

Estudio de Satisfacción Ciudadana

 Atención Telefónica
012



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Transparència,
Responsabilitat Social,
Participació i Cooperació



Contenido

- Introducción
- Objetivos
- Metodología
 - Variables de segmentación
 - Trabajo de campo
- Resultados
 - Perfil de los Usuarios
 - Comportamiento de los Usuarios
 - Nivel de Satisfacción
 - Engagement con el servicio
- Conclusiones



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Transparència,
Responsabilitat Social,
Participació i Cooperació

Introducción

La mejora continua de la calidad de los servicios públicos que presta la Generalitat es uno de los objetivos básicos de la política del Consell, este objetivo va ligado estrechamente con la atención a la ciudadanía; por lo que, desde la Generalitat se reafirma el compromiso para elevar los niveles de calidad en la prestación de servicios públicos, y dentro del plan de mejora se encuentra **la medición de la calidad y satisfacción de los servicios prestados.**

El objetivo principal de este proyecto es el de **conocer de manera real el nivel de satisfacción que tienen las personas ante el servicio de atención ciudadana prestado por la Generalitat, mediante el teléfono de Atención Telefónica.**



El número **012** centraliza la información administrativa de la Generalitat y tiene como objetivo principal el ayudar a los ciudadanos a obtener información completa, fiable y al día, garantizando la absoluta confidencialidad sobre las consultas de información de los ciudadanos y las respuestas que han obtenido.



Objetivos del 012

- ✓ Facilitar información sobre cualquier trámite o servicio que pueda o haya que tramitarse ante la Administración de la Generalitat, como también sobre las ofertas de empleo público.
- ✓ Ofrecer información sobre el estado de tramitación de expedientes de vivienda, tarjetas de transporte, ayudas para la atención de personas ancianas desde el ámbito familiar o información sobre instaladores autorizados por Industria.
- ✓ Transferir las llamadas telefónicas de los ciudadanos a cualquiera de las personas de la organización.
- ✓ La información que se facilite telefónicamente se puede enviar de forma gratuita, por correo electrónico.

936 866 000

→ Teléfono de información administrativa de la Generalitat para llamadas telefónicas desde fuera de la Comunidad Valenciana o para los ciudadanos que disponen de un servicio de tarifa plana para llamadas telefónicas nacionales a teléfonos fijos.

Objetivos del estudio

Como se menciona anteriormente, **el objetivo principal de este proyecto es la medición de la calidad y satisfacción del servicio de Atención Telefónica a la ciudadanía**, mediante encuestas y su posterior análisis, esto se logra mediante los siguientes objetivos específicos:

- Conocer de forma detallada el perfil de los usuarios del teléfono de atención a la ciudadanía.
 - Mediante las variables de segmentación sociodemográfica será posible identificar el perfil de los ciudadanos usuarios del servicio de atención a la ciudadanía 012.
- Identificar las áreas de consulta, los motivos y la frecuencia del uso del servicio de atención telefónica.
 - Analizar las variables de área, motivos y frecuencia de uso con la finalidad de observar el comportamiento de los usuarios del servicio prestado por la Conselleria.
- Medir los niveles de satisfacción que tienen los usuarios con el servicio de manera general, y diversos atributos relacionados al servicio de atención telefónica.
 - Se obtendrán las notas que obtiene el servicio de manera global así como de los atributos específicos medibles del servicio, con la finalidad de conocer los puntos fuertes y los que ofrecen oportunidades de mejora identificados en el servicio del 012.

METODOLOGÍA



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Transparència,
Responsabilitat Social,
Participació i Cooperació

Metodología

Instrumento: Para lograr los objetivos marcados en este proyecto, se realiza un trabajo de aplicación de encuestas mediante un **cuestionario** elaborado y aportado por la Generalitat.

Técnica: La aplicación de encuestas se ha realizado mediante la técnica **CATI** (Computer Assisted Telephone Interview), reforzado con un software de aplicación de encuestas para la recolección de los datos.

Distribución Muestral:

Universo

Usuarios del teléfono de atención al ciudadano, que han llamado durante los últimos meses.

Cálculo

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

Error muestral: $\pm 3,1$
 Población: Infinita
 Intervalo de Confianza: 95%*
 *(1,96 sigmas)

Tamaño Muestral

1000 encuestas

Tipo de muestreo: Aleatorio simple.

Fechas de trabajo de campo: Del 14 al 27 de Marzo.

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

VARIABLES DE SEGMENTACIÓN

Gracias a la esquematización del cuestionario implementado, es posible realizar un análisis segmentando la información en diferentes bloques, lo cual posteriormente facilita la identificación de los perfiles y el comportamiento y/o motivación de los ciudadanos para el uso de este servicio.

SEGMENTACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA



Género

Masculino
Femenino

Edad

De 18 a 29
De 30 a 44
De 45 a 64
De 65 años y más



Nivel Educativo

Menos de primarios
Primarios o EGB
FP-BUP-COU-ESO
Universitarios medios
Universitarios superiores

Provincia

Alicante
Castellón
Valencia
Otro



Ocupación



Estudiante exclusivamente
Labores del hogar exclusivamente
Parado o buscando empleo
Jubilado/a Pensionista

Trabajador/a por cuenta propia
Trabajador/a por cuenta ajena
Cuidador/a

VARIABLES DE SEGMENTACIÓN

SEGMENTACIÓN MEDIANTE VARIABLES DE COMPORTAMIENTO



Frecuencia de Uso

- ✓ Todos los días
- ✓ 2 ó 3 días por semana
- ✓ Un día a la semana
- ✓ Cada 15 días
- ✓ 1 vez al mes
- ✓ 2 ó 3 veces al año
- ✓ 1 vez al año
- ✓ Menos de 1 vez al año
- ✓ Primera llamada

Motivos



- Solicitar Información y/o asesoramiento para trámites telemáticos
- Solicitar información y/o asesoramiento para otros trámites
- Informarse sobre expedientes o trámites ya iniciados
- Consultar sobre escritos y/o comunicaciones recibidas
- Presentar quejas, sugerencias o agradecimientos
- Información sobre pago de facturas, tasas, impuestos
- Solicitud de ayudas, becas, subvenciones

Área de Consulta

Administración Local
Agricultura, Ganadería, Pesca
Comercio
Consumo (Atención al consumidor, Inspecciones, Ayudas)
Cooperación y Solidaridad
Cultura
Deportes
Ocupación pública (oposiciones, bolsas de trabajo...)
Trabajo: (desempleo, convenios colectivos, huelgas, sindicatos)
Enseñanza
Hacienda
Industria y Energía
Infraestructuras y Obras Públicas
Investigación Científica y Desarrollo Tecnológico
Justicia (Uniones de hecho, ayuda víctimas delitos, juicios)
Juventud
Medio Ambiente y desarrollo sostenible
Mujer
Participación Ciudadana (asociaciones, fundaciones, colegios profesionales)
Política Lingüística
Sanidad
Protección personas bienes (espectáculos, establecimientos públicos...)
Servicios Sociales (Dependencia, Diversidad funcional, etc.)
Transportes
Turismo
Urbanismo y Vivienda

TRABAJO DE CAMPO

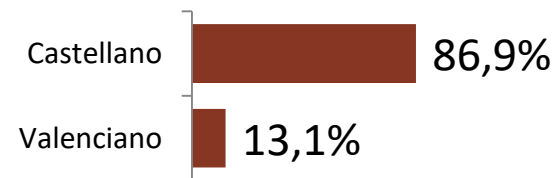
Como instrumento, se utilizó un cuestionario especialmente elaborado para medir diversas características específicas del servicio de tención del 012. Para llevar a cabo la encuestas, se ha realizado un trabajo de campo el cual consta de llamadas a los números telefónicos registrados en el sistema de recepción de llamadas del 012.

Horario establecido: 9:00 a 14:00 (Mañana)
17:00 a 20:00 (Tarde)

Distribución de encuestas:

Turno	Respuestas	Porcentaje
Mañana	794	79,4%
Tarde	206	20,6%

Por último, dado que la Comunidad cuenta con dos idiomas oficiales, se ha dado la posibilidad a los usuarios de contestar en cualquiera en el idioma de su preferencia:



RESULTADOS



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Transparència,
Responsabilitat Social,
Participació i Cooperació



CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Análisis descriptivo de la muestra
Perfil sociodemográfico del usuario



COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Áreas de consulta
Motivos de consulta
Frecuencia de uso del servicio



ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Satisfacción global
Satisfacción por atributos



ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

Resolución y experiencia del usuario
Medios y Canales de atención
Calidad de mejora continua



RESULTADOS

CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

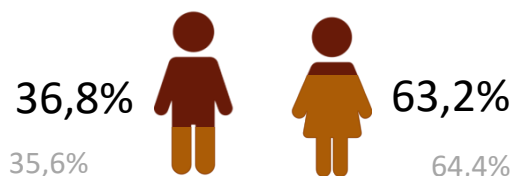
Distribución de los entrevistados por variables sociodemográficas
Perfil sociodemográfico del usuario

Resultados

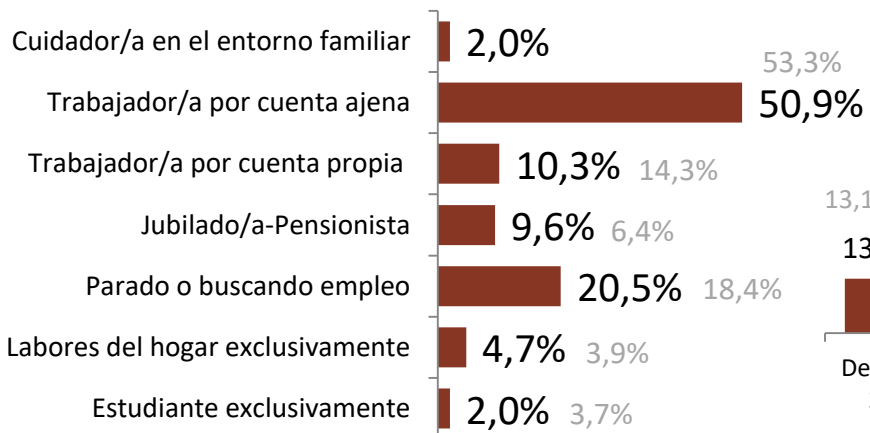
CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Análisis descriptivo de la muestra

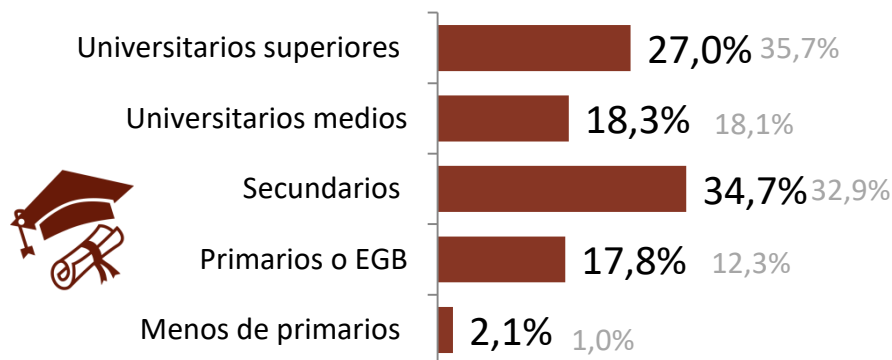
Género



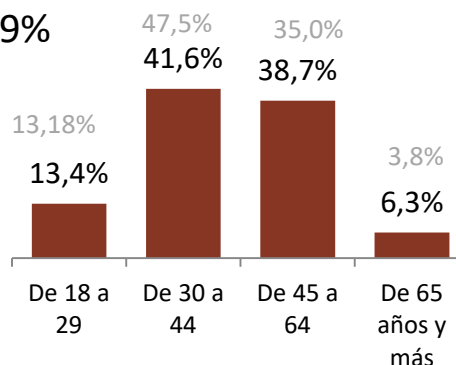
Ocupación



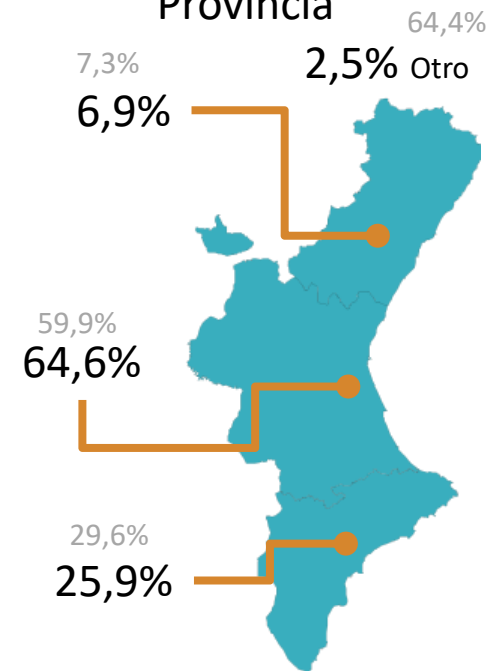
Nivel Educativo



Edad



Provincia



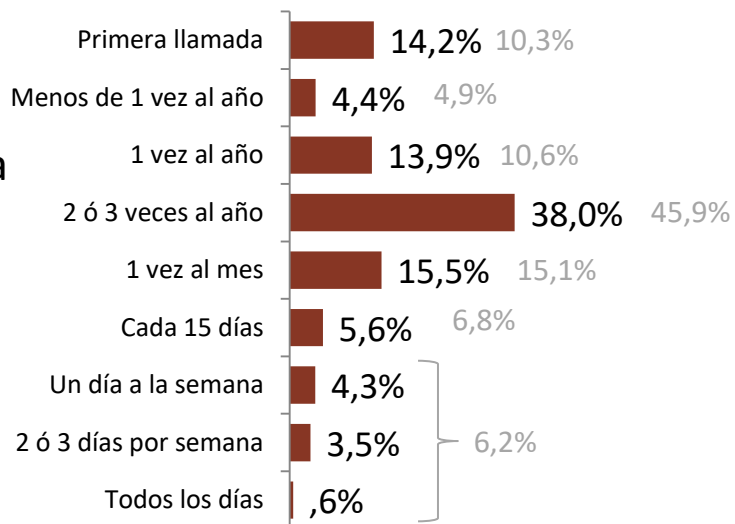
Resumen: más de la mitad de los usuarios del 012 son **mujeres**, las personas que utilizan el servicio, en su mayoría tienen **estudios secundarios o superiores**, la mayoría de los usuarios se encuentran en el provincia de **Valencia**, la mitad de los usuarios encuestados son **trabajadores por cuenta ajena, seguido de personas en paro o en búsqueda de empleo**, y más de la mitad de los usuarios **tienen 44 años o menos**.

