

# Estudi de Satisfacció Ciudadana



Atenció Telefònica

012



GENERALITAT  
VALENCIANA

Conselleria d'Hisenda, Economia  
i Administració Pública

Maig 2024



# 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 d'Hisenda, Economia  
i Administració Pública

# 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 puga o calga tramitar-se davant l'Administració de la Generalitat, com també sobre les ofertes d'ocupació pública.
- ✓ Oferir informació sobre l'estat de tramitació d'expedients d'habitatge, targetes de transport, ajudes per a l'atenció de persones ancianes des de l'àmbit familiar o informació sobre instal·ladors autoritzats per Indústria.
- ✓ Transferir les telefonades 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.

**963 866 000**

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

# Objectiu del 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 amb el servei d'atenció telefònica.
  - S'obtidran les notes 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 d'Hisenda, Economia  
i Administració Pública

# 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 telefonat durant els últims mesos.

**Càlcul**

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

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

**Tamany de la mostra**

1000 enquestes

**Tipus de mostreig:** Aleatori simple.

**Dates de treball de camp:** Del 18 de Febrer al 5 de Març.

febrer						
L	M	M	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			

març						
L	M	M	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  
Divers

#### Edat

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



#### Nivell Educatiu

Sense Estudis Finalitzats  
Primaris o EGB  
Secundaris (FP-BUP-COU-ESO)  
Universitaris

#### 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

#### País de Naixement



Espanya  
Altres



## VARIABLES DE SEGMENTACIÓ

### SEGMENTACIÓ MITJANÇANT VARIABLES DE COMPORTAMENT



#### Freqüència d'Ús

- ✓ Cada dia
- ✓ Almenys un dia a la setmana
- ✓ Almenys 1 vegada al mes
- ✓ Diverses vegades a l'any
- ✓ 1 vegada a l'any
- ✓ Menys d'1 vegada a l'any
- ✓ Primera telefonada

#### Motius



- Sol·licitar Informació i/o assessorament per a tràmits telemàtics
- Sol·licitar Informació i/o assessorament per a altres tràmits
- Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats
- Consultar sobre escrits i/o comunicacions rebudes
- Presentar queixes, suggeriments o agraïments
- Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc.
- Realitzar altes gestions / Realitzar otras gestiones
- 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  
Treball  
Ensenyament  
Hisenda  
Indústria  
Energia  
Infraestructures, obres públiques  
Innovació i desenvolupament tecnològic  
Justícia  
Joventut  
Medi ambient  
Dona i igualtat  
Associacions  
Política lingüística  
Sanitat  
Oci i Restauració  
Serveis Socials  
Transports  
Turisme  
Urbanisme  
Habitatge  
Vulneració de drets i Seguretat  
Protecció de dades  
Cita Prèvia  
Migració

## TREBALL DE CAMP

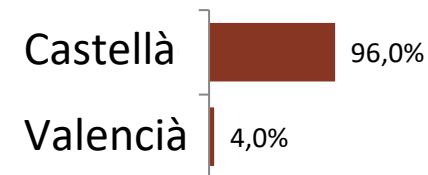
Com a instrument, es va utilitzar un qüestionari especialment elaborat per a mesurar diverses característiques específiques del servei d'atenció del 012. Per a dur a terme l'enquestes, s'ha fet un treball de camp el qual consta de telefonades als números telefònics registrats en el sistema de recepció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

Distribució d' enquestes:

Horari establert: 10:00 a 14:00 (Matí)  
17:00 a 20:00 (Vesprada)

Torn	Resposta	Percentatge
Matí	524	52,4%
Vesprada	476	47,6%

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 d'Hisenda, Economia  
i Administració Pública



## **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**

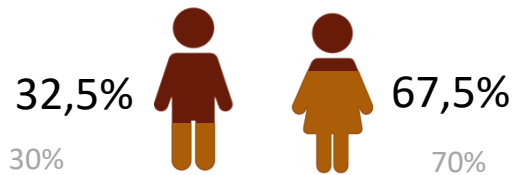
Distribució dels entrevistats per variables sociodemogràfiques

Perfil sociodemogràfic de l'usuari

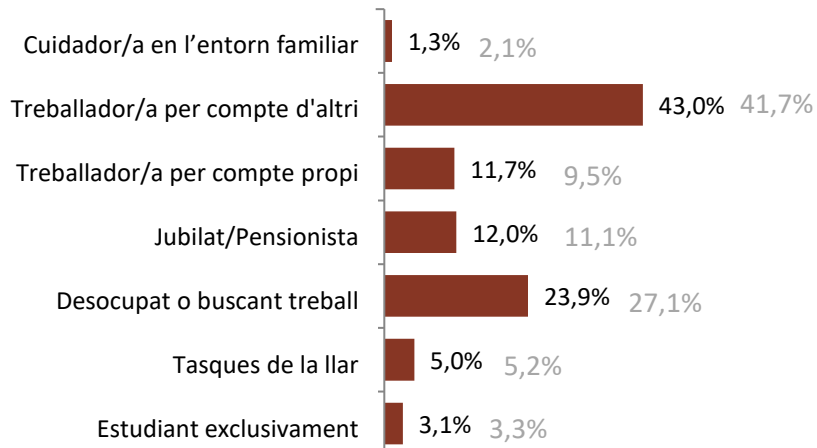
## CARACTERIZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Anàlisi descriptiu de la mostra

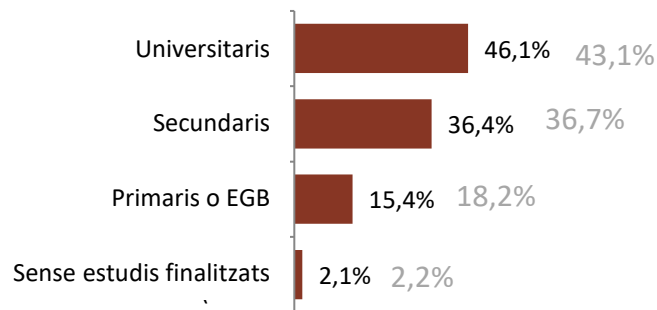
### Gènere



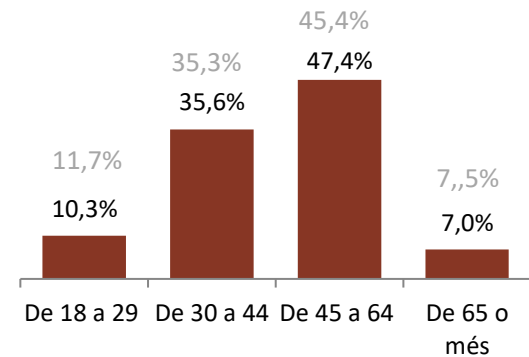
### Ocupació



### Nivell Educatiu



### Edat



Les dades recopilades sobre els usuaris del 012 es resumixen de la manera següent:

**Gènere:** més de dos terços dels usuaris són **dones (67,5%)**.

**Nivell educatiu:** La majoria de les persones que utilitzen el servei tenen **estudis secundaris o universitaris (82,5%)**.

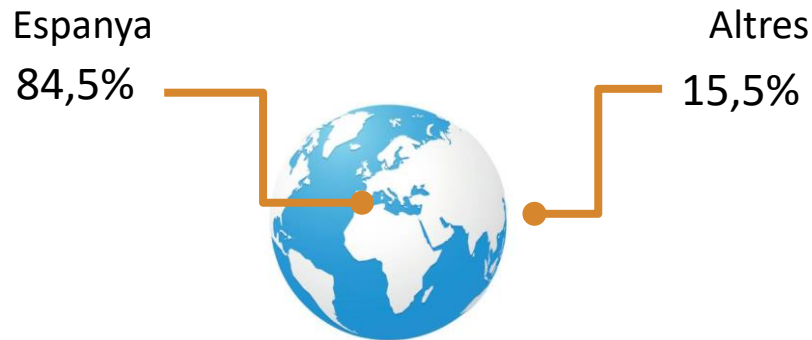
**Ocupació:** el **43%** dels usuaris enquestats són treballadors per **compte d'altri**, seguits d'aquells que es troben **aturats o buscant ocupació (23,9%)**.

**Edat:** més del 80% dels usuaris tenen entre **30 i 64 anys**.

## CARACTERIZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Anàlisi descriptiu de la mostra

### País de Naixement

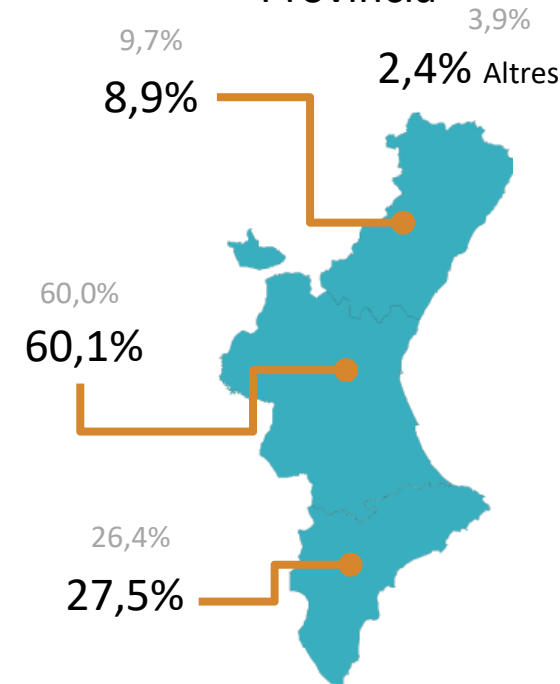


**País de naixement:** el **84,5%** dels usuaris enquestats del servici 012 han nascut a Espanya.

**Província de residència:** més de la mitat dels usuaris (**60,1%**) residixen a la **província de València**, com ja ocorria en l'onada anterior.

\*El país de naixement és una variable nova en l'estudi, per este motiu no compta amb dades corresponents a l'anterior període

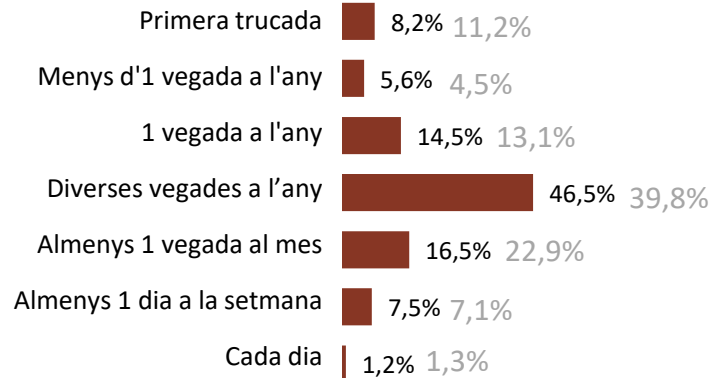
### Província



## CARACTERIZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

### Anàlisi descriptiu de la mostra

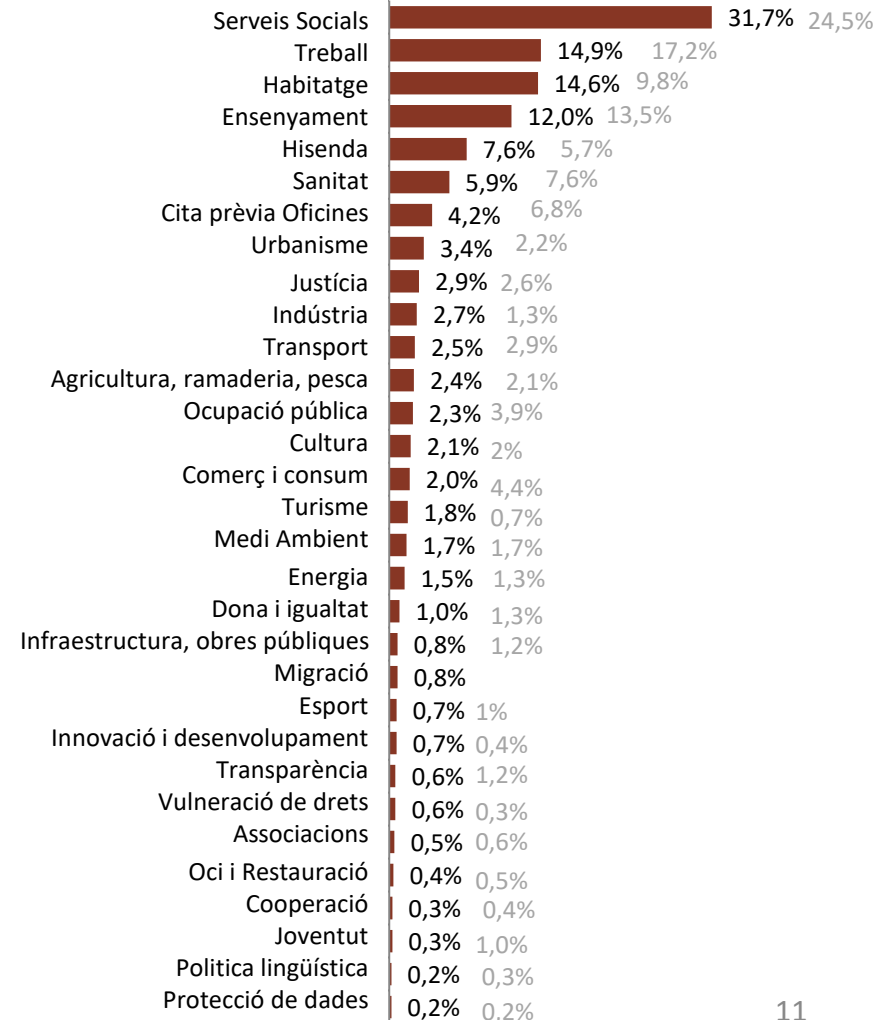
#### Freqüència d'ús



Quasi la mitat dels enquestats utilitzen el servei diverses vegades a l'any (**46,5%**). L'àrea amb major nombre de consultes, i per tant la més significativa, **és Servicis Socials (31,7%)**, amb un percentatge molt per damunt de les altres àrees. Li segueixen les relatives a **Treball, Vivenda i Ensenyament**, totes elles per damunt del 10% de representació.



### Àrees de consulta

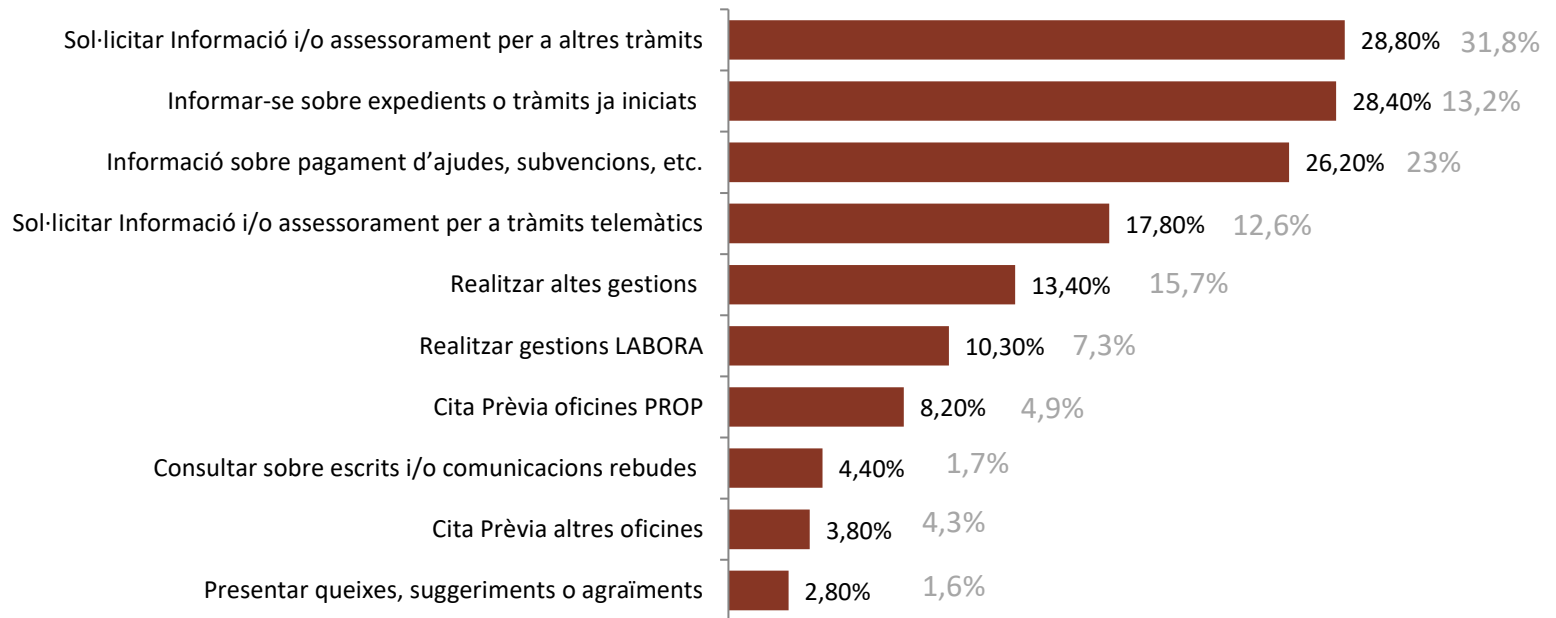




## CARACTERIZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

### Anàlisi descriptiu de la mostra

#### Motius



Els ciutadans utilitzen el servei d'atenció 012 principalment per a **sol·licitar informació i assessorament sobre altres tràmits (28,8%)** i per a **informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats (28,4%)**. Este últim duplica la seua presència en este període en comparació amb l'onada anterior. Un altre motiu que s'assenyala és la sol·licitud sobre pagaments d'ajudes, subvencions, etc. amb el 26,2% de les respostes.

És important assenyalar que els ciutadans poden telefonar per **més d'un motiu**, per la qual cosa la gràfica reflexa tots els motius de les telefonades al 012.

## CARACTERIZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Perfil sociodemogràfic: Gènere

### Àrees més consultades

Serveis Socials (31,7%)  
Treball (12,6%)  
Habitatge (12,3%)

### Àrees més consultades

Serveis Socials (31,7%)  
Treball (16%)  
Habitatge (15,7%)

### Motius de consulta

Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats  
(32,9%)  
Sol·licitar informació altres tràmits (28,3%)  
Informació sobre pagament d'ajudes,  
subvencions, etc (23,4%)

### Motius de consulta

Sol·licitar informació altres tràmits (29%)  
Informació sobre pagament d'ajudes,  
subvencions, etc. (27,6%)  
Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats  
(26,2%)

### Freqüència d'ús

Diverses vegades a l'any (43,4%)  
1 vegada a l'any (16%)  
Almenys 1 vegada al mes (15,1%)

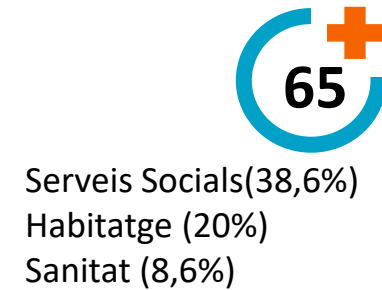
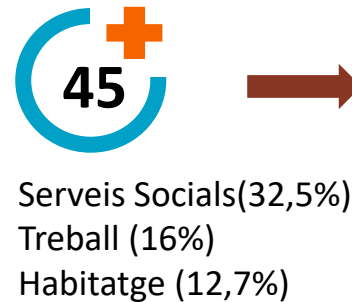
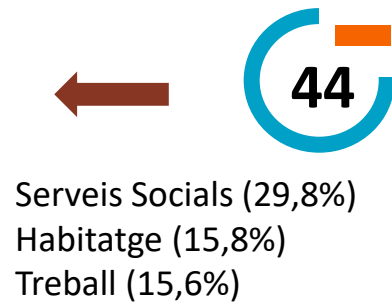
### Freqüència d'ús

Diverses vegades a l'any (48%)  
Almenys 1 vegada al mes (17,2%)  
1 vegada a l'any (13,8%)

## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Perfil sociodemogràfic: Edat

  
 Àrees més consultades



Motius de consulta

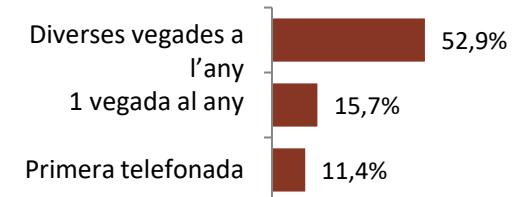


Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats (30,7%)  
 Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc. (28,3%)  
 Sol·licitar informació altres tràmits (25,9%)

Sol·licitar informació altres tràmits. (31%)  
 Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats (27%)  
 Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc. (22,8%)

Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc. (35,7%)  
 Sol·licitar informació altres tràmits. (32,9%)  
 Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats (22,9%)

Freqüència d'ús



## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Perfil sociodemogràfic: **Nivell Educatiu**  
**Sense Estudis Finalitzats**

Serveis Socials (85,7%)  
 Treball (9,5%)  
 Sanitat (9,5%)



Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc. (47,6%)



Diverses vegades a l'any (38,1%)

**Primaris /EGB**



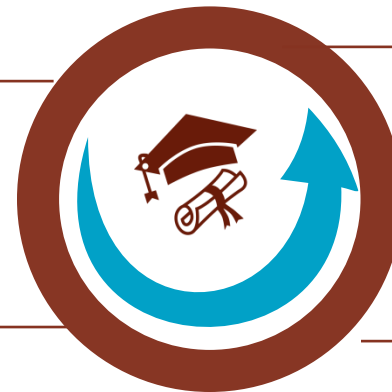
Serveis Socials (58,4%)  
 Treball (15,6%)  
 Habitatge (9,7%)



Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc.. (36,4%)



Diverses vegades a l' any (41,6%)



**Secundaris**



Serveis Socials (33,2%)  
 Habitatge (16,5%)  
 Treball ( 15,4%)

Informació sobre pagament d'ajudes subvencions, etc. (30,2%)



Diverses vegades a l'any (47,5%)



**Universitaris**



Serveis Socials (19,1%)  
 Ensenyament (16,9%)  
 Habitatge (15,4%)

Sol·licitar informació altres tràmits (32,1%)



Diverses vegades a l' any (47,7%)



## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

### Perfil sociodemogràfic: Ocupació

Àrees més consultades



Motius de consulta



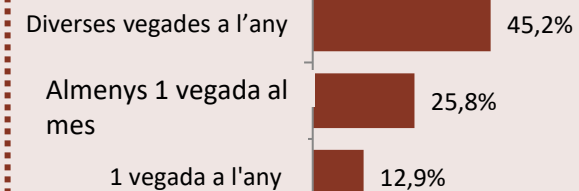
Freqüència d'ús



#### Estudiant

Serveis Socials (32,3%)  
 Ensenyament (22,6%)  
 Cita prèvia (12,9%)

- Sol·licitar Informació per a tràmits telemàtics (29%)
- Sol·licitar informació altres tràmits (29%)
- Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc. (25,8%)



#### Tasques de la llar

Serveis Socials (46%)  
 Treball (30%)  
 Habitatge (12%)

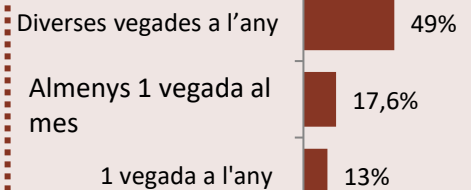
- Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc. (38%)
- Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats (26%)
- Sol·licitar informació altres tràmits (20%)



#### Aturat/ Buscant treball

Serveis Socials (44,8%)  
 Treball (25,5%)  
 Habitatge (9,6%)

- Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc. (33,1%)
- Sol·licitar informació altres tràmits (23,8%)
- Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats (22,2%)



# Resultats

## Àrees més consultades

**Jubilat Pensionista**  
 Serveis Socials (51,7%)  
 Habitatge (14,2%)  
 Sanitat (9,2%)

**Treballador per compte propi**  
 Habitatge (23,1%)  
 Serveis Socials (13,7%)  
 Hisenda (13,7%)

**Treballador per compte d'altri**  
 Serveis Socials (21,2%)  
 Ensenyament (17,4%)  
 Hisenda (15,8%)

**Cuidador en l'entorn familiar**  
 Serveis Socials (61,5%)  
 Treball (15,4%)  
 Hisenda (15,4%)

## Motius de consulta

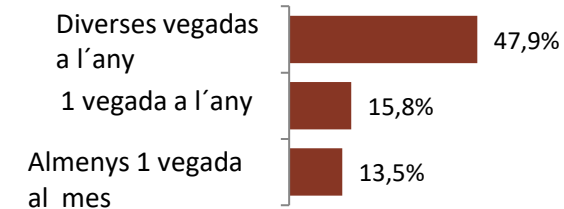
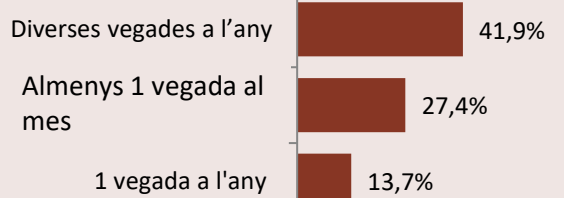
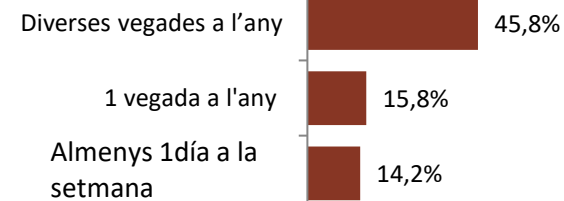
- Sol·licitar informació altres tràmits (30,8%)
- Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats (30%)
- Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc. (28,3%)

- Sol·licitar informació altres tràmits (33,3%)
- Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats (30,8%)
- Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc. (19,7%)

- Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats (31,4%)
- Sol·licitar informació altres tràmits (30,7%)
- Sol·licitar Informació per a tràmits telemàtics (22,8%)

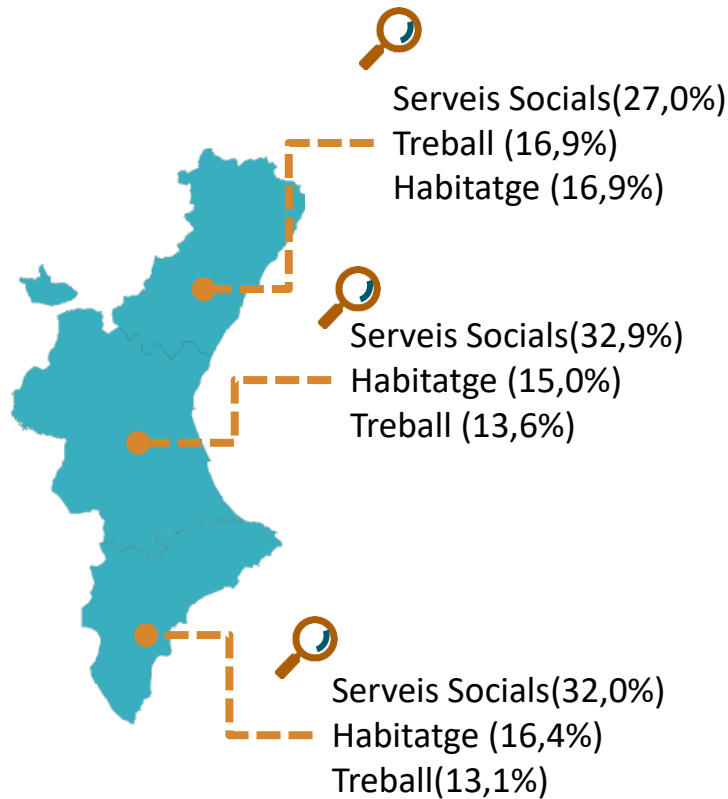
- Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc. (38,5%)
- Sol·licitar informació altres tràmits (30,8%)
- Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats (30,8%)

## Freqüència d'ús



## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

### Perfil sociodemogràfic: Província



Tipus d'usuari	Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats	Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc.	Sol·licitar informació altres tràmits	Freqüència de contacte
Icona 1	(27,0%)	(25,8%)	(23,6%)	Diverses vegades a l'any (45,8%) Almenys 1 dia al mes (22,5%) Primera trucada (10,1%)
Icona 2	(30,8%)	(27,6%)	(25,1%)	Diverses vegades a l'any (47,8%) Almenys 1 dia al mes (15,1%) 1 vegada a l'any (14,5%)
Icona 3	(29,8%)	(29,5%)	(27,3%)	Diverses vegades a l'any (45,8%) Almenys 1 dia al mes (18,5%) 1 vegada a l'any (15,3%)

## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

### Perfil sociodemogràfic: País de Naixement



Espanya



- Serveis Socials(30,5%)
- Treball (15,3%)
- Habitatge (14,4%)



Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats (28,5%)  
 Sol·licitar informació altres tràmits (28,2%)  
 Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc. (25,3%)

Diverses vegades a l'any (45,8%)  
 Almenys 1 dia al mes (16,4%)  
 1 vegada a l'any (15,3%)



Altres



- Serveis Socials(38,1%)
- Habitatge (15,5%)
- Treball (11,6%)



Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats (32,3%)  
 Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc. (31,0%)  
 Sol·licitar informació altres tràmits (27,7%)

Diverses vegades a l'any (50,3%)  
 Almenys 1 dia al mes (16,8%)  
 Primera telefonada (11,0%)





# RESULTATS

## COMPORTAMENT DE L'USUARI

Àrees de consulta

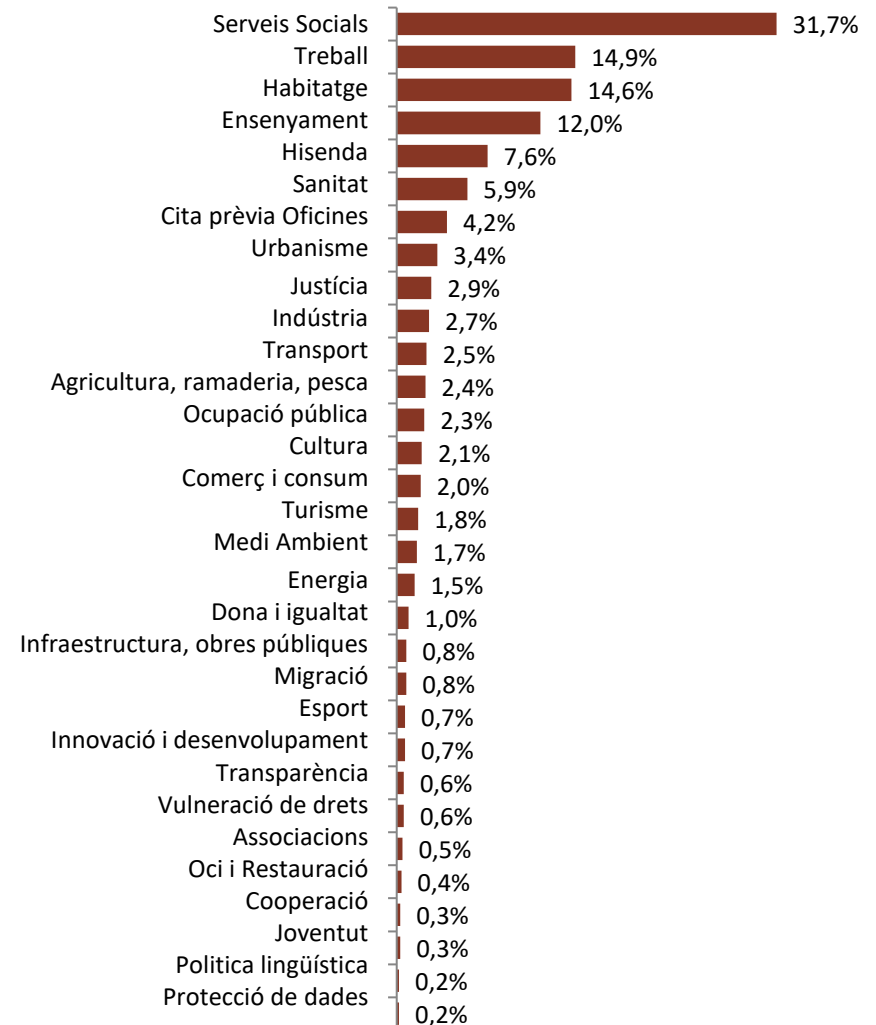
Motius de consulta

Freqüència d'ús del servei

## COMPORTAMENT DE L'USUARI

### Àrees de consulta

L'àrea de **Servicis Socials** és la més consultada, representant aproximadament un terç de les telefonades al servici 012. Li segueixen, encara que amb percentatges significativament més baixos, les àrees de **Treball, Vivenda i Ensenyament, totes elles amb una representació per damunt del 10%**.



## COMPORTAMENT DE L'USUARI

### Àrees de consulta

	TOTAL	GÈNERE		EDAT				NIVELL EDUCATIU			
		Mas.	Fem.	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 anys o més	Sense Estudis Finalitzats	Primaris o EGB	Secundaris	Universitaris
BASE		325	675	103	353	474	70	21	154	364	461
Serveis Socials	31,7%	31,7%	31,7%	27,2%	30,6%	32,5%	38,6%	85,7%	58,4%	33,2%	19,1%
Treball	14,9%	12,6%	16,0%	14,6%	15,9%	16,0%	2,9%	9,5%	15,6%	15,4%	14,5%
Habitatge	14,6%	12,3%	15,7%	21,4%	14,2%	12,7%	20,0%	0,0%	9,7%	16,5%	15,4%
Ensenyament	12,0%	7,1%	14,4%	4,9%	10,8%	15,8%	2,9%	0,0%	3,2%	10,2%	16,9%
Hisenda	7,6%	9,2%	6,8%	3,9%	8,5%	8,0%	5,7%	0,0%	2,6%	6,6%	10,4%
Sanitat	5,9%	4,3%	6,7%	3,9%	6,8%	5,3%	8,6%	9,5%	6,5%	5,2%	6,1%
Cita prèvia Oficines	4,2%	3,7%	4,4%	4,9%	4,2%	4,4%	1,4%	0,0%	3,2%	5,8%	3,5%
Urbanisme	3,4%	3,7%	3,3%	4,9%	3,7%	3,2%	1,4%	0,0%	1,3%	3,3%	4,3%
Justícia	2,9%	0,3%	1,0%	0,0%	1,1%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	1,5%
Indústria	2,7%	4,9%	1,6%	1,0%	2,3%	3,8%	0,0%	0,0%	0,6%	0,8%	5,0%
Transport	2,5%	3,7%	1,9%	2,9%	1,4%	2,7%	5,7%	0,0%	1,3%	3,3%	2,4%
Agricultura, ramaderia, pesca	2,4%	4,0%	1,6%	1,0%	1,1%	3,6%	2,9%	0,0%	1,3%	1,9%	3,3%
Ocupació pública	2,3%	2,2%	2,4%	2,9%	2,0%	2,5%	1,4%	0,0%	0,0%	3,3%	2,4%
Cultura	2,1%	2,8%	1,8%	1,9%	2,3%	1,9%	2,9%	0,0%	0,0%	1,6%	3,3%
Comerç i consum	2,0%	3,4%	1,3%	1,9%	2,0%	2,1%	1,4%	0,0%	0,6%	2,7%	2,0%
Turisme	1,8%	2,5%	1,5%	1,0%	1,1%	1,5%	8,6%	0,0%	1,9%	0,5%	2,8%
Medi Ambient	1,7%	4,0%	0,6%	1,9%	1,7%	1,7%	1,4%	0,0%	0,6%	1,4%	2,4%
Energia	1,5%	2,2%	1,2%	0,0%	1,4%	1,7%	2,9%	0,0%	1,3%	1,1%	2,0%

## COMPORTAMENT DE L'USUARI

### Àrees de consulta

	TOTAL	OCUPACIÓ							PROVÍNCIA				PAÍS DE NAIXEMENT	
		Estudiant	Tasques de la llar	Aturat o Buscant treball	Jubilat/da Pensionista	Treballador/a per compte propi	Treballador/a per compte d'altri	Cuidador/a en l'entorn familiar	València	Alacant	Castelló	Altres	Espanya	Altres
BASE		31	50	239	120	117	430	13	601	275	89	24	845	155
Serveis Socials	31,7%	32,26%	46,00%	44,77%	51,67%	13,68%	21,16%	61,54%	32,9%	32,0%	27,0%	4,17%	30,5%	38,1%
Treball	14,9%	6,5%	30,0%	25,5%	3,3%	7,7%	13,5%	0,0%	13,6%	16,4%	16,9%	29,2%	15,5%	11,6%
Habitatge	14,6%	9,7%	12,0%	9,6%	14,2%	23,1%	15,8%	15,4%	15,0%	13,1%	16,9%	12,5%	14,4%	15,5%
Ensenyament	12,0%	22,6%	6,0%	7,9%	3,3%	10,3%	17,4%	0,0%	13,1%	10,5%	10,1%	12,5%	12,7%	8,4%
Hisenda	7,6%	3,2%	0,0%	2,9%	6,7%	13,7%	9,8%	15,4%	8,5%	5,1%	9,0%	12,5%	7,8%	6,5%
Sanitat	5,9%	6,5%	2,0%	4,6%	9,2%	3,4%	7,0%	0,0%	6,2%	4,4%	6,7%	12,5%	6,3%	3,9%
Cita prèvia Oficines	4,2%	12,9%	4,0%	4,6%	2,5%	1,7%	4,4%	7,7%	4,8%	3,3%	4,5%	0,0%	3,8%	6,5%
Urbanisme	3,4%	0,0%	2,0%	1,7%	1,7%	12,8%	2,6%	7,7%	3,2%	3,3%	5,6%	4,2%	3,6%	2,6%
Justícia	2,9%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	1,7%	0,7%	0,0%	0,7%	1,1%	1,1%	0,0%	0,1%	4,5%
Indústria	2,7%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	9,4%	3,3%	0,0%	2,2%	2,2%	5,6%	12,5%	3,1%	0,6%
Transport	2,5%	0,0%	0,0%	1,7%	2,5%	5,1%	2,8%	0,0%	2,2%	3,3%	2,2%	0,0%	2,7%	1,3%
Agricultura, ramaderia, pesca	2,4%	0,0%	0,0%	1,3%	4,2%	6,0%	2,1%	0,0%	2,7%	1,5%	4,5%	0,0%	2,7%	0,6%
Ocupació pública	2,3%	6,5%	0,0%	2,5%	0,8%	0,0%	3,3%	0,0%	2,3%	2,9%	1,1%	0,0%	2,6%	0,6%
Cultura	2,1%	3,2%	4,0%	0,8%	0,8%	3,4%	2,6%	0,0%	1,7%	2,5%	4,5%	0,0%	2,5%	0,0%
Comerç i consum	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%	6,8%	2,1%	0,0%	2,5%	1,8%	0,0%	0,0%	2,1%	1,3%
Turisme	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	5,8%	2,6%	1,9%	0,0%	1,2%	2,2%	4,5%	4,2%	2,0%	0,6%
Medi Ambient	1,7%	3,2%	0,0%	0,4%	0,8%	4,3%	2,1%	0,0%	1,0%	2,5%	3,4%	4,2%	2,0%	0,0%
Energia	1,5%	0,0%	2,0%	0,4%	0,8%	1,7%	2,3%	0,0%	1,2%	2,5%	1,1%	0,0%	1,7%	0,6%

