

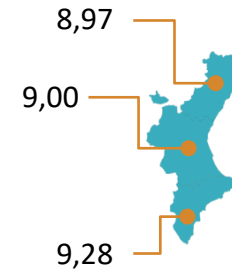
El llenguatge utilitzat per la persona que l'ha atés ha sigut clar i comprensible



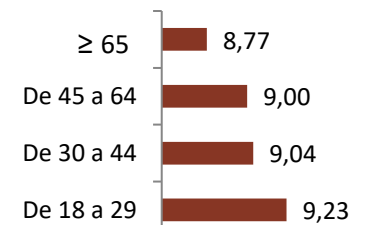
Gènere



Província



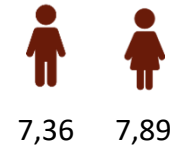
Edat



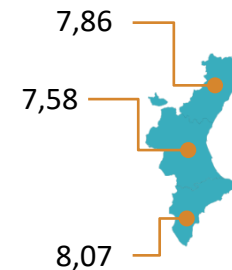
Informació prèvia proporcionada per la GV respecte al servei 012



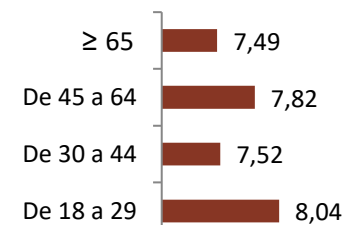
Gènere



Província



Edat

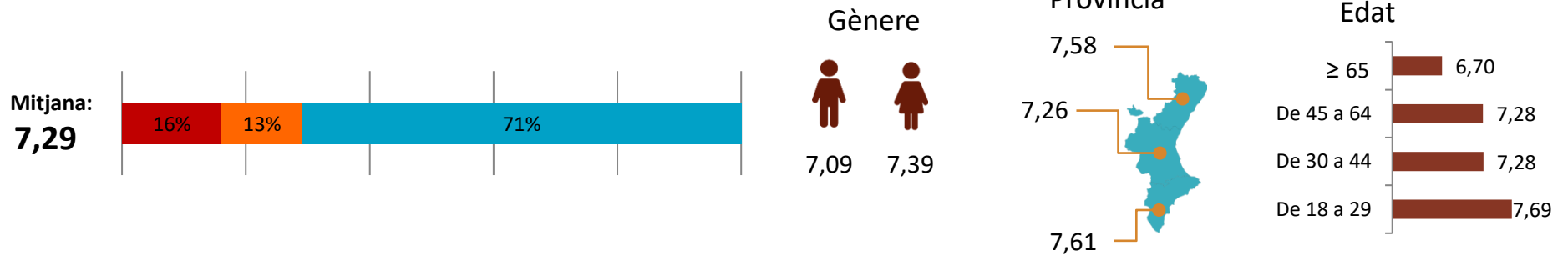


## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació.

*Participació i escolta a la ciutadania*

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





## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCBUDA

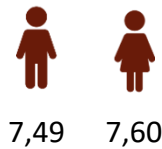
Valoració per atributs i variables de segmentació.

*Rendiment*

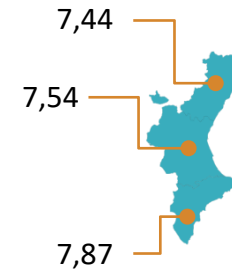
### Compliment dels seus objectius quant a l'atenció rebuda



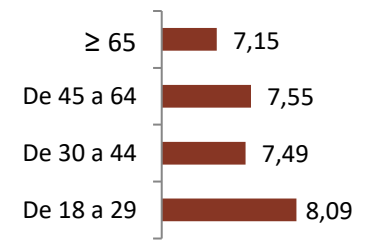
#### Gènere



#### Província



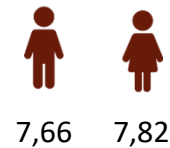
#### Edat



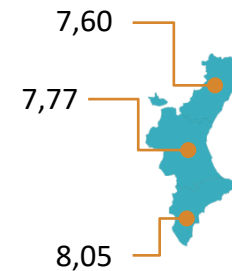
### Utilitat del servei rebut



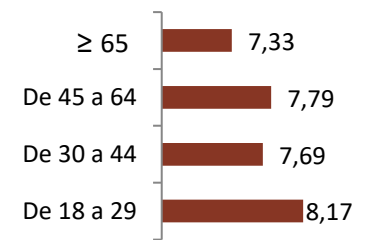
#### Gènere



#### Província



#### Edat



## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de comportament



	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	Amb menys freqüència, menys d'una vegada a l'any	Aquesta és la primera trucada	Mitjana
Correcta identificació de les persones que van contestar la seua trucada	9,08	9,28	8,02	8,79	8,81	8,87	8,72	8,36	8,91	8,78
La prestació del servei en relació amb el que esperàveu	7,73	7,56	6,81	6,74	7,74	8,03	7,62	7,39	7,72	7,71
La correcció de la informació i l'atenció rebuda	8,00	8,41	7,49	8,53	8,16	8,42	8,08	7,79	8,15	8,22
Rapidesa a contestar la seua trucada	6,33	6,33	6,48	6,17	6,67	7,32	6,88	7,03	7,12	6,98
Rapidesa a facilitar-li la informació o gestió sol·licitada	7,33	7,78	7,22	7,31	7,54	8,21	7,89	7,55	7,78	7,83
La competència i professionalitat de les persones que l'han atès	7,58	8,56	7,74	8,52	8,26	8,56	8,06	7,87	8,44	8,33
La cortesia i l'amabilitat en el tracte d'aquestes persones	9,08	9,11	8,35	9,27	8,96	9,03	8,65	8,79	8,95	8,92
L'interés i la voluntat mostrats per la persona que l'ha atès	8,42	8,78	7,76	8,71	8,30	8,69	8,16	8,34	8,56	8,48
La intimitat i la confidencialitat de l'atenció	8,58	9,00	8,40	9,20	9,04	9,05	8,82	8,94	8,98	8,94
Facilitat per a comunicar, contactar i rebre, si escau, el servei sol·licitat	5,75	5,94	6,72	7,13	7,44	7,84	7,60	7,32	7,58	7,51
El llenguatge utilitzat per la persona que l'ha atès ha sigut clar i comprensible	8,42	9,06	8,56	9,06	8,96	9,21	8,90	8,92	9,10	9,03
Info. prèvia proporcionada per la GV respecte al '012 i els serveis prestats	7,50	7,24	6,90	7,89	7,76	8,07	7,70	7,65	7,39	7,72
Percepció que l'entitat té en compte les seues necessitats i opinions	6,55	6,67	6,59	7,24	7,06	7,57	7,13	7,29	7,42	7,29
Compliment dels seus objectius quant a la recepció del servei	6,25	7,33	6,60	7,25	7,51	7,87	7,44	7,87	7,53	7,57
Utilitat del servei rebut	7,42	7,67	7,30	7,44	7,80	8,05	7,69	7,66	7,67	7,77