Nota: Los datos en gris pertenecen a la última oleada del 2017

CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Análisis descriptivo de la muestra

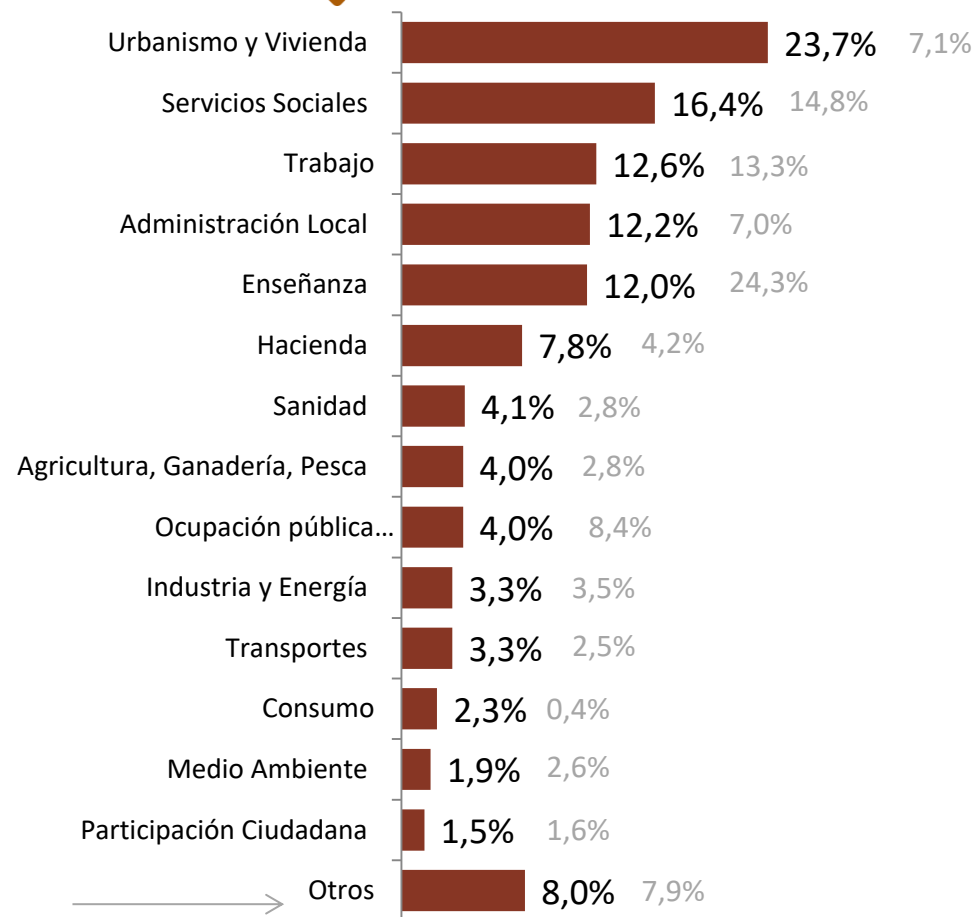
Frecuencia de uso



Resumen: más de la mitad de los encuestados llaman **2 o 3 veces al año o menos**, las áreas con más consultas y por tanto las más significativas han sido **Urbanismo y Vivienda, Servicios Sociales, Trabajo (incluido desempleo), Administración Local y Enseñanza.**



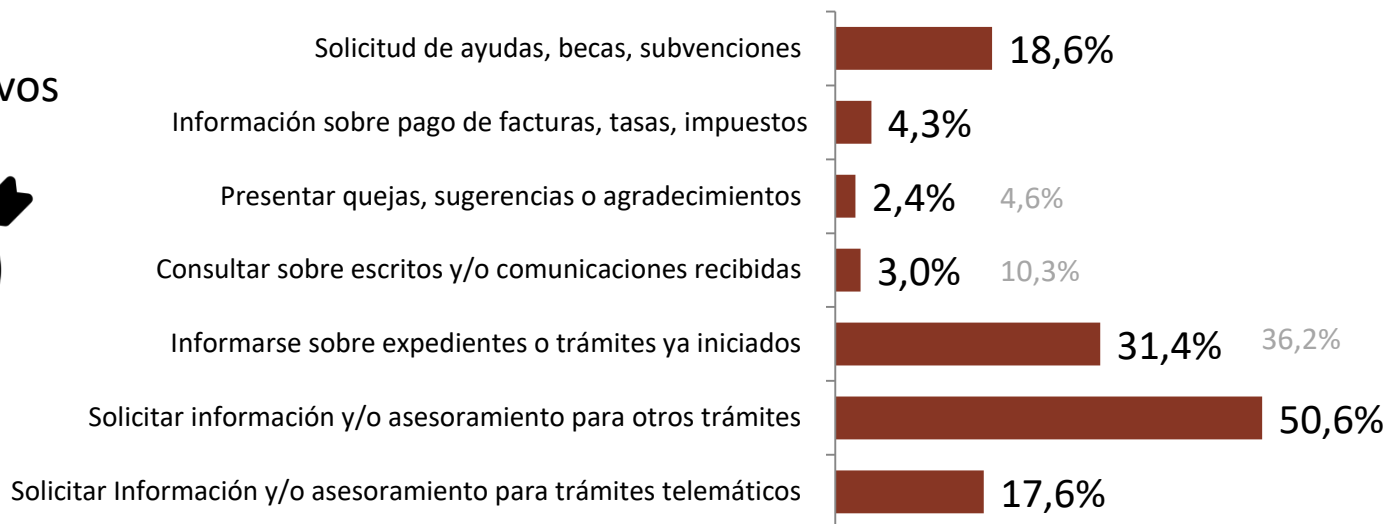
Áreas de consulta



CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Análisis descriptivo de la muestra

Motivos



Resumen: La principal razón por la que los ciudadanos hacen uso del servicio de atención 012 es el **solicitar información y/o asesoramiento para tramites no telemáticos**, el segundo motivo es para obtener **información sobre expedientes o trámites ya iniciados**. Cabe señalar, que los ciudadanos pueden hablar por más de un motivo por lo que en esta gráfica se encuentran reflejados todos los motivos por los que las personas han llamado al 012.

CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Perfil sociodemográfico: Género



Áreas más consultadas

- Urbanismo (20,1%)
- Administración Local (13,6%)
- Servicios Sociales (11,4%)

Áreas más consultadas

- Urbanismo (25,8%)
- Servicios Sociales (19,3%)
- Trabajo (13,6%)

Motivos de consulta

- Solicitar información otros trámites (51,4%)
- Información sobre trámites ya iniciados (32,6%)
- Solicitar información de tramites telemáticos (18,8%)

Motivos de consulta

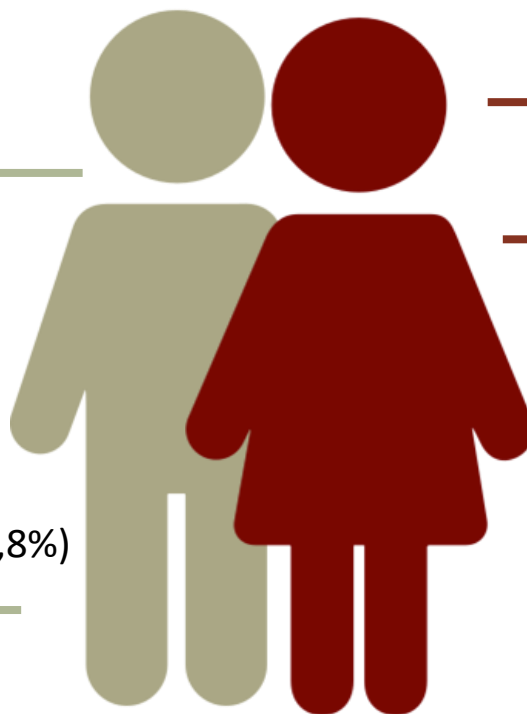
- Solicitar información otros trámites (50,2%)
- Información sobre trámites ya iniciados (30,7%)
- Solicitud de ayudas becas subvenciones (21,2%)

Frecuencia de uso

- 2 o 3 veces al año (37,2%)
- 1 vez al año (15,2%)
- Primera llamada (14,4%)

Frecuencia de uso

- 2 o 3 veces al año (38,4%)
- 1 vez al mes (16,3%)
- Primera llamada (14,1%)



CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Perfil sociodemográfico: Edad



Urbanismo (27,5%)
 Enseñanza (14,2%)
 Servicios Sociales (13,3%)




Servicios Sociales (18,9%)
 Urbanismo (17,6%)
 Trabajo (16,0%)



Servicios Sociales (28,6%)
 Urbanismo (28,6%)
 Administración local (12,7%)



 Áreas más consultadas

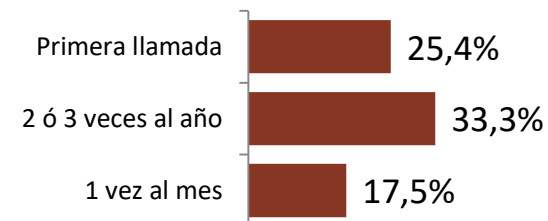
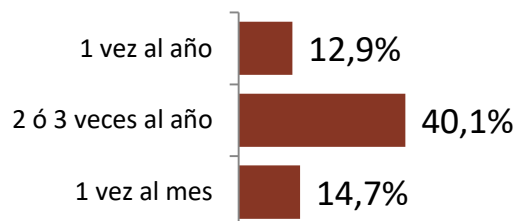
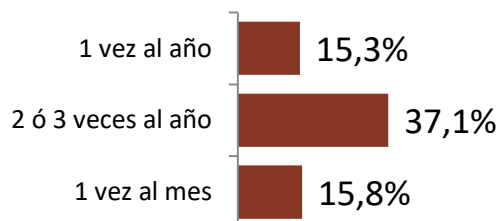

 Motivos de consulta

Solicitar información otros trámites (50,4%)
 Información sobre trámites ya iniciados (30,0%)
 Solicitud de ayudas, becas subvenciones (20,2%)

Solicitar información otros trámites (49,6%)
 Información sobre trámites ya iniciados (34,1%)
 Solicitar información de tramites telemáticos (18,1%)

Solicitar información otros trámites (48,7%)
 Información sobre trámites ya iniciados (27,0%)
 Solicitud de ayudas, becas subvenciones (15,9%)


 Frecuencia de uso



Resultados

CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Perfil sociodemográfico: Nivel Educativo

< Primarios

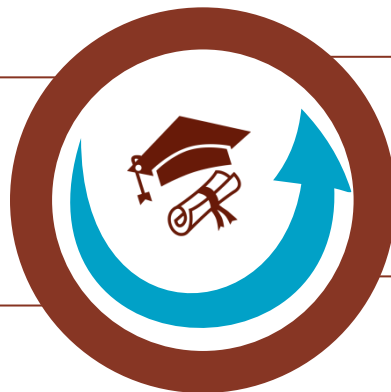
Servicios Sociales (38,1%)
 Hacienda (19,0%)
 Comercio (14,3%)

Solicitar información otros trámites
 Información sobre trámites ya iniciados
 Solicitar información de tramites telemáticos

Primarios/EGB

Servicios Sociales (38,1%)
 Hacienda (19,0%)
 Comercio (14,3%)

Solicitar información otros trámites
 Información sobre trámites ya iniciados
 Solicitar información de tramites telemáticos



FP/BUP/COU/ESO

Servicios Sociales (38,1%)
 Hacienda (19,0%)
 Comercio (14,3%)

Solicitar información otros trámites
 Información sobre trámites ya iniciados
 Solicitar información de tramites telemáticos

Universitarios Superiores

Servicios Sociales (38,1%)
 Hacienda (19,0%)
 Comercio (14,3%)

Solicitar información otros trámites
 Información sobre trámites ya iniciados
 Solicitar información de tramites telemáticos

Universitarios Medios

Servicios Sociales (38,1%)
 Hacienda (19,0%)
 Comercio (14,3%)

Solicitar información otros trámites
 Información sobre trámites ya iniciados
 Solicitar información de tramites telemáticos

CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Perfil sociodemográfico: Ocupación

Áreas más consultadas

Estudiante
 Urbanismo (30,0%)
 Trabajo (25,0%)
 Enseñanza (15,0%)

Labores del hogar
 Servicios Sociales (48,9%)
 Urbanismo (17,0%)
 Trabajo (14,9%)

Parado/ Buscando empleo
 Trabajo (24,5%)
 Servicios Sociales (23,5%)
 Urbanismo (20,6%)

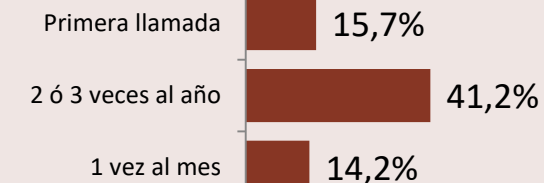
Motivos de consulta

- Solicitar información otros trámites (45,0%)
- Información trámites telemáticos (35,0%)
- Información sobre trámites ya iniciados (30,0%)

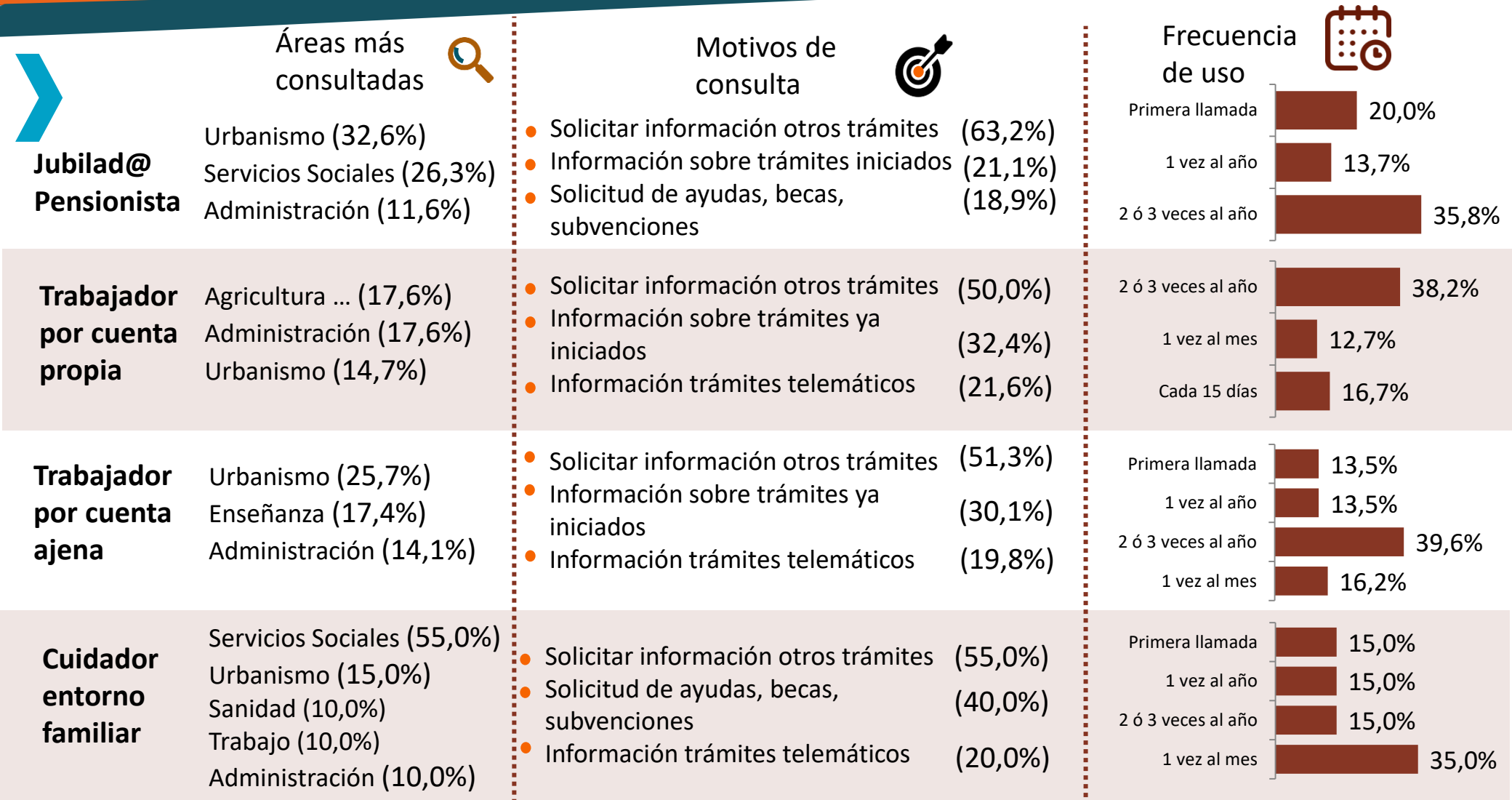
- Información sobre trámites ya iniciados (59,6%)
- Solicitar información otros trámites (38,3%)
- Solicitud de ayudas, becas, subvenciones (19,1%)