Diferències significatives  
Superior/Inferior al total

## COMPORTAMENT DE L'USUARI

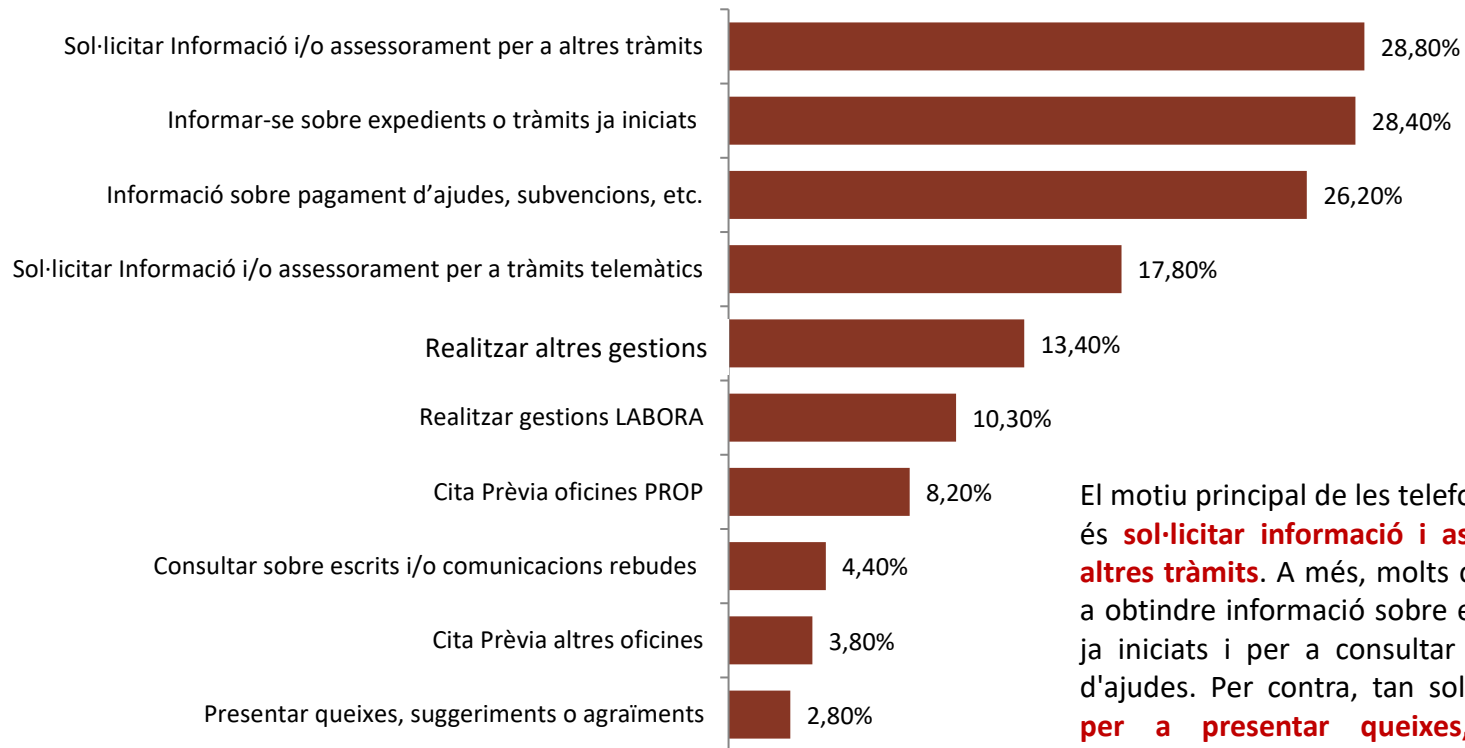
### Àrees de consulta

	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 iniciats	Consulta sobre escrits comunicacions rebudes	Presentar queixes, suggeriments o agraiments	Informació sobre pagaments d'ajudes, subvencions, etc.	Realitzar altres gestions	Cita Prèvia oficines PROP	Cita Prèvia altres oficines	Realitzar gestions LABORA	Cada dia	Almenys 1 dia a la setmana	Almenys 1 vegada al mes	Diverses vegades a l'any	Menys d'1 vegada a l'any	Primera vegada telefonada	
BASE		178	288	284	44	28	262	134	82	38	103	12	75	165	465	145	56	82
Serveis Socials	31,7%	15,7%	34,0%	41,2%	20,5%	28,6%	55,3%	12,7%	26,8%	36,8%	20,4%	58,3%	54,7%	38,2%	28,4%	26,9%	28,6%	23,2%
Treball	14,9%	13,5%	11,1%	8,1%	15,9%	3,6%	9,9%	16,4%	11,0%	31,6%	71,8%	8,3%	4,0%	12,7%	17,4%	13,8%	17,9%	15,9%
Habitatge	14,6%	16,3%	20,1%	15,1%	29,5%	14,3%	23,3%	12,7%	23,2%	10,5%	3,9%	8,3%	14,7%	17,6%	16,1%	9,0%	19,6%	7,3%
Ensenyament	12,0%	15,7%	18,4%	10,6%	18,2%	10,7%	5,3%	18,7%	14,6%	2,6%	6,8%	16,7%	6,7%	6,1%	14,2%	13,1%	5,4%	18,3%
Hisenda	7,6%	16,9%	9,7%	8,5%	22,7%	3,6%	4,2%	10,4%	14,6%	10,5%	2,9%	0,0%	9,3%	9,7%	7,1%	9,7%	0,0%	7,3%
Sanitat	5,9%	7,9%	4,9%	7,0%	4,5%	25,0%	3,4%	10,4%	11,0%	2,6%	2,9%	0,0%	5,3%	8,5%	5,8%	4,1%	1,8%	8,5%
Cita previa Oficines	4,2%	10,1%	2,4%	3,9%	6,8%	10,7%	3,1%	4,5%	18,3%	18,4%	7,8%	0,0%	4,0%	2,4%	6,2%	2,1%	3,6%	1,2%
Urbanisme	3,4%	1,1%	5,9%	3,5%	0,0%	3,6%	2,7%	5,2%	7,3%	0,0%	3,9%	0,0%	8,0%	3,6%	3,0%	2,8%	3,6%	2,4%
Justícia	2,9%	3,9%	4,2%	3,9%	4,5%	3,6%	1,1%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	4,0%	2,4%	1,9%	4,8%	1,8%	6,1%
Indústria	2,7%	4,5%	3,5%	4,2%	6,8%	3,6%	1,9%	4,5%	2,4%	2,6%	1,0%	0,0%	6,7%	4,2%	1,5%	4,1%	1,8%	1,2%
Transport	2,5%	3,9%	1,0%	2,8%	2,3%	0,0%	1,9%	8,2%	2,4%	0,0%	1,9%	0,0%	1,3%	3,0%	1,9%	2,8%	3,6%	4,9%
Agricultura, ramaderia, pesca	2,4%	3,4%	2,8%	2,1%	9,1%	3,6%	1,1%	4,5%	3,7%	0,0%	0,0%	0,0%	8,0%	0,6%	3,4%	0,7%	0,0%	0,0%
Ocupació pública	2,3%	2,8%	4,2%	2,5%	6,8%	0,0%	1,5%	3,0%	4,9%	5,3%	2,9%	0,0%	0,0%	0,6%	3,4%	1,4%	5,4%	1,2%
Cultura	2,1%	3,4%	2,8%	2,8%	9,1%	7,1%	3,8%	3,0%	4,9%	5,3%	1,0%	0,0%	4,0%	1,8%	2,2%	2,1%	0,0%	2,4%
Comerç i consum	2,0%	2,2%	1,7%	0,7%	0,0%	3,6%	2,7%	1,5%	4,9%	2,6%	0,0%	8,3%	1,3%	0,6%	2,8%	2,1%	1,8%	0,0%
Turisme	1,8%	2,2%	2,1%	2,1%	6,8%	3,6%	2,7%	5,2%	0,0%	2,6%	1,0%	0,0%	5,3%	0,0%	1,3%	2,8%	1,8%	3,7%
Medi Ambient	1,7%	1,7%	2,1%	2,5%	4,5%	14,3%	1,9%	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,3%	3,0%	1,5%	0,7%	0,0%	0,0%
Energia	1,5%	1,7%	1,0%	3,2%	4,5%	3,6%	3,4%	1,5%	1,2%	5,3%	1,0%	0,0%	4,0%	1,2%	1,7%	1,4%	0,0%	0,0%

Diferències significatives  
Superior/Inferior al total

## COMPORTAMENT DE L'USUARI

### Motius de consulta



El motiu principal de les telefonades al servici 012 és **sol·licitar informació i assessorament per a altres tràmits**. A més, molts ciutadans criden per a obtindre informació sobre expedients o tràmits ja iniciats i per a consultar sobre el pagament d'ajudes. Per contra, tan sols un **2,8% telefona per a presentar queixes, suggeriments o agraïments**.

## COMPORTAMENT DE L'USUARI

### Motius de consulta

	TOTAL	GÈNERE		EDAT				NIVELL EDUCATIU			
		Mas.	Fem.	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 anys o més	Sense Estudis Finalitzats	Primaris o EGB	Secundaris	Universitaris
BASE		325	675	103	353	474	70	21	154	364	461
Sol·licitar Informació i/o assessorament per a tràmits telemàtics	17,8%	19,1%	17,2%	22,3%	19,8%	16,2%	11,4%	4,8%	5,2%	15,7%	24,3%
Sol·licitar Informació i/o assessorament per a altres tràmits	28,8%	28,3%	29,0%	24,3%	26,3%	31,0%	32,9%	14,3%	24,0%	27,5%	32,1%
Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats	28,4%	32,9%	26,2%	24,3%	32,6%	27,0%	22,9%	23,8%	27,3%	26,4%	30,6%
Consultar sobre escrits i/o comunicacions rebudes	4,4%	4,6%	4,3%	2,9%	3,7%	5,1%	5,7%	0,0%	0,0%	4,9%	5,6%
Presentar queixes, suggeriments o agraïments	2,8%	4,3%	2,1%	3,9%	1,4%	3,4%	4,3%	0,0%	3,9%	2,5%	2,8%
Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc.	26,2%	23,4%	27,6%	34,0%	26,6%	22,8%	35,7%	47,6%	36,4%	30,2%	18,7%
Realitzar altres gestions	13,4%	13,5%	13,3%	15,5%	11,0%	14,1%	17,1%	9,5%	14,9%	10,4%	15,4%
Cita Prèvia oficines PROP	8,2%	7,4%	8,6%	4,9%	7,6%	9,3%	8,6%	4,8%	5,8%	10,2%	7,6%
Cita Prèvia altres oficines	3,8%	3,4%	4,0%	3,9%	3,4%	4,2%	2,9%	4,8%	3,2%	4,7%	3,3%
Realitzar gestions LABORA	10,3%	10,5%	10,2%	9,7%	9,6%	11,6%	5,7%	9,5%	11,7%	12,1%	8,5%

## COMPORTAMENT DE L'USUARI

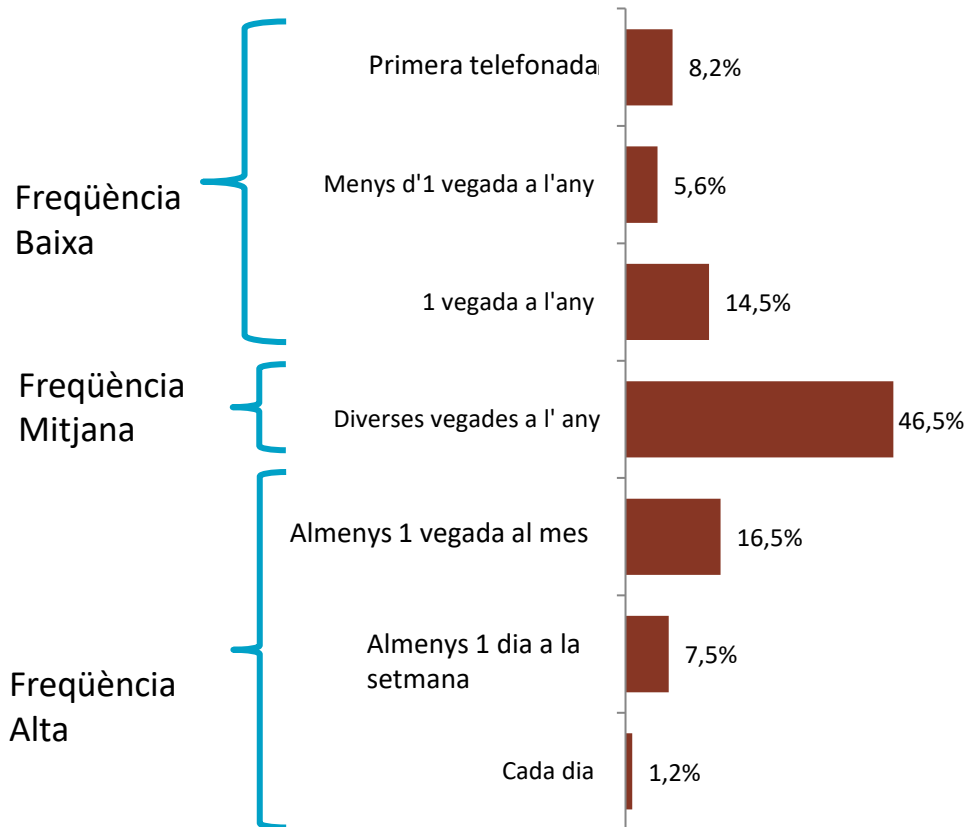
### Motius de consulta

	TOTAL	OCUPACIÓ							PROVÍNCIA				PAÍS DE NAIXEMENT	
		Estudiant	Tasques de la llar	Aturat o Buscant treball	Jubilat/da Pensionista	Treballad or/a per compte propi	Treballad or/a per compte d'altri	Cuidador/a en l'entorno familiar	València	Alacant	Castelló	Altres	Espanya	Altres
BASE		31	50	239	120	117	430	13	601	275	89	24	845	155
Sol·licitar Informació i/o assessorament per a tràmits telemàtics	17,8%	29,0%	10,0%	11,3%	8,3%	23,9%	22,8%	7,7%	16,3%	18,2%	23,6%	33,3%	17,9%	17,4%
Sol·licitar Informació i/o assessorament per a altres tràmits	28,8%	29,0%	20,0%	23,8%	30,8%	33,3%	30,7%	30,8%	30,8%	27,3%	23,6%	20,8%	28,2%	32,3%
Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats	28,4%	22,6%	26,0%	22,2%	30,0%	30,8%	31,4%	30,8%	27,6%	29,8%	27,0%	33,3%	28,5%	27,7%
Consultar sobre escrits i/o comunicacions rebudes	4,4%	6,5%	2,0%	2,5%	3,3%	6,0%	5,6%	0,0%	4,7%	4,4%	4,5%	0,0%	4,4%	4,5%
Presentar queixes, suggeriments o agraïments	2,8%	9,7%	0,0%	0,8%	3,3%	5,1%	3,0%	0,0%	1,8%	5,1%	3,4%	0,0%	2,5%	4,5%
Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc.	26,2%	25,8%	38,0%	33,1%	28,3%	19,7%	21,9%	38,5%	25,1%	29,5%	25,8%	12,5%	25,3%	31,0%
Realitzar altres gestions	13,4%	16,1%	10,0%	10,9%	15,0%	15,4%	14,2%	7,7%	13,0%	13,1%	18,0%	8,3%	13,8%	11,0%
Cita Prèvia oficines PROP	8,2%	16,1%	10,0%	7,1%	8,3%	11,1%	7,0%	15,4%	9,0%	5,5%	12,4%	8,3%	7,5%	12,3%
Cita Prèvia altres oficines	3,8%	6,5%	4,0%	5,0%	5,0%	1,7%	3,0%	7,7%	4,0%	4,4%	2,2%	0,0%	3,4%	5,8%
Realitzar gestions LABORA	10,3%	12,9%	18,0%	19,7%	5,8%	6,8%	6,3%	7,7%	10,5%	11,3%	6,7%	12,5%	10,4%	9,7%



## COMPORTAMENT DE L'USUARI

### Freqüència d'ús del servei



Quasi la mitat dels ciutadans utilitzen el servei **diverses vegades a l'any**, és a dir, amb una freqüència mitjana.

## COMPORTAMENT DE L'USUARI

### Freqüència d'ús del servei

	TOTAL	GÈNERE		EDAT				NIVELL EDUCATIU			
		Mas.	Fem.	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 anys o més	Sense Estudis Finalitzats	Primaris o EGB	Secundaris	Universitaris
BASE		325	675	103	353	474	70	21	154	364	461
Cada dia	1,2%	1,2%	1,2%	1,0%	1,7%	1,1%	0,0%	9,5%	1,9%	1,1%	0,7%
Almenys 1 dia a la setmana	7,5%	8,9%	6,8%	9,7%	7,1%	7,2%	8,6%	14,3%	8,4%	6,6%	7,6%
Almenys 1 vegada al mes	16,5%	15,1%	17,2%	19,4%	16,4%	17,3%	7,1%	23,8%	24,7%	13,5%	15,8%
Diverses vegadas a l'any	46,5%	43,4%	48,0%	36,9%	43,6%	49,8%	52,9%	38,1%	41,6%	47,5%	47,7%
1 vegada a l'any	14,5%	16,0%	13,8%	17,5%	15,9%	12,7%	15,7%	4,8%	9,7%	16,5%	15,0%
Menys d'1 vegada a l'any	5,6%	5,8%	5,5%	3,9%	6,2%	5,7%	4,3%	4,8%	8,4%	5,2%	5,0%
Primera trucada	8,2%	9,5%	7,6%	11,7%	9,1%	6,3%	11,4%	4,8%	5,2%	9,6%	8,2%

## COMPORTAMENT DE L'USUARI

### Freqüència d'ús del servei

	TOTAL	OCUPACIÓ							PROVÍNCIA				PAÍS DE NAIXEMENT	
		Estudiant	Tasques de la llar	Aturat o Buscant treball	Jubilat/d Pensionista	Treballador/a per compte propi	Treballador/a per compte d'altri	Cuidador/a en l'entorn familiar	València	Alacant	Castelló	Altres	Espanya	Altres
BASE		31	50	239	120	117	430	13	601	275	89	24	845	155
Cada dia	1,2%	0,0%	2,0%	1,7%	2,5%	0,0%	0,9%	0,0%	1,0%	2,2%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%
Almenys 1 dia a la setmana	7,5%	0,0%	12,0%	5,9%	14,2%	11,1%	5,6%	7,7%	7,8%	6,2%	9,0%	0,0%	7,3%	8,4%
Almenys 1 vegada al mes	16,5%	25,8%	24,0%	17,6%	7,5%	27,4%	13,5%	30,8%	15,1%	18,5%	22,5%	12,5%	16,4%	16,8%
Diverses vegades a l'any	46,5%	45,2%	40,0%	49,0%	45,8%	41,9%	47,9%	30,8%	47,8%	45,8%	43,8%	29,2%	45,8%	50,3%
1 vegada a l'any	14,5%	12,9%	12,0%	13,0%	15,8%	13,7%	15,8%	7,7%	14,5%	15,3%	9,0%	29,2%	15,3%	10,3%
Menys d'1 vegada a l'any	5,6%	3,2%	8,0%	4,6%	3,3%	3,4%	7,2%	7,7%	6,3%	4,4%	5,6%	0,0%	6,0%	3,2%
Primera telefonada	8,2%	12,9%	2,0%	8,4%	10,8%	2,6%	9,1%	15,4%	7,5%	7,6%	10,1%	29,2%	7,7%	11,0%



# Resultats

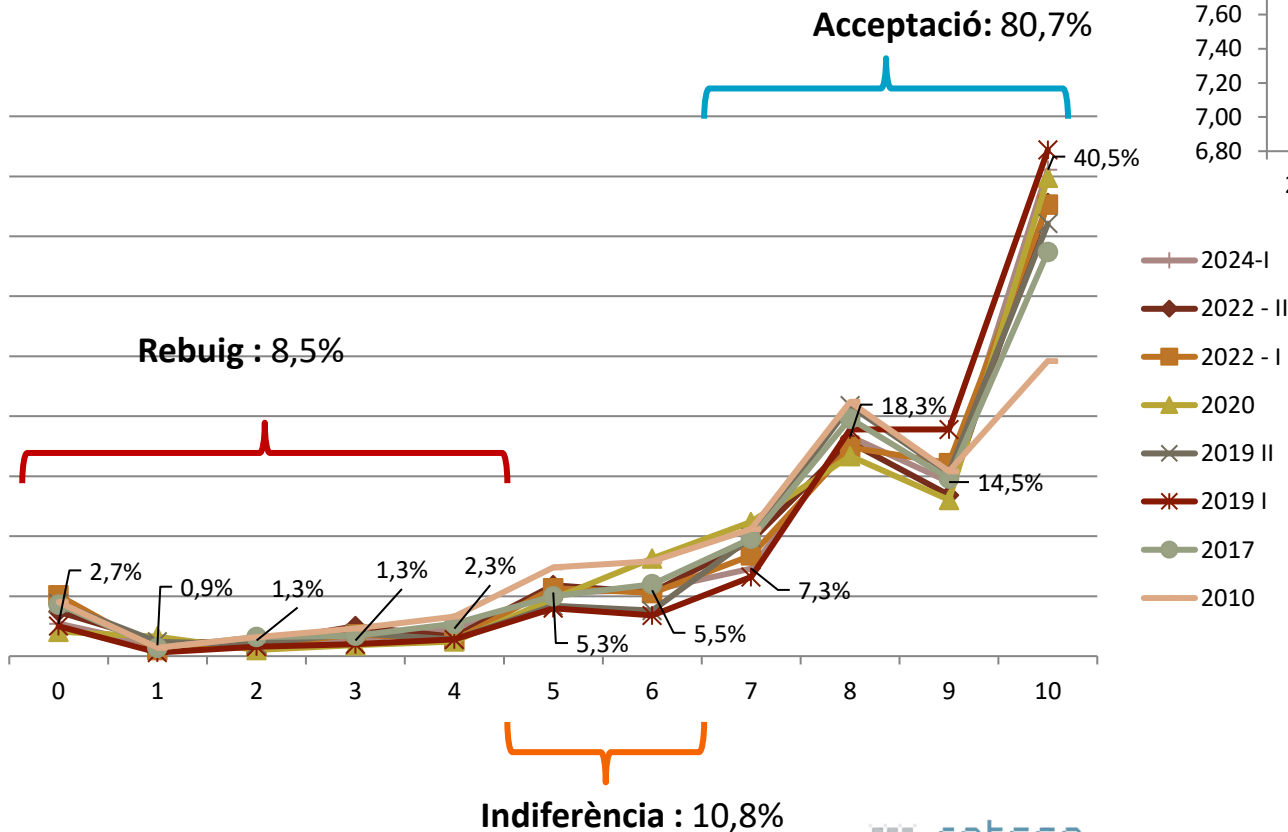
## **ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA**

Satisfacció global

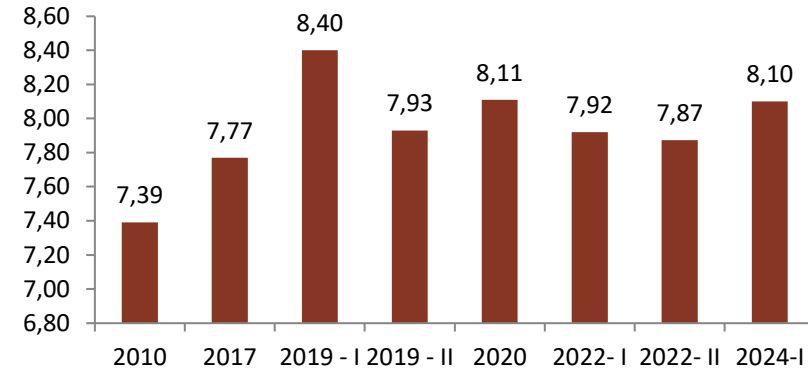
Satisfacció per atributs

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

### Satisfacció Global



Mitjana : **8,10**



En termes generals, s'ha observat un **lleuger augment** en la satisfacció dels ciutadans que utilitzen el servei 012. El **80,7%** dels ciutadans enquestats li han atorgat una **nota d'acceptació**. El servei ha aconseguit una nota mitjana de **8,10 sobre 10**, la qual cosa representa un **increment de 0,23** punts en comparació amb l'estudi anterior.

