

Estudi de Satisfacció Ciutadana



Atenció Telefònica

012



GENERALITAT
VALENCIANA

Conselleria de Participación,
Transparencia, Cooperación
y Calidad Democrática

Desembre 2022

 cotesa



Contenido

- 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 Participación,
Transparencia, Cooperación
y Calidad Democrática

Introducción

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.

Introducción



Objectius del 012

- ✓ Facilitar informació sobre qualsevol tràmit o servei que pugui o calgui 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 facilita 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.

Objetivos del estudio

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 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:

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 2 al 30 de Novembre.

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
Altres



Ocupació



Estudiant exclusivament
Feines de la llar exclusivament
Aturat/da o buscant ocupació
Jubilat/da Pensionista

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

VARIABLES DE SEGMENTACIÓ

SEGMENTACIÓ MITJANÇANT VARIABLES DE COMPORTAMENT



Freqüència d'Ús

- ✓ Cada dia
- ✓ 2 o 3 dies a la setmana
- ✓ Un dia a la setmana
- ✓ Cada 15 dies
- ✓ 1 vegada al mes
- ✓ 2 o 3 vegades a l'any
- ✓ 1 vegada a l'any
- ✓ Menys d'1 vegada a l'any
- ✓ Aquesta és la primera vegada que vinc



Motivos

- 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

Metodologia

TREBALL DE CAMP

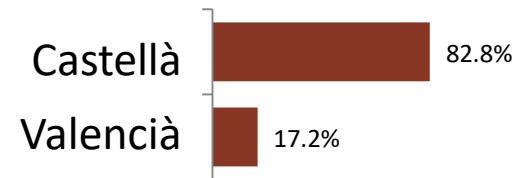
Com a instrument, es va utilitzar un qüestionari especialment elaborat per a mesurar diverses característiques específiques del servei d'atenció del 012. Per a dur a terme l'enquestes, s'ha fet un treball de camp el qual consta de trucades als números telefònics registrats en el sistema de recepció de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

Distribució d'enquestes:

Torn	Respostes	Percentatge
Matí	618	61,3%
Vesprada	390	38,7%

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

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



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



COMPORTAMENT 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

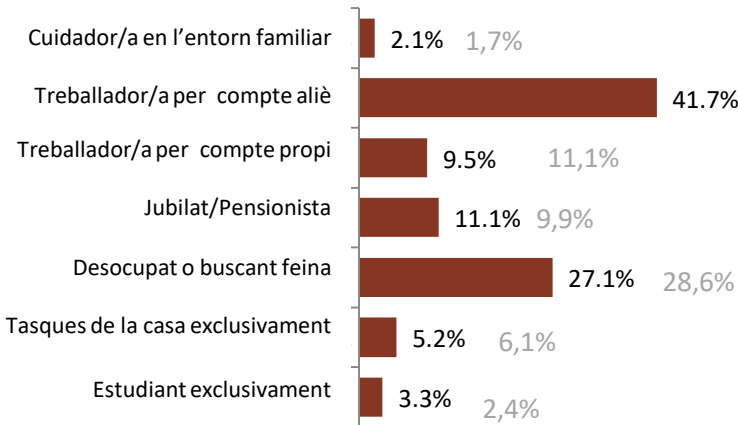
CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Anàlisi descriptiu de la mostra

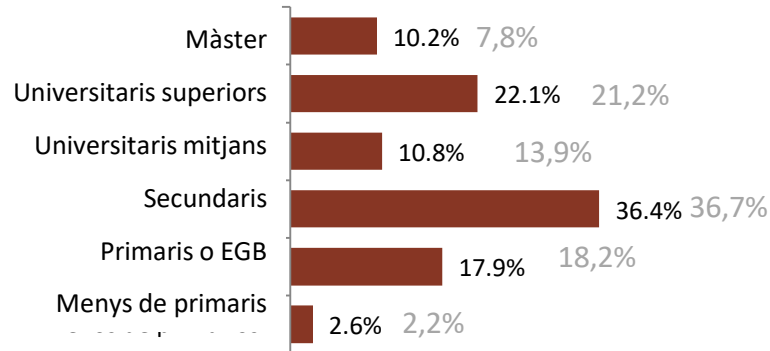
Gènere



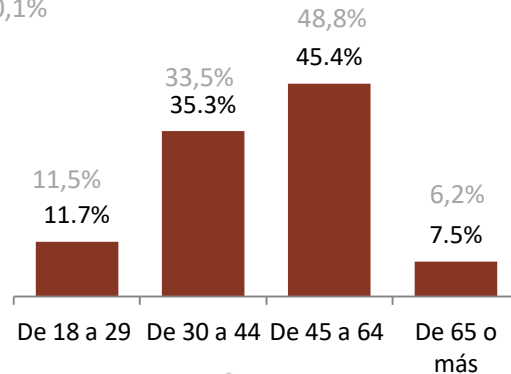
Ocupació



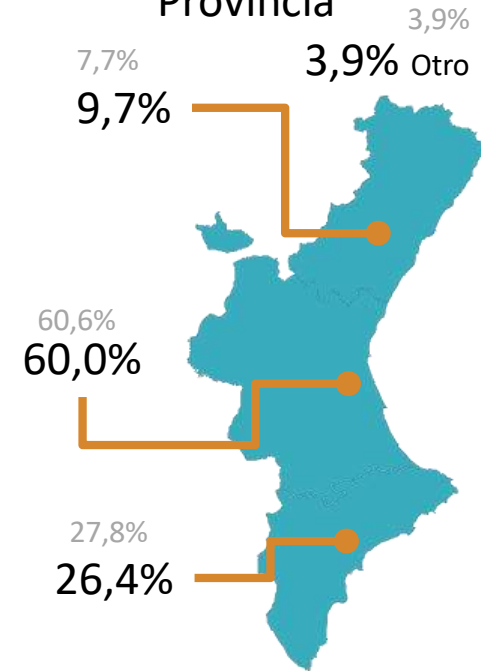
Nivell Educatiu



Edat



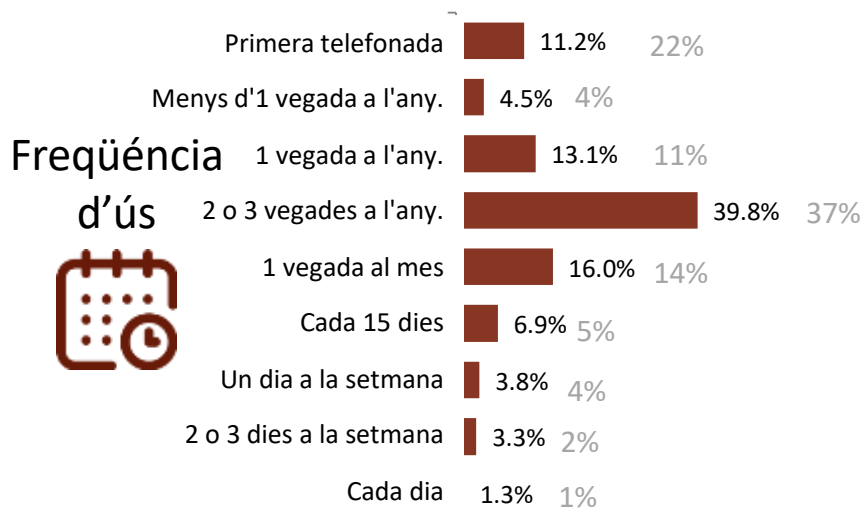
Província



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 USUARIS

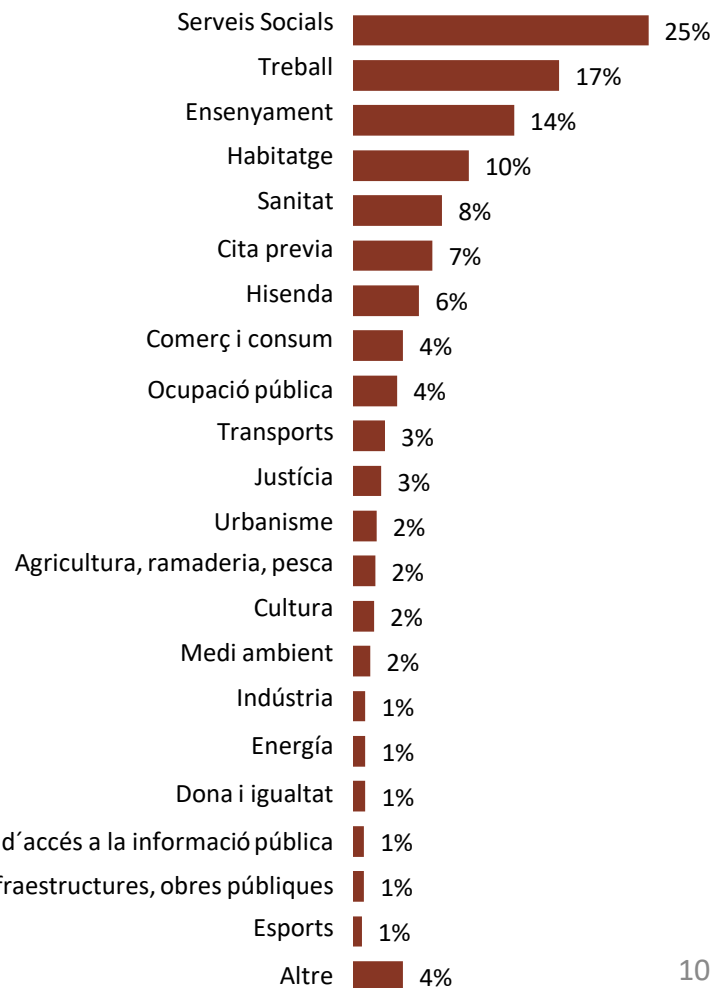
Anàlisi descriptiu de la mostra



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 **Serveis Socials, Treball, Ensenyament i Habitatge**.



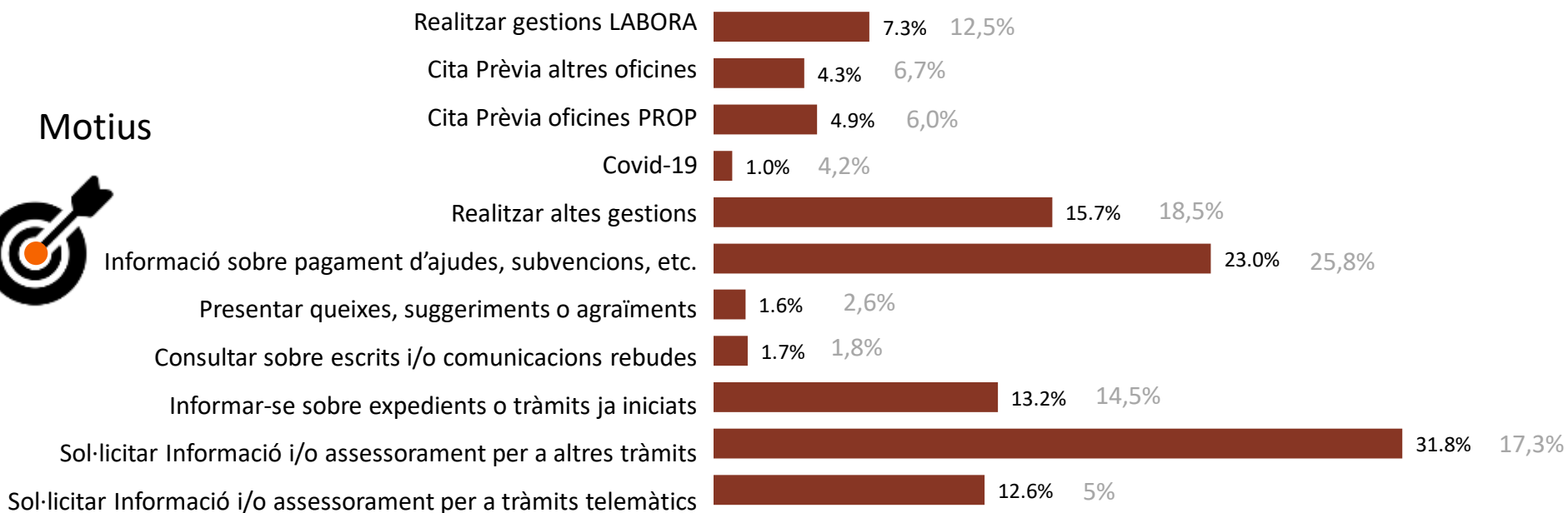
Àrees de consulta



CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DEL USUARI

Anàlisi descriptiu de la mostra

Motius



Resum: La principal raó per la qual els ciutadans fan ús del servei d'atenció 012 és **sol·licitar Informació i/o assessorament per a altres tràmits**. El segon motiu és per a **sol·licitar Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc.**. 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 (20,9%)
Treball (15,2%)
Ensenyament (13,2%)

Àrees més consultades

Serveis Socials (25,8%)
Treball (17,8%)
Ensenyament (13,5%)

Motius de consulta

Sol·licitar informació altres tràmits (31,8%)
Informació sobre pagament d'ajudes,
subvencions, etc. (20,9%)
Realitzar altes gestions (17,2%)

Motius de consulta

Sol·licitar informació altres tràmits (31,4%)
Informació sobre pagament d'ajudes,
subvencions, etc. (23,7%)
Realitzar altes gestions (14,9%)

Freqüència d'ús

2 o 3 vegades a l'any (39,2%)
1 vegada al mes (18%)
1 vegada a l'any (13,5%)

Freqüència d'ús

2 o 3 vegades al año (39,4%)
1 vegada al mes (15%)
1 vegada a l'any (12,7%)

Resultats

CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Perfil sociodemogràfic: Edat





 Àrees més consultades

← **44** →
 Serveis Socials (23,8%)
 Treball (15,4%)
 Ensenyament (14,8%)

45 →
 Serveis Socials (23,6%)
 Treball (17,9%)
 Ensenyament (13,8%)

65 →
 Serveis Socials (31,6%)
 Treball (22,4%)
 Cita Prèvia y Hisenda (7,9% ambas)

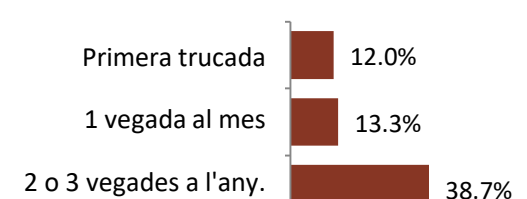
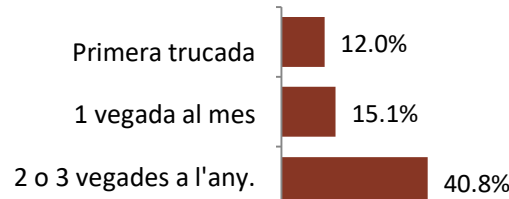

 Motius de consulta

Sol·licitar informació altres tràmits (31,9%)
 Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc. (25,3%)
 Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats (15,0%)

Sol·licitar informació altres tràmits (32,5%)
 Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc. (19,7%)
 Realitzar altes gestions (17,9%)

Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc. (26,3%)
 Sol·licitar informació altres tràmits (23,7%)
 Realitzar altes gestions (14,5%)


 Freqüència d'ús



CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Perfil sociodemogràfic: **Nivell Educatiu**

< Primaris

Serveis Socials (53,8%)
 Treball (19,2%)
 Sanitat (15,4%)

Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc. (34,6%)

Primaris/EGB

Serveis Socials (45,5%)
 Treball (22,7%)
 Ensenyament (6,8%)

Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc. (30,1%)

FP/BUP/COU/ESO

Serveis Socials (23,2%)
 Treball (19,0%)
 Ensenyament (10,3%)

Sol·licitar informació altres tràmits (28,2%)