- Solicitar información otros trámites (46,1%)
- Información sobre trámites ya iniciados (34,8%)
- Solicitud de ayudas, becas, subvenciones (19,1%)

Frecuencia de uso

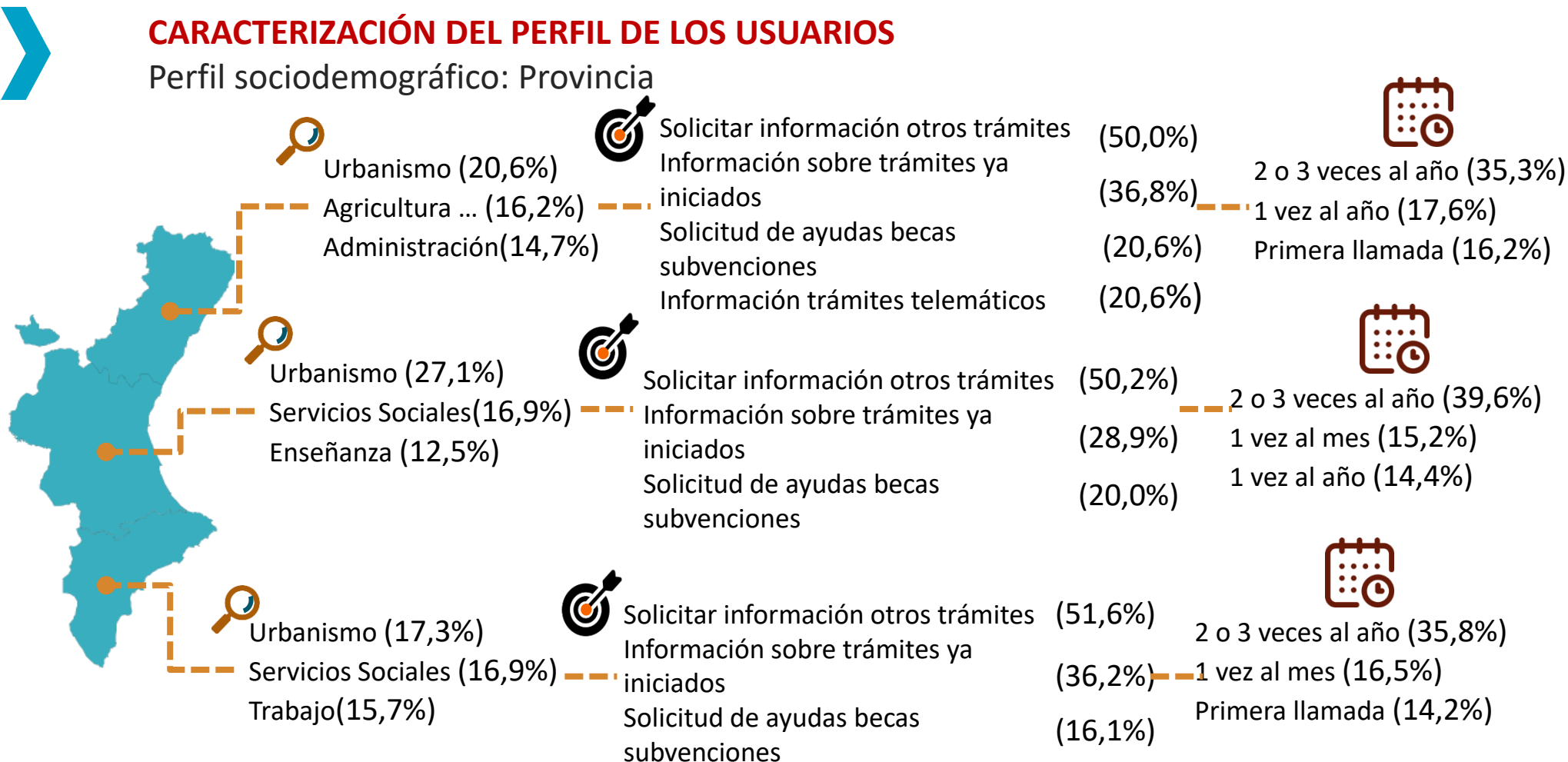


Resultados



CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Perfil sociodemográfico: Provincia





RESULTADOS

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

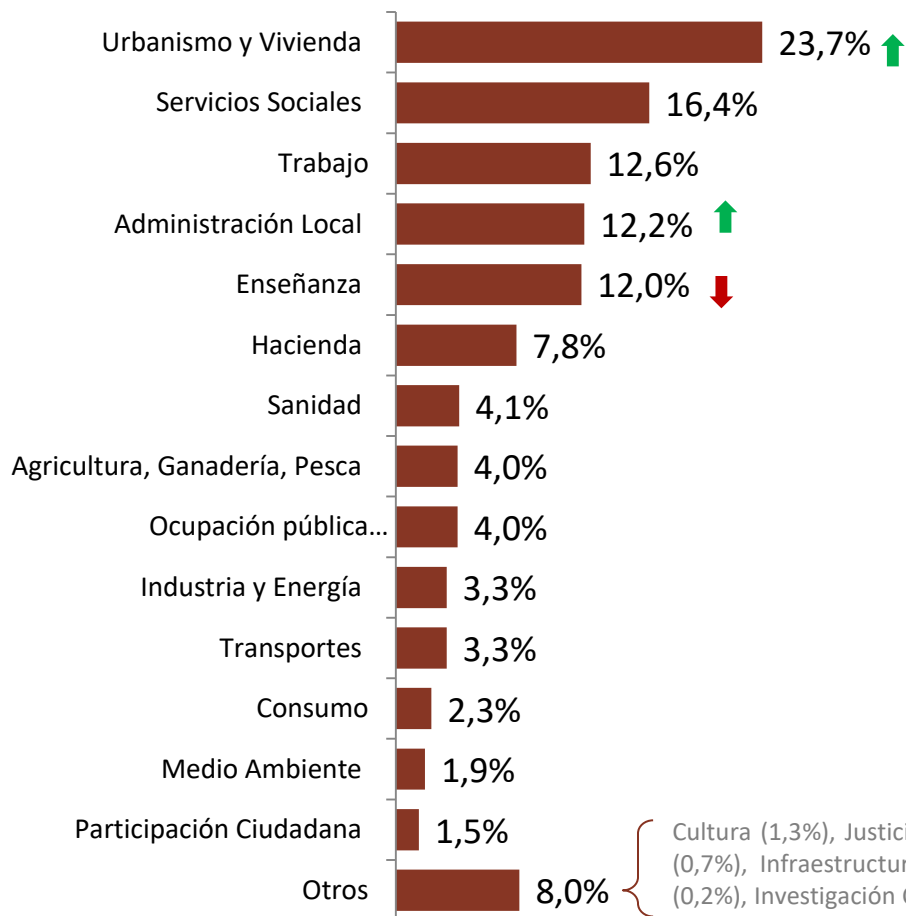
Áreas de consulta

Motivos de consulta

Frecuencia de uso del servicio

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Áreas de consulta



Urbanismo y vivienda es la **principal área de consulta**, ya que aproximadamente una cuarta parte de las llamadas se dirigen a esta misma, en segundo lugar **Servicios Sociales**, seguida de **Trabajo, Administración Local y Enseñanza**.

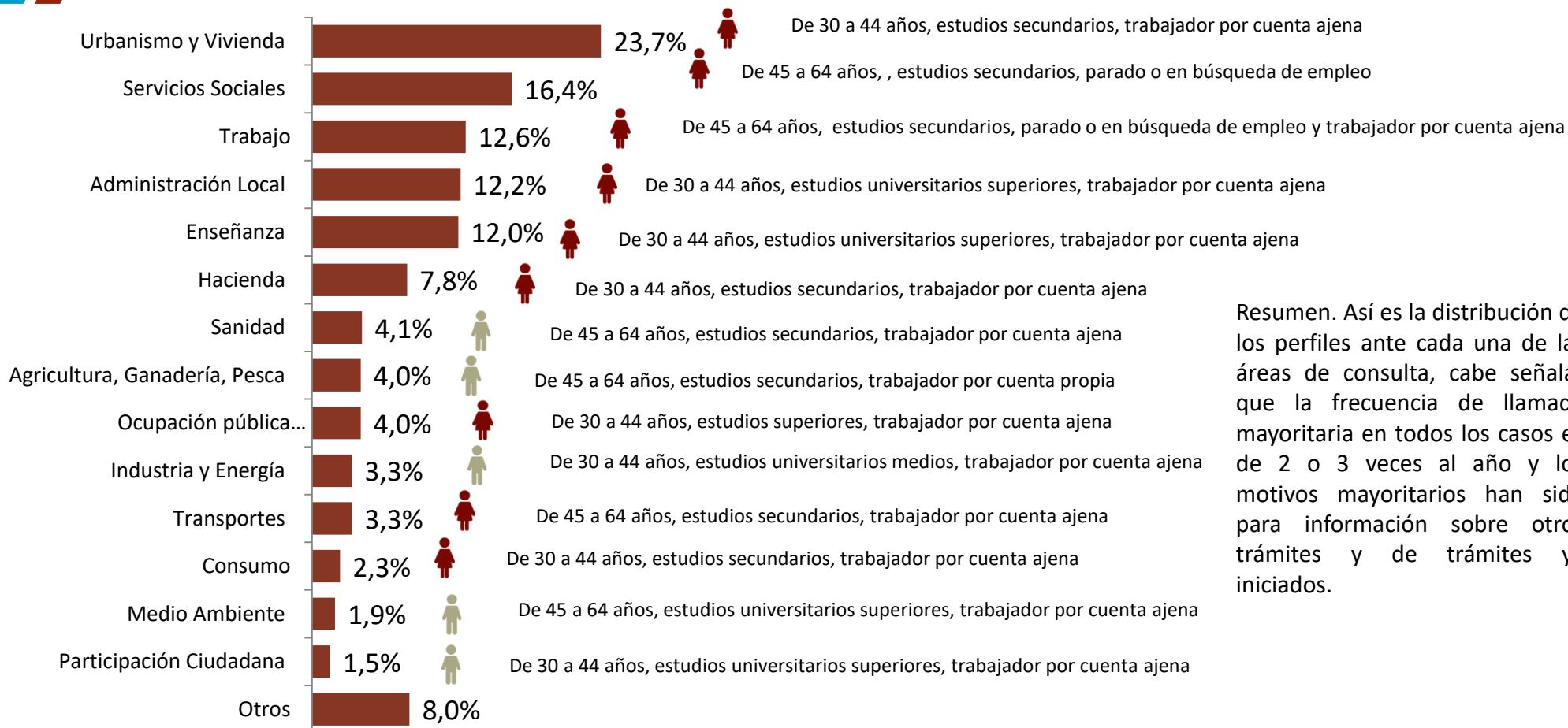
En comparación con el 2017, se encuentran más distribuidas las áreas de consulta, aún así se observan cambios por ejemplo durante el 2017, el área de Urbanismo y Vivienda se encontraba en el 5to puesto, y Administración Local en el 6to y ahora ocupan el primero y cuarto puesto respectivamente, por otro lado el área de Enseñanza ha descendido del primero al 5to puesto.

El perfil de los ciudadanos que llaman para realizar consultas de **Urbanismo y Vivienda** es de mayoritariamente **mujeres**, la edad con mayor representatividad es de entre **30 y 44 años**, los **estudios son los secundarios**, en cuanto a la ocupación son en su mayoría **trabajadores y trabajadoras por cuenta ajena**, y la frecuencia de llamada de estos usuarios es de **2 o 3 veces al año**. Y el motivo principal es para **solicitar información sobre trámites no telemáticos y solicitar ayudas becas y/o subvenciones**.

Cultura (1,3%), Justicia (1,1%), Protección personas bienes (1,0%), Juventud (0,9%), Trismo (0,9%), Comercio (0,7%), Infraestructura y Obras Públicas (0,6%) Mujer (0,5%), Deportes (0,4%), Cooperación y Solidaridad (0,2%), Investigación Científicas y Desarrollo Tecnológico (0,2%), Política lingüística (0,2%).

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Áreas de consulta



Resumen. Así es la distribución de los perfiles ante cada una de las áreas de consulta, cabe señalar que la frecuencia de llamada mayoritaria en todos los casos es de 2 o 3 veces al año y los motivos mayoritarios han sido para información sobre otros trámites y de trámites ya iniciados.

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Áreas de consulta

	GÉNERO			EDAD				NIVEL EDUCATIVO					OCUPACIÓN						
	TOTAL	Fem.	Mas.	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 años y más	Menos de primarios	Primarios o EGB	Secundarios	Universitarios medios	Universitarios superiores	Estudiante	Labores del hogar	Parado o buscando empleo	Jubilado/a, Pensionista	Cuenta propia	Cuenta ajena	Cuidador/a en el entorno familiar
BASE	1000	632	368	134	416	387	63	21	177	345	182	268	20	47	204	95	102	505	20
Urbanismo y Vivienda	23,7%	25,8%	20,1%	31,3%	26,2%	17,6%	28,6%	14,3%	25,4%	27,2%	18,7%	22,4%	30,0%	17,0%	20,6%	32,6%	14,7%	25,7%	15,0%
Servicios Sociales	16,4%	19,3%	11,4%	11,2%	13,9%	18,9%	28,6%	38,1%	32,2%	17,1%	9,9%	7,5%	10,0%	48,9%	23,5%	26,3%	6,9%	9,1%	55,0%
Trabajo	12,6%	13,6%	10,9%	11,9%	9,9%	16,0%	11,1%	4,8%	10,7%	15,4%	11,0%	12,3%	25,0%	14,9%	24,5%	8,4%	3,9%	9,9%	10,0%
Administración Local	12,2%	11,4%	13,6%	11,2%	13,2%	11,4%	12,7%	4,8%	6,8%	9,3%	15,9%	17,5%	0,0%	4,3%	8,8%	11,6%	17,6%	14,1%	10,0%
Enseñanza	12,0%	12,5%	11,1%	11,2%	15,1%	10,3%	3,2%	0,0%	6,2%	7,5%	17,0%	19,4%	15,0%	10,6%	8,3%	2,1%	4,9%	17,4%	0,0%
Hacienda	7,8%	8,2%	7,1%	8,2%	8,4%	7,8%	3,2%	19,0%	4,0%	8,4%	5,5%	10,4%	0,0%	10,6%	7,4%	3,2%	12,7%	7,9%	10,0%
Sanidad	4,1%	3,2%	5,7%	3,0%	2,9%	5,9%	3,2%	4,8%	3,4%	4,3%	3,8%	4,5%	0,0%	2,1%	3,4%	9,5%	3,9%	3,6%	10,0%
Agricultura, Ganadería, Pesca	4,0%	2,5%	6,5%	1,5%	2,9%	5,2%	9,5%	14,3%	4,5%	4,1%	4,4%	2,2%	0,0%	0,0%	1,0%	7,4%	17,6%	2,4%	0,0%
Ocupación pública	4,0%	4,9%	2,4%	3,7%	5,0%	3,1%	3,2%	0,0%	1,7%	3,8%	4,9%	5,6%	10,0%	2,1%	3,4%	3,2%	0,0%	5,3%	0,0%
Industria y Energía	3,3%	2,2%	5,2%	1,5%	4,6%	2,8%	1,6%	0,0%	1,1%	1,2%	7,7%	4,5%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	9,8%	3,8%	0,0%
Transportes	3,3%	2,7%	4,3%	3,7%	2,6%	4,1%	1,6%	0,0%	1,1%	4,6%	3,3%	3,4%	5,0%	2,1%	1,5%	2,1%	8,8%	3,4%	0,0%
Consumo	2,3%	2,4%	2,2%	1,5%	2,6%	2,3%	1,6%	0,0%	3,4%	3,2%	1,6%	1,1%	0,0%	2,1%	3,4%	3,2%	2,0%	2,0%	0,0%
Medio Ambiente	1,9%	1,4%	2,7%	0,0%	1,4%	3,4%	0,0%	4,8%	2,8%	0,9%	1,1%	2,6%	5,0%	0,0%	0,5%	4,2%	3,9%	1,6%	0,0%
Participación Ciudadana	1,5%	1,1%	2,2%	0,7%	2,2%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	1,6%	2,6%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	3,9%	1,8%	0,0%
Otros	8,0%	7,0%	9,8%	7,5%	7,9%	8,5%	6,3%	0,0%	4,5%	8,4%	9,3%	9,7%	5,0%	2,1%	3,9%	14,7%	3,9%	9,9%	10,0%