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

### Valoració per atributs i variables de comportament

	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 pagaments d'ajudes, subvencions, etc.	Realitzar altes gestions	Covid-19	Cita Prèvia oficines PROP	Cita Prèvia altres oficines	Realitzar gestions LABORA	Mitjana
Correcta identificació de les persones que van contestar la seua trucada	8,80	8,50	8,76	8,40	8,84	8,77	9,00	9,18	8,29	9,14	8,93	8,78
La prestació del servei en relació amb el que esperàveu	7,26	7,39	7,01	7,28	5,60	7,91	7,68	8,10	7,33	8,79	8,31	7,71
La correcció de la informació i l'atenció rebuda	8,10	7,94	7,83	7,50	6,31	8,40	8,31	8,61	7,75	9,09	8,74	8,22
Rapidesa a contestar la seua trucada	7,22	6,57	6,75	7,06	6,69	6,88	6,96	7,29	6,07	7,66	7,27	6,98
Rapidesa a facilitar-li la informació o gestió sol·licitada	8,27	7,51	7,61	7,33	5,62	8,04	7,68	8,21	7,70	8,42	8,50	7,83
La competència i professionalitat de les persones que l'han atès	8,27	8,17	7,70	7,59	7,43	8,61	8,22	8,66	7,97	8,99	8,85	8,33
La cortesia i l'amabilitat en el tracte d'aquestes persones	8,98	8,94	8,68	8,82	8,88	8,87	8,94	9,45	8,36	9,37	9,15	8,92
L'interés i la voluntat mostrats per la persona que l'ha atès	8,49	8,29	8,10	8,53	7,96	8,50	8,39	8,90	8,03	9,24	8,96	8,48
La intimitat i la confidencialitat de l'atenció	8,70	8,85	8,76	8,76	9,25	8,98	9,02	9,10	8,55	9,32	9,12	8,94
Facilitat per a comunicar, contactar i rebre, si escau, el servei sol·licitat	7,57	7,35	6,89	7,56	5,72	7,70	7,04	8,12	7,59	8,22	8,31	7,51
El llenguatge utilitzat per la persona que l'ha atès ha sigut clar i comprensible	8,96	9,02	8,78	9,00	9,24	8,95	9,06	8,93	8,91	9,40	9,07	9,03
Info. prèvia proporcionada per la GV respecte al '012 i els serveis prestats	6,84	7,33	7,42	7,25	6,96	8,06	7,44	7,73	7,62	8,71	8,23	7,72
Percepció que l'entitat té en compte les seues necessitats i opinions	6,73	6,85	6,58	7,53	5,29	7,65	6,98	7,61	7,27	8,42	7,76	7,29
Compliment dels seus objectius quant a la recepció del servei	7,33	7,24	6,64	6,89	5,65	7,83	7,43	8,05	7,58	8,48	8,42	7,57
Utilitat del servei rebut	7,50	7,55	6,76	7,50	5,92	8,07	7,66	8,33	7,65	8,73	8,52	7,77



# Resultats

## ***ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012***

Resolució i experiència de l'usuari

Mitjans i Canales d'atenció

Qualitat de millora contínua

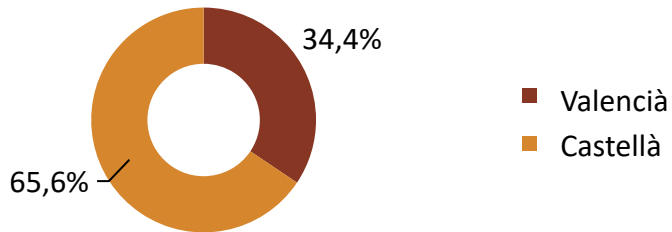




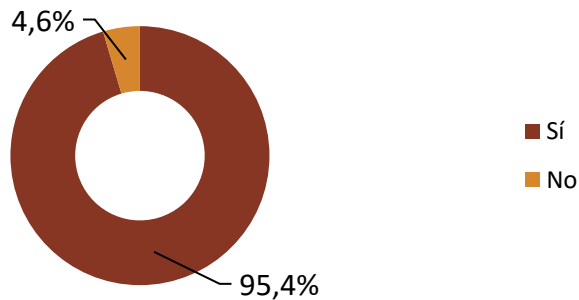
## ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

### Resolució i experiència de l'usuari

Idioma seleccionat per a l'enquesta:



¿L'han atés en el mateix idioma en el qual ha realitzat la consulta?



L'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%	1%	34,4%
	Castellà	62%	3%	65,6%
% total		95,4%	4,6%	

Més de **la meitat de les trucades han sigut en castellà** en preguntar sobre si han sigut atesos en l'idioma en el qual ha sigut realitzada la consulta, el 95% ha contestat de manera afirmativa.