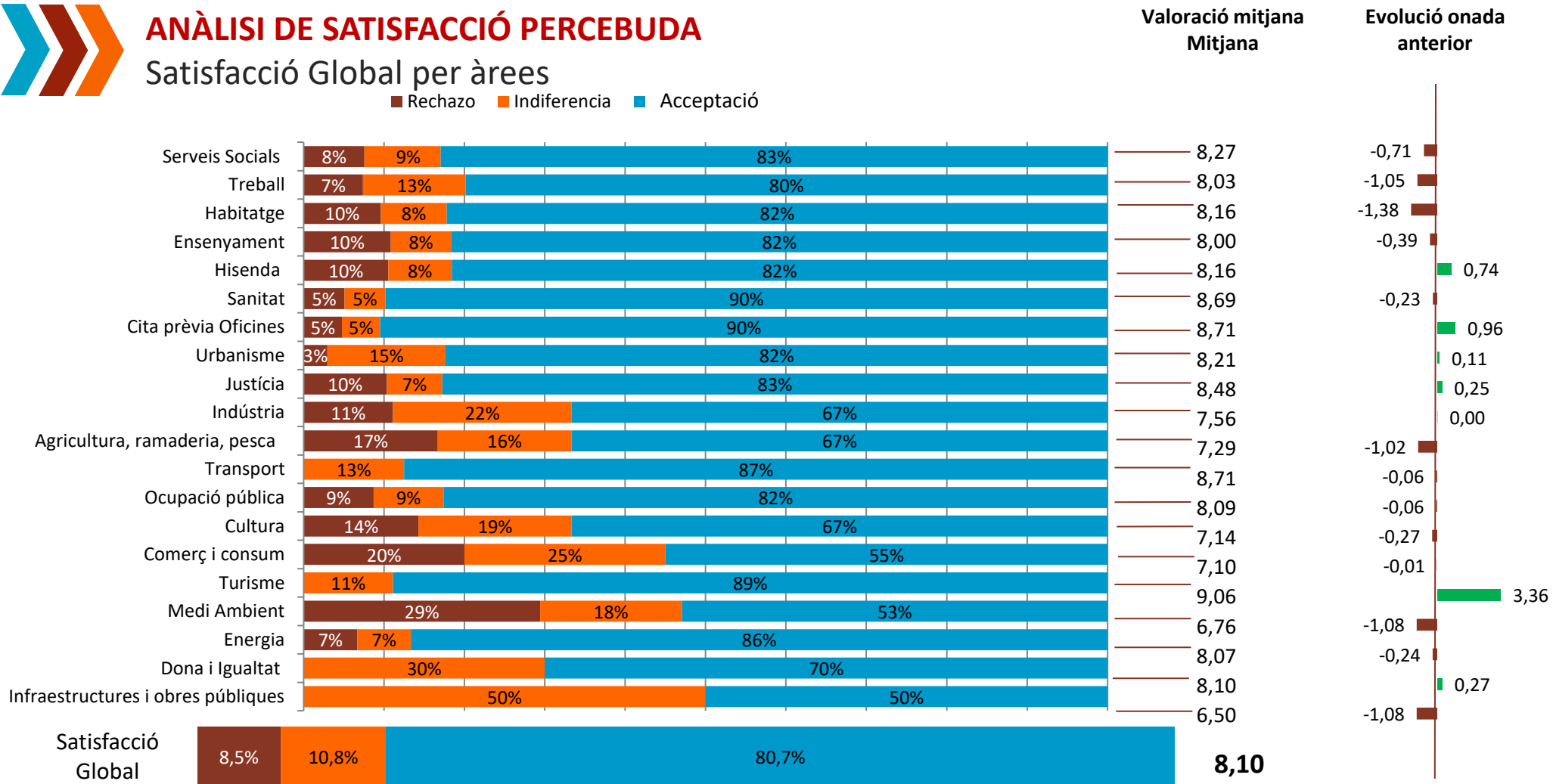
## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

### Satisfacció Global per àrees

■ Rechazo ■ Indiferencia ■ Acceptació

Valoració mitjana  
Mitjana

Evolució onada anterior





## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

### Satisfacció Global per àrees

La **satisfacció general** en diferents àrees es distribuïx de la manera següent:

- **Acceptació**: Representa el **80,7%**.
- **Indiferència**: Correspon al **10,8%**.
- **Rebuig**: Constituïx el **8,5%**.

En mitjana, la **valoració general** és de **8,10 sobre 10**.

En analitzar **àrees específiques**:

- **Turisme**: Destaca amb una mitjana de **9,06**.
- **Transport i cita prèvia**: Ambdues tenen una mitjana de **8,71**.
- **Sanitat**: Es troba en quart lloc amb una mitjana de **8,69**.

D'altra banda, les àrees amb **pitjor valoració** (per davall de 7) són:

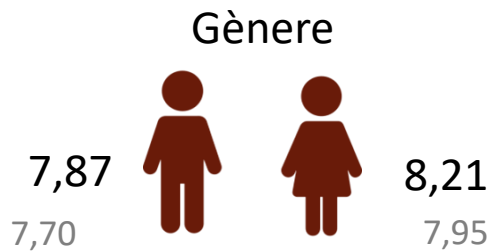
- **Infraestructures i obres públiques**: Mitjana de **6,5**.
- **Medi Ambient i Desenvolupament Sostenible**: Mitjana de **6,76**.

En **comparació amb l'onada anterior**, les àrees en les quals ha crescut la seua valoració són:

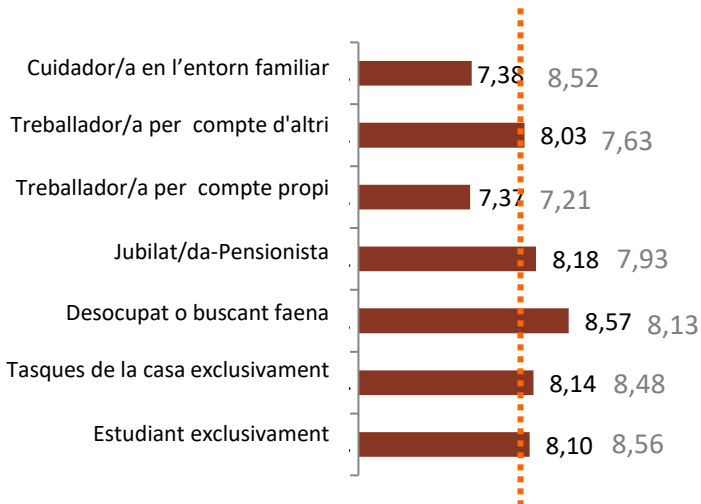
- **Turisme**: Ha experimentat un gran creixement (+3,36 punts).
- **Dona i Igualtat, Hisenda, Cita prèvia en oficines, Urbanisme i Justícia**

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

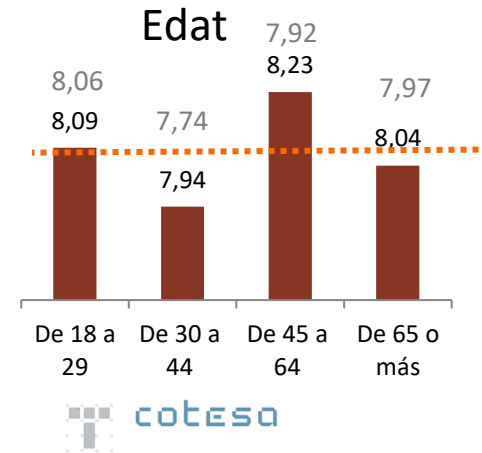
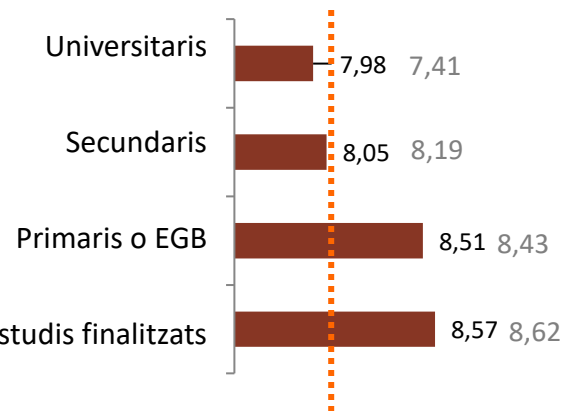
Nivell de satisfacció per variables sociodemogràfiques



### Ocupació



### Nivell Educatiu



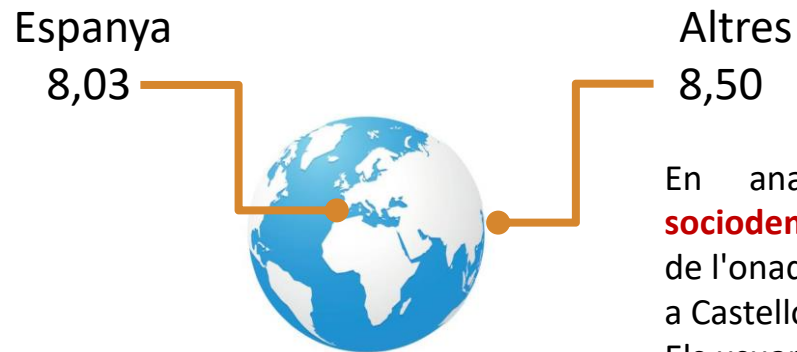
En analitzar **la nota mitjana per variables sociodemogràfiques**, s'observa que és lleugerament superior a les de l'any passat en la majoria de les variables.



## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Nivell de satisfacció per variables sociodemogràfiques

### País de Naixement

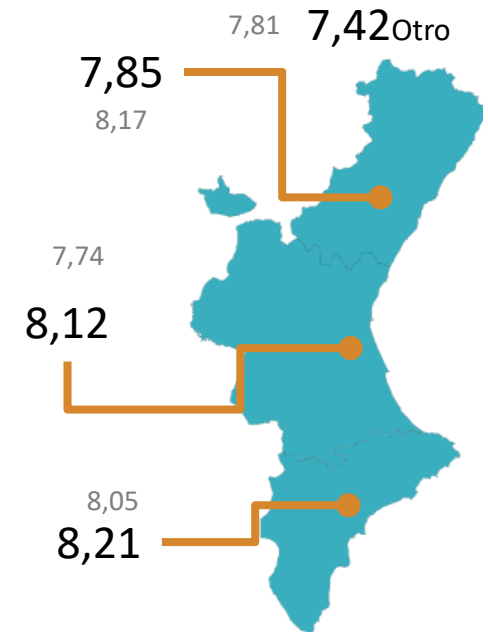


En analitzar **la nota mitjana per variables sociodemogràfiques**, s'observa que esta és **superior** a la de l'onada anterior a València i Alacant. No obstant això, a Castelló descendix lleugerament.

Els usuaris el **país de naixement dels quals és diferent a Espanya**, atorguen una valoració lleugerament superior que els nascuts a Espanya **(+0,47 punts)**.

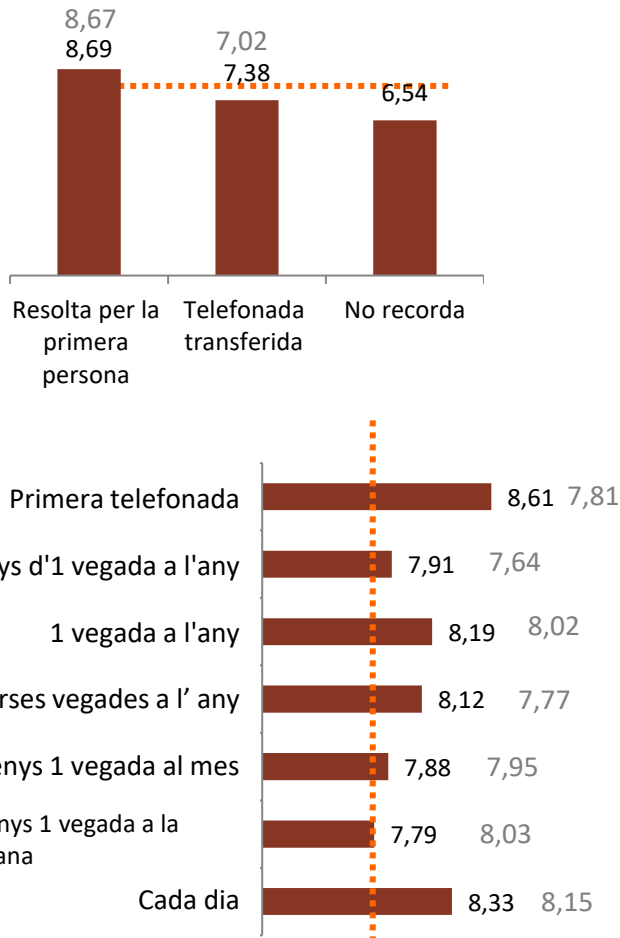
\*El país de naixement és una variable nova en l'estudi, per este motiu no compta amb dades corresponents a l'anterior període

### Província



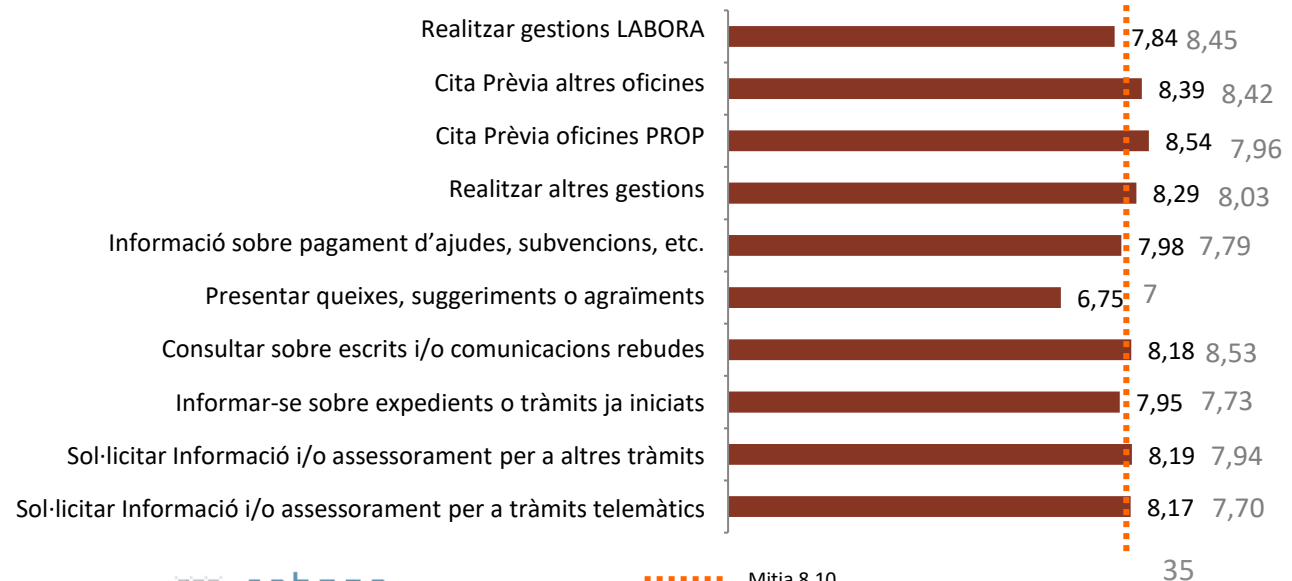
## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Nivell de satisfacció per motius, freqüència i resolució.



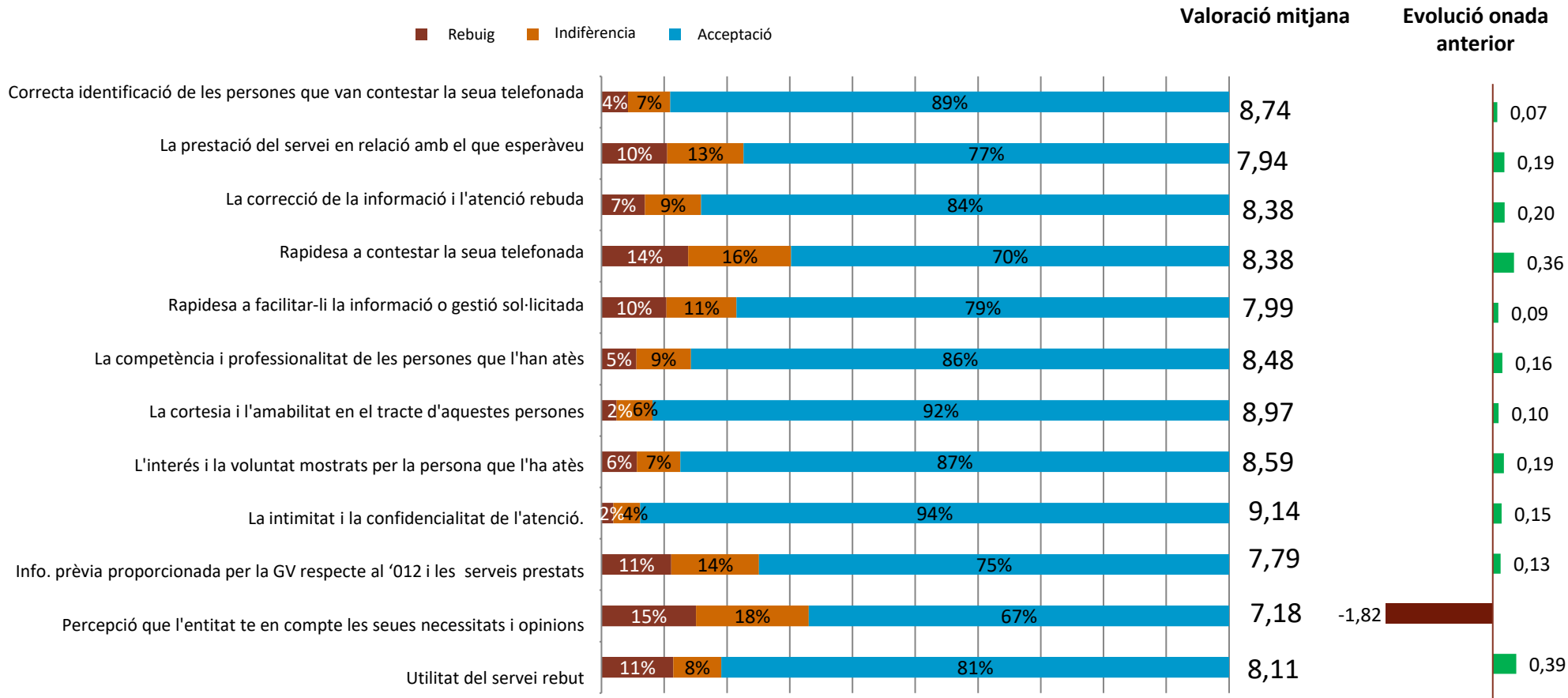
En analitzar la satisfacció **per motius d'ús del servei**, s'observa el següent:

- Les persones que **demanen cita prèvia a altres oficines o a les oficines PROP** són les més satisfetes amb el servei.
- Aquelles que **presenten queixes, suggeriments o agraïments** són les més insatisfetes.
- D'altra banda, les persones que afirmen que la seua telefonada ha sigut **transferida a altres departaments de la Generalitat o no recorden**, tenen un nivell de satisfacció per davall de la mitjana. En canvi les que foren resoltes **per la primera persona** tenen un nivell de **satisfacció superior**



## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

### Valoració per atributs





## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

### Valoració per atributs

En analitzar els diferents atributs, els que obtenen una major **satisfacció** són:

- **La intimitat i confidencialitat de l'atenció:** destaca amb una mitjana de **9,14 punts**.
- **La cortesia i amabilitat en el tracte de l'informador/a 012:** té una mitjana de **8,97 punts**.
- **Correcta identificació i presentació de les persones que van contestar la telefonada:** es troba en tercer lloc amb una mitjana de **8,74 punts**.