Unidad. Porcentajes

Solo se muestran las áreas con base mayor a 15

Diferencias significativas en 2019

Superior/Inferior al total



COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Áreas de consulta

	TOTAL	FRECUENCIA									MOTIVOS						
		Todos los días	2 ó 3 días/semana	Un día semana	Cada 15 días	1 vez al mes	2 ó 3 veces al año	1 vez al año	Menos de 1 vez al año	Primera llamada	Solicitar información para trámites telemáticos	Solicitar información para otros trámites	Informarse sobre trámites ya iniciados	Consultar sobre escritos y/o comunicaciones recibidas	Presentar quejas, sugerencias o agradecimientos	Información sobre pago de facturas, tasas, impuestos	Solicitud de ayudas, becas, subvenciones
BASE	1000	6	35	43	56	155	380	139	44	142	239	635	428	75	71	90	269
Urbanismo y Vivienda	23,7%	0,0%	11,4%	27,9%	8,9%	18,7%	26,3%	25,9%	31,8%	26,1%	17,6%	16,5%	17,8%	12,0%	7,0%	8,9%	35,7%
Servicios Sociales	16,4%	33,3%	25,7%	23,3%	23,2%	22,6%	12,6%	8,6%	15,9%	19,7%	7,9%	11,0%	18,9%	4,0%	4,2%	5,6%	19,0%
Trabajo	12,6%	0,0%	8,6%	9,3%	10,7%	12,9%	14,5%	10,8%	9,1%	13,4%	9,6%	12,6%	7,7%	9,3%	7,0%	3,3%	5,6%
Administración Local	12,2%	16,7%	14,3%	14,0%	14,3%	11,6%	12,9%	11,5%	11,4%	9,9%	9,2%	13,5%	8,4%	9,3%	14,1%	8,9%	6,3%
Enseñanza	12,0%	0,0%	22,9%	4,7%	14,3%	13,5%	11,6%	12,9%	11,4%	9,9%	10,0%	11,5%	7,5%	1,3%	7,0%	8,9%	4,8%
Hacienda	7,8%	16,7%	22,9%	11,6%	5,4%	9,0%	5,8%	10,1%	6,8%	5,6%	10,0%	5,0%	7,5%	9,3%	2,8%	17,8%	4,8%
Sanidad	4,1%	0,0%	5,7%	2,3%	3,6%	3,9%	4,2%	6,5%	2,3%	2,8%	3,3%	4,1%	2,8%	5,3%	2,8%	3,3%	2,6%
Agricultura, Ganadería, Pesca	4,0%	16,7%	20,0%	2,3%	12,5%	1,9%	4,2%	2,2%	4,5%	0,0%	2,9%	3,9%	3,3%	5,3%	5,6%	3,3%	2,6%
Ocupación pública	4,0%	0,0%	2,9%	7,0%	1,8%	5,8%	4,7%	0,7%	0,0%	4,9%	2,9%	5,0%	2,3%	1,3%	1,4%	1,1%	1,5%
Industria y Energía	3,3%	16,7%	11,4%	7,0%	5,4%	4,5%	2,9%	0,0%	2,3%	2,1%	6,3%	2,4%	3,7%	8,0%	8,5%	5,6%	1,1%
Transportes	3,3%	0,0%	8,6%	4,7%	5,4%	3,2%	2,1%	2,9%	0,0%	5,6%	4,2%	2,4%	4,0%	2,7%	1,4%	6,7%	0,7%
Consumo	2,3%	0,0%	2,9%	2,3%	0,0%	1,3%	2,4%	3,6%	4,5%	2,1%	1,3%	2,4%	1,9%	1,3%	8,5%	1,1%	1,1%
Medio Ambiente	1,9%	33,3%	2,9%	2,3%	3,6%	0,6%	1,6%	3,6%	0,0%	0,7%	1,3%	1,6%	2,1%	2,7%	2,8%	1,1%	0,7%
Participación Ciudadana	1,5%	0,0%	0,0%	7,0%	0,0%	0,6%	1,8%	2,2%	0,0%	0,7%	1,3%	1,1%	1,4%	1,3%	1,4%	1,1%	1,9%
Otros	8,0%	0,0%	42,9%	27,9%	5,4%	5,2%	5,8%	7,9%	4,5%	4,9%	12,1%	6,9%	10,7%	26,7%	25,4%	23,3%	11,5%

Unidad. Porcentajes

Solo se muestran las áreas con base mayor a 15

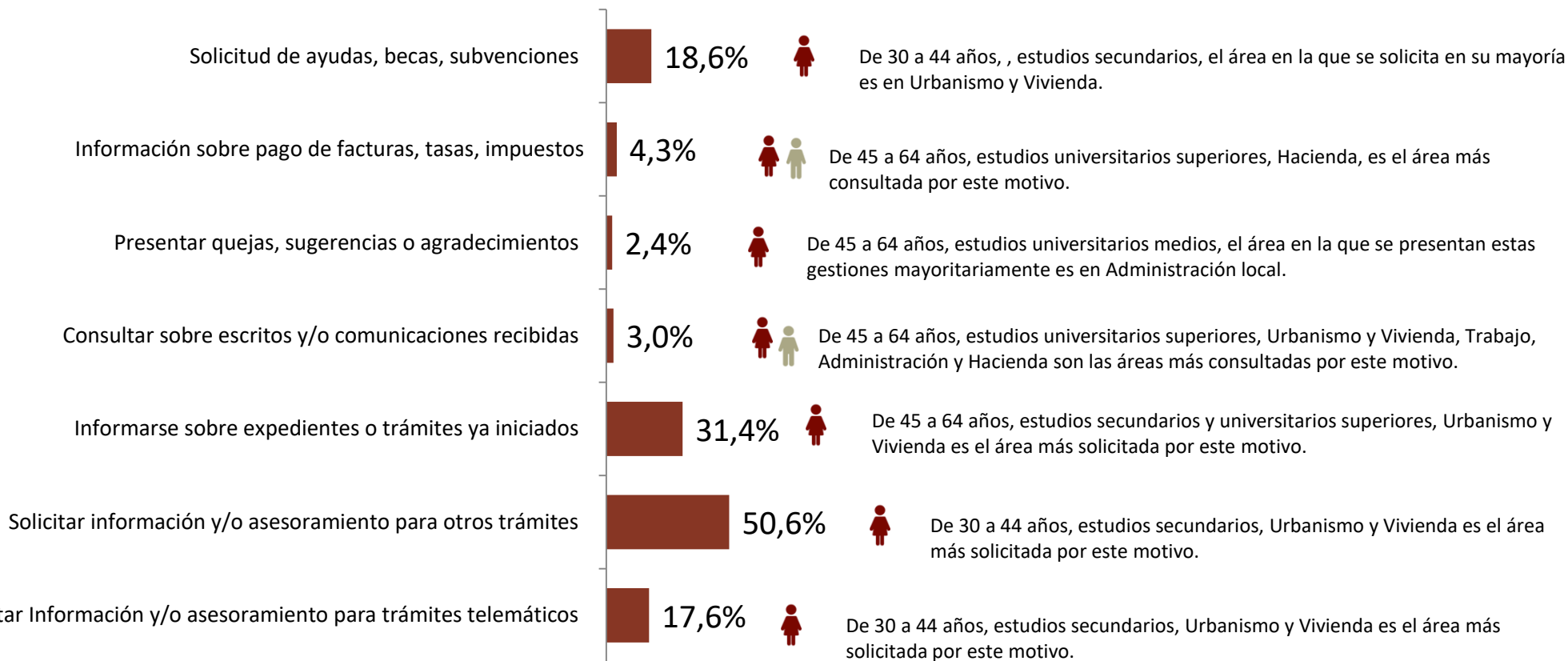
Diferencias significativas en 2019

Superior/Inferior al total

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Motivos

Resumen. Los perfiles de acuerdo al motivo de la llamada se distribuyen de la siguiente forma. En cuanto a la ocupación, la que se encuentra en el 50% o más en todos los motivos es la de trabajador por cuenta ajena y la frecuencia de llamada más común para todos los motivos es de 2 o 3 veces al año.



COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Motivos

	TOTAL	GÉNERO		EDAD				NIVEL EDUCATIVO					OCUPACIÓN						
		Fem.	Mas.	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 años y más	Menos de primarios	Primario o EGB	Secundarios	Universitarios medios	Universitarios superiores	Estudiante	Labores del hogar	Parado o buscando empleo	Jubilado/a, Pensionista	Cuenta propia	Cuenta ajena	Cuidador/a en el entorno familiar
BASE	1000	632	368	134	416	387	63	21	177	345	182	268	20	47	204	95	102	505	20
Solicitar Información para trámites telemáticos	17,6%	16,9%	18,8%	17,2%	18,0%	18,1%	12,7%	23,8%	17,5%	16,5%	26,4%	13,1%	35,0%	8,5%	13,2%	12,6%	21,6%	19,8%	20,0%
Solicitar información para otros trámites	50,6%	50,2%	51,4%	44,8%	52,2%	49,6%	58,7%	28,6%	39,0%	51,3%	47,3%	60,8%	45,0%	38,3%	46,1%	63,2%	50,0%	51,3%	55,0%
Informarse sobre trámites ya iniciados	31,4%	30,7%	32,6%	30,6%	29,8%	34,1%	27,0%	38,1%	40,7%	25,8%	28,0%	34,0%	30,0%	59,6%	34,8%	21,1%	32,4%	30,1%	10,0%
Consultar sobre escritos y/o comunicaciones recibidas	3,0%	2,5%	3,8%	3,7%	2,9%	3,4%	0,0%	0,0%	1,1%	2,3%	4,9%	4,1%	0,0%	0,0%	2,5%	5,3%	3,9%	3,2%	0,0%
Presentar quejas, sugerencias o agradecimientos	2,4%	2,1%	3,0%	1,5%	2,4%	3,1%	0,0%	0,0%	2,3%	1,7%	4,4%	2,2%	0,0%	2,1%	2,5%	2,1%	2,9%	2,6%	0,0%
Información sobre pago de facturas, tasas, impuestos	4,3%	3,5%	5,7%	3,7%	3,1%	5,9%	3,2%	0,0%	2,3%	3,2%	6,0%	6,3%	0,0%	2,1%	2,0%	2,1%	6,9%	5,5%	5,0%
Solicitud de ayudas, becas, subvenciones	18,6%	21,2%	14,1%	18,7%	20,7%	16,8%	15,9%	33,3%	19,8%	20,9%	14,8%	16,8%	15,0%	19,1%	19,1%	18,9%	13,7%	18,6%	40,0%

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Motivos



	TOTAL	FRECUENCIA									ÁREAS													
		Todos los días	2 ó 3 días/semana	Un día semana	Cada 15 días	1 vez al mes	2 ó 3 veces al año	1 vez al año	Menos de 1 vez al año	Primera llamada	Urbanismo y Vivienda	Servicios Sociales	Trabajo	Admin. Local	Enseñanza	Hacienda	Sanidad	Agricultura Ganadería Pesca	Ocupación pública	Industria y Energía	Transportes	Consumo	Medio Ambiente	Participación Ciudadana
BASE	1000	6	35	43	56	155	380	139	44	142	237	164	126	122	120	78	41	40	40	33	33	23	19	15
Solicitar Información para trámites telemáticos	17,6%	0,0%	20,0%	18,6%	19,6%	18,7%	18,7%	14,4%	29,5%	12,0%	17,7%	11,6%	18,3%	18,0%	20,0%	30,8%	19,5%	17,5%	17,5%	45,5%	30,3%	13,0%	15,8%	20,0%
Solicitar información para otros trámites	50,6%	50,0%	54,3%	44,2%	51,8%	49,7%	50,5%	51,1%	31,8%	57,7%	44,3%	42,7%	63,5%	70,5%	60,8%	41,0%	63,4%	62,5%	80,0%	45,5%	45,5%	65,2%	52,6%	46,7%
Informarse sobre trámites ya iniciados	31,4%	50,0%	51,4%	62,8%	48,2%	32,3%	27,9%	26,6%	18,2%	26,8%	32,1%	49,4%	26,2%	29,5%	26,7%	41,0%	29,3%	35,0%	25,0%	48,5%	51,5%	34,8%	47,4%	40,0%
Consultar sobre escritos y/o comunicaciones recibidas	3,0%	0,0%	11,4%	9,3%	5,4%	1,3%	2,6%	2,2%	2,3%	2,1%	3,8%	1,8%	5,6%	5,7%	0,8%	9,0%	9,8%	10,0%	2,5%	18,2%	6,1%	4,3%	10,5%	6,7%
Presentar quejas, sugerencias o agradecimientos	2,4%	0,0%	8,6%	2,3%	3,6%	1,3%	1,6%	2,9%	4,5%	2,8%	2,1%	1,8%	4,0%	8,2%	4,2%	2,6%	4,9%	10,0%	2,5%	18,2%	3,0%	26,1%	10,5%	6,7%
Información sobre pago de facturas, tasas, impuestos	4,3%	16,7%	17,1%	7,0%	7,1%	4,5%	2,4%	3,6%	9,1%	2,8%	3,4%	3,0%	2,4%	6,6%	6,7%	20,5%	7,3%	7,5%	2,5%	15,2%	18,2%	4,3%	5,3%	6,7%
Solicitud de ayudas, becas, subvenciones	18,6%	0,0%	28,6%	23,3%	17,9%	18,1%	18,9%	14,4%	18,2%	19,7%	40,5%	31,1%	11,9%	13,9%	10,8%	16,7%	17,1%	17,5%	10,0%	9,1%	6,1%	13,0%	10,5%	33,3%