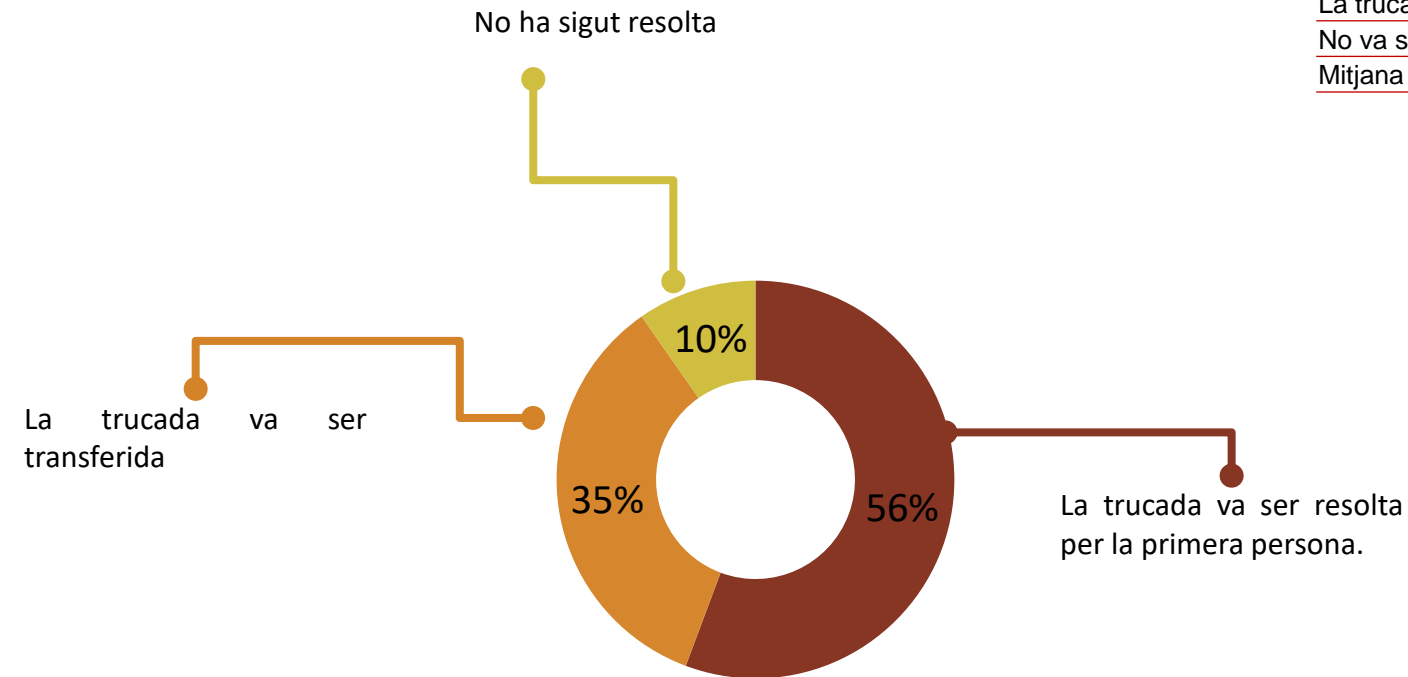

**ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012**  
 Resolució i experiència de l'usuari

Mitjana de Satisfacció Global per resolució de la trucada

Va ser resolta per la primera persona	8,58
La trucada va ser transferida	7,17
No va ser resolta	6,79
Mitjana de satisfacció	7,92

Quasi **la meitat de les trucades han sigut resoltes per la primera persona** de contacte, aproximadament el 35% de les trucades són transferides, d'altra banda un **10% considera que la seua consulta o gestió no ha sigut resolta o no recorda**.

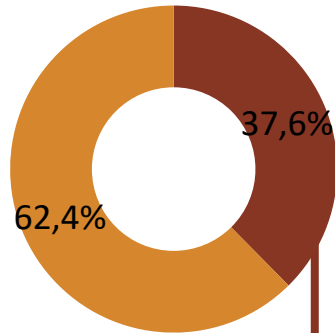
En analitzar la valoració general del servei, els que donen **millor valoració** són els quals **han resolt la seua gestió amb la primera persona**, per baix de la mitjana (7,92) es troben els que han sigut transferits a una altra persona i els que consideren que **no ha sigut resolta**.



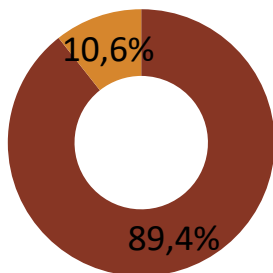
## ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

### Resolució i experiència de l'usuari

Requeria que li enviaren documentació per correu postal o electrònic?



Li han oferit enviar-li aquesta documentació gratuïtament?



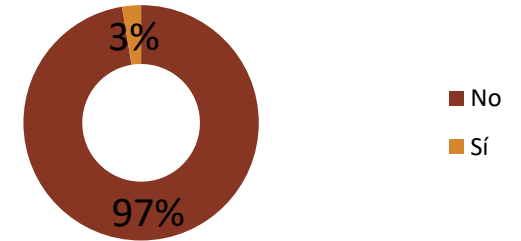
■ Sí  
 ■ No

■ Sí  
 ■ No

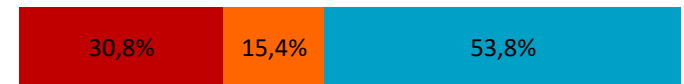
Només el 3% dels usuaris contactats ha presentat queixes, suggeriments o agraïments, i tenen una valoració mitjana de 5,65 de satisfacció davant l'agilitat i capacitat amb què el servei ha tramitat la seua petició.

El 37% de les persones han requerit que se'ls enviara documentació per correu postal o electrònic, dels quals el 10% 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



■ Rebuig ■ Indifèrència ■ Acceptació

Satisfacció amb l'agilitat i capacitat

Mitjana: **5,65**

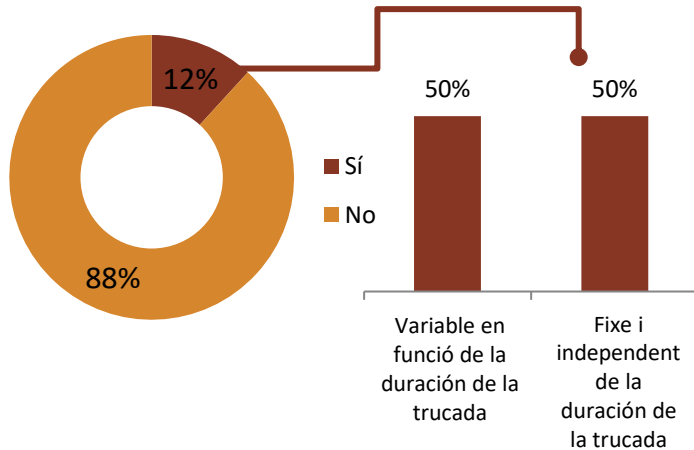
# Resultats



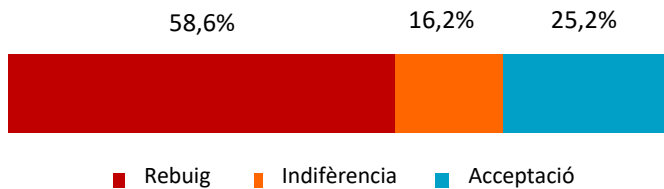
## ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

### Resolució i experiència de l'usuari

Coneix el cost de la trucada?