Master

Ensenyament (20,8%)
 Habitatge (14,0%)
 Serveis Socials (11,0%)
 Hisenda (11,0%)

Sol·licitar informació altres tràmits (32%)

Universitaris Superiors

Ensenyament (17,5%)
 Serveis Socials (15,2%)
 Treball (13,4%)

Sol·licitar informació altres tràmits (36,4%)

Universitaris Mitjans

Ensenyament (20,8%)
 Treball (16,0%)
 Habitatge (16,0%)

Sol·licitar informació altres tràmits (38,7%)

CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Perfil sociodemogràfic: Ocupació

Àrees més consultades

Estudiant
 Ensenyament (18,8%)
 Treball (15,6%)
 Serveis Socials (15,6%)

Estudiant

Tasques de la llar

Serveis Socials (51,0%)
 Treball (13,7%)
 Habitatge (9,8%)

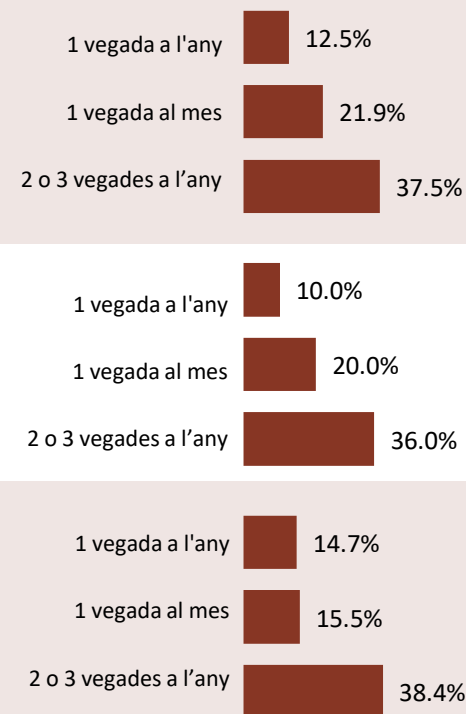
Aturat/ Buscant treball

Treball (32,1%)
 Serveis Socials (29,8%)
 Sanitat (8,7%)





Motius de consulta

- Sol·licitar informació altres tràmits (40,6%)
- Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc. (18,8%)
- Sol·licitar Informació per a tràmits telemàtics (18,8%)
- Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc. (31,4%)
- Sol·licitar informació altres tràmits (25,5%)
- Altes gestions (13,7%)
- Sol·licitar informació altres tràmits (31,3%)
- Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc. (24,5%)
- Altes gestions (16,6%)

Freqüència d'ús



Resultats

	Árees més consultades 	Motius de consulta 	Freqüència d'ús 
Jubilat/da-Pensionista 	Serveis Socials (36,7%) Treball (13,8%) Habitatge (10,1%)	<ul style="list-style-type: none"> Sol·licitar informació altres tràmits (28,4%) Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc. (27,5%) Altes gestions (14,7%) 	1 vegada a l'any 12.0% 1 vegada al mes 16.7% 2 o 3 vegades a l'any 41.7%
Treballador per compte propi	Serveis Socials (16,1%) Habitatge (14,0%) Hisenda (10,8%)	<ul style="list-style-type: none"> Sol·licitar informació altres tràmits (33,3%) Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc. (18,3%) Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats (18,3%) 	1 vegada a l'any 11.1% 1 vegada al mes 13.3% 2 o 3 vegades a l'any 37.8%
Treballador per compte d'altri	Ensenyament (22,1%) Serveis Socials (14,2%) Habitatge (11,8%)	<ul style="list-style-type: none"> Sol·licitar informació altres tràmits (33,1%) Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc. (19,4%) Altes gestions (16,7%) 	1 vegada a l'any 13.6% 1 vegada al mes 15.3% 2 o 3 vegades a l'any 42.0%
Cuidador entorn familiar	Serveis Socials (57,1%) Treball (19,0%) Cita Prèvia (9,5%)	<ul style="list-style-type: none"> Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc. (28,6%) Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats (19,0%) Sol·licitar informació altres tràmits (19,0%) 	1 vegada al mes 14.3% Cada 15 dies 19.0% 2 o 3 vegades a l'any 38.1%



Resultats

COMPORTAMENT DE L'USUARI

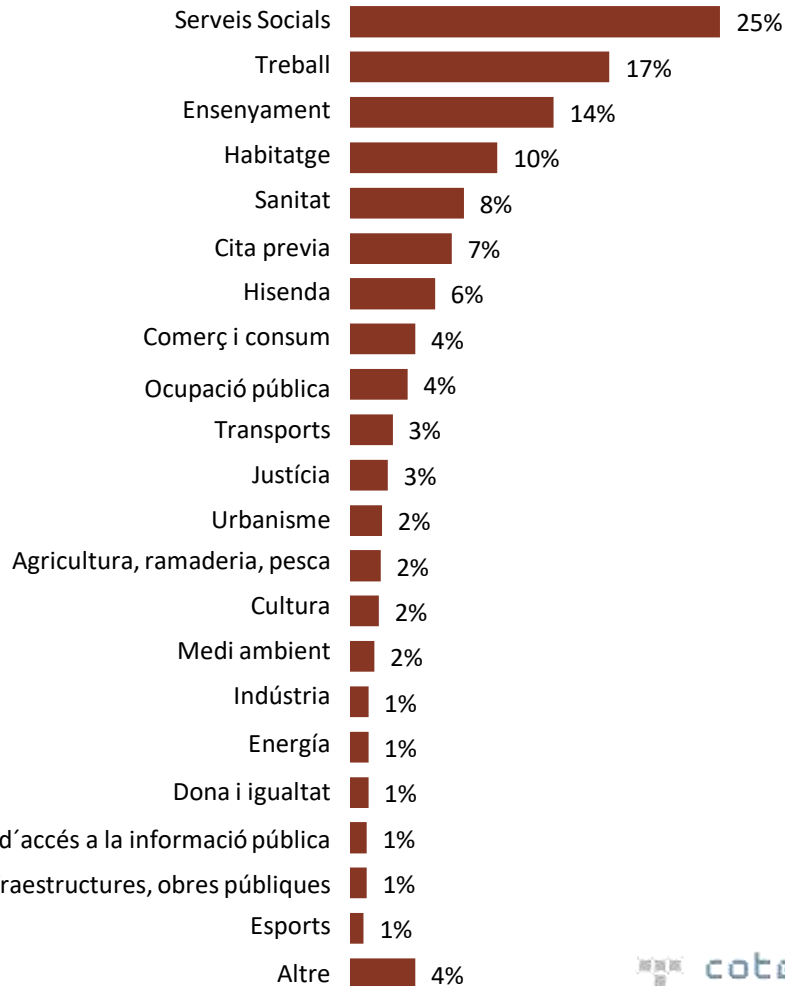
Àrees de consulta

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 trucades es dirigixen a aquesta mateixa, en segon lloc **Treball, seguida de Ensenyament**.

El perfil dels ciutadans que truquen 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				NIVEL·LEUCATIU						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 feina	Jubilat/d'a-Pensionista	compte propi	compte d'altri	Cuidador /a en l'entorn familiar
Serveis Socials	24,5%	20,9%	25,8%	21,2%	24,7%	23,6%	31,6%	53,8%	45,5%	23,2%	14,2%	15,2%	11,0%	15,6%	51,0%	29,8%	36,7%	16,1%	14,2%	57,1%
Treball	17,2%	15,2%	17,8%	17,8%	14,6%	17,9%	22,4%	19,2%	22,7%	19,0%	16,0%	13,4%	10,0%	15,6%	13,7%	32,1%	13,8%	9,7%	10,5%	19,0%
Ensenyament	13,5%	13,2%	13,5%	11,0%	16,0%	13,8%	2,6%	0,0%	6,8%	10,3%	20,8%	17,5%	22,0%	18,8%	5,9%	6,4%	3,7%	8,6%	22,1%	9,5%
Habitatge	9,8%	7,3%	10,8%	14,4%	8,7%	9,8%	6,6%	11,5%	5,1%	9,5%	16,0%	9,2%	14,0%	9,4%	9,8%	6,4%	10,1%	14,0%	11,8%	0,0%
Sanitat	7,6%	8,3%	7,2%	5,1%	6,5%	9,2%	6,6%	15,4%	4,5%	10,1%	6,6%	8,3%	3,0%	9,4%	5,9%	8,7%	9,2%	5,4%	7,6%	4,8%
Cita previa	6,8%	7,9%	6,2%	4,2%	5,6%	8,1%	7,9%	0,0%	4,5%	8,1%	4,7%	6,5%	9,0%	3,1%	7,8%	6,0%	6,4%	7,5%	6,9%	9,5%
Hisenda	5,7%	7,9%	4,7%	5,1%	5,1%	5,9%	7,9%	0,0%	4,0%	5,3%	6,6%	6,0%	11,0%	3,1%	3,9%	3,4%	5,5%	10,8%	6,9%	0,0%
Comerç i consum	4,4%	5,6%	3,8%	5,1%	4,8%	3,9%	3,9%	0,0%	4,5%	3,4%	5,7%	6,0%	5,0%	0,0%	3,9%	3,4%	5,5%	7,5%	4,7%	0,0%
Ocupació pública	3,9%	3,0%	4,2%	6,8%	5,1%	2,6%	1,3%	3,8%	0,6%	3,9%	3,8%	5,1%	8,0%	12,5%	0,0%	3,4%	3,7%	1,1%	5,1%	0,0%
Transports	2,9%	4,3%	2,3%	3,4%	2,0%	3,9%	0,0%	0,0%	1,7%	4,2%	0,9%	3,7%	2,0%	3,1%	3,9%	0,4%	0,0%	9,7%	3,9%	0,0%
Justícia	2,6%	2,0%	2,8%	5,9%	2,8%	1,7%	1,3%	0,0%	0,0%	2,5%	2,8%	2,8%	8,0%	6,3%	0,0%	3,0%	1,8%	1,1%	3,2%	0,0%
Urbanisme	2,2%	2,3%	2,1%	1,7%	1,7%	2,2%	5,3%	0,0%	1,1%	2,5%	3,8%	1,4%	3,0%	0,0%	3,9%	1,5%	5,5%	3,2%	1,5%	0,0%
Agricultura, ramaderia, pesca	2,1%	5,0%	0,8%	2,5%	1,7%	2,4%	1,3%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	2,8%	7,0%	3,1%	0,0%	0,4%	1,8%	5,4%	2,9%	0,0%
Cultura	2,0%	2,6%	1,7%	3,4%	2,5%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	2,8%	2,8%	5,0%	9,4%	0,0%	0,4%	0,0%	2,2%	3,4%	0,0%
Medi ambient	1,7%	3,6%	0,8%	2,5%	1,4%	1,5%	2,6%	0,0%	1,7%	1,1%	1,9%	1,4%	4,0%	0,0%	0,0%	0,4%	1,8%	1,1%	2,9%	0,0%
Indústria	1,3%	2,6%	0,7%	1,7%	0,8%	1,3%	2,6%	0,0%	0,0%	2,0%	0,9%	1,4%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%	4,3%	1,7%	0,0%
Energia	1,3%	2,6%	0,7%	2,5%	0,6%	1,3%	2,6%	0,0%	0,0%	1,4%	0,9%	2,8%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,3%	2,2%	0,0%
Dona i igualtat	1,3%	1,0%	1,4%	1,7%	0,8%	1,7%	0,0%	0,0%	1,1%	1,7%	1,9%	0,5%	2,0%	3,1%	0,0%	1,5%	0,0%	2,2%	1,2%	4,8%
Transparència i accés a la inf. pública	1,2%	1,3%	1,1%	0,8%	1,7%	1,1%	0,0%	0,0%	1,7%	0,6%	0,0%	2,3%	1,0%	0,0%	0,0%	1,5%	1,8%	1,1%	1,0%	0,0%
Infraestructures, obres públiques	1,2%	2,3%	0,7%	0,8%	0,3%	2,0%	1,3%	0,0%	1,1%	0,3%	3,8%	0,9%	3,0%	0,0%	2,0%	0,0%	3,7%	2,2%	1,2%	0,0%

Unitat. Percentatges

Sol es mostren les àrees amb base major a 12

Diferències significatives

Superior/Inferior al total

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 altes 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	24,5%	40,0%	42,2%	31,7%	5,6%	3,8%	38,0%	12,4%	2,4%	13,3%	11,9%	7,2%	66,7%	88,9%	37,2%	58,3%	30,1%	22,8%	21,6%	20,5%	9,6%
Treball	17,2%	30,0%	27,2%	6,2%	11,1%	0,0%	15,9%	15,1%	2,4%	13,3%	13,4%	45,6%	8,3%	16,7%	4,7%	4,2%	24,3%	18,1%	31,4%	20,5%	11,0%
Ensenyament	13,5%	48,0%	31,2%	15,2%	22,2%	3,8%	5,4%	15,1%	0,0%	6,7%	1,5%	5,6%	8,3%	33,3%	7,0%	10,4%	11,8%	17,3%	17,6%	0,0%	10,0%
Habitatge	9,8%	26,0%	20,8%	6,2%	11,1%	7,7%	16,3%	4,9%	2,4%	10,0%	4,5%	0,8%	16,7%	16,7%	25,6%	14,6%	10,3%	10,6%	17,6%	7,7%	4,8%
Sanitat	7,6%	18,0%	16,8%	4,8%	0,0%	7,7%	1,9%	10,8%	19,0%	3,3%	3,0%	2,4%	8,3%	16,7%	4,7%	8,3%	12,5%	7,0%	4,9%	20,5%	4,8%
Cita previa	6,8%	12,0%	13,3%	2,1%	16,7%	0,0%	4,7%	5,4%	2,4%	30,0%	25,4%	4,8%	16,7%	5,6%	2,3%	10,4%	8,1%	7,2%	10,8%	5,1%	2,4%
Hisenda	5,7%	30,0%	13,3%	3,4%	0,0%	0,0%	3,9%	3,8%	0,0%	5,0%	3,0%	0,8%	16,7%	11,1%	9,3%	22,9%	6,6%	5,6%	2,9%	5,1%	1,4%
Comerç i consum	4,4%	16,0%	6,4%	7,6%	11,1%	7,7%	3,9%	1,1%	2,4%	1,7%	3,0%	0,0%	8,3%	11,1%	2,3%	2,1%	4,4%	5,6%	6,9%	5,1%	1,9%
Ocupació pública	3,9%	14,0%	11,0%	2,8%	0,0%	3,8%	0,8%	3,8%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%	8,3%	11,1%	0,0%	0,0%	5,9%	4,2%	7,8%	5,1%	1,4%
Transports	2,9%	12,0%	7,5%	4,8%	0,0%	7,7%	1,2%	2,2%	0,0%	5,0%	1,5%	0,8%	8,3%	11,1%	7,0%	2,1%	2,9%	3,3%	2,0%	5,1%	1,0%
Justícia	2,6%	0,0%	6,4%	3,4%	5,6%	3,8%	0,0%	4,3%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	8,3%	0,0%	0,0%	4,2%	2,9%	2,8%	2,9%	5,1%	1,4%
Urbanisme	2,2%	4,0%	4,6%	2,8%	0,0%	0,0%	0,8%	2,7%	0,0%	1,7%	1,5%	0,8%	8,3%	0,0%	2,3%	0,0%	2,2%	2,8%	2,0%	7,7%	1,0%
Agricultura, ramaderia, pesca	2,1%	6,0%	6,4%	2,8%	0,0%	3,8%	1,9%	2,7%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	8,3%	0,0%	0,0%	4,2%	4,4%	2,5%	1,0%	2,6%	0,5%
Cultura	2,0%	4,0%	3,5%	0,7%	5,6%	0,0%	2,3%	3,2%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%	8,3%	5,6%	2,3%	2,1%	1,5%	2,8%	1,0%	2,6%	1,0%
Medi ambient	1,7%	6,0%	2,9%	4,1%	5,6%	11,5%	1,6%	3,2%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	8,3%	0,0%	0,0%	4,2%	2,9%	1,7%	1,0%	2,6%	1,0%
Indústria	1,3%	4,0%	3,5%	4,1%	11,1%	0,0%	0,4%	1,6%	0,0%	1,7%	1,5%	0,0%	8,3%	0,0%	0,0%	4,2%	2,2%	1,4%	1,0%	2,6%	0,0%
Energia	1,3%	4,0%	1,2%	3,4%	0,0%	0,0%	2,3%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	8,3%	5,6%	0,0%	4,2%	2,9%	0,3%	1,0%	2,6%	1,0%
Dona i igualtat	1,3%	6,0%	1,2%	2,8%	0,0%	0,0%	0,4%	0,5%	0,0%	5,0%	3,0%	0,0%	16,7%	0,0%	2,3%	2,1%	1,5%	1,1%	1,0%	0,0%	0,5%
Transparència i accés a la inf. pública	1,2%	2,0%	2,9%	2,8%	0,0%	0,0%	0,4%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	1,4%	2,9%	2,6%	0,0%
Infraestructures, obres públiques	1,2%	4,0%	2,9%	2,8%	0,0%	7,7%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8,3%	0,0%	0,0%	4,2%	0,7%	1,7%	1,0%	0,0%	0,5%