Unidad. Porcentajes

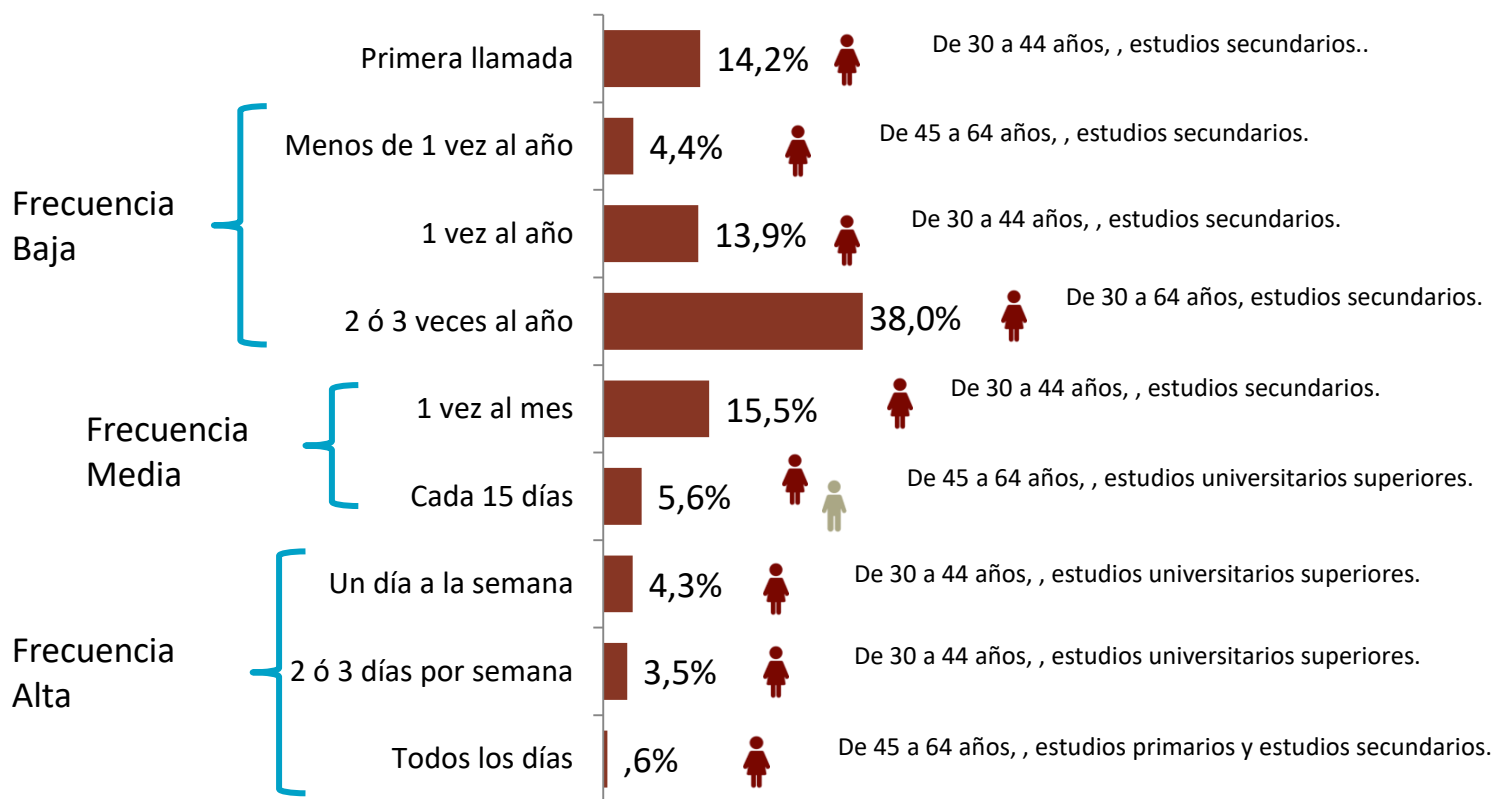
Solo se muestran las áreas con base mayor a 15

Diferencias significativas en 2019

Superior/Inferior al total

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Frecuencia de uso



Resumen: más de la mitad de los ciudadanos utilizan el servicio en una frecuencia baja (de manera anual), las personas que utilizan el servicio con mayor frecuencia son en su mayoría mujeres, y la ocupación más repetida en todas las frecuencias de uso es la de trabajador por cuenta ajena.



COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Frecuencia de uso

	TOTAL	GÉNERO		EDAD				NIVEL EDUCATIVO					OCUPACIÓN						
		Fem.	Mas.	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 años y más	Menos de primarios	Primarios o EGB	Secundarios	Universitarios medios	Universitarios superiores	Estudiante	Labores del hogar	Parado o buscando empleo	Jubilado/a Pensionista	Cuenta propia	Cuenta ajena	Cuidador/a en el entorno familiar
BASE	1000	632	368	134	416	387	63	21	177	345	182	268	20	47	204	95	102	505	20
Todos los días	0,6%	0,9%	0,0%	0,0%	0,5%	1,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,6%	0,5%	0,4%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	1,0%	0,6%	5,0%
2 ó 3 días por semana	3,5%	3,6%	3,3%	3,7%	3,8%	3,6%	0,0%	0,0%	4,5%	2,0%	4,4%	4,5%	0,0%	6,4%	1,0%	3,2%	4,9%	4,0%	10,0%
Un día a la semana	4,3%	4,1%	4,6%	6,0%	4,1%	3,9%	4,8%	0,0%	6,2%	2,6%	3,3%	6,3%	0,0%	4,3%	5,4%	6,3%	5,9%	3,6%	0,0%
Cada 15 días	5,6%	5,1%	6,5%	5,2%	5,5%	6,5%	1,6%	4,8%	5,6%	4,9%	4,4%	7,5%	0,0%	8,5%	5,9%	2,1%	16,7%	4,2%	0,0%
1 vez al mes	15,5%	16,3%	14,1%	15,7%	15,9%	14,7%	17,5%	23,8%	14,1%	16,2%	14,3%	15,3%	10,0%	19,1%	14,2%	11,6%	12,7%	16,2%	35,0%
2 ó 3 veces al año	38,0%	38,4%	37,2%	38,1%	36,8%	40,1%	33,3%	19,0%	33,3%	35,4%	44,5%	41,4%	35,0%	21,3%	41,2%	35,8%	38,2%	39,6%	15,0%
1 vez al año	13,9%	13,1%	15,2%	13,4%	15,9%	12,9%	7,9%	14,3%	14,7%	15,4%	13,7%	11,9%	35,0%	14,9%	15,7%	13,7%	8,8%	13,5%	15,0%
Menos de 1 vez al año	4,4%	4,3%	4,6%	1,5%	3,4%	5,7%	9,5%	4,8%	5,6%	6,1%	4,9%	1,1%	5,0%	0,0%	3,9%	7,4%	2,0%	5,0%	5,0%
Esta es mi primera llamada	14,2%	14,1%	14,4%	16,4%	14,2%	11,6%	25,4%	33,3%	14,7%	16,8%	9,9%	11,6%	15,0%	23,4%	12,7%	20,0%	9,8%	13,5%	15,0%



RESULTADOS

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

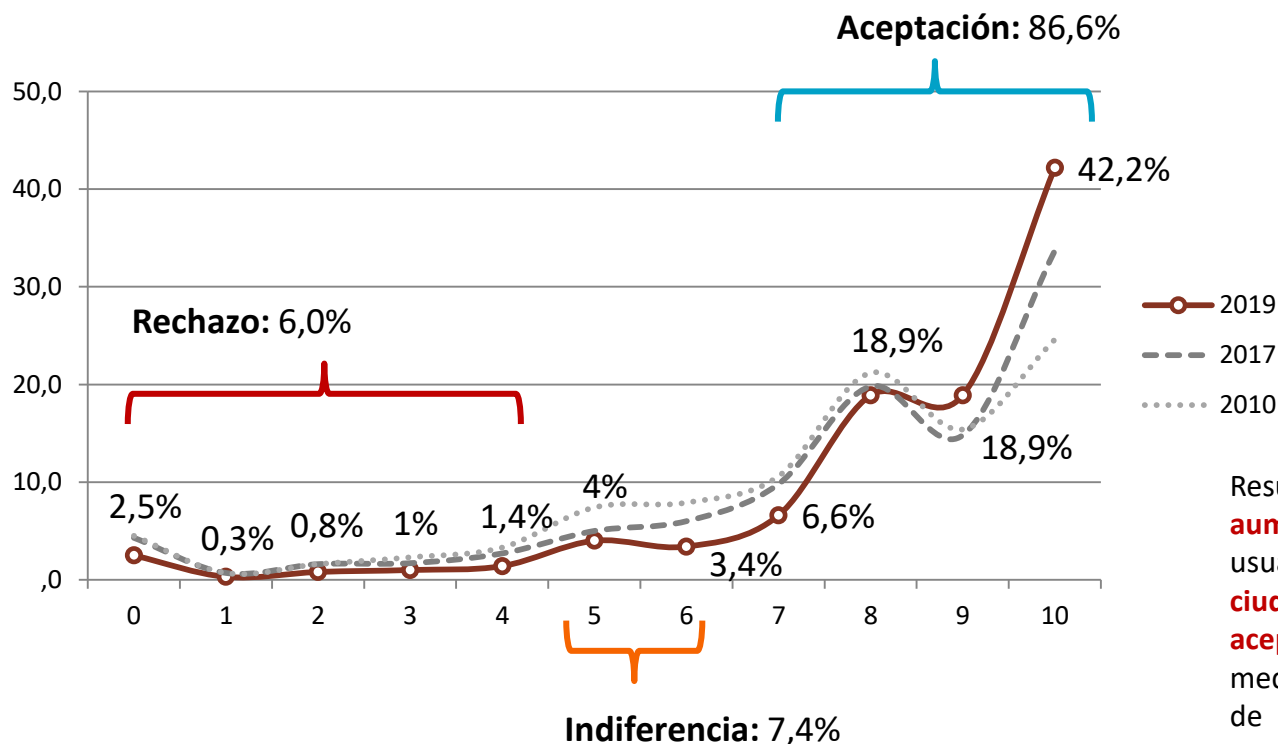
Satisfacción global

Satisfacción por atributos

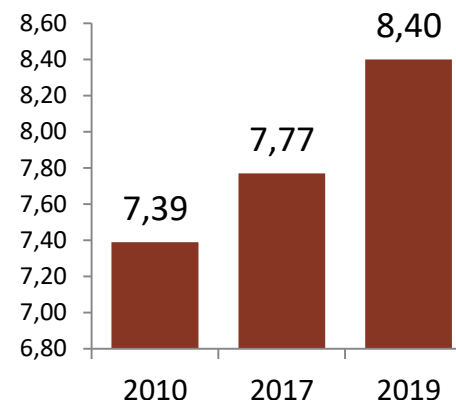
Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Satisfacción Global



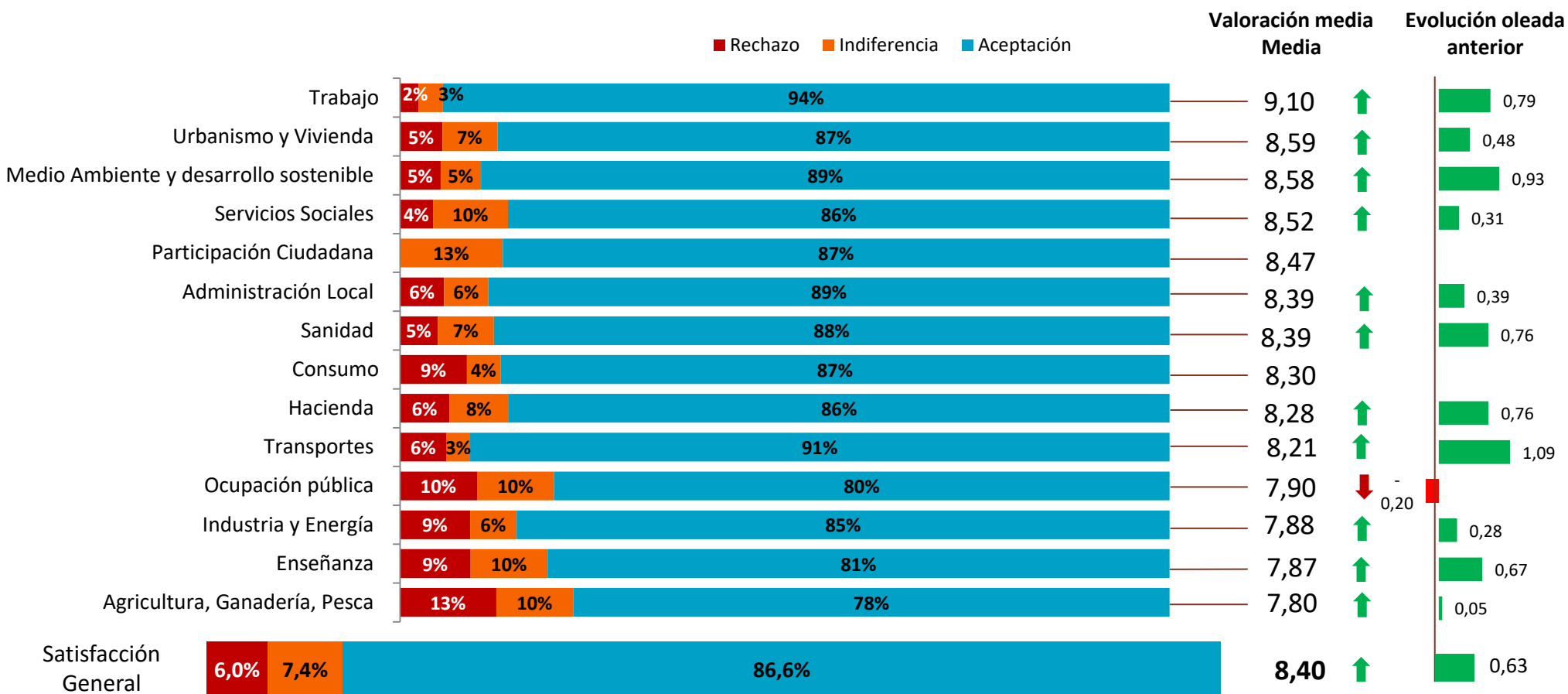
Media: **8,40**



Resumen: de manera general se observa un **aumento en la satisfacción** de los ciudadanos usuarios del servicio 012. Cerca del **87% de los ciudadanos atendidos le dan una nota de aceptación**, y el servicio ha alcanzado una nota media de **8,40 sobre 10**, la cual ha ido aumentando de manera gradual con el paso de los años, **aumentando 1 punto desde el 2010 a la fecha**.