D'altra banda, els atributs amb **pitjor valoració** (per davall de 8) són:

- **Percepció que l'administració té en compte les seues necessitats i opinions:** mitjana de **7,18 punts**.
- **Informació prèvia proporcionada per la GV respecte al servici 012:** mitjana de **7,79 punts**.
- **La prestació del servici en relació amb l'esperat:** mitjana de **7,94 punts**.
- **Rapidesa a facilitar-li la informació o gestió sol·licitada:** mitjana de **7,99 punts**.

En **comparació amb l'onada anterior:**

- La valoració mitjana de tots els atributs a excepció de **Percepció que l'administració té en compte les seues necessitats i opinions** augmenta. En concret, este atribut experimenta una caiguda bastant rellevant (**-1,82 punts**).

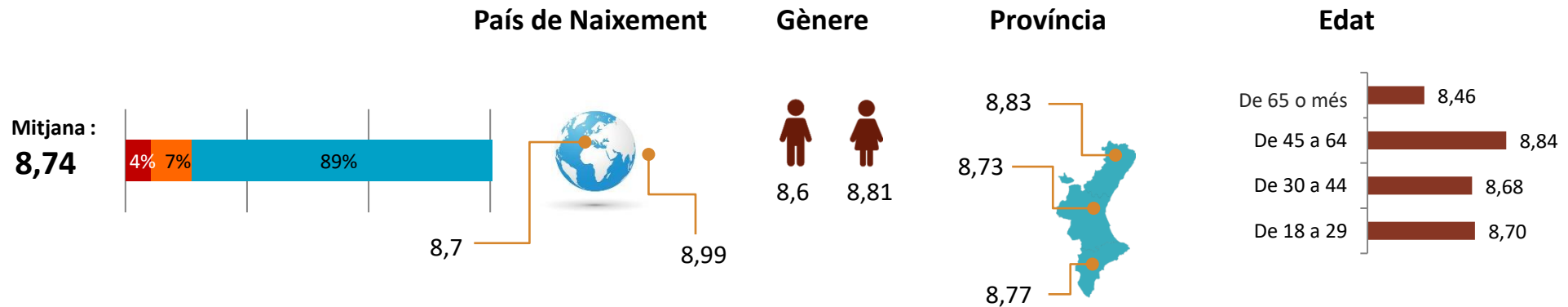


## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

*Elements tangibles*

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

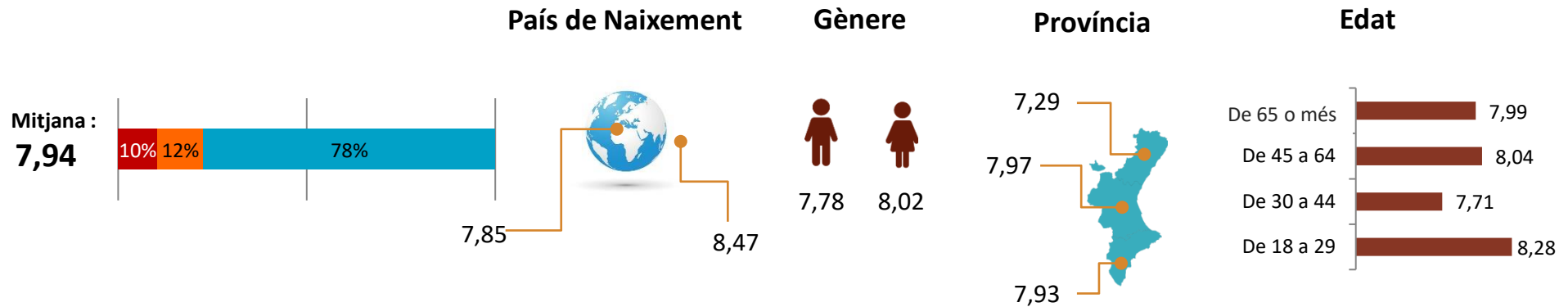




## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació  
*Fiabilitat*

La prestació del servei en relació amb el que esperàveu



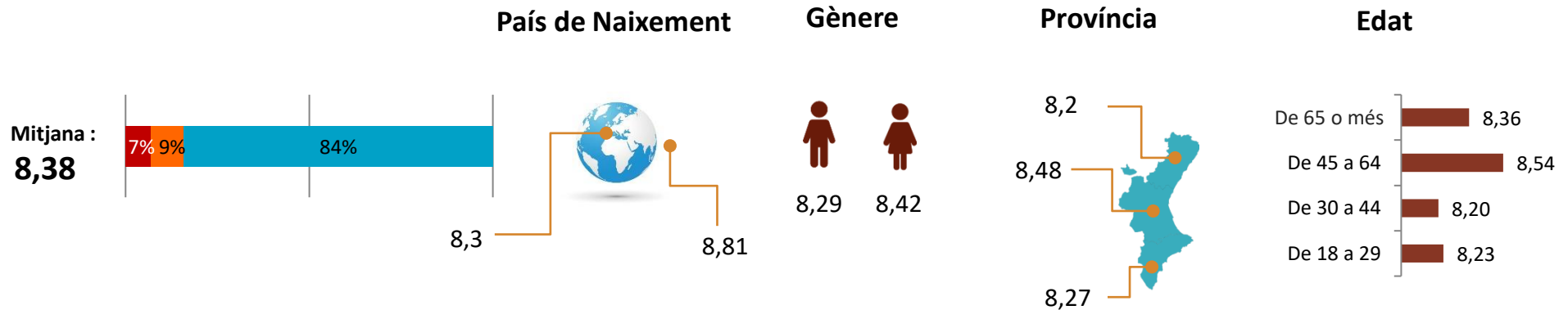


## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

*Fiabilitat*

La correcta informació i l'atenció rebuda



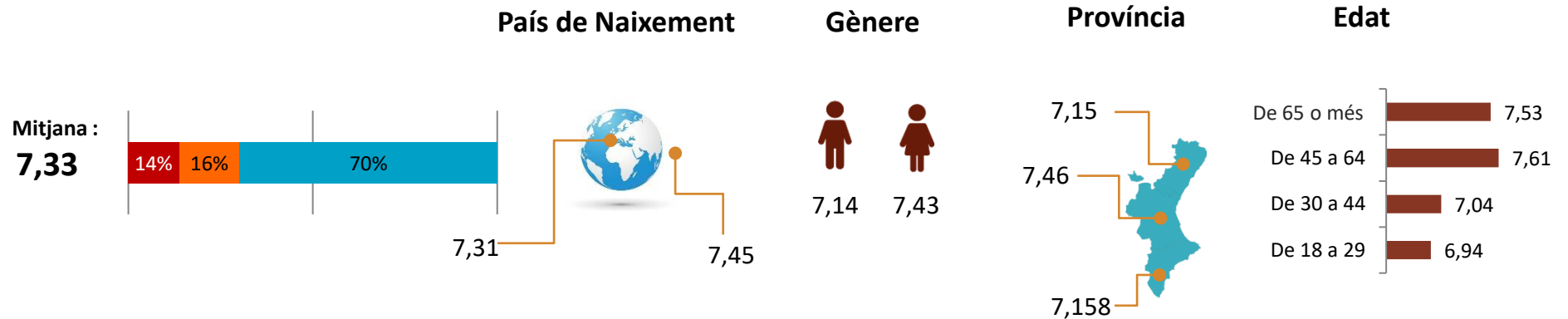


## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

*Capacitat de resposta*

Rapidesa en contestar la seua telefonada





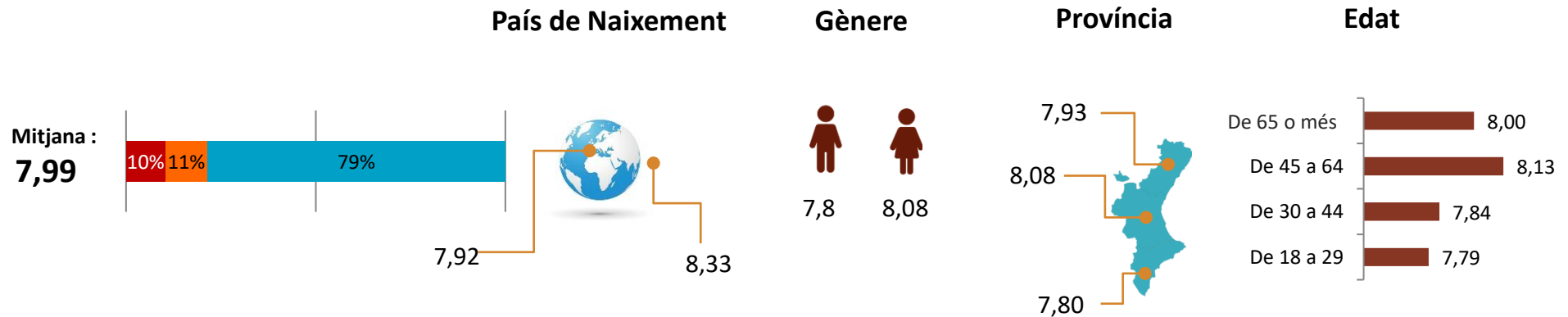


## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

*Capacitat de resposta*

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



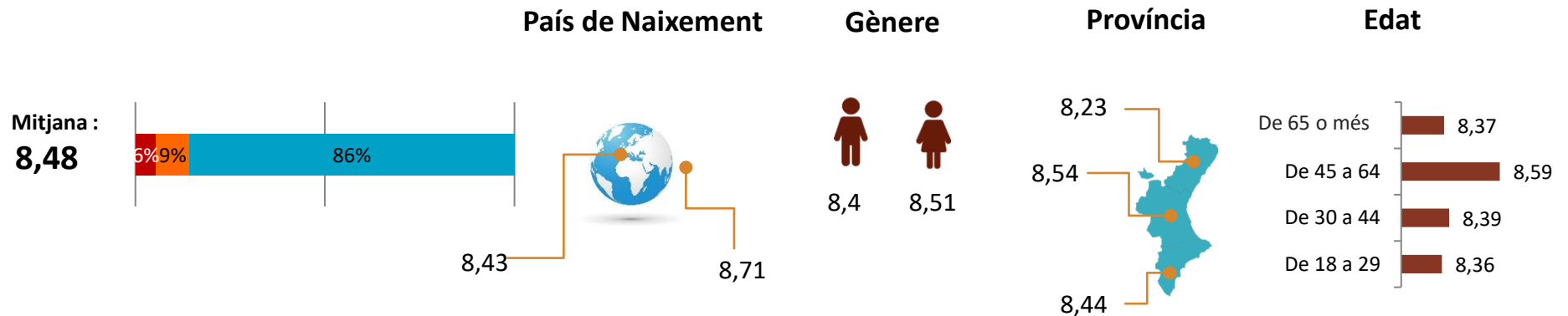


## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

*Professionalitat*

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

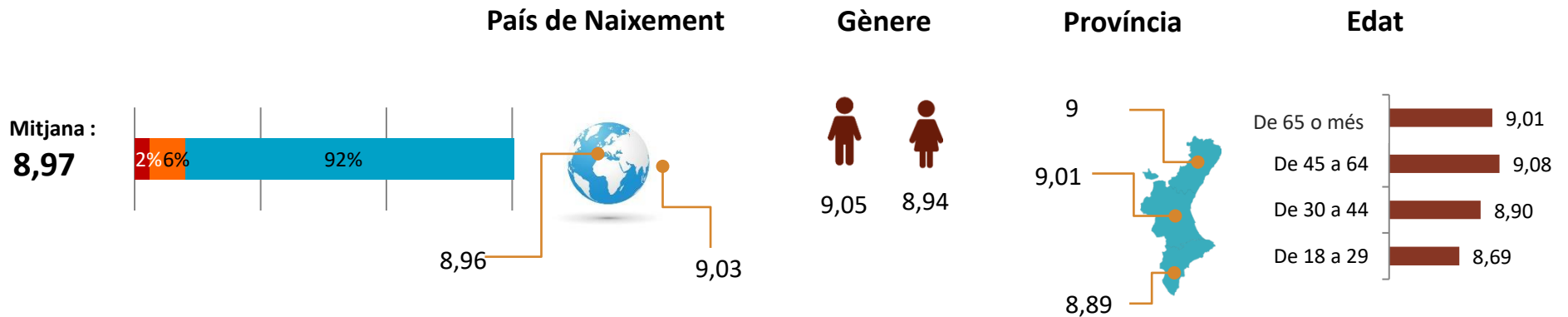


## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

*Atenció personalitzada*

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

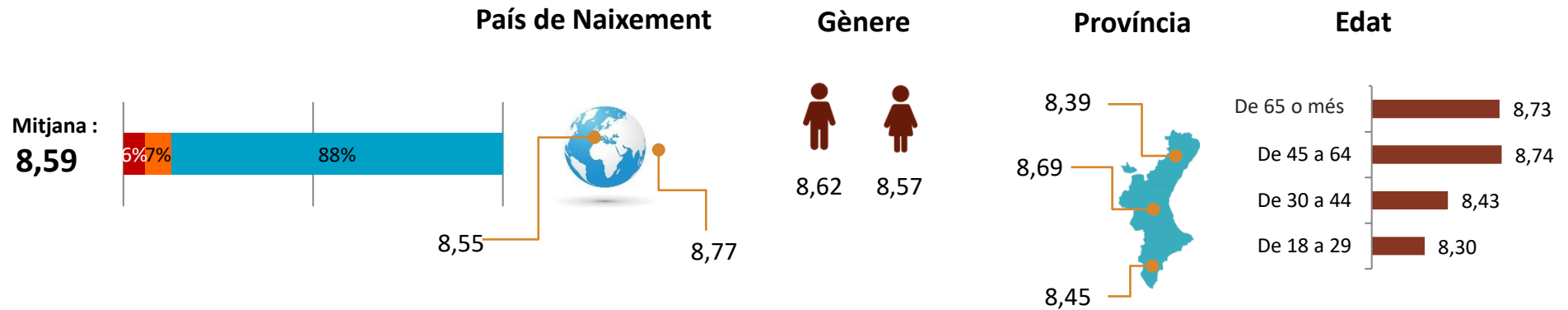


## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

*Atenció personalitzada*

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



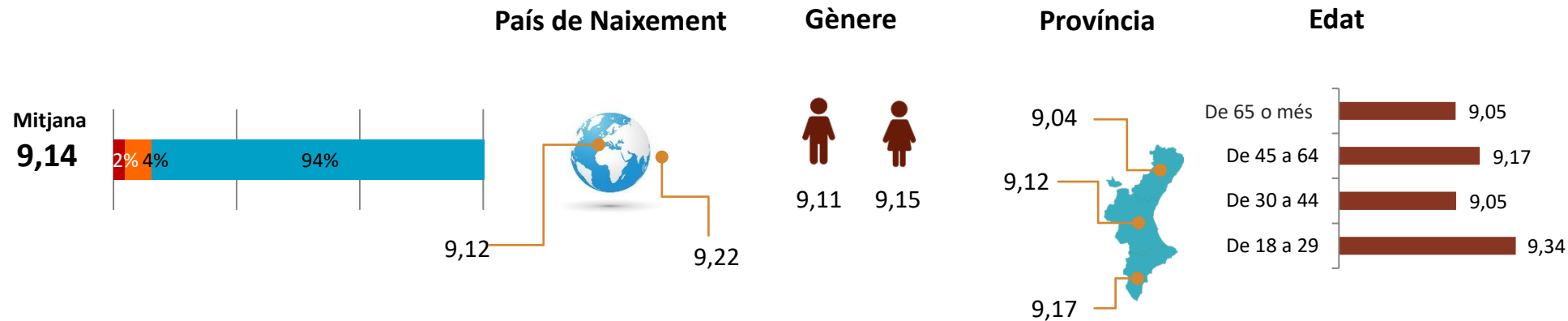


## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

*Atenció personalitzada*

La intimitat i la confidencialitat de l'atenció

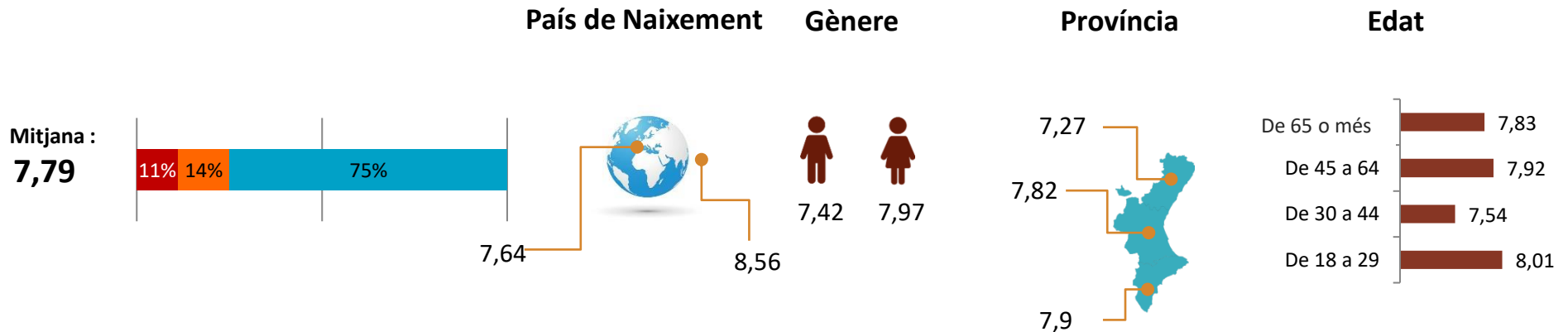




## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació  
*Comunicació*

Informació prèvia proporcionada per la GV respecte al servei 012



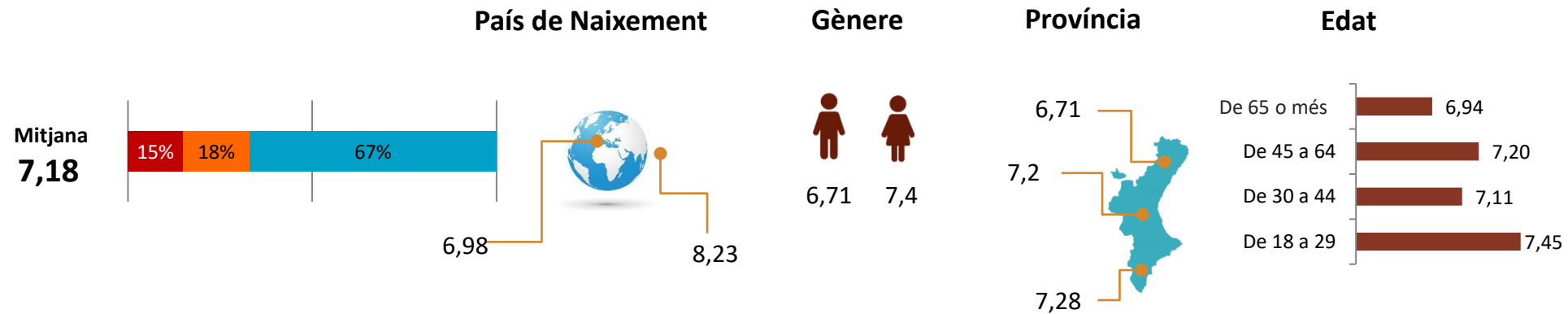


## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

*Participació i escolta a la ciutadania / Rendiment*

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



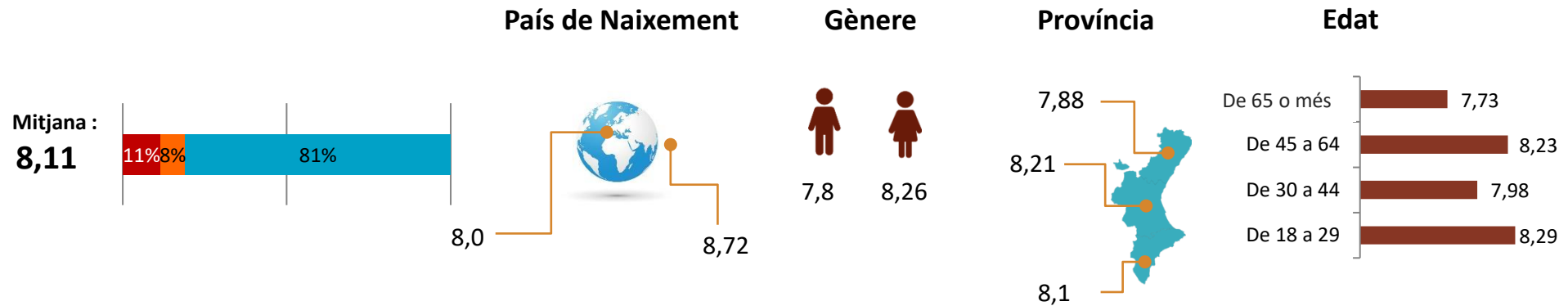


## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

*Participació i escolta a la ciutadania / Rendiment*

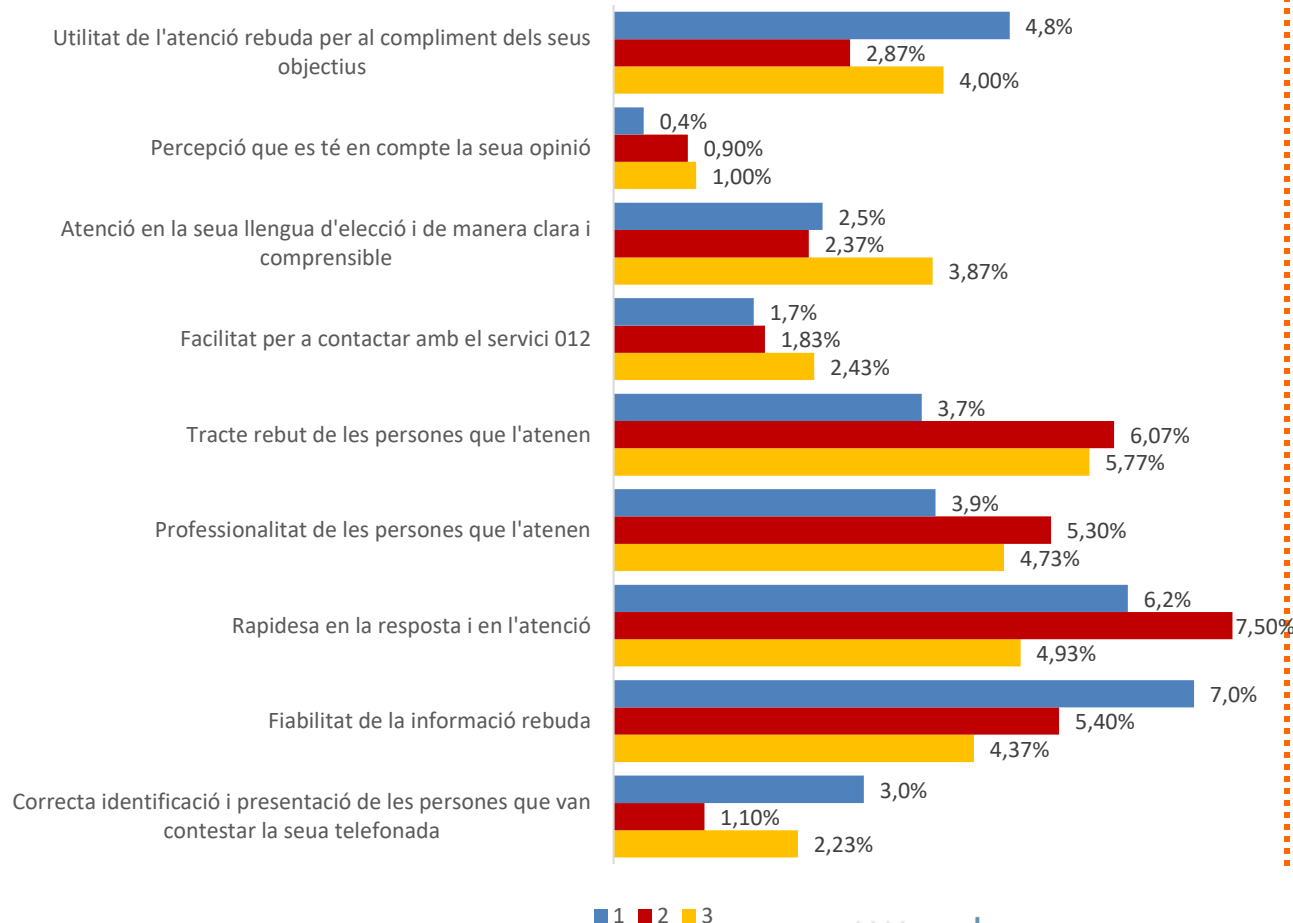
### Utilitat del servei rebut





## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

### Valoració per atributs i variables de segmentació



Per a conèixer la importància dels diferents atributs, s'ha demanat a l'enquestat ordenar els mateixos en un rànquing, posicionant-los en primer, segon i tercer lloc.

En el gràfic, s'observa la freqüència en què s'ha esmentat cadascun dels atributs en les diferents posicions.

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

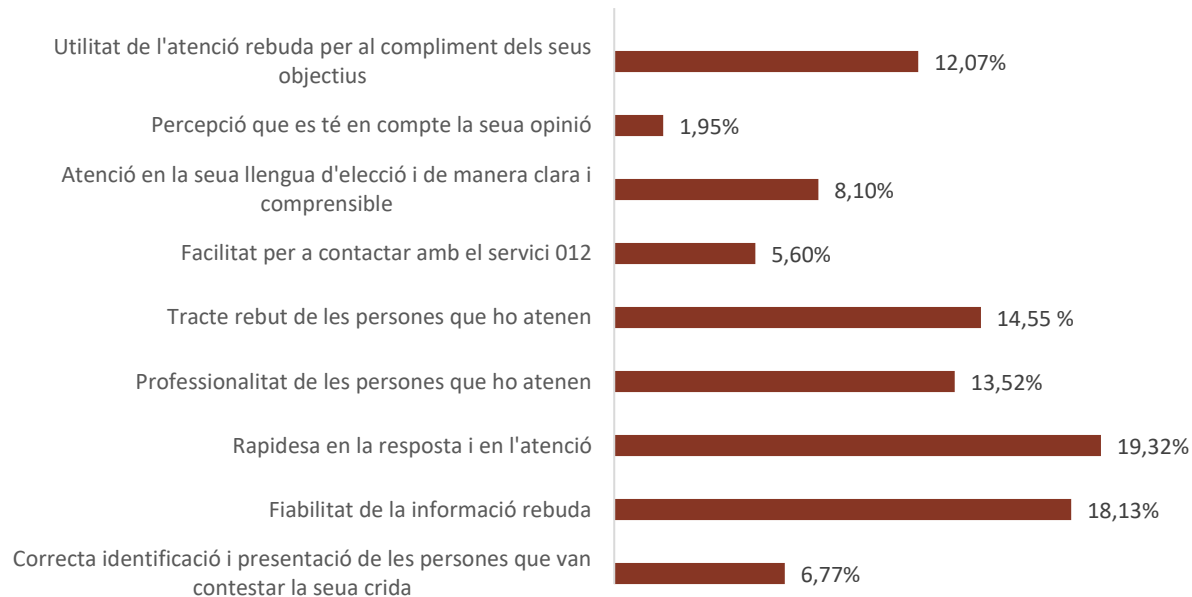
### Valoració per atributs i variables de segmentació

VARIABLE	POSICIÓ	RECOMPTE	PUNTUACIÓ	TOTAL
Correcta identificació i presentació de les persones que van contestar la seua telefonada	1	91	273	406
	2	33	66	
	3	67	67	
Fiabilitat de la informació rebuda	1	211	633	1088
	2	162	324	
	3	131	131	
Rapidesa en la resposta i en l'atenció	1	187	561	1159
	2	225	450	
	3	148	148	
Professionalitat de les persones que l'atenen	1	117	351	811
	2	159	318	
	3	142	142	
Tracte rebut de les persones que l'atenen	1	112	336	873
	2	182	364	
	3	173	173	
Facilitat per a contactar amb el servici 012	1	51	153	336
	2	55	110	
	3	73	73	
Atenció en la seua llengua d'elecció i de manera clara i comprensible	1	76	228	486
	2	71	142	
	3	116	116	
Percepció que es té en compte la seua opinió	1	11	33	117
	2	27	54	
	3	30	30	
Utilitat de l'atenció rebuda per al compliment dels seus objectius	1	144	432	724
	2	86	172	
	3	120	120	

Per a conèixer quin és l'atribut més important s'ha dut a terme una ponderació de les respostes. La manera de procedir ha sigut la següent: se li ha atorgat 3 punts quan s'ha nomenat en primer lloc, 2 punts en segon lloc i 1 punt en tercer lloc. D'esta manera la suma de les 3 ponderacions ens diu quina és la variable que obté una major puntuació, podent reflectir-se gràficament en la següent pàgina.

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

### Valoració per atributs i variables de segmentació



La variable que obté una major puntuació i, per tant, la que més han destacat els usuaris és la **rapidesa en la resposta i en l'atenció**, seguit molt de prop de la **fiabilitat de la informació rebuda** (19,32% i 18,13% respectivament).

Finalment cal destacar que les que se'ls concedix una menor importància són la percepció que es té en compte la seua opinió i la **facilitat per a contactar amb el servici 012**.

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de comportament