Unitat. Percentatges

Sol es mostren les àrees amb base major a 12

Diferències significatives

Superior/Inferior al total

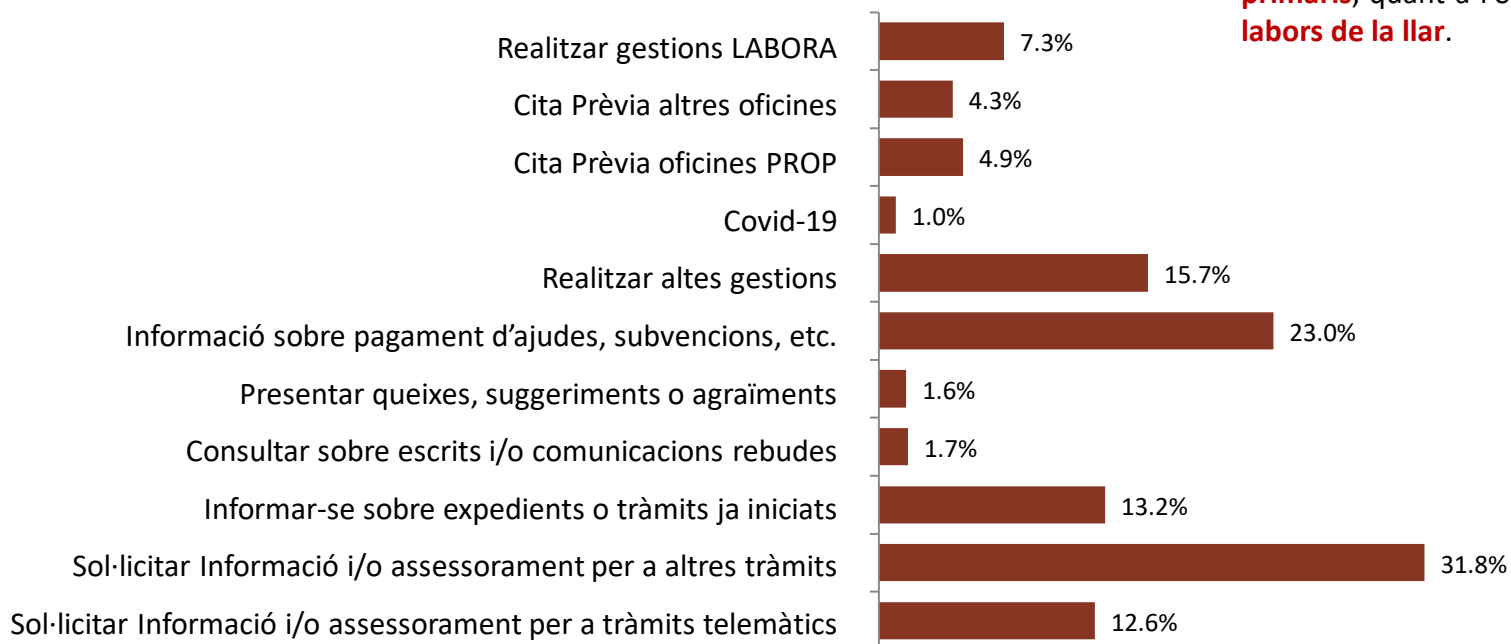


COMPORTAMENT DE L'USUARI

Motius

Sol·licitar Informació i/o assessorament per a altres tràmits principal motiu de trucada, ja que una quarta part de les trucades són per aquest motiu.

El perfil dels ciutadans que truquen per a realitzar aquestes consultes és, majoritàriament, de **homes**, 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**.



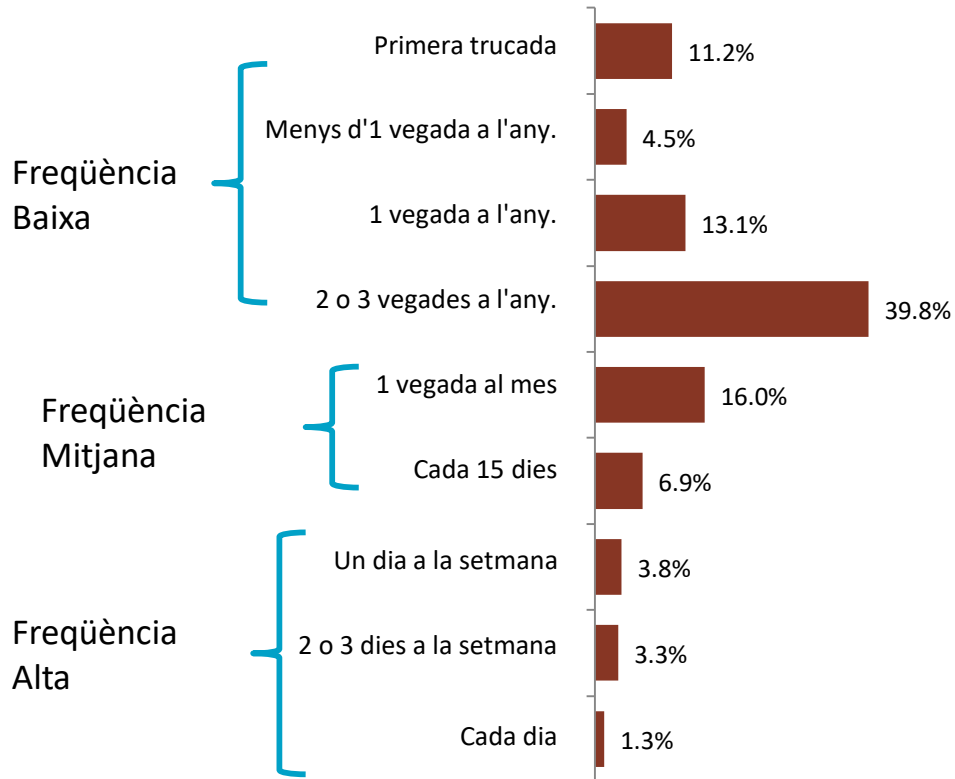
COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Motivos

	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/d Pensionista	compte propi
BASE		302	706	118	356	458	76	26	176	358	106	217	100	32	51	265	109	93	408	21
Sol·licitar Informació i/o assessorament per a tràmits telemàtics	13%	13,9%	11,9%	12,7%	12,9%	12,7%	9,2%	0,0%	6,8%	13,4%	11,3%	17,1%	16,0%	18,8%	9,8%	10,6%	7,3%	12,9%	15,2%	14,3%
Sol·licitar Informació i/o assessorament per a altres tràmits	32%	31,8%	31,4%	29,7%	32,6%	32,5%	23,7%	30,8%	29,0%	28,2%	38,7%	36,4%	32,0%	40,6%	25,5%	31,3%	28,4%	33,3%	33,1%	19,0%
Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats	13%	14,6%	12,5%	21,2%	12,9%	11,8%	9,2%	15,4%	14,8%	10,3%	13,2%	16,1%	15,0%	15,6%	11,8%	9,1%	12,8%	18,3%	14,7%	19,0%
Consultar sobre escrits i/o comunicacions rebudes	2%	2,3%	1,4%	3,4%	1,7%	1,3%	1,3%	0,0%	1,1%	1,4%	0,9%	2,8%	3,0%	3,1%	3,9%	1,1%	1,8%	1,1%	2,0%	0,0%
Presentar queixes, suggeriments o agraïments	2%	1,7%	1,6%	1,7%	1,7%	1,5%	1,3%	0,0%	1,1%	2,0%	0,0%	2,3%	1,0%	0,0%	2,0%	1,1%	1,8%	1,1%	2,0%	0,0%
Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc.	23%	20,9%	23,7%	30,5%	23,6%	19,7%	26,3%	34,6%	30,1%	24,0%	18,9%	15,2%	19,0%	18,8%	31,4%	24,5%	27,5%	18,3%	19,4%	28,6%
Realitzar altes gestions	16%	17,2%	14,9%	12,7%	13,8%	17,9%	14,5%	15,4%	11,9%	18,4%	21,7%	12,0%	13,0%	9,4%	13,7%	16,6%	14,7%	12,9%	16,7%	14,3%
Covid-19	1%	1,0%	1,0%	0,8%	1,1%	0,9%	1,3%	0,0%	0,6%	1,7%	1,9%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	2,2%	0,0%
Cita Prèvia oficines PROP	5%	4,3%	5,1%	4,2%	4,2%	5,5%	5,3%	0,0%	5,7%	6,1%	1,9%	3,2%	6,0%	0,0%	2,0%	4,9%	5,5%	6,5%	4,9%	4,8%
Cita Prèvia altres oficines	4%	3,6%	4,5%	4,2%	4,2%	3,5%	9,2%	3,8%	4,5%	4,7%	2,8%	4,1%	4,0%	3,1%	3,9%	4,5%	8,3%	3,2%	3,7%	0,0%
Realitzar gestions LABORA	7%	5,6%	7,9%	7,6%	6,7%	7,4%	7,9%	7,7%	10,8%	10,3%	3,8%	2,8%	5,0%	3,1%	3,9%	15,8%	3,7%	2,2%	4,9%	4,8%

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				NIVELLE 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 faena	Jubilat/da - Pensionista	compte propi	compte aliè	Cuidador/a en l'entorn familiar
BASE		302	706	118	356	458	76	26	176	358	106	217	100	32	51	265	109	93	408	21
Cada dia	1%	1,0%	1,4%	2,5%	0,8%	1,3%	1,3%	0,0%	3,4%	0,8%	0,0%	0,5%	2,0%	0,0%	0,0%	2,6%	2,8%	0,0%	0,5%	0,0%
2 o 3 dies a la setmana	3%	2,3%	3,7%	5,9%	3,9%	2,0%	3,9%	11,5%	2,3%	3,1%	2,8%	4,6%	2,0%	6,3%	5,9%	4,2%	2,8%	5,4%	2,2%	0,0%
Un dia a la setmana	4%	2,6%	4,2%	3,4%	3,7%	4,1%	2,6%	3,8%	4,0%	3,4%	4,7%	3,7%	4,0%	6,3%	3,9%	3,4%	1,8%	6,5%	3,7%	4,8%
Cada 15 dies	7%	7,3%	6,5%	5,9%	5,6%	7,9%	6,6%	19,2%	9,7%	5,9%	4,7%	6,0%	7,0%	3,1%	5,9%	6,0%	7,3%	7,5%	7,1%	19,0%
1 vegada al mes	16%	17,2%	15,0%	12,7%	18,3%	14,8%	13,2%	19,2%	15,9%	14,2%	20,8%	17,5%	10,0%	21,9%	19,6%	15,1%	16,5%	12,9%	15,2%	14,3%
2 o 3 vegades a l'any	40%	38,4%	39,4%	35,6%	39,3%	40,0%	38,2%	34,6%	35,2%	40,2%	41,5%	37,3%	47,0%	37,5%	35,3%	37,4%	41,3%	36,6%	41,7%	38,1%
1 vegada a l'any	13%	13,2%	12,7%	13,6%	15,7%	10,7%	11,8%	7,7%	13,6%	12,0%	9,4%	15,2%	13,0%	9,4%	9,8%	14,3%	11,9%	10,8%	13,5%	0,0%
Menys d'1 vegada a l'any	5%	4,6%	4,4%	1,7%	3,1%	5,5%	9,2%	0,0%	1,1%	6,4%	6,6%	4,1%	3,0%	3,1%	7,8%	2,6%	4,6%	8,6%	4,2%	9,5%
Primera trucada	11%	11,3%	10,9%	16,9%	7,9%	11,8%	11,8%	3,8%	11,9%	13,1%	7,5%	10,1%	9,0%	12,5%	9,8%	11,7%	10,1%	8,6%	11,3%	14,3%



Resultats

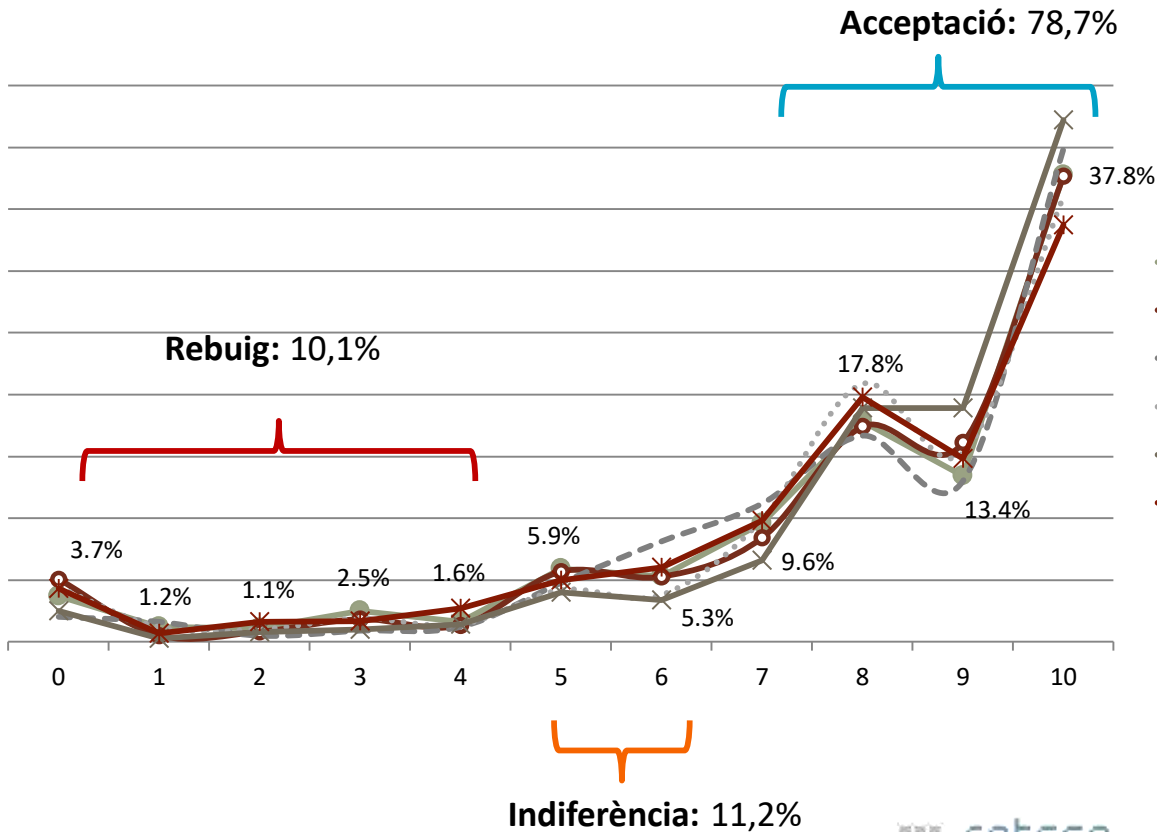
ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Satisfacció global