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Satisfacción Global por áreas



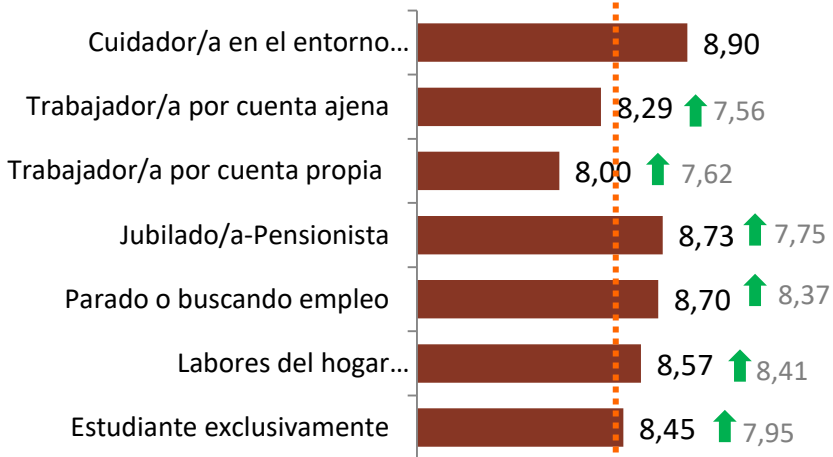
Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

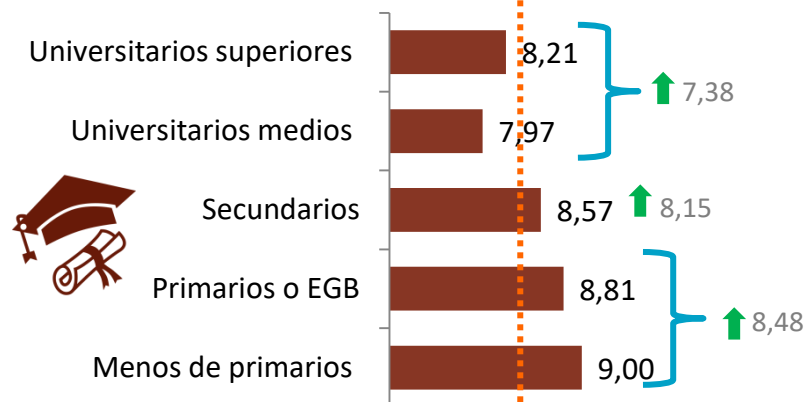
Nivel de satisfacción por variables sociodemográficas



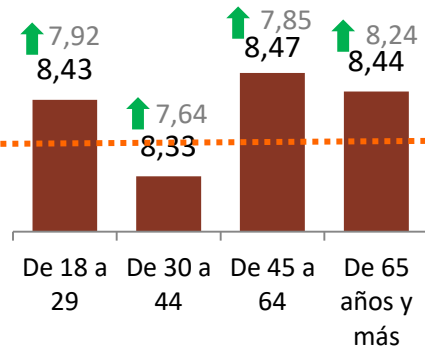
Ocupación



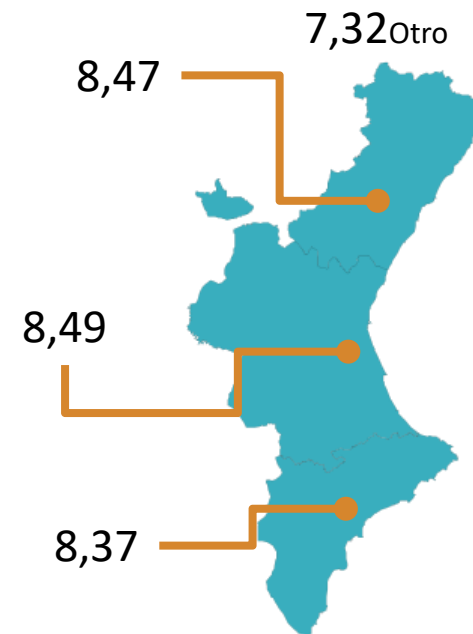
Nivel Educativo



Edad





Provincia



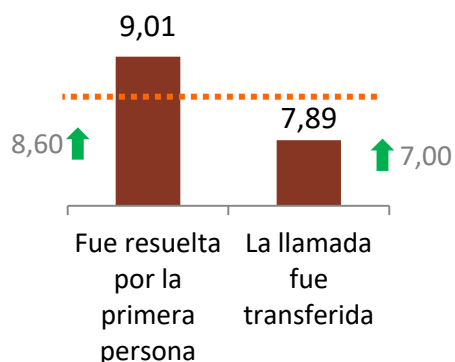
Resumen: al analizar **la nota media por variables sociodemográficas** encontramos que esta **ha aumentado** en todos los casos, sin embargo **es más notorio en mujeres** ya que ha aumentado un punto al igual que el nivel de satisfacción en las **personas Jubiladas o Pensionistas**.

También, se observa que la gran mayoría de los segmentos se encuentran por encima de la media.

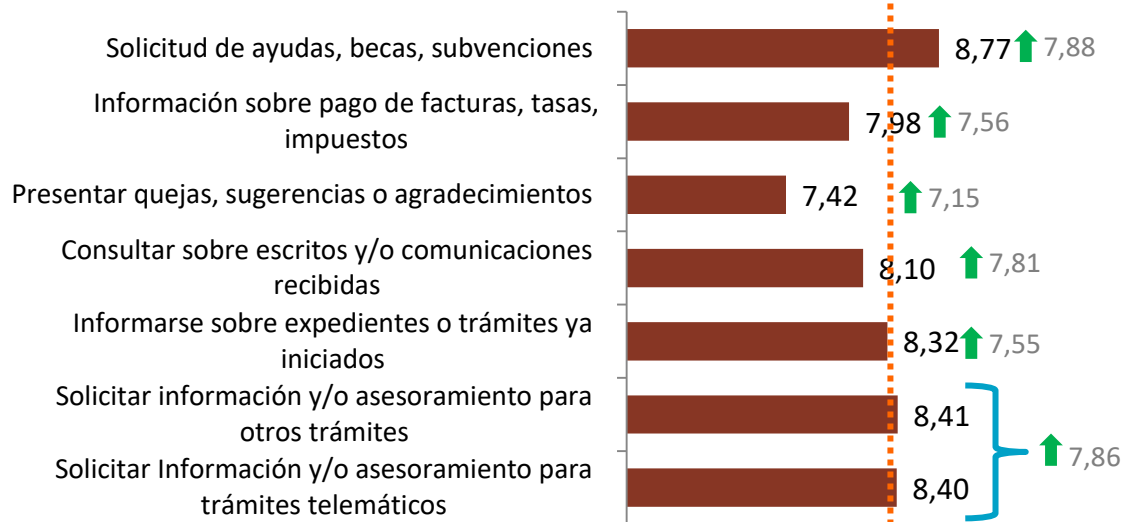
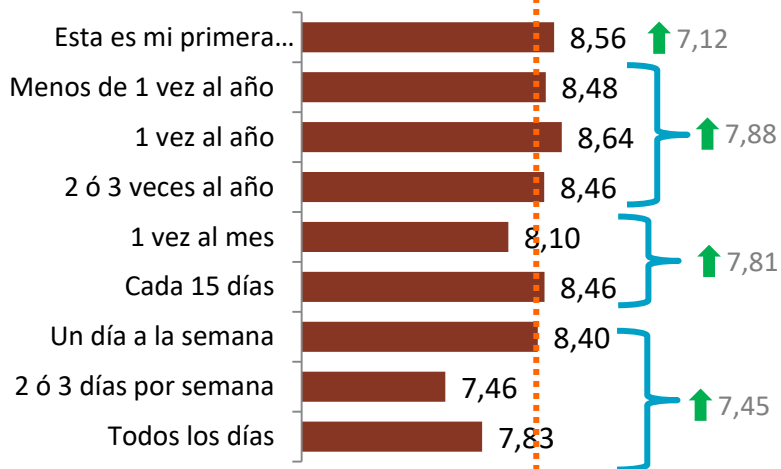
 Media 8,40
 Aumento con respecto al 2017
 Datos en Gris, datos 2017

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Nivel de satisfacción por motivos, frecuencia y resolución.



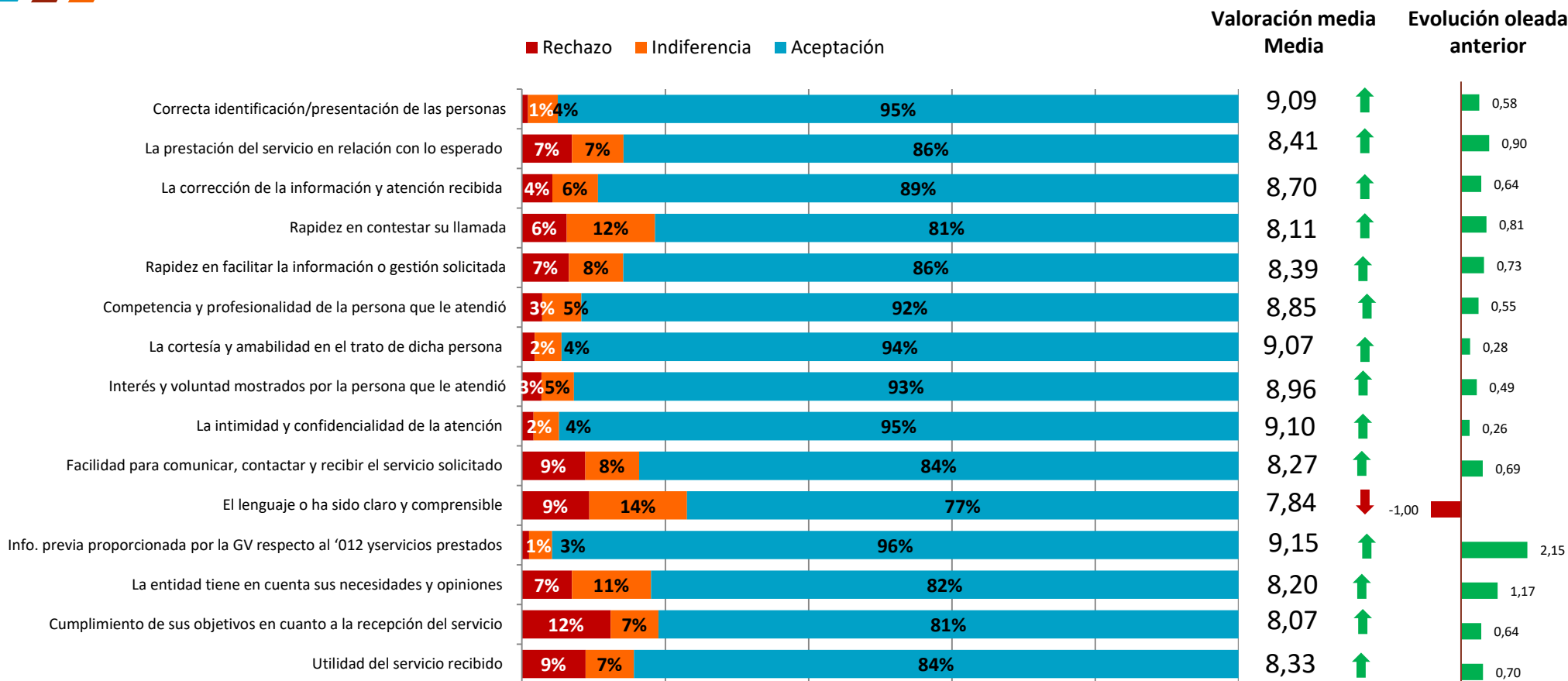
Resumen: al analizar la **satisfacción por motivos** de uso del servicio, las personas que **solicitan ayudas, becas o subvenciones son las que están más satisfechas** con el servicio, y son las que **presentan quejas sugerencias o agradecimientos las más insatisfechas**, por su parte, se observa que a mayor frecuencia de llamadas más insatisfecho se encuentra el **usuario**. Por otra parte, las personas que afirman que su **llamada ha sido transferida** y no resuelta por la primera persona también tienen un **nivel de satisfacción por debajo de la media**.



..... Media 8,40
 ↑ Aumento con respecto al 2017
 Datos en Gris, datos 2017

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos



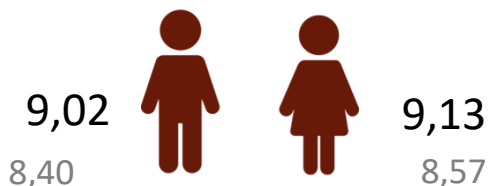
Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

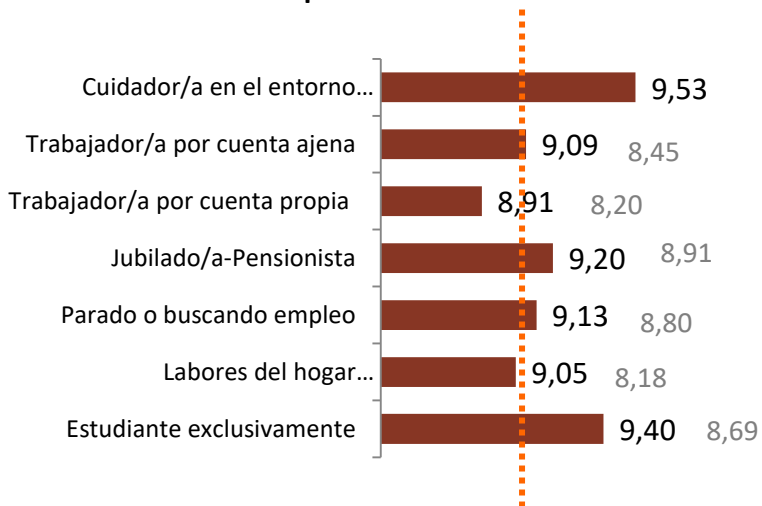
Valoración por atributos y variables de segmentación **(Elementos Tangibles)**
Correcta identificación y presentación de las personas que contestaron su llamada

Media: **9,09** 8,51

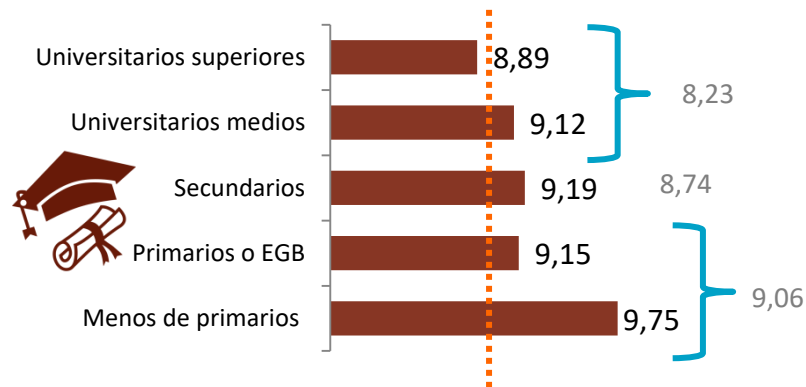
Género



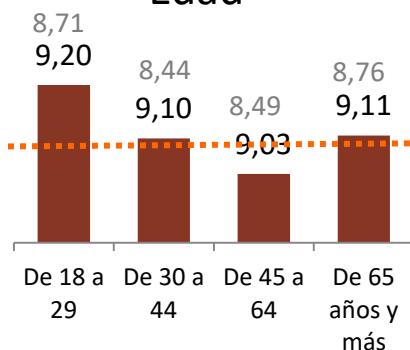
Ocupación



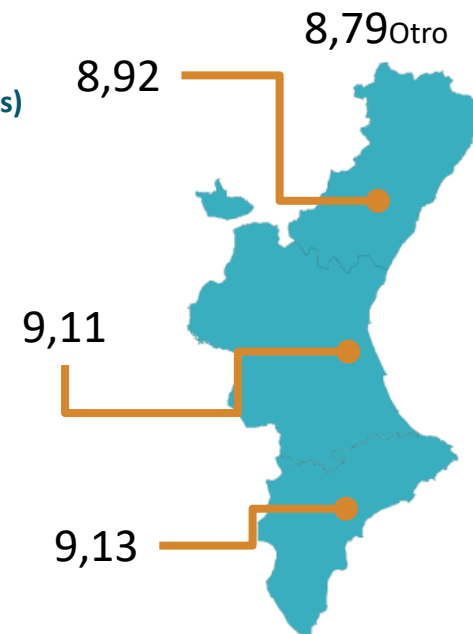
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: son las **mujeres** las que presentan **mayor satisfacción** con este atributo, también se observa que a **menor nivel educativo mayor es la satisfacción** con el mismo, y solo **las personas de entre 45 y 64 años** de edad son los que tienen **una nota por debajo de la media**.