Satisfacció amb el cost de la trucada



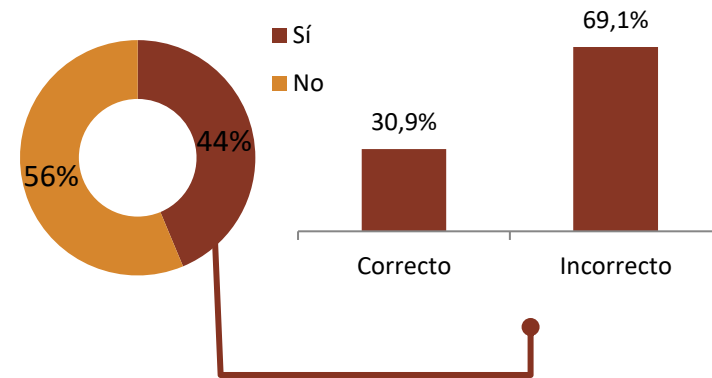
Valoració del cost:  
**3,47**

El 12% de les persones eren coneixedores del cost de la crida, en preguntar pel mateix el 50% opina que és variable i el 50% que és fix, s'han mostrat insatisfets amb el mateix, puntuant el cost amb un 3,47 de Mitjana.

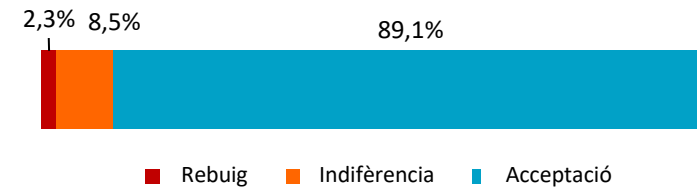
**Del total enquestats el 25% sap que si crida al número de capçalera i disposa de tarifa plana la cridada seria gratuïta**

El 44% de les persones afirma conèixer l'horari, no obstant això en preguntar quin era, només el 30% de les persones coneixen de manera correcta l'horari d'atenció al servei del 012. A l'horari, se li assigna un 8,75 de Mitjana en quant a satisfacció amb el mateix.

Coneix l'horari d'atenció del servei 012?



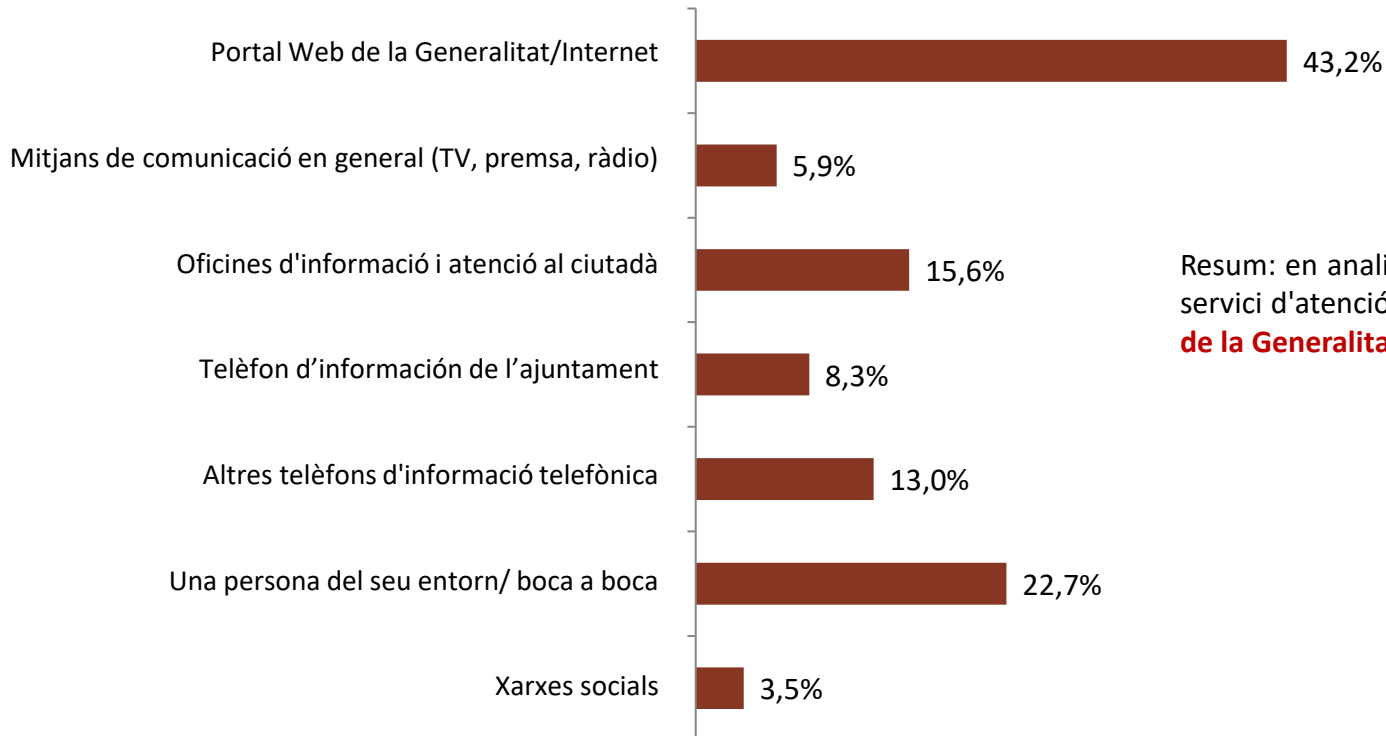
Satisfacció amb l'horari d'atenció



Valoració de l'horari:  
**8,75**

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

A través de quins mitjans ha conegut el servei d'atenció que es presta al 012?