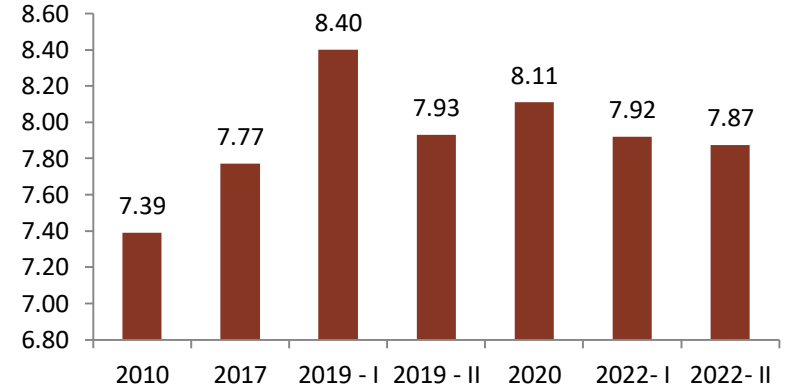
Satisfacció per atributs

ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Satisfacció Global



Mitjana: **7,87**

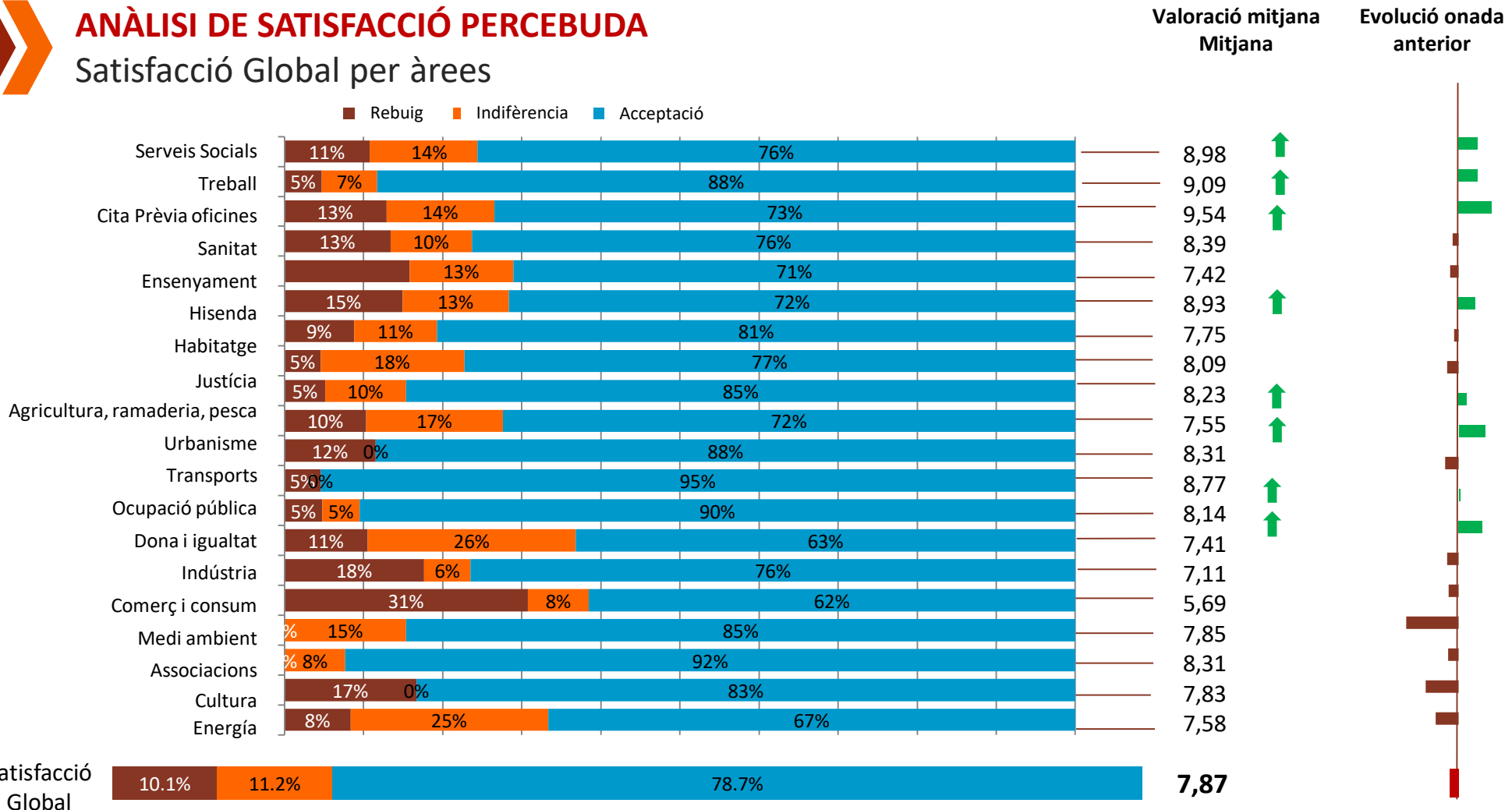


- 2022 - II
- 2022 - I
- 2020
- 2019 II
- x- 2019 I
- * 2017

Resum: de manera general s'observa una lleugera **disminució** en la satisfacció dels ciutadans usuaris del servei 012. Prop del **78,7% dels ciutadans atesos li donen una nota d'acceptació**, i el servei ha aconseguit una nota mitjana de **7,87 sobre 10**, sent menor que en l'estudi anterior en 0,05 punts.

ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Satisfacció Global per àrees



↑ Augment davant l'onada anterior

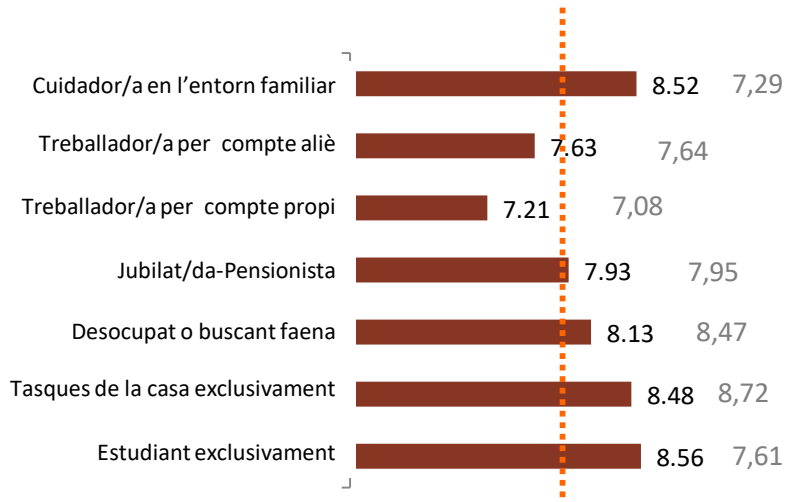
Resultats

ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

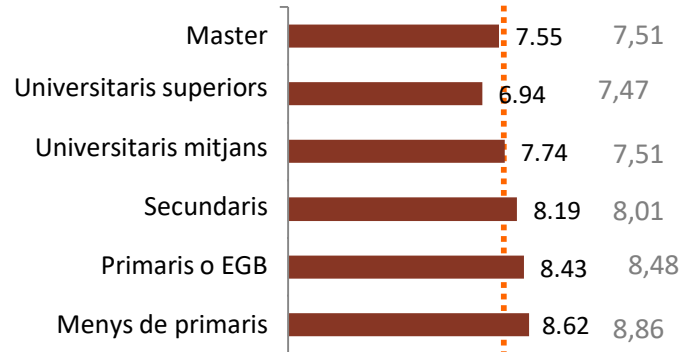
Nivell de satisfacció per variables sociodemogràfiques



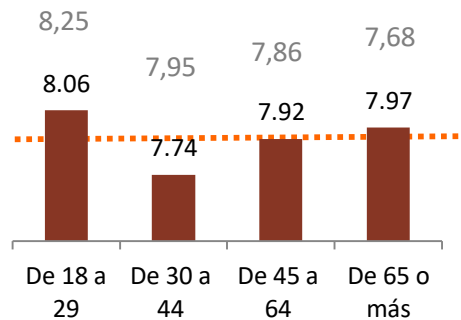
Ocupació



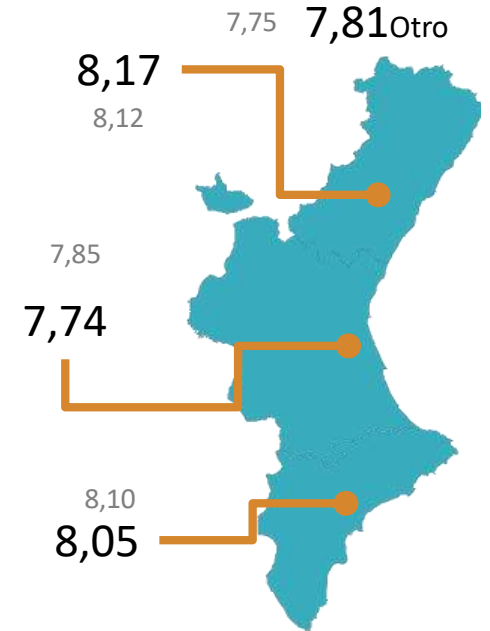
Nivell Educatiu



Edat



Provincia

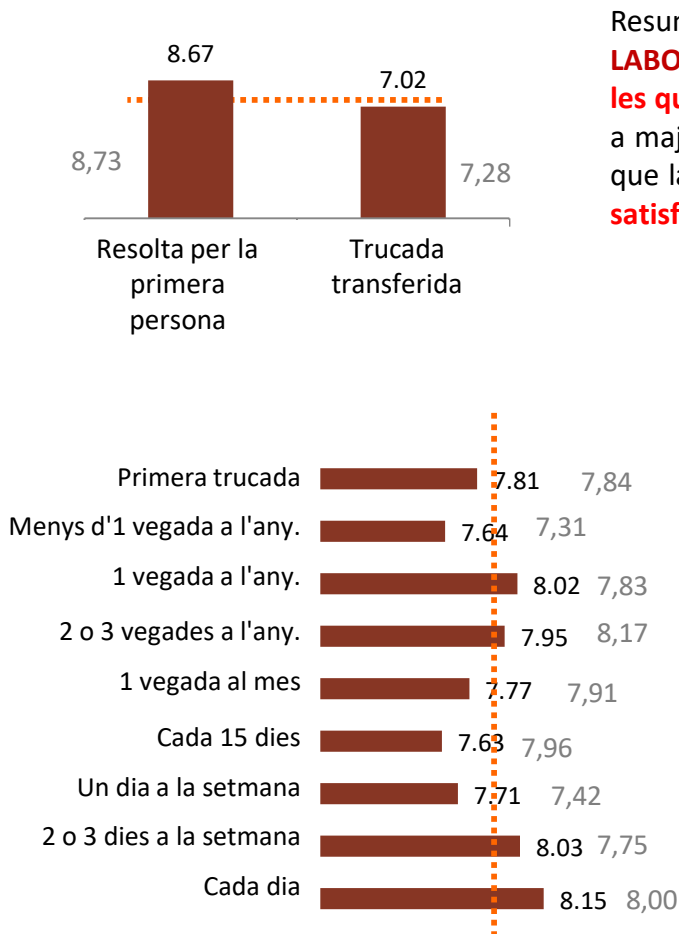


Resum: en analitzar **la nota mitjana per variables sociodemogràfiques trobem que aquesta ha disminuït** en la majoria dels casos

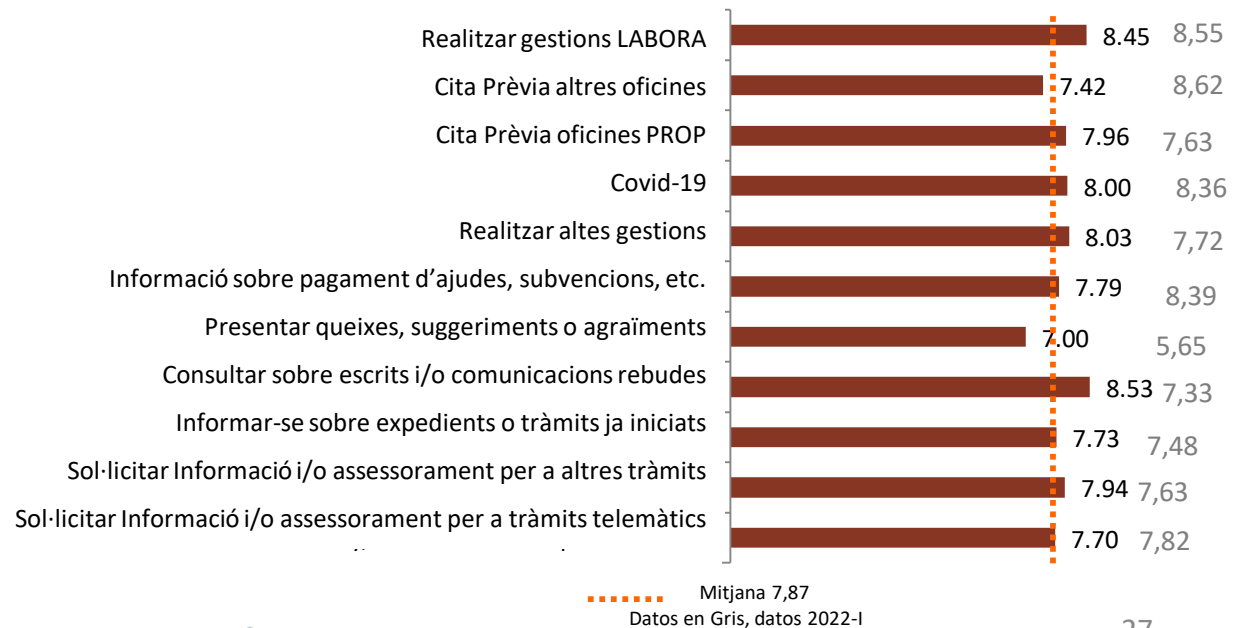
 Mitja 7,87
 Datos en Gris, datos 2022-1

ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Nivell de satisfacció per motius, freqüència i resolució.