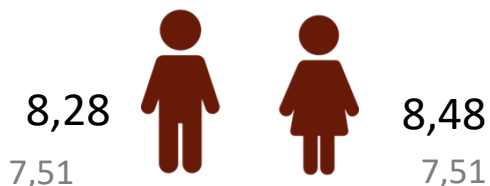
Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

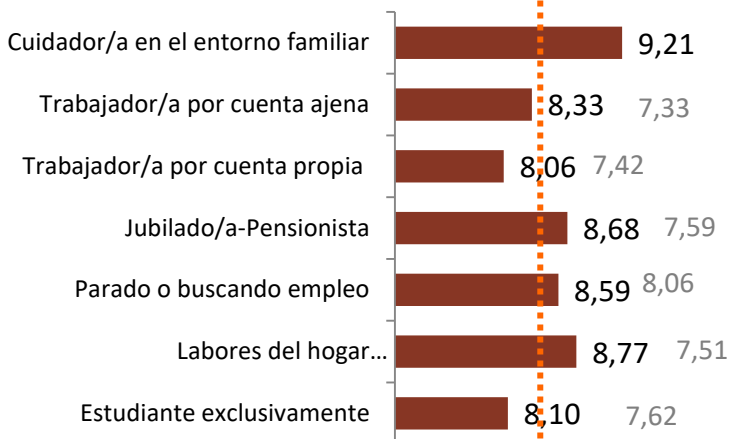
Valoración por atributos y variables de segmentación (Elementos Tangibles)
 La prestación del servicio en relación con lo esperado por Usted

Media: **8,41** 7,51

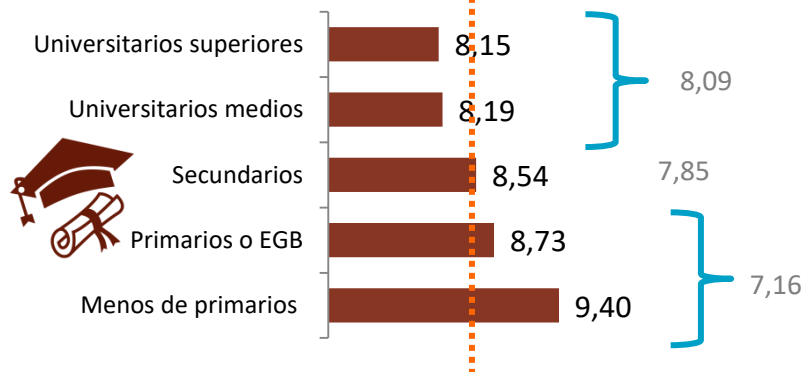
Género



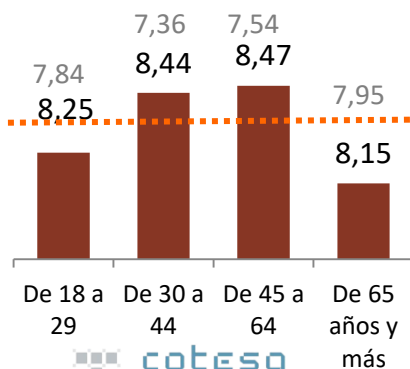
Ocupación



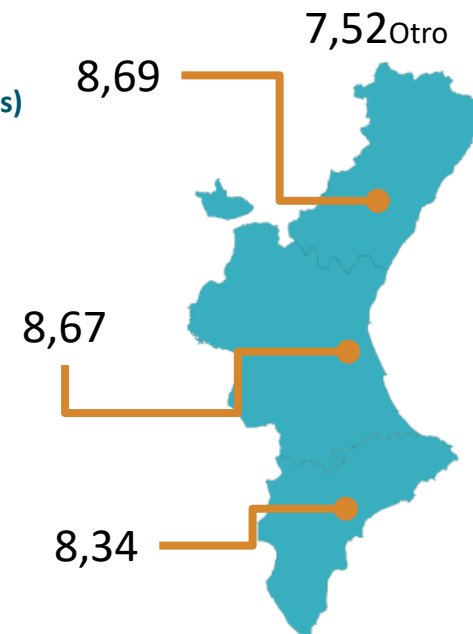
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: en cuanto al género no hay una diferencia significativa ante la puntuación de este atributo, se observa que a **menor nivel educativo mayor es la satisfacción** con el mismo, y solo **las personas de mayores de 65 años** de edad son los que ponen una **nota por debajo de la media**. Por su parte, **los trabajadores por cuenta propia y los estudiantes son los más insatisfechos** con la prestación del servicio.

Resultados

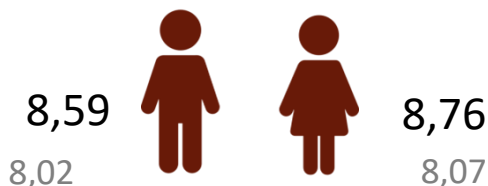


ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

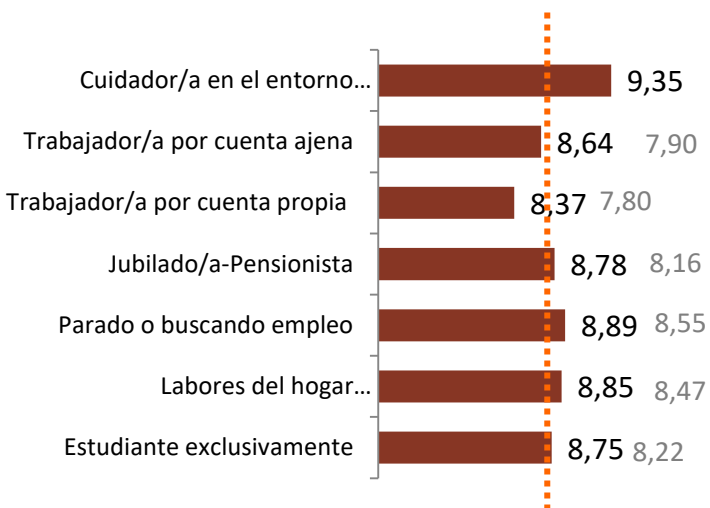
Valoración por atributos y variables de segmentación (Elementos Tangibles)
La corrección de la información y atención recibida

Media: **8,70** 8,06

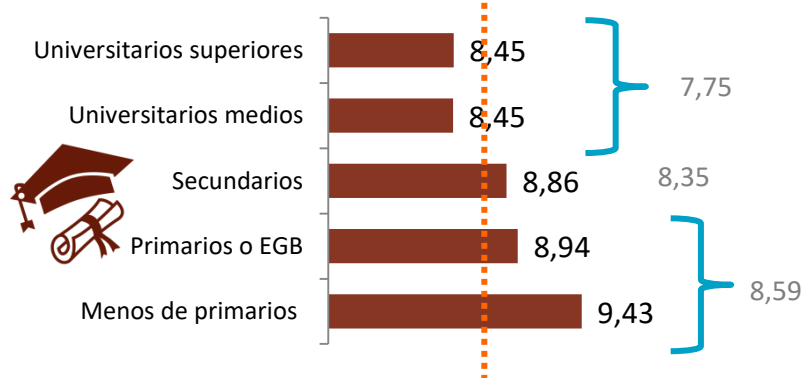
Género



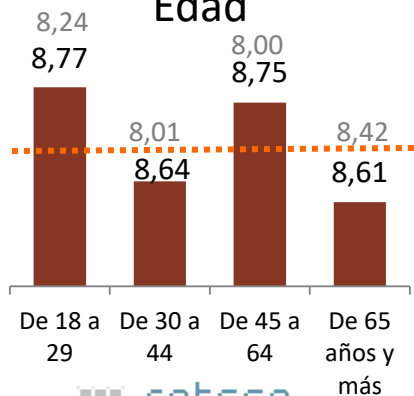
Ocupación



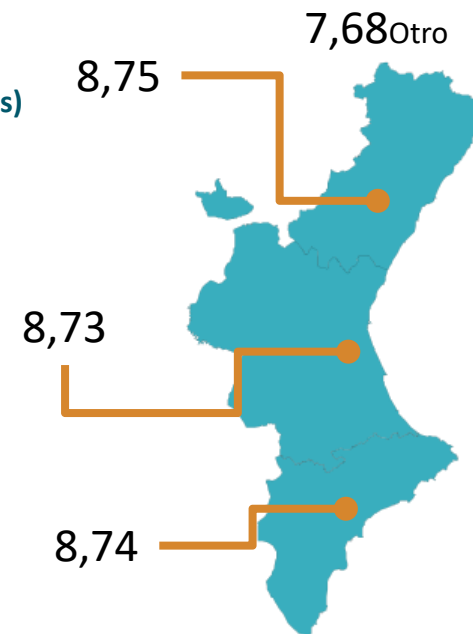
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: son las mujeres las que califican mejor este atributo, se observa que a **menor nivel educativo mayor es la satisfacción** con el mismo, y **las personas de mayores de 65 años y de entre 30 y 44 años** de edad son los que ponen una **nota por debajo de la media**. Por su parte, **los trabajadores por cuenta propia son los más insatisfechos** con la prestación del servicio.

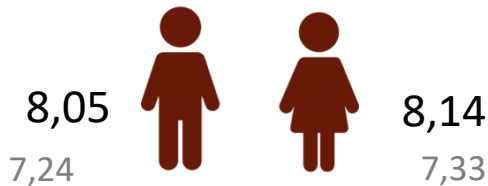
Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

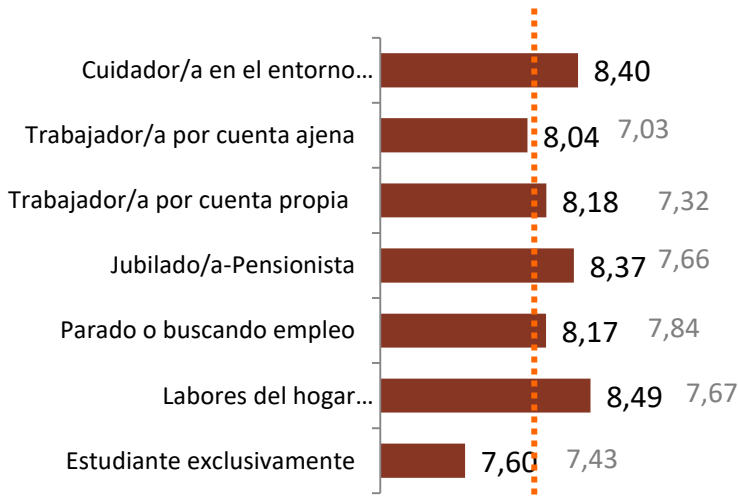
Valoración por atributos y variables de segmentación (Elementos Tangibles)
Rapidez en contestar su llamada

Media: **8,11** 7,51

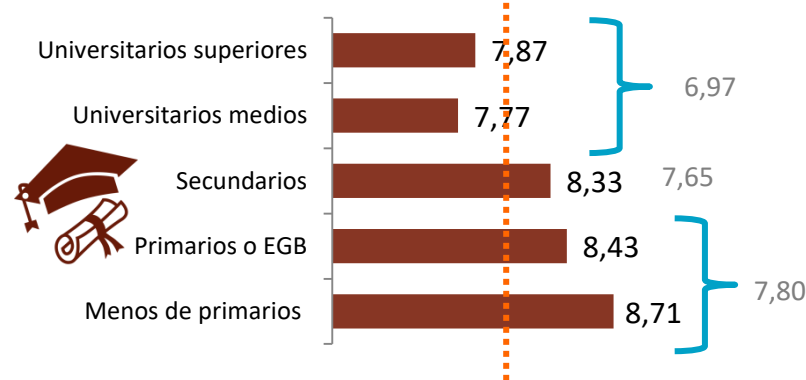
Género



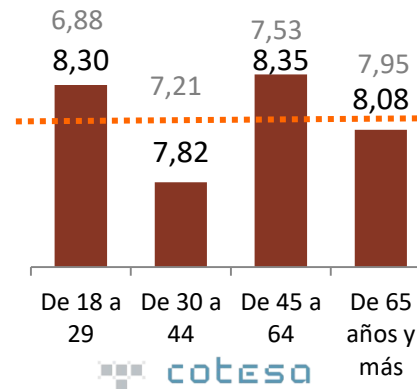
Ocupación



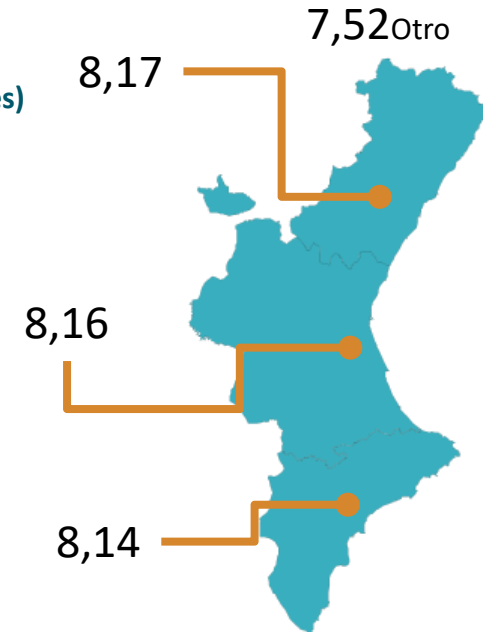
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: en cuanto al género no hay una diferencia significativa ante la puntuación de este atributo, se observa que a **menor nivel educativo mayor es la satisfacción** con el mismo, y son **las personas de entre 30 y 44 años** de edad los que ponen una **nota muy por debajo de la media**. Por su parte, **los trabajadores por cuenta propia y mayormente los estudiantes son los más insatisfechos** con la prestación del servicio.