Resum: en analitzar els mitjans pels quals va conèixer el servei d'atenció el principal és Mitjanante **el portal web de la Generalitat, seguit de persones del seu entorn.**

## ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

### Mitjans i Canales d'atenció

	TOTAL	GÈNERE		EDAT				NIVELL EDUCATIU						OCUPACIÓ						
		Mas.	Fem.	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	Postgrau	Estudiant	Pesques de la casa	Desocupat o buscant faena	Jubilat/dona Pensionista	compte propi	compte d'altri	Cuidador/a en l'entorn familiar
Portal Web de la Generalitat/Internet	43,2%	45%	43%	38%	52%	40%	27%	19%	30%	42%	49%	51%	59%	30%	30%	41%	28%	56%	49%	29%
Mitjans de comunicació en general (TV, premsa, ràdio)	5,9%	8%	5%	3%	5%	7%	5%	19%	10%	4%	4%	4%	9%	4%	7%	8%	5%	3%	6%	6%
Oficines d'informació i atenció al ciutadà	15,6%	15%	16%	6%	12%	20%	19%	24%	23%	18%	12%	9%	13%	0%	23%	17%	27%	9%	13%	29%
Telèfon d'informació de l'ajuntament	8,3%	10%	7%	5%	8%	9%	11%	10%	9%	9%	10%	6%	3%	4%	10%	7%	11%	6%	9%	0%
Altres telèfons d'informació telefònica	13,0%	12%	14%	18%	10%	14%	18%	33%	12%	16%	13%	8%	7%	22%	22%	15%	16%	9%	10%	0%
Una persona del seu entorn/ boca a boca	22,7%	21%	24%	26%	26%	20%	23%	29%	25%	25%	21%	21%	14%	43%	32%	26%	21%	19%	19%	18%
Xarxes socials	3,5%	3%	4%	4%	2%	5%	0%	0%	5%	2%	7%	1%	5%	0%	3%	5%	1%	1%	4%	0%

# Resultats

## ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012 Mitjans i canals d'atenció

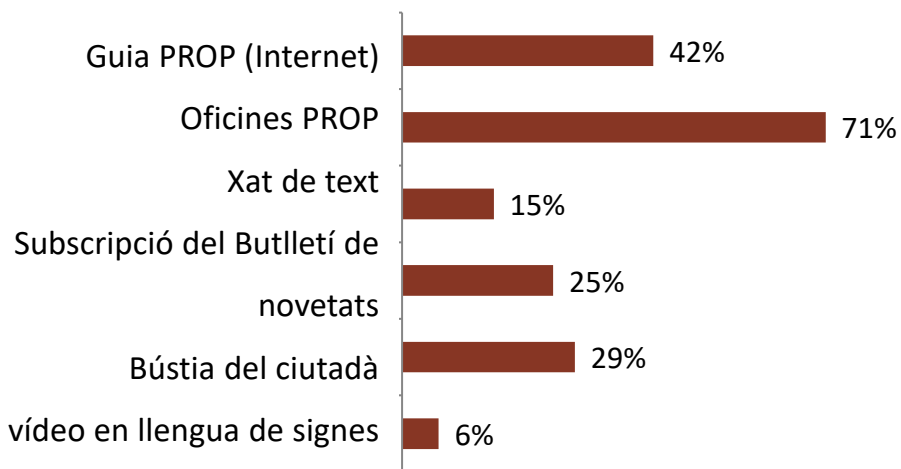
	TOTAL	OCUPACIÓ							Província				Freqüència d'ús								
		Estudiant	Pesques de la casa	Desocupat o buscant faena	Jubilat/dona-Pensionista	compte propi	compte aliè	Cuidador/a en l'entorn familiar	Ali.	Cast.	Val.	Otro	Cada dia	2 o 3 dies a la setmana	Un dia a la setmana	Cada 15 dies	1 vegada al mes	2 o 3 vegades a l'any	1 vegada a l'any	Amb menys freqüència, menys d'1 vegada a l'any	Aquest és la primera trucada
Portal Web de la Generalitat/Internet	43,2%	30%	30%	41%	28%	56%	49%	29%	42,5%	42,3%	49,3%	44,2%	25,0%	50,0%	41,9%	31,3%	42,6%	42,1%	52,0%	38,5%	48,3%
Mitjans de comunicació en general (TV, premsa, ràdio)	5,9%	4%	7%	8%	5%	3%	6%	6%	5,6%	5,3%	6,0%	7,6%	0,0%	5,6%	2,3%	4,2%	5,1%	7,8%	6,9%	2,6%	4,8%
Oficines d'informació i atenció al ciutadà	15,6%	0%	23%	17%	27%	9%	13%	29%	14,6%	18,1%	11,9%	15,7%	8,3%	11,1%	11,6%	22,9%	19,1%	16,2%	11,8%	12,8%	13,4%
Teléfono de información del Ayuntamiento	8,3%	4%	10%	7%	11%	6%	9%	0%	7,7%	7,5%	9,0%	11,0%	16,7%	22,2%	11,6%	6,3%	8,1%	10,3%	6,9%	7,7%	4,8%
Altres telèfons d'informació telefònica	13,0%	22%	22%	15%	16%	9%	10%	0%	11,7%	12,8%	17,9%	15,1%	8,3%	22,2%	16,3%	8,3%	16,9%	14,5%	8,8%	15,4%	8,6%
Una persona del seu entorn/boca a boca	22,7%	43%	32%	26%	21%	19%	19%	18%	24,8%	23,1%	13,4%	19,8%	33,3%	16,7%	27,9%	27,1%	22,1%	24,8%	18,6%	23,1%	20,6%
Xarxes socials	3,5%	0%	3%	5%	1%	1%	4%	0%	2,5%	3,2%	6,0%	5,8%	0,0%	0,0%	2,3%	6,3%	2,9%	4,5%	5,9%	10,3%	0,0%



## ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

### Mitjans i canals d'atenció

Canals d'atenció que coneix:



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 universitaris, i aturats o en cerca d'ocupació i treballadors per compte d'altri.**

Mitjana de 3 canals



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

	TOTAL	GÈNERE		EDAT				NIVELL EDUCATIU					OCUPACIÓ							
		Mas.	Fem.	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	Podgrau	Estudiant	Pesques de la casa	Desocupat o buscant faena	Jubilat/dona-Pensionista	compte propi	Compte d'altri	Cuidador/a en l'entorn familiar
Guia PROP (Internet)	42%	41%	43%	49%	44%	40%	29%	0%	23%	42%	50%	53%	57%	48%	30%	28%	29%	62%	52%	24%
Oficines PROP	71%	67%	72%	64%	73%	71%	63%	19%	61%	71%	78%	77%	82%	65%	60%	62%	64%	78%	78%	88%
Xat de text.	15%	15%	16%	21%	16%	14%	8%	0%	10%	15%	21%	16%	21%	9%	8%	14%	12%	17%	18%	6%
Subscripció del Butlletí de novetats.	25%	20%	27%	31%	34%	20%	8%	5%	7%	25%	35%	32%	42%	35%	12%	19%	7%	32%	35%	0%
Bústia del ciutadà	29%	28%	29%	35%	33%	25%	21%	10%	10%	29%	38%	36%	45%	39%	18%	18%	20%	37%	39%	0%
Xat de vídeo en llenguatge de signes	6%	5%	6%	11%	6%	6%	2%	0%	3%	6%	5%	8%	9%	4%	8%	6%	4%	3%	7%	0%

# Resultats

## ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012 Mitjans i canals d'atenció

	TOTAL	OCUPACIÓ							Província				Freqüència d'ús								
		Estudiant	Pesques de la casa	Desocupat o buscant faena	Jubilat/dona-Pensionista	compte propi	compte aliè	Cuidador/a en l'entorn familiar	Ali.	Cast.	Val.	Altre	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	Amb menys freqüència, d'1 vegada a l'any	Aquesta és la primera trucada
Guia PROP (Internet)	42%	48%	30%	28%	29%	62%	52%	24%	42,5%	42,3%	49,3%	44,2%	50%	72%	63%	44%	50%	44%	48%	13%	28%
Oficines PROP	71%	65%	60%	62%	64%	78%	78%	88%	5,6%	5,3%	6,0%	7,6%	67%	61%	79%	79%	74%	72%	84%	62%	58%
Xat de text.	15%	9%	8%	14%	12%	17%	18%	6%	14,6%	18,1%	11,9%	15,7%	33%	56%	28%	25%	21%	14%	16%	5%	6%
Subscripció del Butlletí de novetats.	25%	35%	12%	19%	7%	32%	35%	0%	7,7%	7,5%	9,0%	11,0%	25%	56%	37%	29%	28%	28%	23%	18%	15%
Bústia del ciutadà	29%	39%	18%	18%	20%	37%	39%	0%	11,7%	12,8%	17,9%	15,1%	33%	50%	26%	27%	35%	32%	22%	23%	23%
Xat de vídeo en llenguatge de signes	6%	4%	8%	6%	4%	3%	7%	0%	24,8%	23,1%	13,4%	19,8%	8%	28%	7%	6%	8%	5%	13%	0%	2%

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.

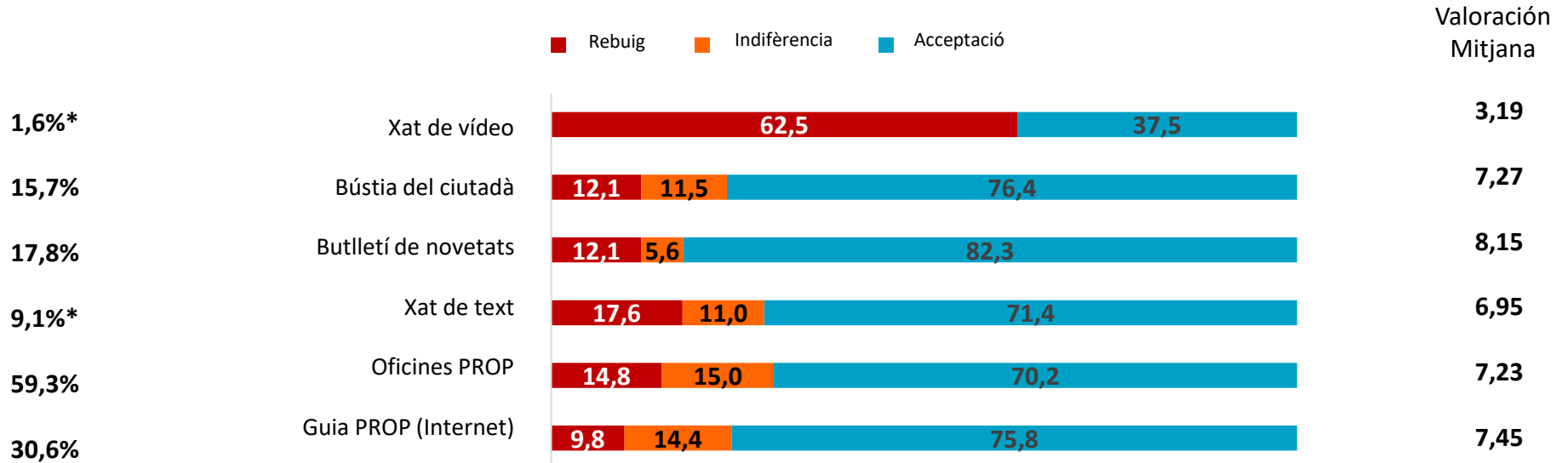
**\*el nombre de ciutadans que han utilitzat els diferents canals d'atenció és molt baix per la qual cosa la valoració no és significativa.**



## ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

### Mitjans i Canals d'atenció

% de ciutadans que ha utilitzat els canals:



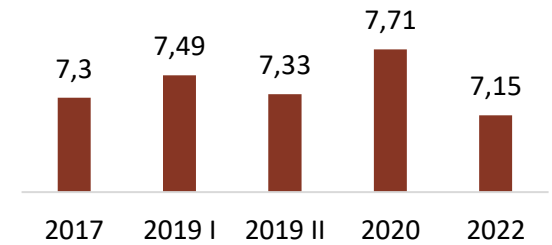
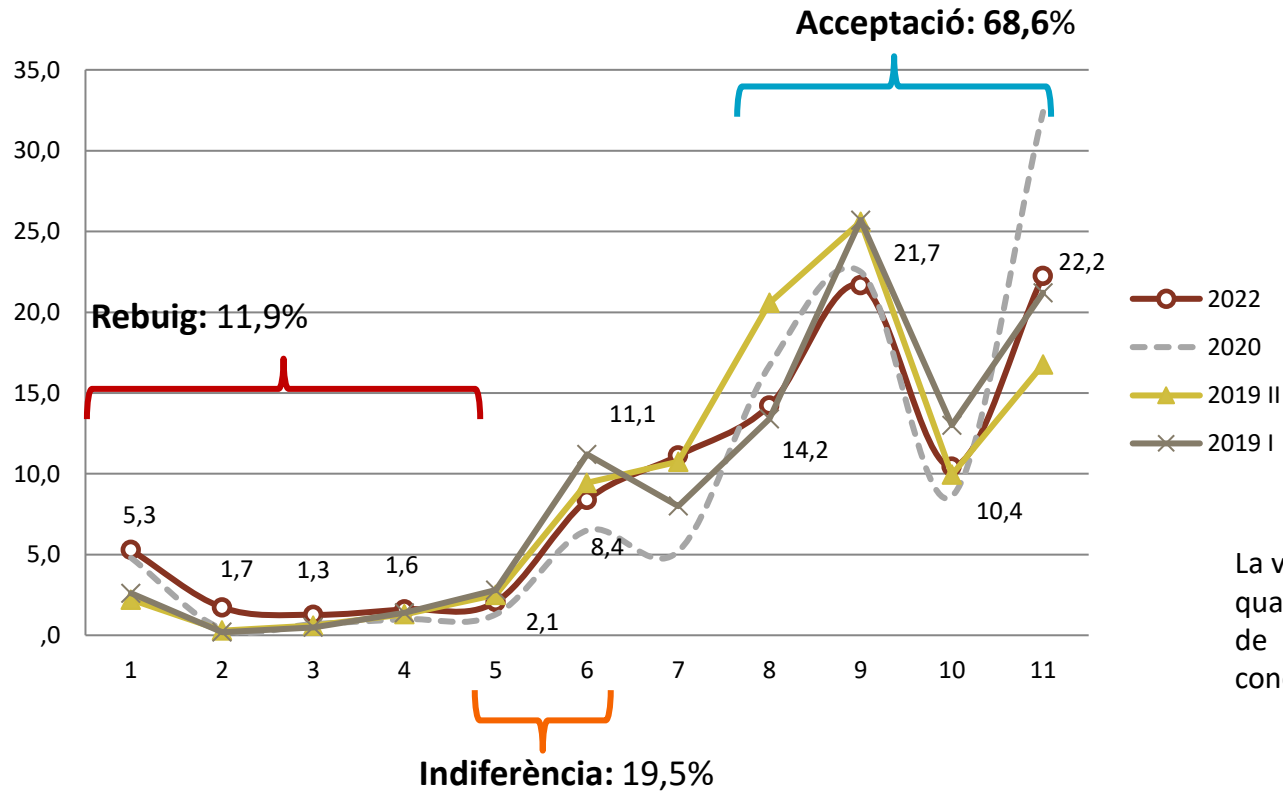
# Resultats



## ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

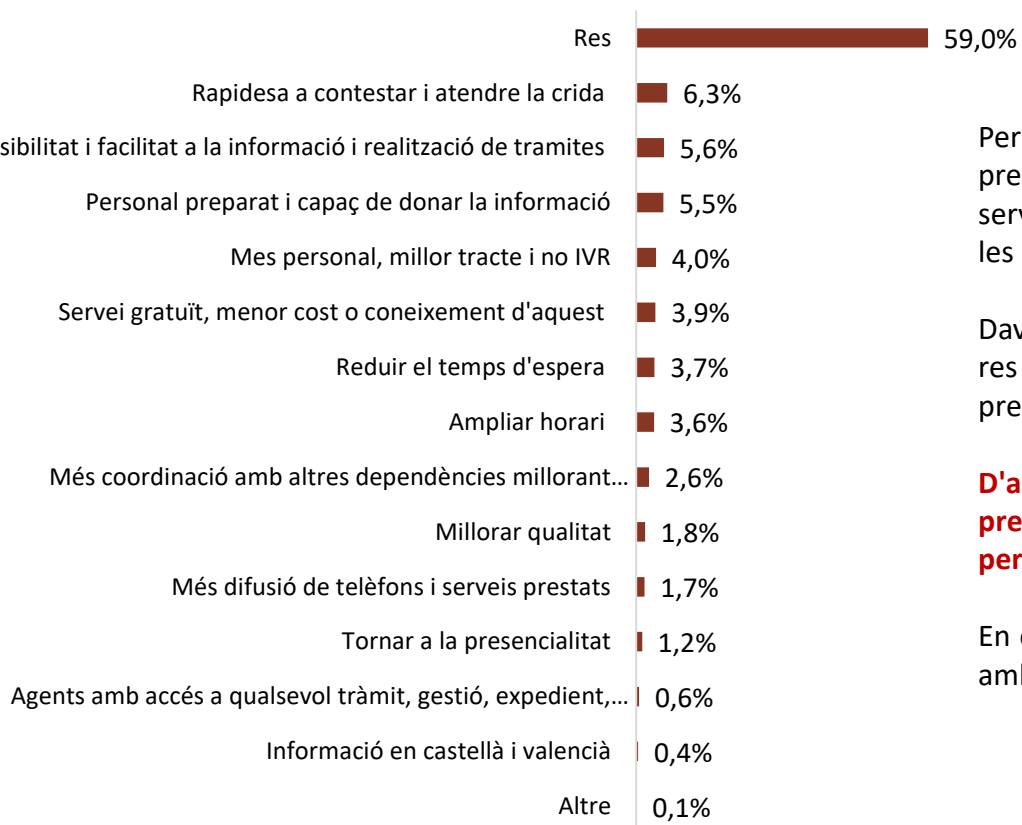
Qualitat de millora contínua

Mitjana: **7,15**



La valoració davant de 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 descens

## **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 d'aquesta pregunta, **el 59% de les persones** no han contestat res o al contrari han fet comentari de satisfacció davant del servei prestat.