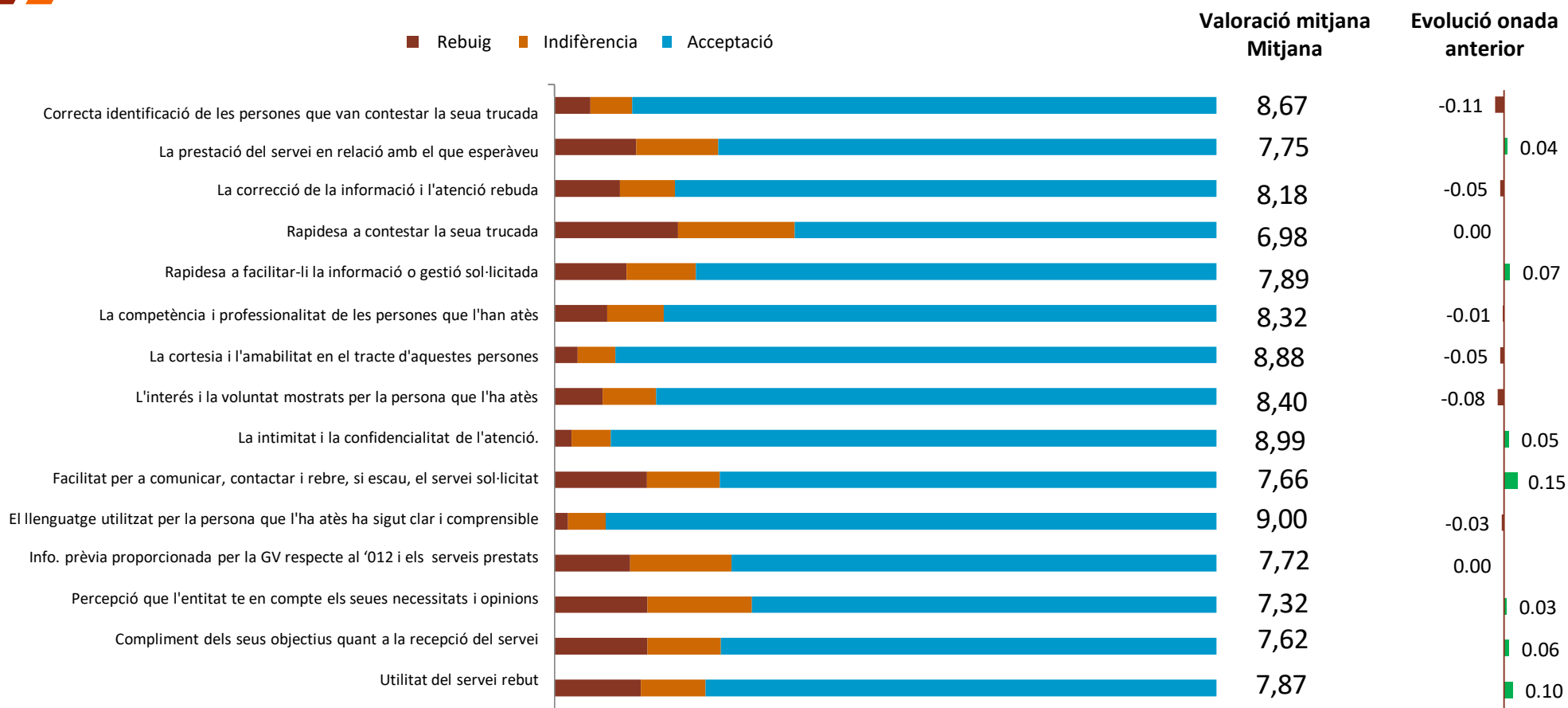


Resum: en analitzar la **satisfacció per motius d'ús del servei, les persones que realitzen gestions LABORA i consulten sobre escrits i/o comunicacions rebudes** estan més satisfetes amb el servei, i són **les que presenten queixes suggeriments o agraïments les més insatisfetes**, per part seua, s'observa que a major freqüència de trucades més insatisfet es troba l'usuari. D'altra banda, les persones que afirmen que la **seua trucada ha sigut transferida i no resolta per la primera persona també tenen un nivell de satisfacció per sota de la mitjana.**



ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs



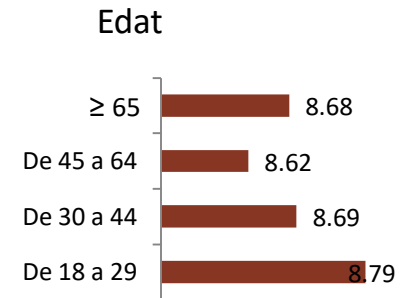
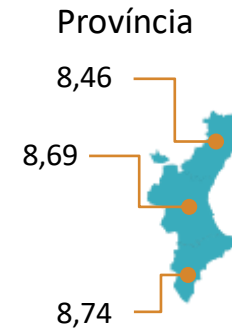
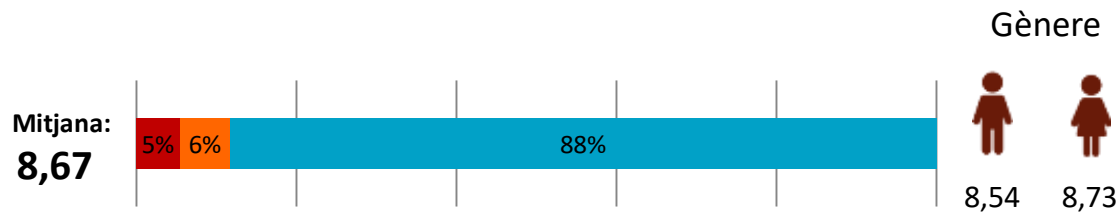


ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació.

Elements tangibles

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

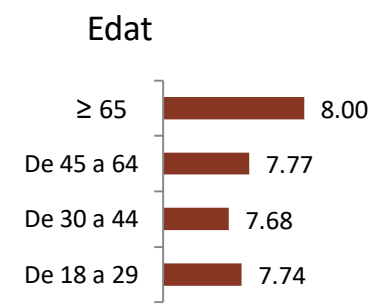
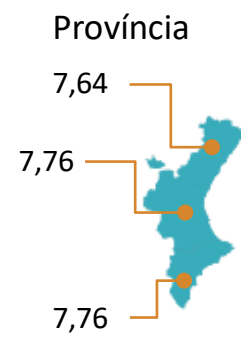
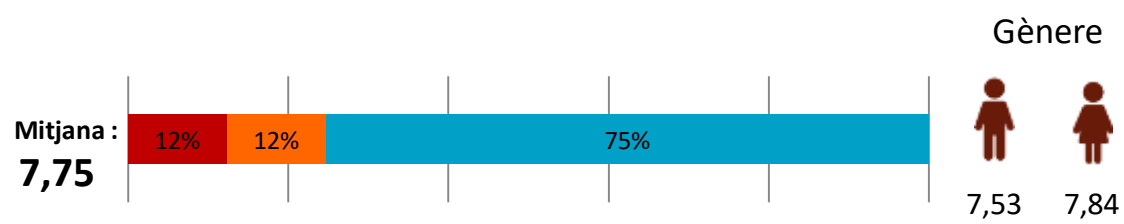




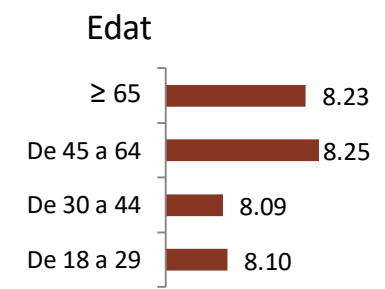
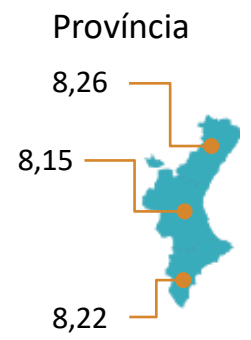
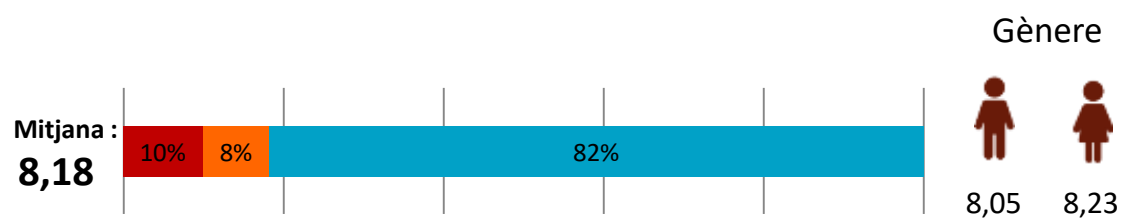
ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

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

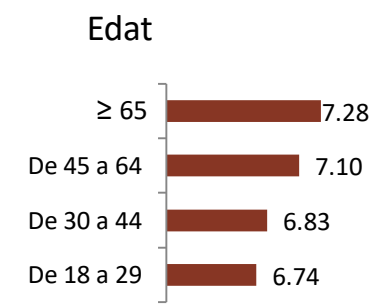
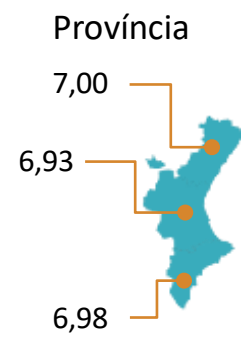
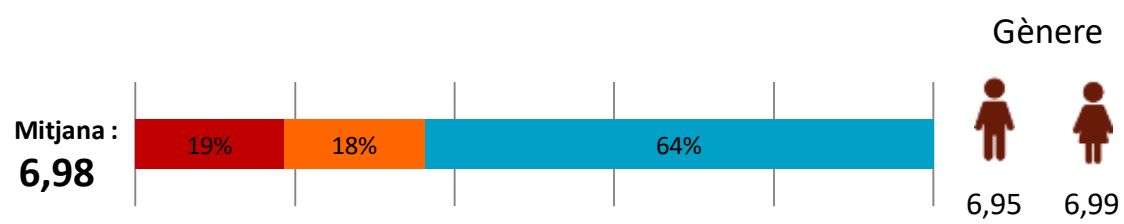




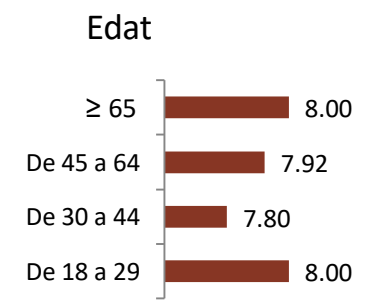
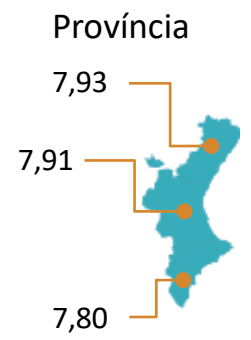
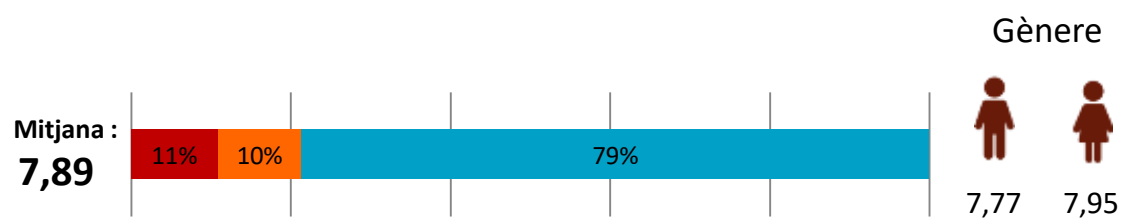
ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

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

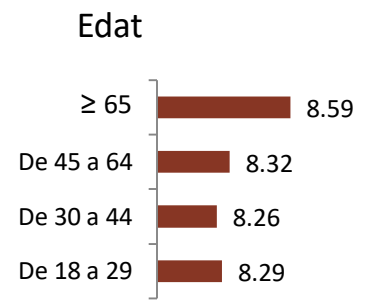
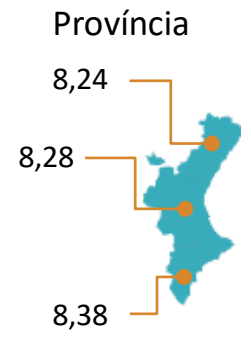
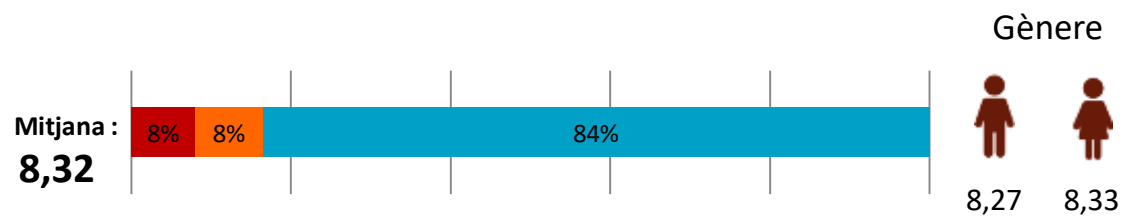




ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació
Professionalitat

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



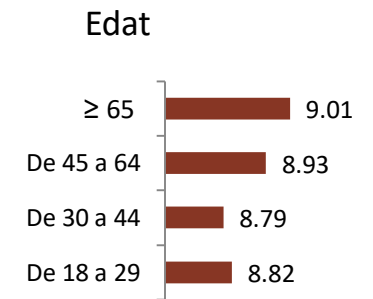
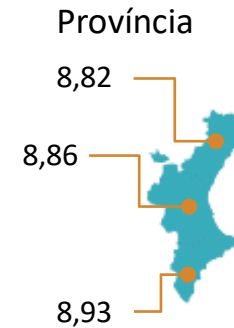
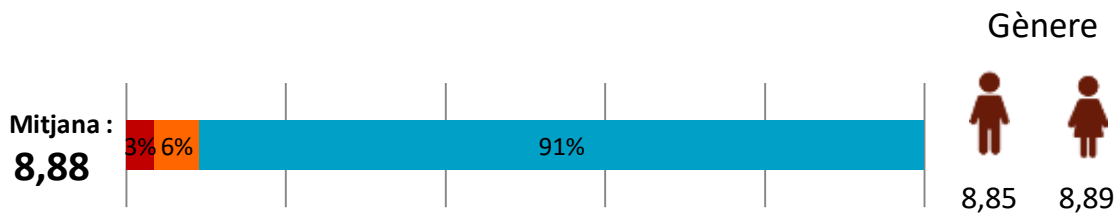


ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

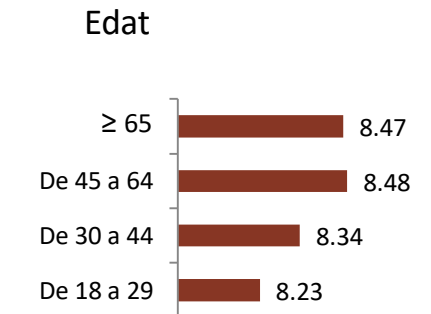
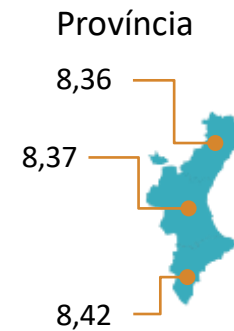
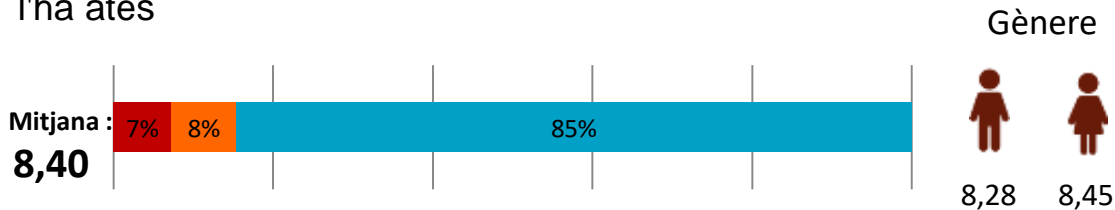
Valoració per atributs i variables de segmentació