	Cada dia	Almenys 1 dia a la setmana	Almenys 1 vegada al mes	2 o 3 vegades a l'any	1 vegada a l'any	Menys d'1 vegada a l'any	Primera trucada	MITJANA
BASE	12	75	165	465	145	56	82	
<b>Correcta identificació i presentació de les persones que van contestar la seua trucada</b>	7,83	8,38	8,72	8,88	8,50	8,74	8,91	<b>8,74</b>
<b>La prestació del servei en relació amb el que esperàveu</b>	7,50	7,59	7,95	8,02	7,82	7,79	8,25	<b>7,94</b>
<b>La correcta informació i l'atenció rebuda</b>	8,50	7,96	8,32	8,43	8,32	8,18	8,80	<b>8,38</b>
<b>Rapidesa en contestar la seua trucada</b>	7,00	7,04	7,19	7,37	7,49	7,09	7,67	<b>7,33</b>
<b>Rapidesa en facilitar-li la informació o gestió sol·licitada</b>	7,33	7,51	7,82	8,15	7,83	7,75	8,38	<b>7,99</b>
<b>La competència i professionalitat de les persones que l'han atès</b>	8,08	8,00	8,27	8,51	8,67	8,47	8,85	<b>8,48</b>
<b>La cortesia i l'amabilitat en el tracte de l'informador/a 012</b>	8,50	8,79	8,90	9,01	9,09	8,59	9,23	<b>8,97</b>
<b>L'interés i la voluntat mostrats per l'informador/a 012 que l'ha atès</b>	8,17	8,27	8,39	8,66	8,63	8,27	9,04	<b>8,59</b>
<b>La intimitat i la confidencialitat de l'atenció</b>	8,42	8,96	8,98	9,21	9,24	8,76	9,43	<b>9,14</b>
<b>Informació prèvia proporcionada per la GV respecte al servei 012</b>	8,00	7,67	8,21	7,66	7,78	7,79	7,72	<b>7,79</b>
<b>Percepció que l'entitat té en compte les seues necessitats i opinions</b>	7,25	6,56	7,43	7,15	7,17	6,83	7,67	<b>7,18</b>
<b>Utilitat del servei rebut</b>	8,91	7,51	8,14	8,15	8,10	7,69	8,59	<b>8,11</b>

## 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 pagament d'ajudes, subvencions, etc.	Realitzar altres gestions	Cita Prèvia oficines PROP	Cita Prèvia altres oficines	Realitzar gestions LABORA	MITJANA
BASE	178	288	284	44	28	262	134	82	38	103	
<b>Correcta identificació i presentació de les persones que van contestar la seua trucada</b>	8,67	8,89	8,67	8,69	8,04	8,71	8,74	9,12	8,86	8,49	<b>8,74</b>
<b>La prestació del servei en relació amb el que esperàveu</b>	8,12	8,06	7,66	8,36	6,75	7,85	8,12	8,49	8,34	7,92	<b>7,94</b>
<b>La correcta informació i l'atenció rebuda</b>	8,41	8,38	8,25	8,64	7,32	8,34	8,46	8,72	8,82	8,23	<b>8,38</b>
<b>Rapidesa en contestar la seua trucada</b>	7,33	7,40	7,24	7,14	6,75	7,19	7,49	7,72	7,29	7,25	<b>7,33</b>
<b>Rapidesa en facilitar-li la informació o gestió sol·licitada</b>	8,07	8,14	7,85	8,48	6,89	8,01	8,02	8,57	8,61	7,87	<b>7,99</b>
<b>La competència i professionalitat de les persones que l'han atés</b>	8,59	8,57	8,42	8,75	7,89	8,36	8,44	8,68	8,71	8,38	<b>8,48</b>
<b>La cortesia i l'amabilitat en el tracte de l'informador/a 012</b>	9,02	9,09	8,94	9,25	8,46	8,84	9,10	9,30	9,05	8,83	<b>8,97</b>
<b>L'interés i la voluntat mostrats per l'informador/a 012 que l'ha atés</b>	8,63	8,66	8,45	8,84	8,11	8,40	8,71	9,06	8,61	8,37	<b>8,59</b>
<b>La intimitat i la confidencialitat de l'atenció</b>	9,11	9,29	9,07	9,21	8,54	9,04	9,10	9,35	9,06	9,12	<b>9,14</b>
<b>Informació prèvia proporcionada per la GV respecte al servei 012</b>	7,48	7,74	7,75	7,18	6,42	7,92	7,83	8,22	7,72	7,55	<b>7,79</b>
<b>Percepció que l'entitat té en compte les seues necessitats i opinions</b>	7,02	7,09	7,08	6,98	5,56	7,35	7,11	7,50	7,71	7,46	<b>7,18</b>
<b>Utilitat del servei rebut</b>	8,23	8,11	7,85	8,52	6,68	7,95	8,36	8,53	8,62	8,26	<b>8,11</b>



# RESULTATS

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

Resolució i experiència de l'usuari

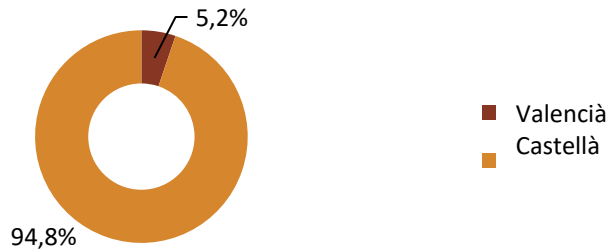
Mitjans i Canals d'atenció

Qualitat de millora contínua

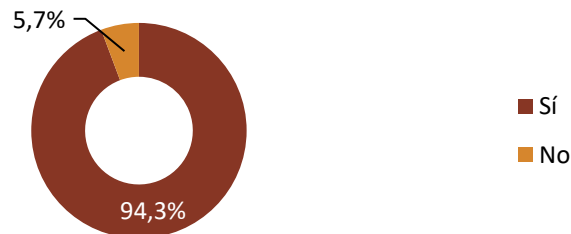
## ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

### Resolució i experiència de l'usuari

Idioma seleccionat per a la consulta:



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 la consulta	València	4,2%	1%	5,2%
	Castellà	90,1%	4,7%	94,8%
% total		94,3%	5,7%	100%

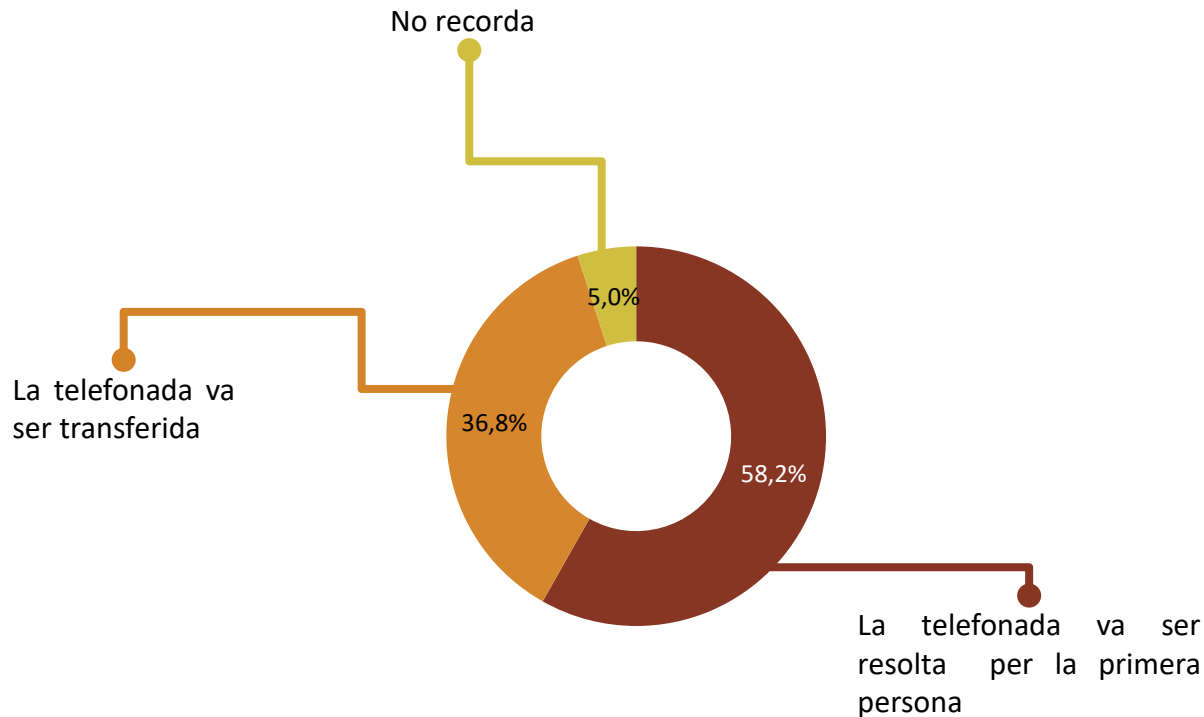
La major part dels enquestats han realitzar la consulta en castellà **(94,8%)**.

El **94,3%** de les respostes de les consultes han sigut ateses en la **mateixa llengua** que havien **realitzat la consulta**



## ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

### Resolució i experiència de l'usuari



### Mitjana de Satisfacció Global per resolució de la telefonada

Va ser resolta per la primera persona	8,69
La trucada va ser transferida	7,38
No recorda	6,54
Mitjana de satisfacció	8,10

El **58,2%** dels usuaris va resoldre la seua consulta amb la primera persona que va respondre la seua telefonada. Estos usuaris que han vist resolt la telefonada la seua gestió amb la **primera persona de contacte** atorguen una millor valoració que aquells per als quals va ser transferida.

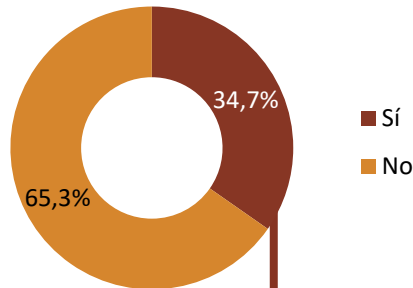




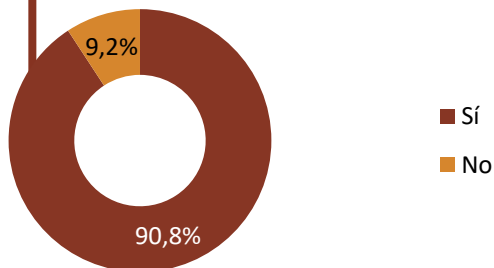
## ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

### Resolució i experiència de l'usuari

Requeria que li enviaren documentació per correu postal o electrònic?



Li han ofert enviar-li aquesta documentació?



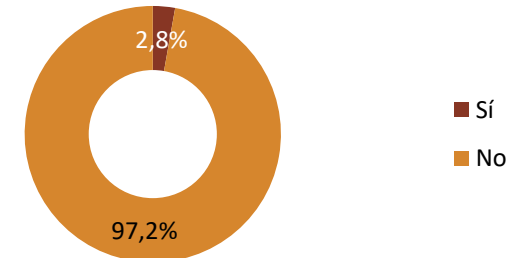
Només el **2,8%** dels usuaris contactats ha **presentat queixes, suggeriments o agraiments**.

La valoració mitjana d'estos usuaris és de **6,54** punts quant a l'agilitat i capacitat amb la qual el servei ha tramitat les seues peticions.

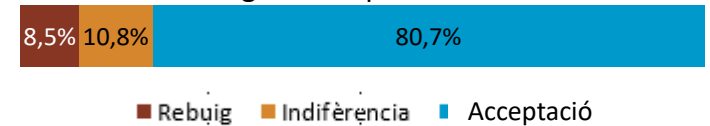
El **34,7%** de les persones ha requerit que se'ls **envie documentació per correu postal o electrònic**.