**D'altra banda, el primer suggeriment que sorgeix en aquesta pregunta és la rapidesa d'atenció, accessibilitat d'informació, personal preparat, augment de personal i cost del servei.**

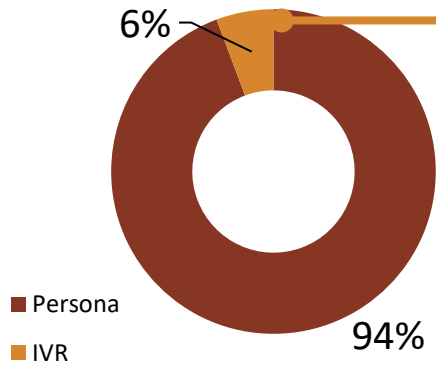
En el camp altres, es troben suggeriments genèrics que no intervenen amb el servei d'atenció al 012.



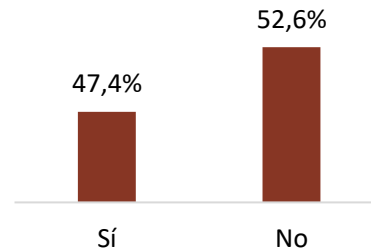
## ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

### Qualitat de millora contínua

Ha sigut atés pel sistema automatitzat de autoprovisió 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 6% dels ciutadans han sigut atesos per aquest sistema i el 47% 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.**

**El 98% dels atesos per IVR prefereix ser atés per Persones.**

Nivell de satisfacció de IVR

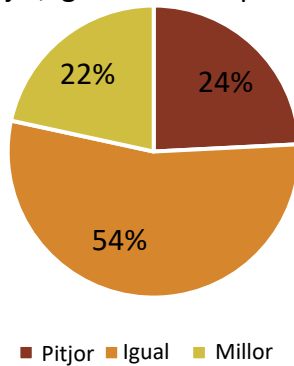


■ Rebuig ■ Indifèrència ■ Acceptació

Valoració Mitjana: **4,52**

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

L'atenció en el període de pandèmia (ara mateix) és pitjor, igual o millor que abans?

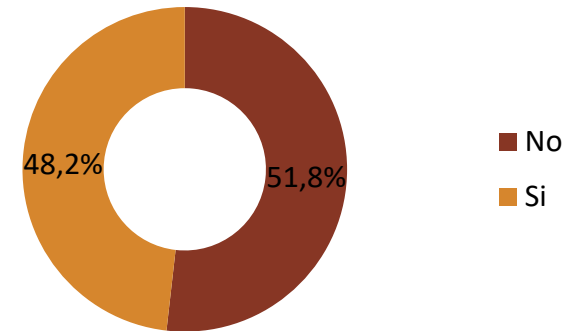


Un dels serveis que més han estat en auge per al servei del 012 és la cita prèvia per a les oficines PROP, ja que aquestes no atenen sense cita prèvia.

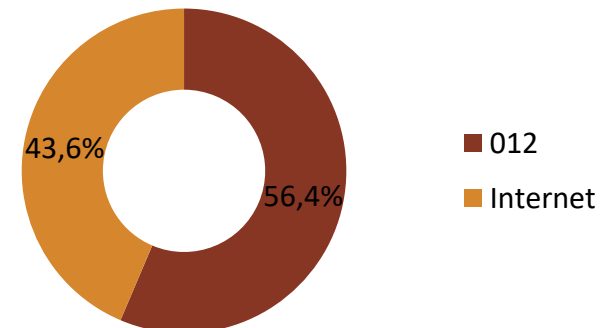
**El 48% d'us ciutadans enquestats sabia que pot demanar cita prèvia per mitjà d'Internet.**

**En preguntar sobre el mitjà preferencial per a traure cita prèvia el 56% 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 via prefereix?



# CONCLUSIONS



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

Conselleria de Participació,  
Transparència, Cooperació  
i Qualitat Democràtica



# Conclusions

Els principals **trets sociodemogràfics** són:

La usuària majoritària és dona, l'edat dels usuaris és d'entre 45 a 64 anys d'edat, més de la meitat dels usuaris resideix en 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 treballen per compte d'altri i que es troben en desocupació o buscant ocupació els que més crides al 012 realitzen.

## **Àrees de consulta:**

Les principals àrees de consulta són Servicis Socials, Treball, Cita prèvia a oficines i Sanitat.

## **Motius i Freqüència:**

La freqüència més comuna de crides és de 2 o 3 vegades a l'any, i com principals motius trobem informació sobre pagament de subvencions i ajudes.

## Nivell de Satisfacció

L'Índex de satisfacció amb el servici d'atenció del 012 és de 7,92 el qual ha disminuït en comparació amb l'índex de finals del 2019 (8,11) i els resultats obtinguts a principis del 2019 (7,93).

Els atributs millor valorats són el llenguatge utilitzat per la persona que li ha atés, ja que ha sigut clar i la cortesia i amabilitat en el tracte de les persones.

## Servei IVR i Cita Prèvia

La valoració del servici IVR és de rebuig, (4,52) no obstant això només el 6% dels enquestats han sigut atesos per aquest sistema. Quant a l'atenció en comparació amb el període previ a la pandèmia més de la meitat dels ciutadans opina que és igual. Per la seua banda la meitat dels enquestats sabia que per internet també es pot sol·licitar cita per a les oficines PROP.