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



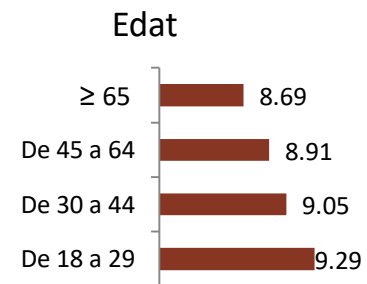
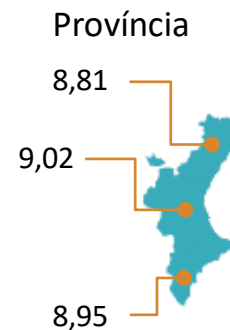
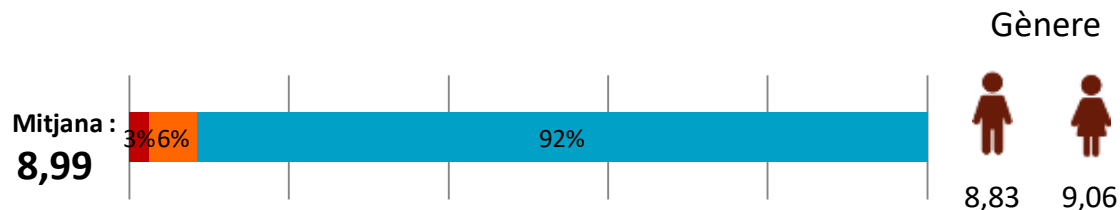


ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

Atenció personalitzada

La intimitat i la confidencialitat de l'atenció





ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

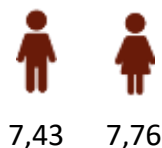
Valoració per atributs i variables de segmentació

Accessibilitat

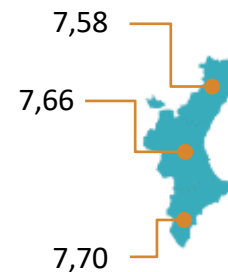
Facilitat per a comunicar, contactar i rebre, si escau, la informació sol·licitada



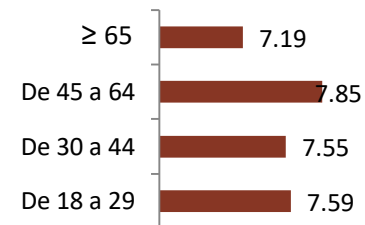
Gènere



Província



Edat





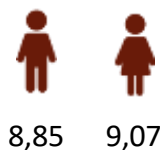
ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació
Comunicació

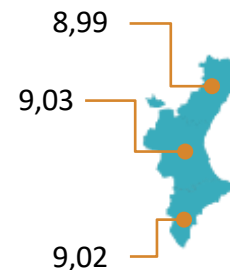
El llenguatge utilitzat per la persona que l'ha atés ha sigut clar i comprensible



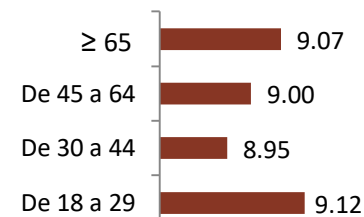
Gènere



Província



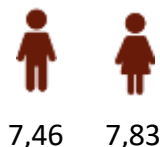
Edat



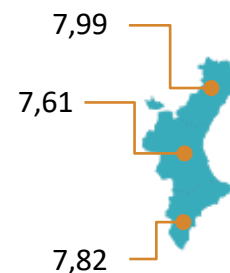
Informació prèvia proporcionada per la GV respecte al servei 012



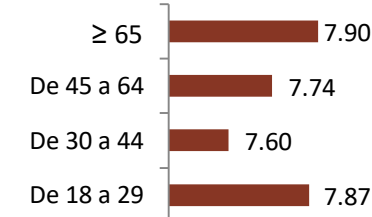
Gènere



Província



Edat



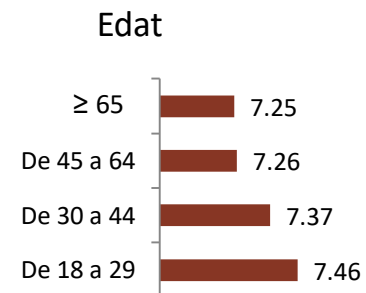
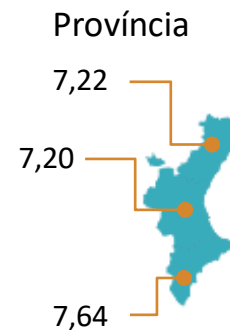
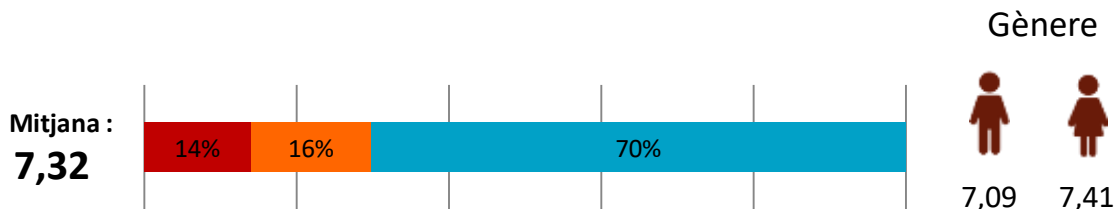


ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

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

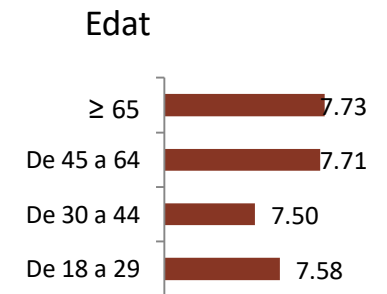
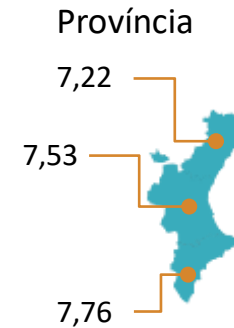
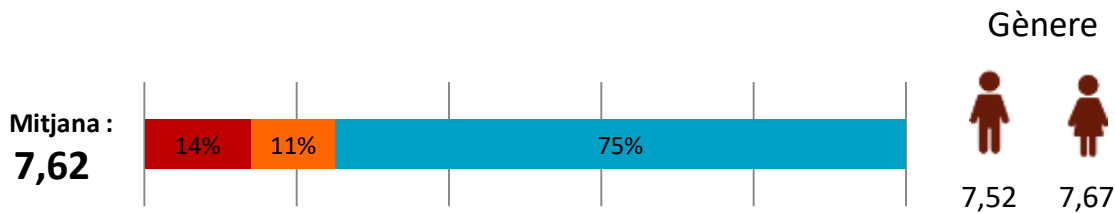




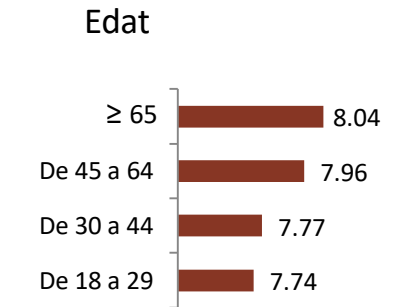
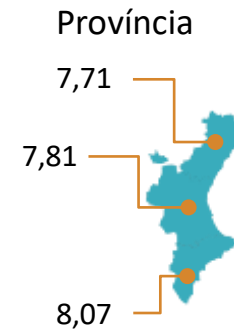
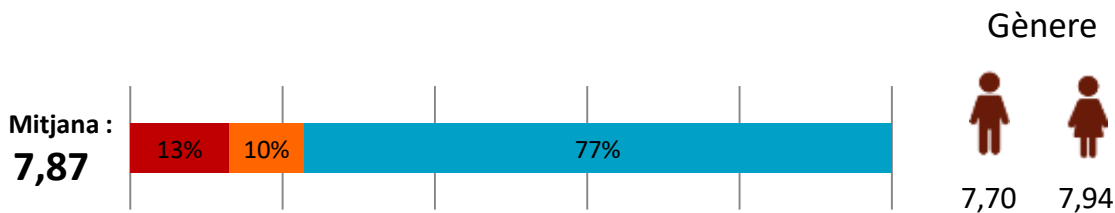
ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació
Rendiment

Compliment dels seus objectius quant a l'atenció rebuda



Utilitat del servei rebut



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 freqüenci a, menys d'una vegada a l'any	Aquesta és la primera trucada	Mitjana
Correcta identificació de les persones que van contestar la seua trucada	9,23	8,97	8,61	8,35	8,46	8,73	8,72	8,76	8,69	8,67
La prestació del servei en relació amb el que esperàveu	8,25	7,63	7,71	7,35	7,59	7,92	7,67	7,53	7,79	7,75
La correcció de la informació i l'atenció rebuda	8,00	8,47	7,79	7,96	8,16	8,29	8,11	8,27	8,04	8,18
Rapidesa a contestar la seua trucada	7,38	5,97	6,79	6,24	6,87	7,13	6,95	7,04	7,39	6,98
Rapidesa a facilitar-li la informació o gestió sol·licitada	7,77	7,88	7,54	7,49	7,89	8,01	7,92	7,84	7,92	7,89
La competència i professionalitat de les persones que l'han atès	7,77	8,30	8,00	7,92	8,21	8,45	8,52	8,18	8,15	8,32
La cortesia i l'amabilitat en el tracte d'aquestes persones	8,54	8,48	8,87	8,51	8,87	8,99	8,97	8,82	8,76	8,88
L'interés i la voluntat mostrats per la persona que l'ha atès	8,08	8,52	8,51	7,90	8,27	8,47	8,56	8,36	8,39	8,40
La intimitat i la confidencialitat de l'atenció	9,15	8,66	8,43	8,78	8,96	9,10	9,08	9,00	8,88	8,99
Facilitat per a comunicar, contactar i rebre, si escau, el servei sol·licitat	6,62	7,16	7,53	7,39	7,69	7,70	7,80	7,60	7,91	7,66
El llenguatge utilitzat per la persona que l'ha atès ha sigut clar i comprensible	9,00	8,85	8,84	8,63	8,85	9,09	9,14	9,11	9,06	9,00
Info. prèvia proporcionada per la GV respecte al '012 i els serveis prestats	8,25	7,38	7,68	7,43	7,59	7,84	7,59	8,05	7,64	7,72
Percepció que l'entitat té en compte les seues necessitats i opinions	7,00	7,59	7,47	6,88	7,17	7,31	7,48	7,61	7,35	7,32
Compliment dels seus objectius quant a la recepció del servei	6,92	7,55	7,53	7,16	7,53	7,79	7,60	7,41	7,58	7,62
Utilitat del servei rebut	7,85	7,76	8,05	7,78	7,98	7,96	7,72	7,73	7,67	7,87

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 o comunicacions rebudes	Presentar queixes, suggeriments o agraïments	Informació sobre pagament 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	8,27	8,78	8,84	9,50	8,60	8,48	8,86	8,60	8,65	9,10	8,70	8,67
La prestació del servei en relació amb el que esperàveu	7,42	7,86	7,54	7,65	6,31	7,77	7,96	8,20	8,08	7,79	8,23	7,75
La correcció de la informació i l'atenció rebuda	7,69	8,26	8,00	8,35	6,69	8,29	8,51	8,50	8,27	8,34	8,35	8,18
Rapidesa a contestar la seua trucada	6,52	7,09	6,76	7,00	6,50	6,81	7,21	6,40	7,02	6,93	7,40	6,98
Rapidesa a facilitar-li la informació o gestió sol·licitada	7,56	8,13	7,62	8,29	6,56	7,82	8,13	7,60	8,06	8,10	8,21	7,89
La competència i professionalitat de les persones que l'han atès	8,03	8,50	8,14	9,00	6,86	8,13	8,58	8,20	8,37	8,56	8,47	8,32
La cortesia i l'amabilitat en el tracte d'aquestes persones	8,55	8,97	8,88	9,18	9,06	8,75	9,13	8,80	8,82	9,19	8,78	8,88
L'interés i la voluntat mostrats per la persona que l'ha atès	8,12	8,60	8,27	8,13	7,06	8,23	8,81	8,00	8,57	8,57	8,45	8,40
La intimitat i la confidencialitat de l'atenció	8,82	9,16	9,03	8,80	8,13	8,78	9,22	8,60	8,96	9,08	8,97	8,99
Facilitat per a comunicar, contactar i rebre, si escau, el servei sol·licitat	7,25	7,93	7,53	7,53	6,06	7,54	7,92	6,40	7,63	7,71	8,07	7,66
El llenguatge utilitzat per la persona que l'ha atès ha sigut clar i comprensible	8,66	9,03	9,02	9,12	8,81	8,99	9,15	8,80	8,98	9,07	9,01	9,00
Info. prèvia proporcionada per la GV respecte al '012 i els serveis prestats	7,25	7,85	7,49	6,94	7,14	7,75	7,91	8,40	7,55	7,13	8,00	7,72
Percepció que l'entitat té en compte les seues necessitats i opinions	6,80	7,48	7,21	7,56	6,67	7,47	7,50	7,40	7,19	6,90	7,46	7,32
Compliment dels seus objectius quant a la recepció del servei	7,30	7,76	7,44	7,19	6,50	7,72	7,84	7,30	7,90	7,72	8,12	7,62
Utilitat del servei rebut	7,63	7,99	7,60	7,29	6,25	7,96	8,21	8,30	8,08	7,76	8,34	7,87



Resultats

ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

Resolució i experiència de l'usuari

Mitjans i Canales d'atenció

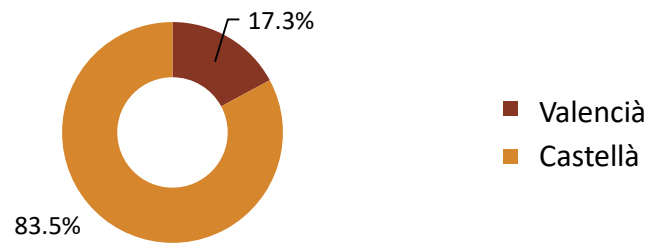
Qualitat de millora contínua



ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

Resolució i experiència de l'usuari

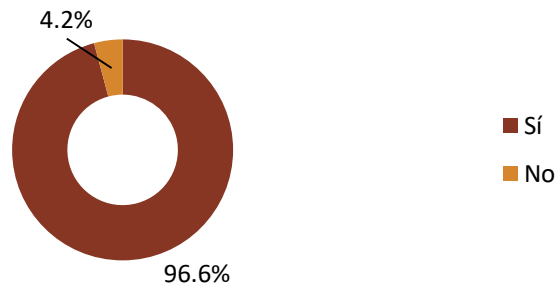
Idioma seleccionat per a l'enquesta:



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

		Si	No	% total
Idioma de enquesta	Valencià	16%	1%	17,3%
	Castellà	80%	3%	83,5%
% total		96,6%	4,2%	

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



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 96,6% ha contestat de manera afirmativa.

ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

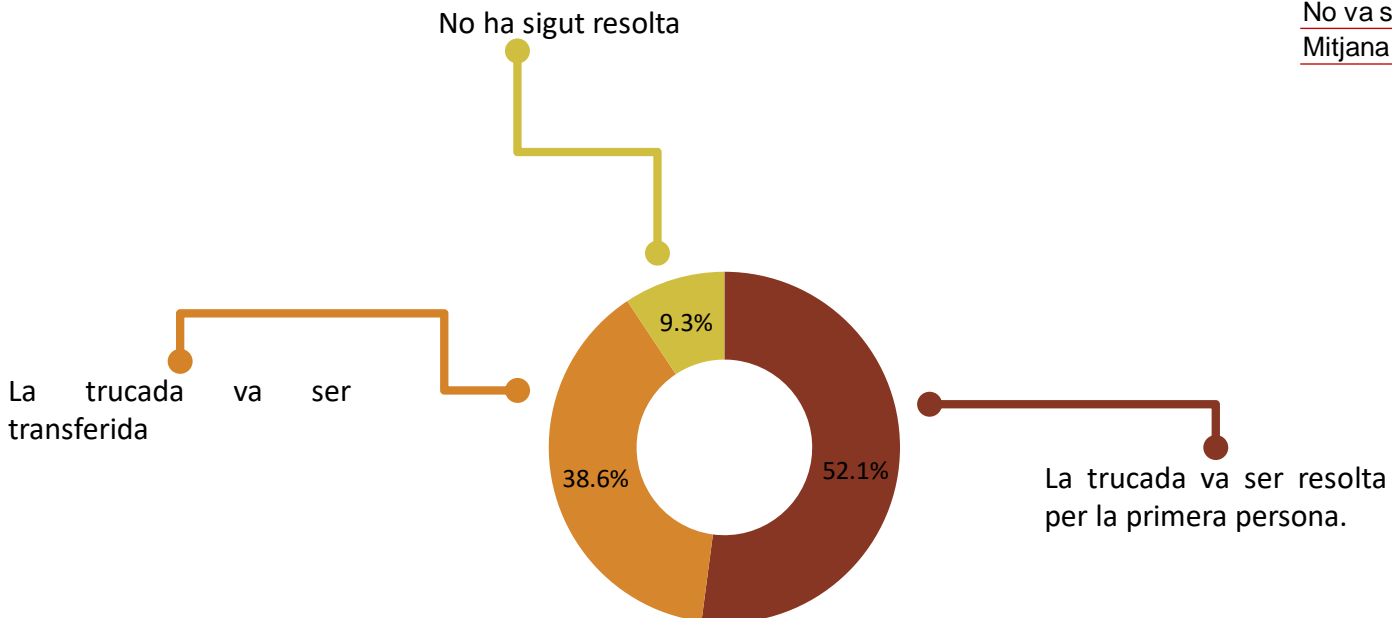
Resolució i experiència de l'usuari

Mitjana de Satisfacció Global per resolució de la trucada

Va ser resolta per la primera persona	8,67
La trucada va ser transferida	7,02
No va ser resolta	6,93
Mitjana de satisfacció	7,87

Quasi **la meitat de les trucades han sigut resoltes per la primera persona** de contacte, aproximadament el 38,6% de les trucades són transferides, d'altra banda un **9,3% 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 sota de la mitjana (7,87) es troben els que han sigut transferits a una altra persona i els que consideren que **no ha sigut resolta**.

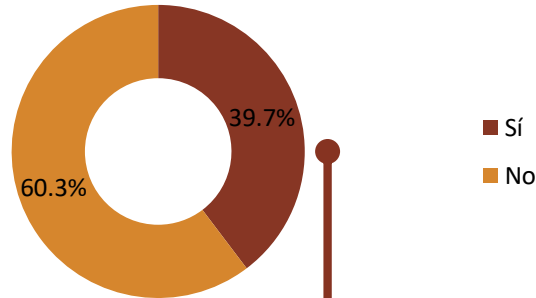




ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

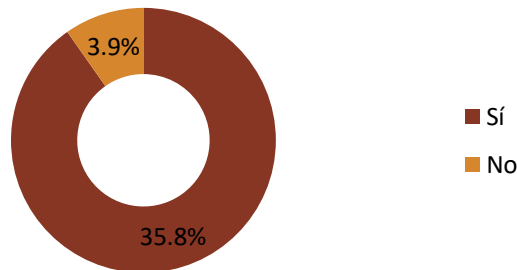
Resolució i experiència de l'usuari

Requeria que li enviaren documentació per correu postal o electrònic?



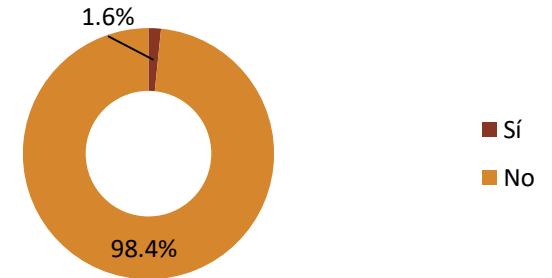
Només el 1,6% dels usuaris contactats ha presentat queixes, suggeriments o agraïments, i tenen una valoració mitjana de 7 punts de satisfacció davant l'agilitat i capacitat amb què el servei ha tramitat la seua petició.

Li han oferit enviar-li aquesta documentació gratuïtament?



El 39,7% 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



Satisfacció amb l'agilitat i capacitat

Mitjana : **7,00**

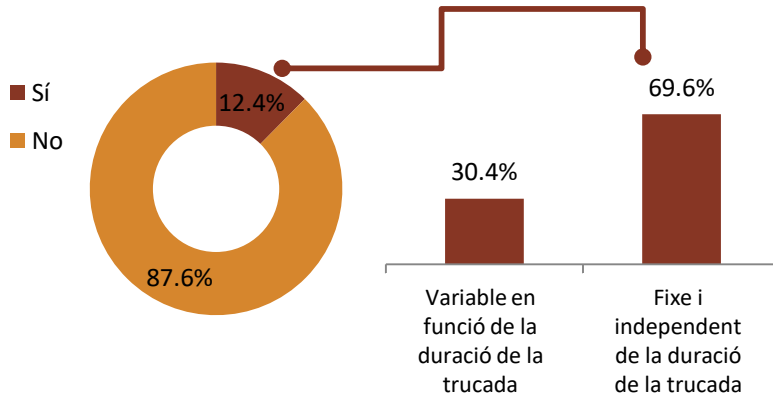
Resultats



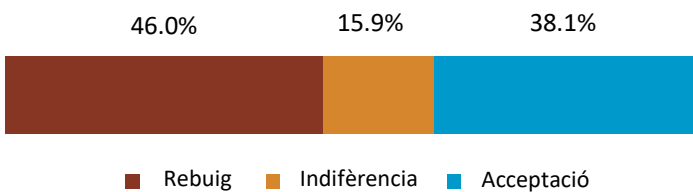
ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

Resolució i experiència de l'usuari

Coneix el cost de la trucada?



Satisfacció amb el cost de la trucada



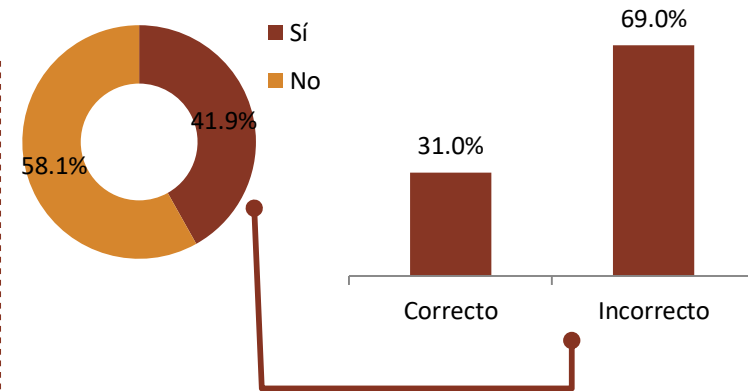
Valoració del cost:
4,58

El 12,4% de les persones eren coneixedores del cost de la trucada, en preguntar pel mateix el 30,4% opina que és variable i el 69,5% que és fix, s'han mostrat insatisfets amb el mateix, puntuant el cost amb un 4,58 de Mitjana.

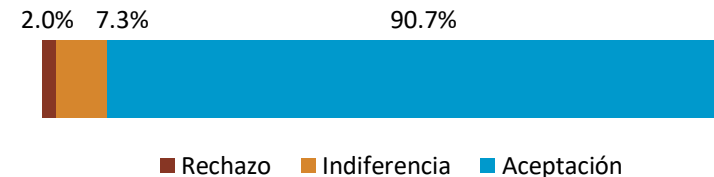
Del total enquestats el 25% sap que si truca al número de capçalera i disposa de tarifa plana la trucada seria gratuïta

El 41,9% de les persones afirma conèixer l'horari, no obstant això en preguntar quin era, només el 31% de les persones coneixen de manera correcta l'horari d'atenció al servei del 012. A l'horari, se li assigna un 8,85 de Mitjana en quant a satisfacció amb el mateix.

Coneix l'horari d'atenció del servei 012?



Satisfacció amb l'horari d'atenció



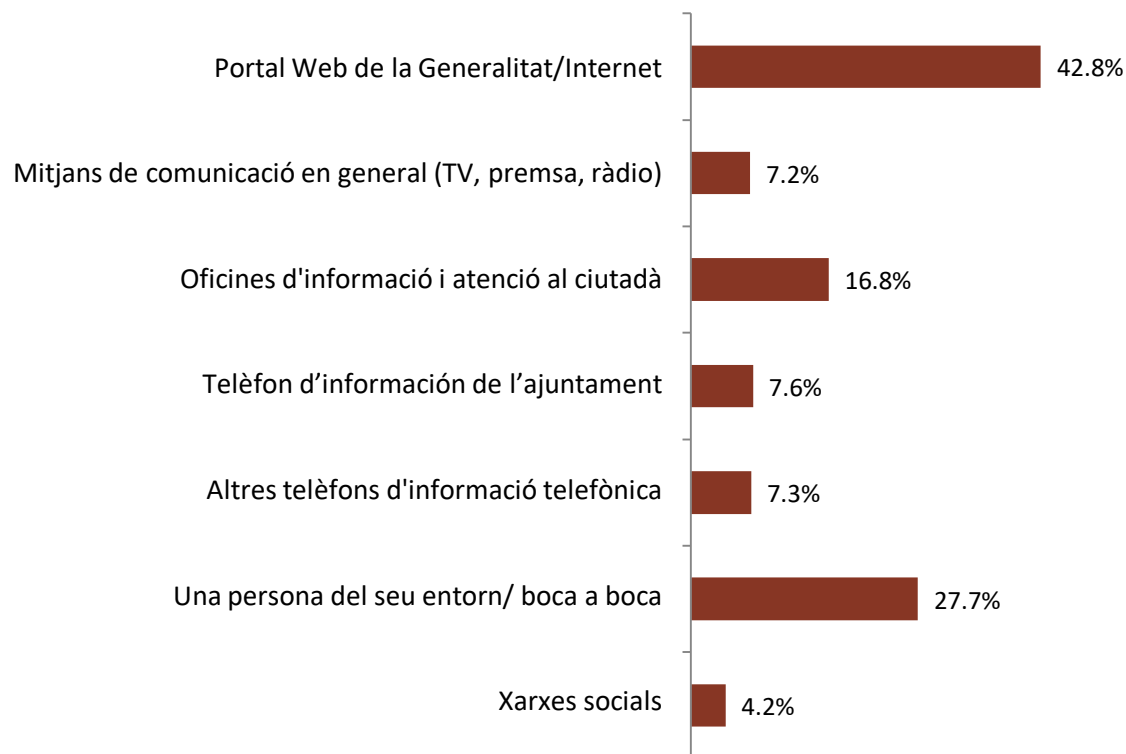
Valoració de l'horari:
8,85



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 Mitjançant **el portal web de la Generalitat, seguit de persones del seu entorn.**



ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

Mitjans i canals d'atenció

	TOTAL	GÈNERE		EDAT				NIVEL·LE 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	Postgradu	Estudiant	Pesques de la casa	Desocupat o buscant faena	Jubilat/d'a-pensionista	compte propi	compte d'altri	Cuidador/a en l'entorn familiar
Portal Web de la Generalitat/Internet	42,8%	37%	39%	55%	42%	32%	29%	19%	18%	40%	42%	42%	61%	56%	10%	31%	26%	47%	46%	33%
Mitjans de comunicació en general (TV, premsa, ràdio)	7,2%	8%	6%	6%	6%	7%	7%	4%	6%	6%	5%	9%	6%	13%	2%	6%	6%	9%	7%	5%
Oficines d'informació i atenció al ciutadà	16,8%	13%	16%	9%	15%	17%	12%	27%	22%	16%	17%	9%	8%	0%	29%	20%	18%	10%	12%	10%
Telèfon d'informació de l'ajuntament	7,6%	6%	7%	6%	6%	7%	11%	8%	6%	8%	8%	6%	3%	3%	10%	7%	7%	9%	5%	10%
Altres telèfons d'informació telefònica	7,3%	5%	7%	4%	5%	9%	7%	23%	6%	9%	7%	4%	1%	6%	12%	12%	3%	2%	4%	10%
Una persona del seu entorn/ boca a boca	27,7%	29%	23%	24%	26%	24%	25%	27%	36%	23%	24%	21%	18%	16%	35%	27%	26%	25%	22%	38%
Xarxes socials	4,2%	5%	3%	3%	5%	3%	3%	0%	4%	3%	4%	4%	6%	6%	4%	5%	3%	5%	3%	0%



ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

Mitjans i canals d'atenció

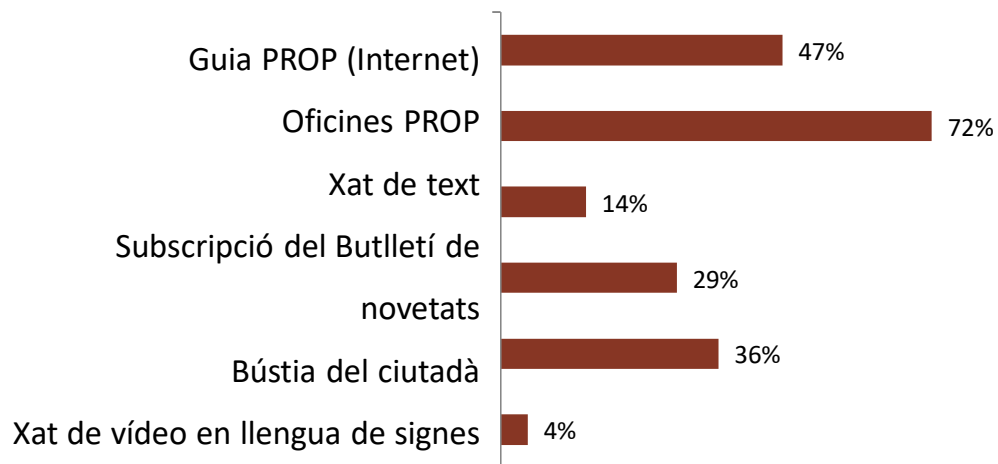
	TOTAL	OCUPACIÓ							Provincia				Freqüència d'ús								
		Estudiant	Tasques de la llar	Desocupat o buscant faena	Jubilat/d Pensionista	compte propi	compte aliè	Cuidador/a en l'entorn familiar	Val	Ali.	Cast.	Otro	Cada dia	2 o 3 dies a la setmana	Un dia a la setmana	Cada 15 dies	1 vegada al mes	2 o 3 vegades a l'any	1 vegada a l'any	Amb menys freqüència, primer d'1 vegada a l'any	Aquesta és la trucada a l'any
Portal Web de la Generalitat/Internet	42,8%	56%	10%	31%	26%	47%	46%	33%	39,0%	33,1%	36,7%	69,4%	7,7%	39,4%	28,9%	29,4%	36,1%	40,9%	40,0%	33,3%	45,0%
Mitjans de comunicació en general (TV, premsa, ràdio)	7,2%	13%	2%	6%	6%	9%	7%	5%	5,6%	7,3%	6,7%	5,6%	7,7%	0,0%	2,6%	10,3%	5,7%	5,3%	9,2%	13,3%	7,2%
Oficines d'informació i atenció al ciutadà	16,8%	0%	29%	20%	18%	10%	12%	10%	14,2%	16,3%	15,6%	8,3%	15,4%	9,1%	13,2%	19,1%	16,5%	13,2%	14,6%	24,4%	11,7%
Teléfono de información del Ayuntamiento	7,6%	3%	10%	7%	7%	9%	5%	10%	7,2%	5,3%	10,0%	0,0%	15,4%	9,1%	5,3%	5,9%	7,6%	7,4%	7,7%	6,7%	2,7%
Altres telèfons d'informació telefònica	7,3%	6%	12%	12%	3%	2%	4%	10%	5,2%	9,8%	8,9%	5,6%	7,7%	3,0%	7,9%	11,8%	5,1%	6,9%	3,8%	6,7%	7,2%
Una persona del seu entorn/ boca a boca	27,7%	16%	35%	27%	26%	25%	22%	38%	26,3%	27,8%	20,0%	11,1%	30,8%	36,4%	36,8%	23,5%	23,4%	27,4%	24,6%	13,3%	16,2%
Xarxes socials	4,2%	6%	4%	5%	3%	5%	3%	0%	4,3%	2,9%	3,3%	0,0%	0,0%	9,1%	2,6%	2,9%	3,2%	4,1%	3,1%	2,2%	5,4%



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 45 i 54 anys d'edat, amb nivell d'estudis universitaris, i aturats o en cerca d'ocupació i treballadors per compte d'altri.