D'este grup, el **9%** afirma que **no se'ls ha ofert l'enviament**.

Ha presentat queixes, suggeriments o agraiments



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



Satisfacció amb l'agilitat i capacitat

Mitjana **6,54**

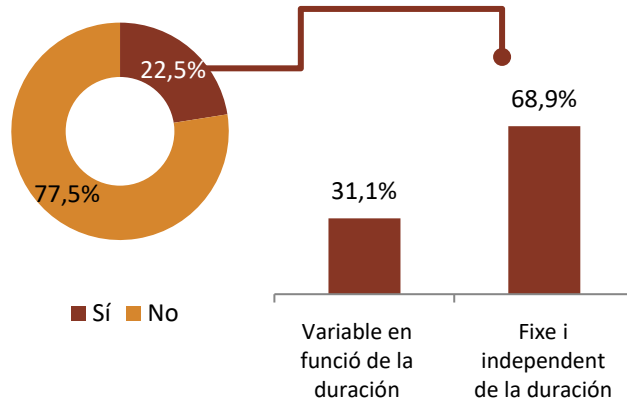
\*Es pregunta sobre la valoració una vegada que es dona la informació relacionada amb els costos i els horaris.



## ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

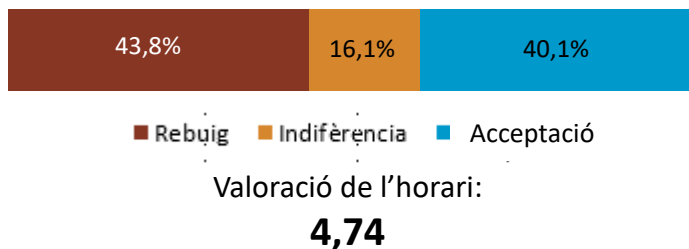
### Resolució i experiència de l'usuari

Coneix el cost de la telefonada?



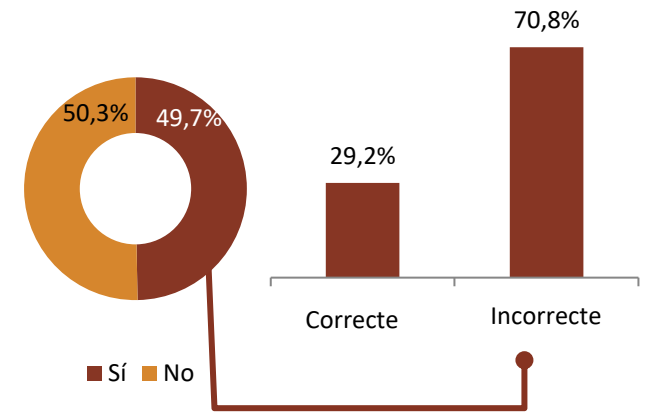
El **22,5%** de les persones era **coneixedor de quant costa la cridada**. En preguntar per este, el **31,4%** opina que el **cost és variable**, mentre que el **68,9%** considera que és **fix**. A pesar que la majoria considera que el cost és fix, s'han mostrat insatisfets amb ell. La puntuació mitjana atorgada al cost és de **4,58**. Del total d'enquestats, el **25%** sap que si telefona al número de capçalera i disposa de tarifa plana, la crida seria gratuïta

Satisfacció amb el cost de latefonada\*

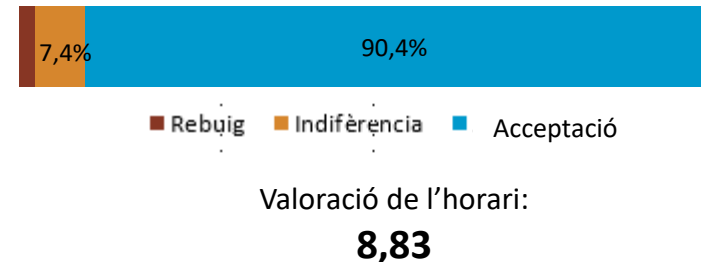


El **49,7%** de les **persones afirma conèixer l'horari**, no obstant això, en preguntar quin era, només el **29,2%** de les persones **coneixen de manera correcta** l'horari d'atenció al servici del 012. A l'horari se li assigna un **8,83** de mitjana quant a satisfacció amb este.

¿Coneix l'horari d'atenció del servei 012?



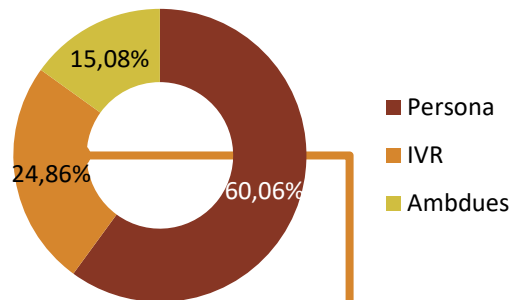
Satisfacció amb l'horari d'atenció\*



## ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

### Qualitat de millora continua

Ha sigut atés pel sistema automatitzat d'autoprovisió IVR?



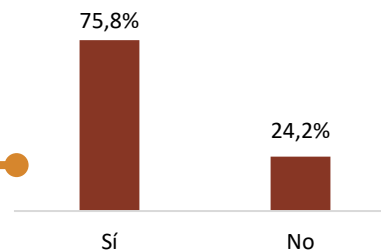
Nivell de satisfacció de IVR



■ Rebuig ■ Indifèrència ■ Aceptació

Valoració MITJANA: **5,31**

Ha pogut realitzar la gestió desitjada?



La Generalitat ha implementat una mesura de millora contínua per als ciutadans: el **sistema automatitzat d'autoprovisió (IVR)**. Este sistema, derivat del 012, ha tingut un impacte significatiu:

El **24,86%** dels enquestats han sigut atesos exclusivament pel sistema automatitzat.

El **15,08%** han interactuat amb el sistema automatitzat i també amb persones.

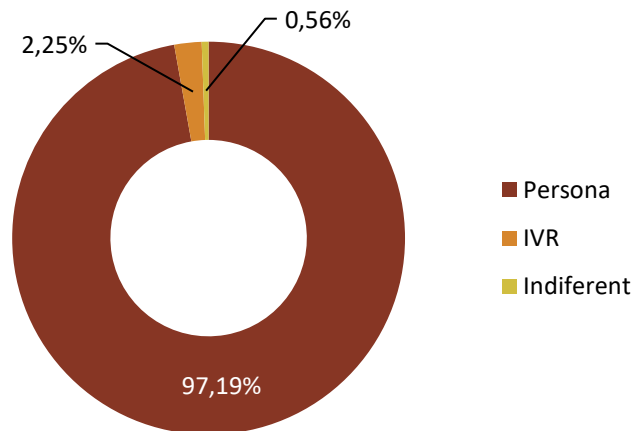
El **75,8%** dels usuaris han aconseguit realitzar la gestió desitjada.

El **50,4%** dels qui han sigut atesos pel sistema automatitzat d'autoprovisió IVR es mostren satisfets esta modalitat d'atenció.

## ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

### Qualitat de millora continua

Qui preferix que li atenga?

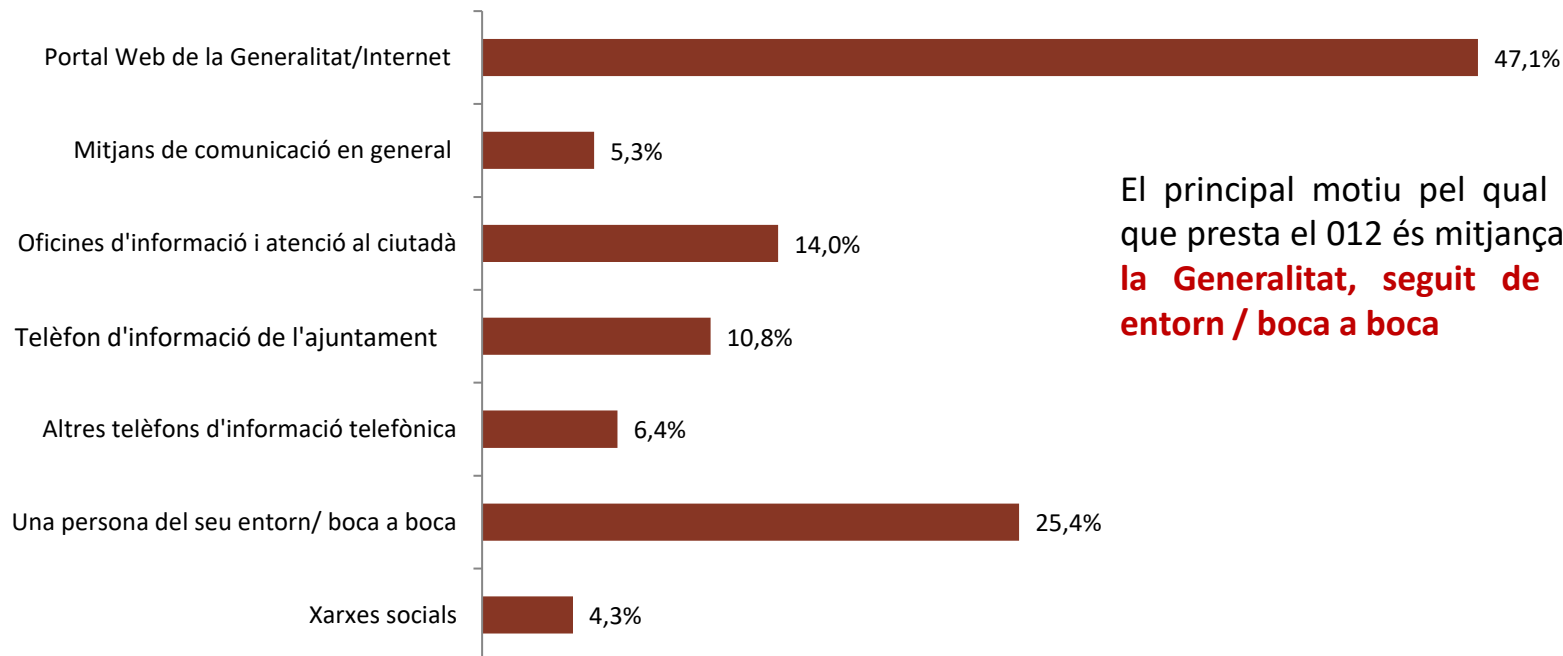


El **97,2%** dels usuaris enquestats preferix ser atés per una **persona**.

## ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

### Mitjans i Canals d'atenció

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



El principal motiu pel qual coneixen el servei que presta el 012 és mitjançant **el portal web de la Generalitat, seguit de persones del seu entorn / boca a boca**

## 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	Sense estudis Finaltzats	Primaris o EGB	Secundaris	Universitaris	Estudiant	Tasques de la llar	Aturat o Buscant treball	Jubilat/da Pensionista	Treballador/a per compte propi	Treballador/a per compte altri	Cuidador/a en l'entorn familiar
BASE		325	675	103	353	474	70	21	154	364	461	31	50	239	120	117	430	13
Portal Web de la Generalitat/Internet	47,1%	52,9%	44,3%	55,3%	50,4%	45,1%	31,4%	19,0%	29,9%	43,4%	57,0%	48,4%	28,0%	39,3%	36,7%	58,1%	54,4%	15,4%
Mitjans de comunicació en general	5,3%	7,1%	4,4%	1,0%	5,4%	5,7%	8,6%	0,0%	5,2%	6,6%	4,6%	6,5%	2,0%	3,8%	9,2%	4,3%	5,6%	7,7%
Oficines d'informació i atenció al ciutadà	14,0%	10,2%	15,9%	15,5%	12,7%	14,6%	14,3%	23,8%	18,2%	15,7%	10,8%	22,6%	20,0%	19,7%	13,3%	13,7%	9,5%	23,1%
Telèfon d'informació de l'Ajuntament	10,8%	9,2%	11,6%	8,7%	11,0%	9,7%	20,0%	19,0%	15,6%	13,7%	6,5%	6,5%	14,0%	11,7%	18,3%	7,7%	8,8%	15,4%
Altres telèfons d'informació	6,4%	6,2%	6,5%	10,7%	2,8%	7,0%	14,3%	14,3%	9,7%	7,7%	3,9%	3,2%	10,0%	6,3%	14,2%	6,0%	4,0%	15,4%
Persona del seu entorn / boca a boca	25,4%	21,2%	27,4%	21,4%	26,6%	26,2%	20,0%	19,0%	31,2%	23,6%	25,2%	29,0%	30,0%	25,5%	20,0%	20,5%	27,2%	30,8%
Xarxes socials	4,3%	3,4%	4,7%	3,9%	5,4%	3,4%	5,7%	14,3%	2,6%	4,4%	4,3%	3,2%	6,0%	4,6%	3,3%	2,6%	4,4%	15,4%

## ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

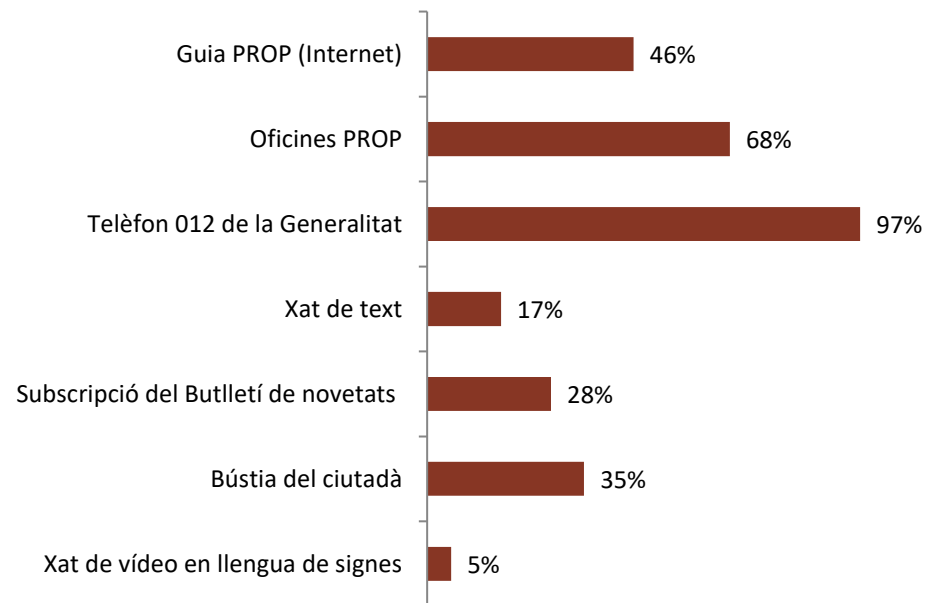
### Mitjans i Canales d'atenció

	TOTAL	PROVÍNCIA				PAÍS DE NAIXEMENT		FREQUÈNCIA D'US						
		València	Alacant	Castelló	Altres	Espanya	Altres	Cada dia	Almenys 1 dia a la setmana	Almenys 1 vegada al mes	Diverses vegades a l'any	1 vegada a l'any	Menys d'1 vegada a l'any	Primera telefona da
BASE		601	275	89	24	845	155	12	75	165	465	145	56	82
Portal Web de la Generalitat/Internet	<b>47,1%</b>	47,3%	47,3%	47,2%	54,2%	47,9%	42,6%	69,4%	7,7%	39,4%	28,9%	29,4%	36,1%	40,9%
Mitjans de comunicació en general	<b>5,3%</b>	5,3%	4,4%	7,9%	4,2%	5,0%	7,1%	5,6%	7,7%	0,0%	2,6%	10,3%	5,7%	5,3%
Oficines d'informació i atenció al ciutadà	<b>14,0%</b>	14,1%	15,3%	11,2%	4,2%	12,7%	21,3%	8,3%	15,4%	9,1%	13,2%	19,1%	16,5%	13,2%
Telèfon d'informació de l'Ajuntament	<b>10,8%</b>	12,1%	8,4%	9,0%	8,3%	10,1%	14,8%	0,0%	15,4%	9,1%	5,3%	5,9%	7,6%	7,4%
Altres telèfons d'informació	<b>6,4%</b>	7,0%	5,5%	3,4%	12,5%	6,3%	7,1%	5,6%	7,7%	3,0%	7,9%	11,8%	5,1%	6,9%
Persona del seu entorn / boca a boca	<b>25,4%</b>	24,8%	25,8%	28,1%	25,0%	25,6%	24,5%	11,1%	30,8%	36,4%	36,8%	23,5%	23,4%	27,4%
Xarxes socials	<b>4,3%</b>	3,5%	5,8%	5,6%	4,2%	4,3%	4,5%	0,0%	0,0%	9,1%	2,6%	2,9%	3,2%	4,1%

## **ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012**

### Mitjans i Canals d'atenció

#### Canals d'atenció que coneix



Els canals d'atenció que més es coneixen són:  
**el servei d'atenció telefònica 012, les  
Oficines PROP i la Guia PROP (Internet).**



## 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	Sense estudis Finaltzats	Primaris o EGB	Secundaris	Universitaris	Estudiant	Tasques de la llar	Aturat o Buscant treball	Jubilat/da Pensionista	Treballador/a per compte propi	Treballador/a per compte altrí	Cuidador/a en l'entorn familiar
BASE		325	675	103	353	474	70	21	154	364	461	31	50	239	120	117	430	13
Guia PROP (Internet)	46,2%	43,1%	47,7%	43,7%	50,1%	46,6%	27,1%	14,3%	22,7%	47,5%	54,4%	54,8%	24,0%	38,9%	34,2%	57,3%	52,8%	38,5%
Oficines PROP	67,7%	64,0%	69,5%	53,4%	68,8%	73,0%	47,1%	38,1%	52,6%	64,8%	76,4%	67,7%	54,0%	60,7%	61,7%	74,4%	74,4%	23,1%
Telèfon 012 de la Generalitat	96,9%	96,3%	97,2%	96,1%	97,2%	97,0%	95,7%	95,2%	96,1%	97,0%	97,2%	96,8%	100,0%	97,9%	95,8%	97,4%	96,7%	76,9%
Xat de text	16,5%	15,1%	17,2%	24,3%	17,8%	14,8%	10,0%	9,5%	16,9%	18,7%	15,0%	12,9%	20,0%	19,7%	11,7%	12,8%	17,2%	7,7%
Subscripció del Butlletí de novetats	27,7%	26,2%	28,4%	34,0%	32,6%	24,7%	14,3%	14,3%	9,1%	25,3%	36,4%	48,4%	14,0%	20,5%	15,8%	28,2%	35,6%	7,7%
Bústia del ciutadà	35,1%	36,0%	34,7%	40,8%	41,1%	32,5%	14,3%	28,6%	18,8%	34,9%	41,0%	45,2%	14,0%	28,5%	22,5%	44,4%	42,3%	7,7%
Xat de vídeo en llengua de signes	5,4%	3,1%	6,5%	10,7%	5,7%	4,9%	0,0%	4,8%	3,2%	6,9%	5,0%	6,5%	6,0%	7,1%	5,0%	3,4%	4,9%	7,7%

## ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

### Mitjans i Canales d'atenció

	TOTAL	PROVÍNCIA				PAÍS DE NAIXEMENT		FREQUÈNCIA D' ÚS						
		València	Alacant	Castelló	Altres	Espanya	Altres	Cada dia	Almenys 1 dia a la setmana	Almenys 1 vegada al mes	Diverses vegades a l'any	1 vegada a l'any	Menys d'1 vegada a l'any	Primera telefona da
BASE		601	275	89	24	845	155	12	75	165	465	145	56	82
Guia PROP (Internet)	46,2%	47,3%	44,1%	50,0%	36,1%	48,2%	35,5%	53,8%	51,5%	71,1%	51,5%	48,7%	46,7%	46,9%
Oficines PROP	67,7%	77,5%	61,2%	73,3%	36,1%	69,3%	58,7%	61,5%	66,7%	81,6%	77,9%	73,4%	73,6%	70,0%
Telèfon 012 de la Generalitat	96,9%	97,0%	97,1%	95,5%	100%	97,0%	96,1%	100%	97,3%	97,0%	97,2%	95,9%	91,1%	100%
Xat de text	16,5%	13,5%	14,7%	15,6%	13,9%	15,9%	20,0%	30,8%	18,2%	31,6%	23,5%	19,6%	10,2%	12,3%
Subscripció del Butlletí de novetats	27,7%	29,0%	28,2%	33,3%	13,9%	28,9%	21,3%	15,4%	36,4%	44,7%	41,2%	41,1%	27,2%	26,2%
Bústia del ciutadà	35,1%	36,0%	35,5%	40,0%	36,1%	36,4%	27,7%	30,8%	45,5%	42,1%	35,3%	40,5%	36,5%	38,5%
Xat de vídeo en llengua de signes	5,4%	4,7%	3,3%	3,3%	2,8%	5,4%	5,2%	15,4%	6,1%	5,3%	5,9%	5,7%	2,3%	7,7%

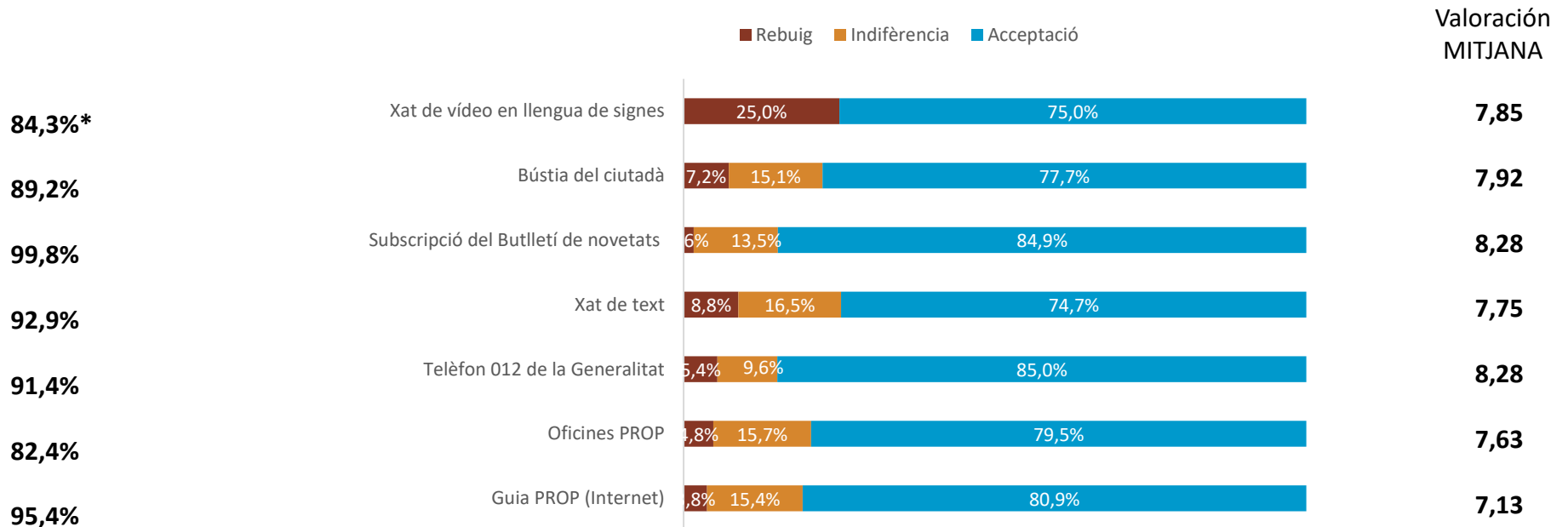
## ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

### Mitjans i Canals d'atenció

% de ciutadans que ha utilitzat els canals :

Per a calcular el percentatge de ciutadans que han utilitzat els diferents canals d'atenció i la valoració d'estos, només s'han tingut en compte aquells usuaris que els coneixen.

\* El número d'enquestats que coneixen el **xat de vídeo de llenguatge de signes** és molt Baix, pel que la valoració no és significativa (n=8).

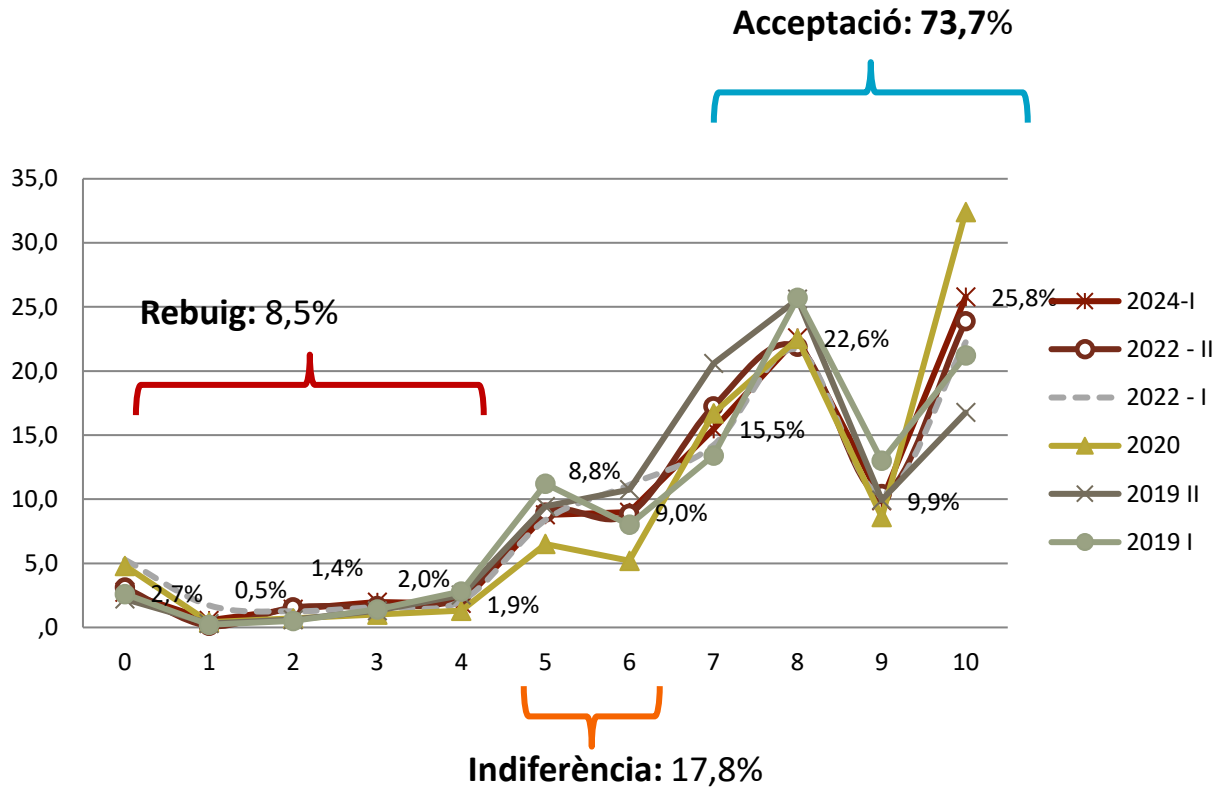
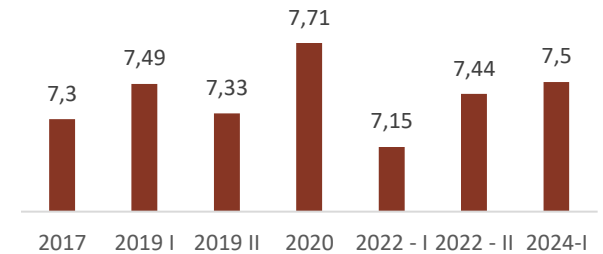




## ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

Qualitat de millora contínua

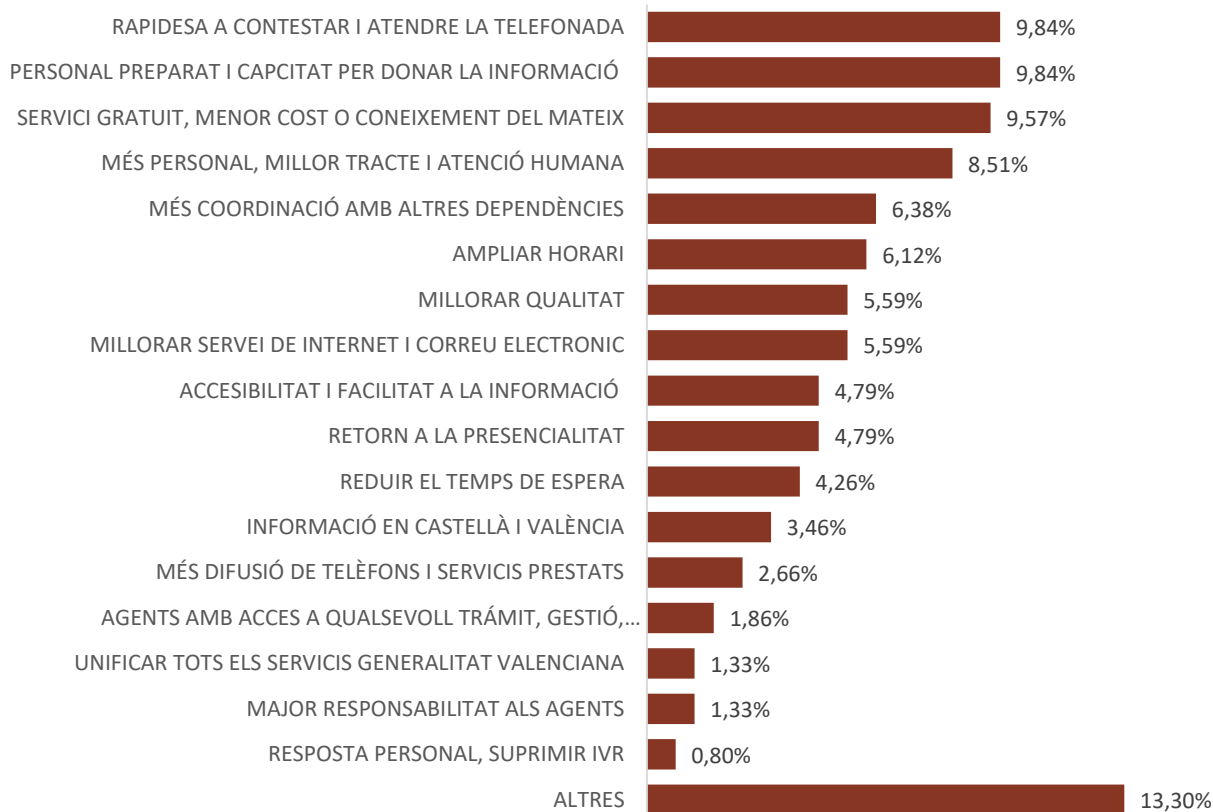
Mitjana: **7,5**



La valoració davant l'esforç de millora de la qualitat i modernització dels Serveis Públics de la Generalitat en els últims anys aconseguix els **7,5 punts**, experimentant una xicoteta millora respecte a l'onada anterior.

## ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

### Qualitat de millora contínua



Per a millorar la qualitat del servei i complir amb les expectatives dels ciutadans, s'ha consultat als usuaris sobre els seus suggeriments amb el servei. El **62,4% de les persones no ha proporcionat cap suggeriment** en resposta a esta pregunta.

D'altra banda, entre el **37,6%** de les persones que han compartit suggeriments, les més freqüents són:

**Ràpida en l'atenció:** Els enquestats desitgen una resposta ràpida i eficient en realitzar una telefonada.

**Personal capacitat:** Es valora tindre personal preparat i capaç de proporcionar informació adequada.

A més, en la categoria de "**uns altres**", es troben **suggeriments més genèrics** que no estan directament relacionats amb el servei d'atenció al 012. Algunes d'estos suggeriments inclouen:

- Privatitzar el servei.
- Realitzar enquestes més breus.
- Abonar la quantia de les subvencions atorgades.
- Intentar remetre informació per escrit.

# CONCLUSIONS



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

Conselleria d'Hisenda, Economia  
i Administració Pública

# Conclusions

Atesos els **trets sociodemogràfics**, podem caracteritzar el perfil de l'usuari del servici 012 amb les següents característiques:

- **Gènere:** el **67,5%** dels usuaris són **dones** mentre que el 32,5% són homes. Esta diferència per gènere és lleugerament inferior respecte a les dades de l'onada anterior, en la qual les dones representaven el 70% enfront del 30% dels homes.
- **Edat:** el rang d'edat més comú continua sent el dels usuaris entre **45 i 64 anys**, amb el **47,4%** dels enquestats. El següen els usuaris entre 30 i 44 anys, amb el 35,6% de les respostes.
- **País de naixement:** la majoria dels usuaris són nascuts a **Espanya (84,5%)**. El percentatge d'usuaris nascuts a l'estranger (15,5%) és una mica inferior al que reflectix el padró de l'INE per a la població de la Comunitat Valenciana (19%).
- **Província de residència:** el **60,1%** dels usuaris residixen a la província de **València**. El **27,5%** ho fan a la província **d'Alacant**, mentre que el **8,9%** residix a la província de **Castelló**. Segons el padró de l'INE, la població a la Comunitat Valenciana es distribuïx de la manera següent: València (51,2%), Alacant (37,2%) i Castelló (11,6%).
- **Nivell educatiu:** els **estudis universitaris (46,1%)** i els **secundaris (36,4%)** tenen major representativitat entre els usuaris, d'acord amb els principals trams d'edat representats en l'estudi.
- **Ocupació:** de la mateixa manera, les persones que treballen per **compte d'altri** són les que més utilitzen el servici d'atenció telefònica 012 (**43%**). Les següen aquelles persones en atur o buscant ocupació (23,9%).

# Conclusions

## Àrees de consulta:

Quant a les àrees de consulta, els **Servicis Socials** són els més sol·licitats, superant àmpliament a les altres àrees amb un **31,7%** de les respostes. En segon, tercer i quart lloc amb una freqüència més baixa, es troben el Treball, la Vivenda i l'ensenyament (14,9%, 14,6% i 12% respectivament). Estes dades reflectixen la importància dels Servicis Socials en la comunitat i la necessitat d'atenció en temes relacionats amb el Treball, la Vivenda i l'Ensenyament.

Analitzant l'àrea de **Servicis Socials** per la seua importància respecte a la resta d'àrees de consulta, és important caracteritzar el **perfil d'usuari**.

No es troben diferències significatives per gènere, edat o província de residència. No obstant això, s'aprecia una major demanda en esta àrea per part d'aquells amb un nivell educatiu inferior enfront dels que tenen un nivell educatiu superior (**85,7%** dels qui tenen **estudis primaris** per **19,1%** dels qui tenen **estudis universitaris**). De la mateixa manera, per a aquells que estan **treballant**, ja siga per compte propi o per compte d'altri, l'àrea de Servicis Socials presenta **percentatges més baixos** que la resta dels segments ocupacionals. Finalment, aquells el **país de naixement** dels quals és **diferent a Espanya** presenten valors més elevats en esta àrea de consulta.

Una altra característica que es pot observar a les consultes sobre Servicis Socials és que destaca per la freqüència de telefonada, ja que, comparant-la amb altres àrees de consulta, observem que el percentatge de persones que telefona **tots els dies (58,3%) o almenys una vegada a la setmana (54,7%)** és significatiu.



## Motius i Freqüència

Els principals motius pels quals la ciutadania utilitza el servei d'atenció telefònica al 012 són:

- **Sol·licitar informació i/o assessorament per a altres tràmits** : això indica que els usuaris busquen orientació i suport en assumptes específics, ja siguen tràmits en línia, consultes relacionades amb serveis públics o altres de caràcter personal. El perfil d'usuari més freqüent és el de persones l'edat de les quals supera els 65 anys. També destaca lleugerament el percentatge de persones que telefonen al servei 012 per este motiu a les províncies de València i Alacant (30,8% i 27,3% respectivament) enfront de Castelló (23,6%).
- **Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats**: els usuaris criden al servei d'atenció telefònica 012 per a realitzar consultes de seguiment sobre assumptes ja tramitats amb anterioritat. Per a este motiu, el perfil d'usuari que més destaca és el d'homes (32,9%) amb edats compreses entre els 30 i els 44 anys (32,6%).
- **Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc.**: els assumptes econòmics en els quals la Generalitat té cert grau de compromís, és un altre dels motius pels quals els usuaris criden al servei d'atenció 012. El perfil d'usuari que telefona per este motiu és aquell amb baix nivell d'estudis, tant els més joves (entre 18 i 29 anys) com els més majors (més de 65 anys). També és significatiu que les persones nascudes fora d'Espanya mostren una freqüència major que les nacionals.

Respecte a la freqüència d'ús del servei d'atenció telefònica 012, el **46,5%** dels ciutadans utilitzen el servei amb una **freqüència mitjana**. El 28,3% ho fa en una freqüència baixa, mentre que el 25,2% utilitza el servei amb una freqüència alta.

## Satisfacció global

L'**Índex de satisfacció** amb el servei d'atenció del 012 és de **8,10**. Ha **augmentat** en comparació amb l'índex de finals del 2022 (7,87) i els resultats obtinguts a principis del 2022 (7,92).

Cal assenyalar que la satisfacció global varia depenent de la resolució de la telefonada. Així, per a les persones la **consulta de les quals va ser resolta** per la primera persona la satisfacció global és de **8,69**, mentre que els usuaris la **telefonada dels quals ha sigut transferida** a un altre departament o dependència de la Generalitat manifesten una satisfacció de **7,38**.

Ateses les diferents àrees de consulta, no existixen diferències significatives entre estes. La valoració més elevada la rep l'àrea de **Turisme (9,06 punts)**, la qual ha experimentat un gran creixement respecte a l'onada anterior (+3,36 punts), mentre que la més baixa és la referida a l'àrea **d'Infraestructures i Obres Públiques (6,5 punts)**.

Quant a la **satisfacció** dels usuaris en relació amb les **variables sociodemogràfiques**, podem veure que presenten un grau de satisfacció més elevat : les **dones (8,21 punts)**, els **usuaris entre 45 i 64 anys (8,23 punts)**, aquells amb un **nivell educatiu baix** (sense estudis primaris, primaris i EGB), els **nascuts en un país diferent a Espanya (8,50 punts)** i els **residents a Alacant (8,21 punts)**.

## Satisfacció pels atributs

Els **atributs més ben valorats** pels usuaris són:

- La intimitat i confidencialitat de l'atenció: **(9,14 punts)**.
- La cortesia i amabilitat en el tracte de l'informador/a 012: **(8,97 punts)**.
- Correcta identificació i presentació de les persones que van contestar la seua telefonada: **(8,74 punts)**.

Els **atributs pitjor valorats** pels usuaris són:

- La prestació del servei en relació amb l'esperat: **(7,94 punts)**.
- Informació prèvia proporcionada per la Generalitat Valenciana respecte al servei 012: **(7,79 punts)**.
- Percepció que l'administració té en compte les seues necessitats i opinions: **(7,18 punts)**.

Els **atributs més importants** per als usuaris són:

- Rapidesa en la resposta i en l'atenció: **(19,32%)**.
- La fiabilitat de la informació rebuda: **(18,13%)**.
- El tracte rebut de les persones que l'atenen: **(14,55%)**.
- La professionalitat de les persones que l'atenen: **(13,52%)**.

## Resolució i experiència de l'usuari

- El **94,8%** dels enquestats ha realitzat la consulta en **castellà**. En el **5,7%** dels casos no es complix amb l'obligació d'atendre les persones en la seua **llengua d'elecció**, la qual cosa suposa una clara **àrea de millora** en el servei ofert per la Generalitat Valenciana.
- El **34,7%** de les persones ha requerit que se'ls **envie documentació** per correu postal o electrònic. D'este grup, el 9% afirma que **no se li ha ofert l'enviament**. Això podria ser una àrea de millora en la comunicació i l'atenció al client.
- El **22,5%** dels enquestats afirma conèixer el **cost de la telefonada**, sent erroni en el 31,1% dels casos, ja que no és variable en funció de la duració d'esta. El cost de la telefonada és valorat amb **4,74 punts** pels usuaris, de manera que el 43,8% mostra **rebuig** amb este.
- El **90,4%** dels enquestats considera que **l'horari d'atenció és adequat**. El 49,7% afirma conèixer-ho, sent correcte només en el 29,2% dels casos.

## Mitjans i Canals d'atenció

- El principal mitjà pel qual es coneix el servei que presta el 012 és mitjançant **el portal web de la Generalitat, seguit de persones del seu entorn**.
- El **24,86%** dels enquestats han sigut atesos exclusivament pel sistema automatitzat, podent realitzar la gestió realitzada en el 75,8% dels casos. La valoració mitjana per aquells que ho han utilitzat és **de 5,31 punts**. A més, el 97,2% dels enquestats que diuen haver sigut atesos per este sistema preferix resoldre la seua consulta a través d'una persona.

# Conclusions

## Qualitat de millora contínua

- Un **2,8%** dels enquestats presenta **queixes, suggeriments o agraïments**, resultant **satisfet** amb l'agilitat i capacitat amb la qual el servei 012 ha tramitat les mateixes el **80,7%**.
- Els usuaris del servei 012 valoren la millora contínua i la qualitat dels serveis públics de la Generalitat en els últims anys amb una nota mitjana de **7,5 punts**, la qual cosa es tradueix en un **73,7%** d'usuaris satisfets.
- Entre els principals aspectes a millorar destaquen la **rapidesa a contestar i atendre la telefonada** i **l'existència de personal preparat i capaç de donar la informació**.