Mitja de 3 canals

ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012 Mitjans i canals d'atenció

	TOTAL	GÈNERE		EDAT				NIVELLELOCATIU					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	Tasques de la llar	Desocupat o buscant faena	Jubilat/d'a-pensionista	compte propi	Compte d'altri	Cuidador/a en l'entorn familiar
Guia PROP (Internet)	47%	43%	48%	48%	48%	48%	34%	0%	30%	46%	53%	59%	62%	50%	27%	37%	37%	63%	57%	14%
Oficines PROP	72%	67%	74%	67%	68%	76%	72%	42%	61%	73%	79%	76%	77%	66%	55%	65%	68%	73%	79%	81%
Xat de text.	14%	13%	15%	16%	15%	14%	9%	0%	12%	15%	16%	15%	14%	22%	4%	16%	9%	22%	13%	14%
Subscripció del Butlletí de novetats.	29%	26%	31%	33%	33%	26%	25%	12%	13%	27%	42%	39%	41%	50%	10%	23%	23%	33%	36%	19%
Bústia del ciutadà	36%	35%	37%	45%	37%	34%	33%	0%	18%	36%	46%	49%	43%	53%	16%	27%	31%	45%	45%	19%
Xat de vídeo en llenguatge de signes	4%	5%	4%	3%	5%	4%	4%	0%	2%	4%	5%	6%	8%	0%	4%	4%	3%	9%	5%	0%

Resultats



ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

Mitjans i canals d'atenció

	TOTAL	OCUPACIÓ							Província				Freqüència d'ús								
		Estudiant	Tasques de la llar	Desocupat o buscant faena	Jubilat/d'a-Pensionista	compte propi	compte aliè	Cuidador/a en l'entorn familiar	Val..	Ali.	Cast.	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)	47%	50%	27%	37%	37%	63%	57%	14%	47,3%	44,1%	50,0%	36,1%	54%	52%	71%	51%	49%	47%	47%	38%	35%
Oficines PROP	72%	66%	55%	65%	68%	73%	79%	81%	77,5%	61,2%	73,3%	36,1%	62%	67%	82%	78%	73%	74%	70%	64%	65%
Xat de text.	14%	22%	4%	16%	9%	22%	13%	14%	13,5%	14,7%	15,6%	13,9%	31%	18%	32%	24%	20%	10%	12%	13%	10%
Subscripció del Butlletí de novetats.	29%	50%	10%	23%	23%	33%	36%	19%	29,0%	28,2%	33,3%	13,9%	15%	36%	45%	41%	41%	27%	26%	24%	15%
Bústia del ciutadà	36%	53%	16%	27%	31%	45%	45%	19%	36,0%	35,5%	40,0%	36,1%	31%	45%	42%	35%	41%	37%	38%	36%	24%
Xat de vídeo en llenguatge de signes	4%	0%	4%	4%	3%	9%	5%	0%	4,7%	3,3%	3,3%	2,8%	15%	6%	5%	6%	6%	2%	8%	7%	4%

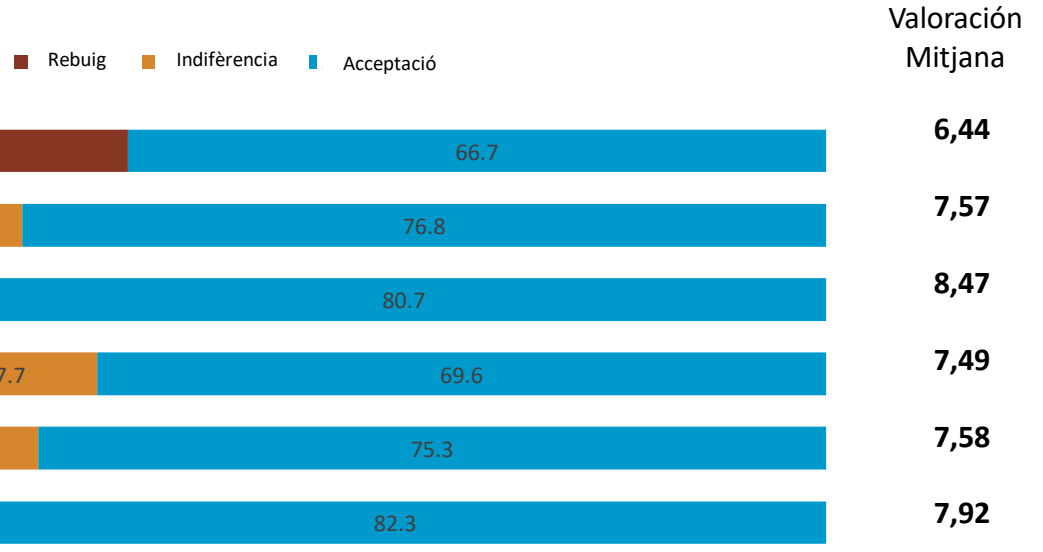
Resum: Les notes baixes en el xat de text es poden deure a la disconformitat de les persones que ho han evaluat davant l'atenció telemàtica i la preferència per la presencial.

***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:



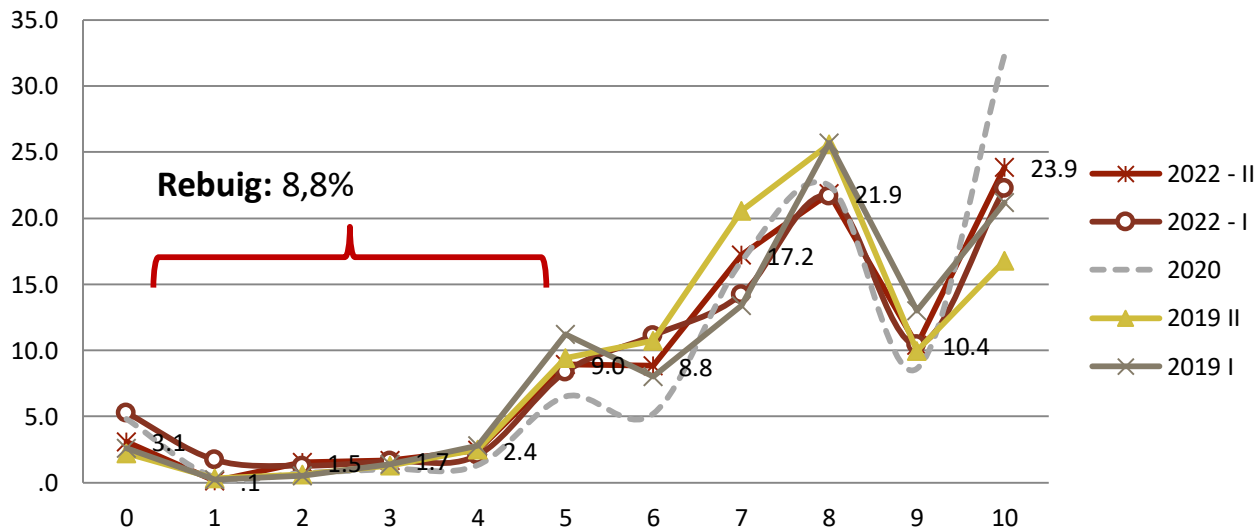
Resultats

Mitjana: **7,44**

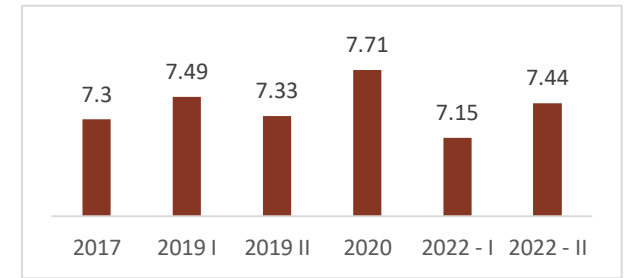
ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

Qualitat de millora contínua

Acceptació: 73,4%

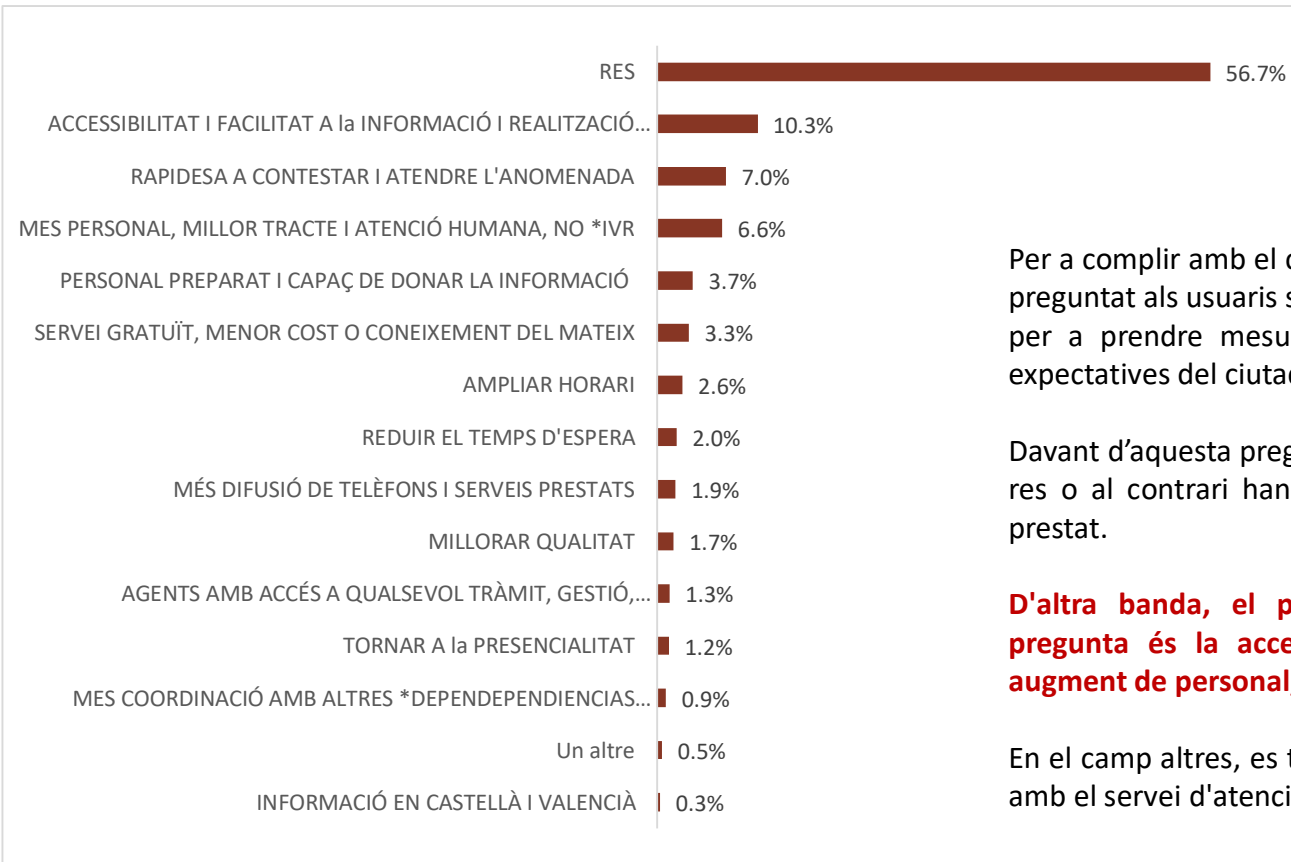


Indiferència: 17,8%



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 serveixi per a prendre mesures i millorar el servei complint així amb les expectatives del ciutadà.

Davant d'aquesta pregunta, **el 56,7% 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 accessibilitat d'informació, la rapidesa d'atenció, augment de personal, personal preparat i cost del servei.

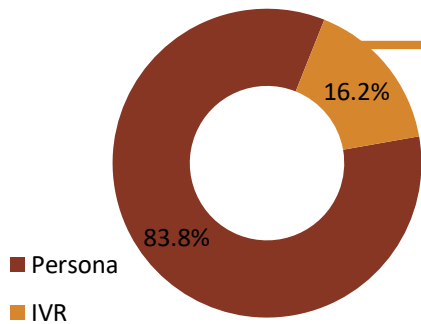
En el camp altres, es troben suggeriments genèrics que no intervenen amb el servei d'atenció al 012.



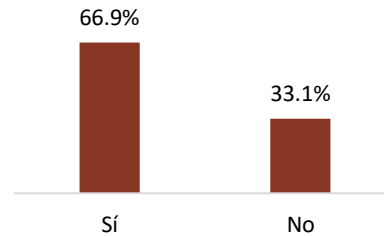
ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

Qualitat de millora contínua

Ha sigut atés pel sistema automatitzat de autoprovissió IVR?



Ha pogut realitzar la gestió desitjada?



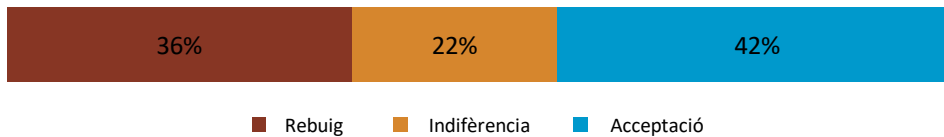
Una de les mesures de millora contínua que ha posat a la disposició dels ciutadans la Generalitat, és el sistema automatitzat (IVR)

Davant aquest nou servei derivat del 012, s'aprecia que el 16,2% dels ciutadans han sigut atesos per aquest sistema i el 66,9% 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 5,31.

El 98,7% dels atesos per IVR prefereix ser atés per Persones.

Nivell de satisfacció de IVR



Valoració MITJANA: **5,31**

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 45 a 64 anys d'edat, més de la meitat dels usuaris resideix en la província de València, en quant al nivell educatiu, són els estudis secundaris els 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 trucades al 012 realitzen.

Àrees de consulta:

Les principals àrees de consulta són Servicis Socials, Treball, Ensenyament i Habitatge.

Motius i Freqüència:

La freqüència més comuna de trucades és de 2 o 3 vegades a l'any, i com a principals motius trobem sol·licitar informació i/o assessorament per a tràmits altres tràmits i informació sobre pagament de subvencions i ajudes.

Conclusions

Nivell de Satisfacció

L'Índex de satisfacció amb el servei d'atenció del 012 és de 7,87 el qual ha disminuït en comparació amb l'índex de principis del 2022 (7,92) i els resultats obtinguts a la fi del 2020 (8,11).

Cal assenyalar que la satisfacció global varia depenent de la resolució de la crida en si, ja que per a les persones que han anomenat i la seua consulta va ser resolta per la primera persona la satisfacció global és de 8,67 mentre que la satisfacció global de les persones que han hagut de ser transferides a un altre departament o dependència de la Generalitat manifesten una satisfacció de 7,02.

Els atributs més ben valorats són el llenguatge utilitzat per la persona que li ha atés ja que ha sigut clar i la intimitat i confidencialitat de l'atenció .

Servei IVR i Cita Prèvia

La valoració del servei IVR és d'indiferència, (5,31) no obstant això només el 16,2% dels enquestats han sigut atesos per aquest sistema. El 66,9% dels mateixos ha pogut realitzar la gestió desitjada.