Resultados

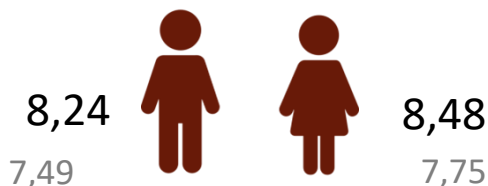


ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

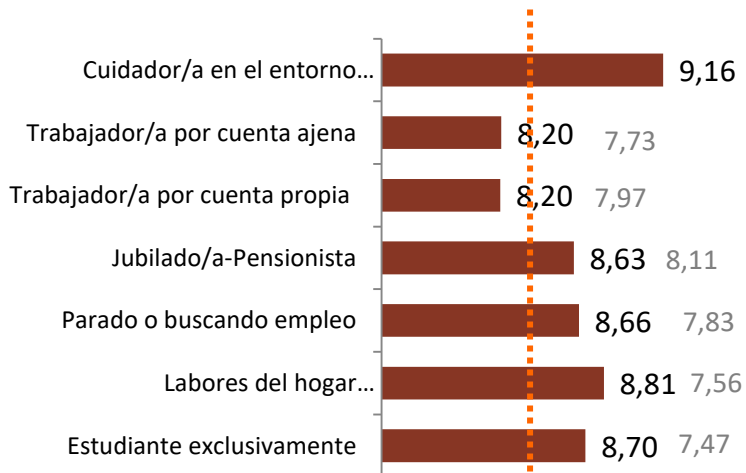
Valoración por atributos y variables de segmentación (Elementos Tangibles)
Rapidez en facilitarle la información o gestión solicitada

Media: **8,39** 7,66

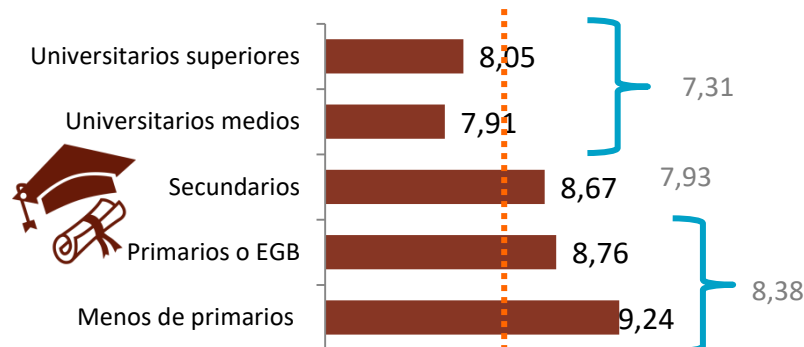
Género



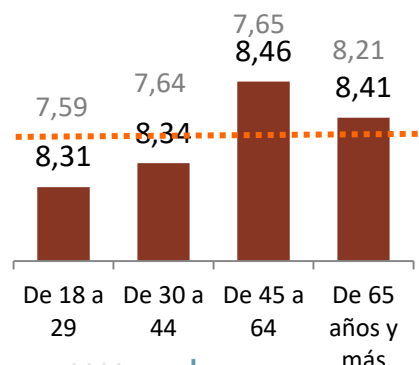
Ocupación



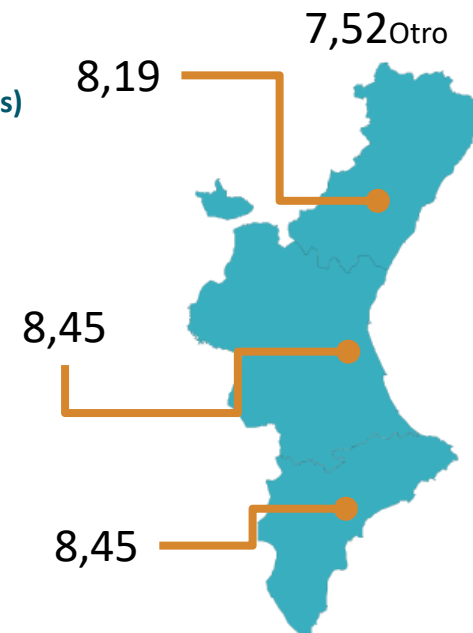
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: en cuanto al género no hay una diferencia significativa ante la puntuación de este atributo, se observa que a **menor nivel educativo mayor es la satisfacción** con el mismo, y son **las personas mayores de 45 años** de edad los que ponen una **nota por encima de la media**. Por su parte, **los trabajadores por cuenta propia y ajena son los más insatisfechos** con la rapidez en facilitar la información o gestión solicitada.

Resultados

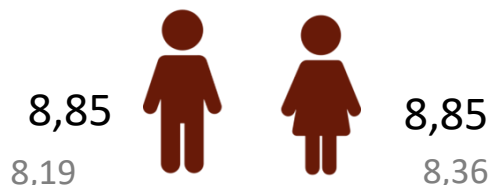


ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación (Elementos Tangibles)
La competencia y profesionalidad de las personas que le atendieron

Media: **8,85** 8,30

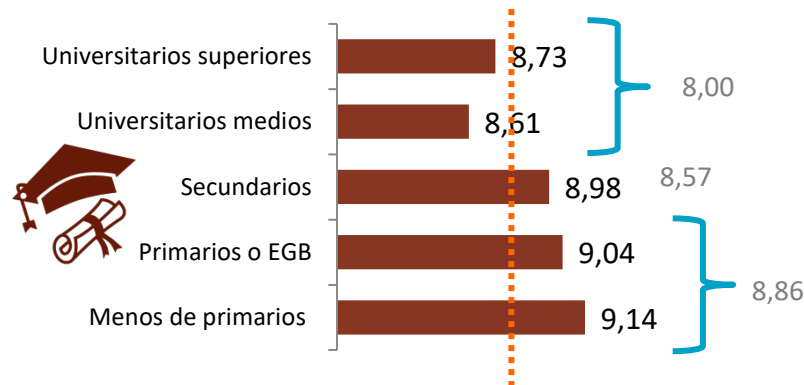
Género



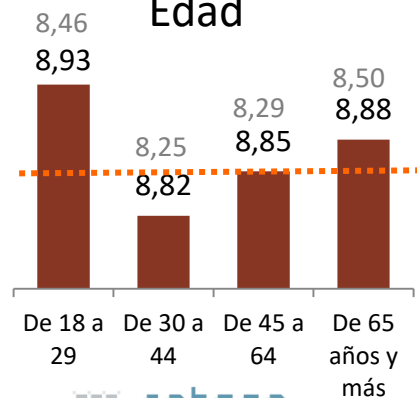
Ocupación



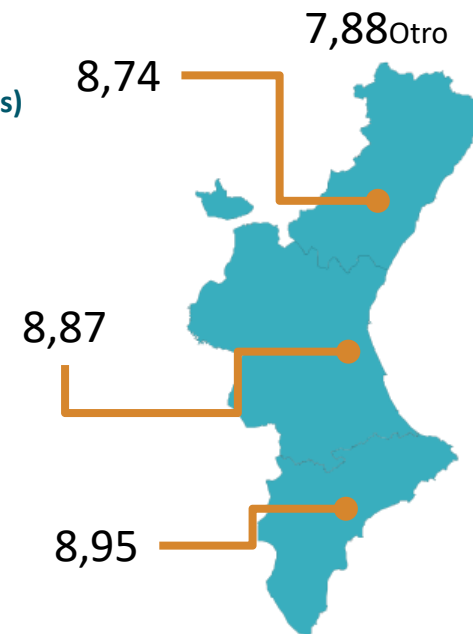
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: en cuanto al género no hay una diferencia ante la puntuación de este atributo, se observa que a **menor nivel educativo mayor es la satisfacción** con el mismo, y son **las personas de entre 30 y 44 años** de edad los que ponen una **nota por debajo de la media**. Por su parte, **los trabajadores por ajena y los estudiantes son los más insatisfechos** con la profesionalidad de las personas que los atienden.

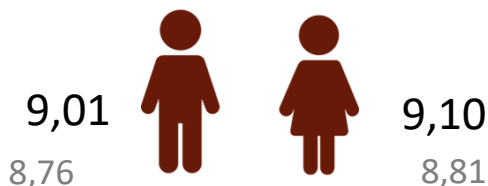
Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

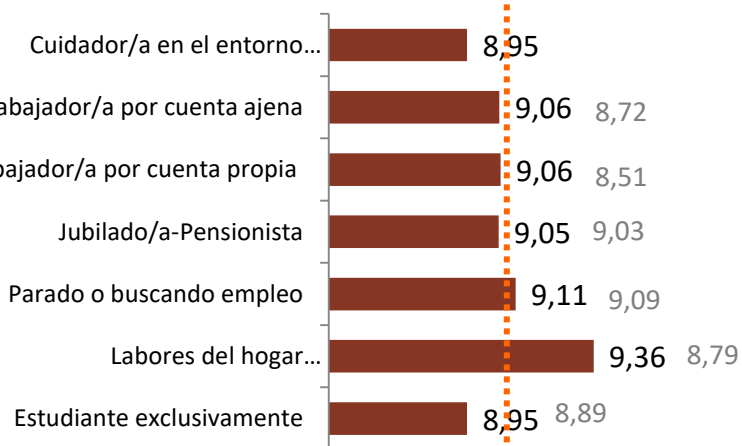
Valoración por atributos y variables de segmentación (Elementos Tangibles)
La cortesía y amabilidad en el trato de dicha persona

Media: **9,07** 8,79

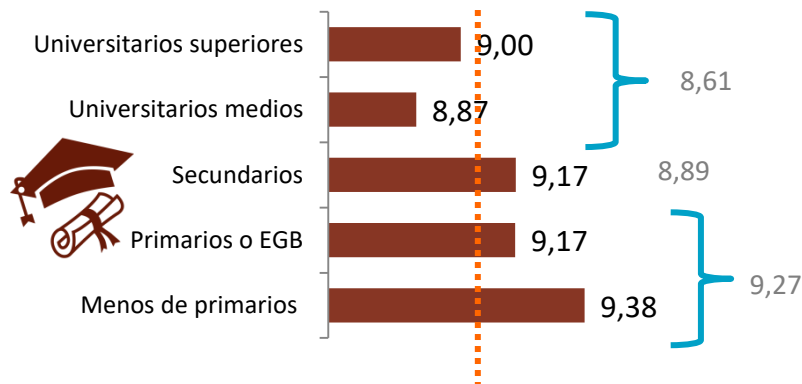
Género



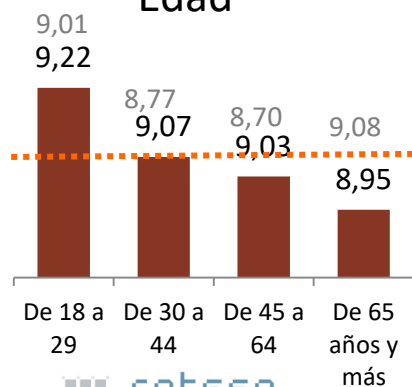
Ocupación



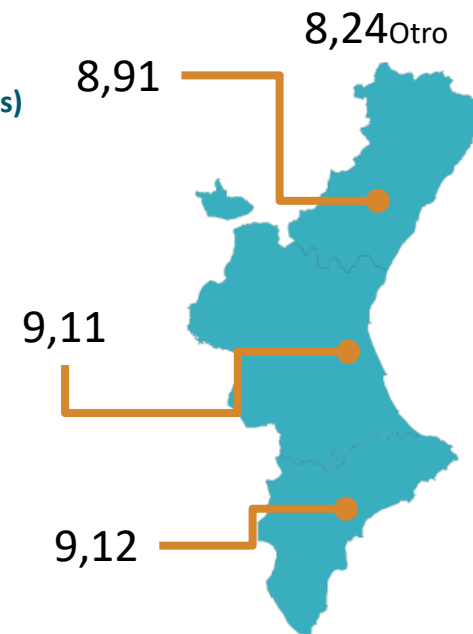
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: en cuanto al género no hay una diferencia significativa ante la puntuación de este atributo, se observa que a **menor nivel educativo mayor es la satisfacción** con el mismo, y conforme **aumenta la edad, la insatisfacción con la amabilidad aumenta**. Por su parte, **los estudiantes y los que se dedican al cuidado en el entorno familiar** son los que se muestran más insatisfechos con este atributo..

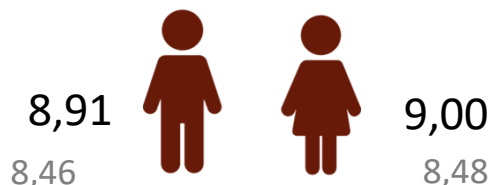
Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

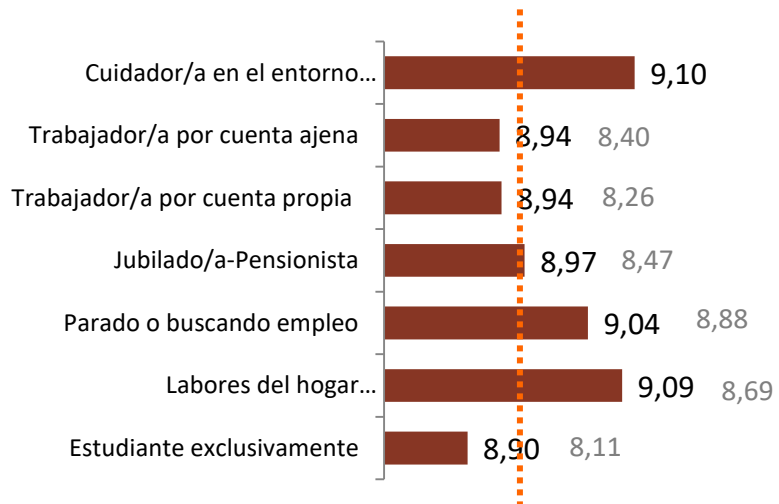
Valoración por atributos y variables de segmentación (Elementos Tangibles)
Interés y voluntad mostrados por la persona que le ha atendido

Media: **8,96** 8,47

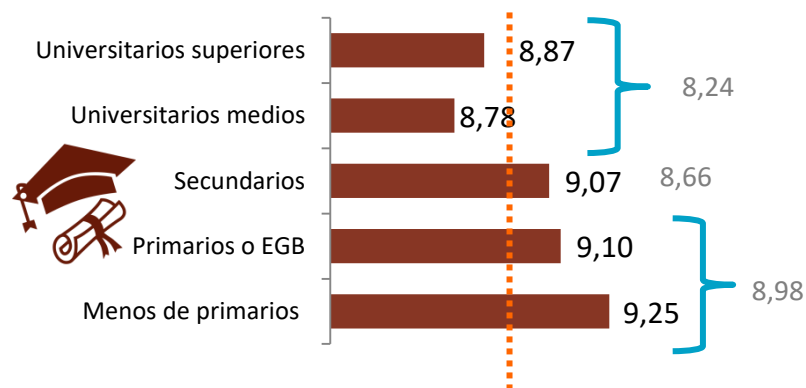
Género



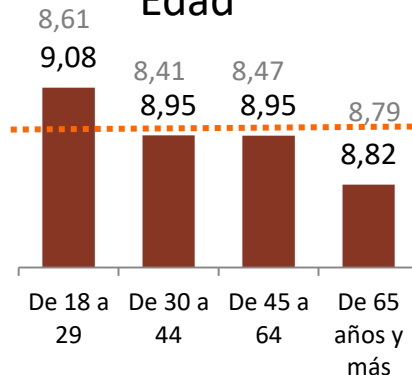
Ocupación



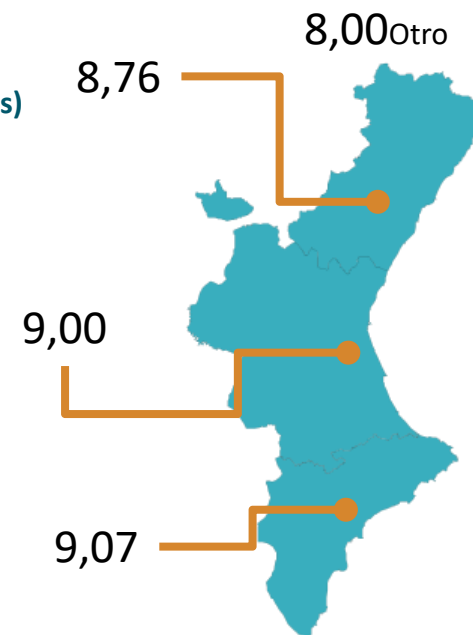
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: en cuanto al género no hay una diferencia significativa ante la puntuación de este atributo, se observa que a **menor nivel educativo mayor es la satisfacción** con el mismo, y solo la personas **de 18 a 29 años de edad** ponen una nota por encima de la media. Por su parte, **los estudiantes y los trabajadores por cuenta ajena y propia** son los que se muestran más insatisfechos con este atributo..

Resultados

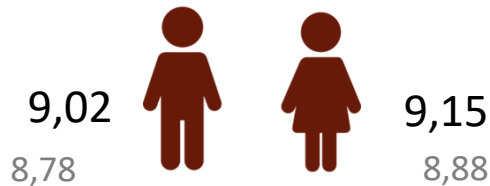
ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación (Elementos Tangibles)

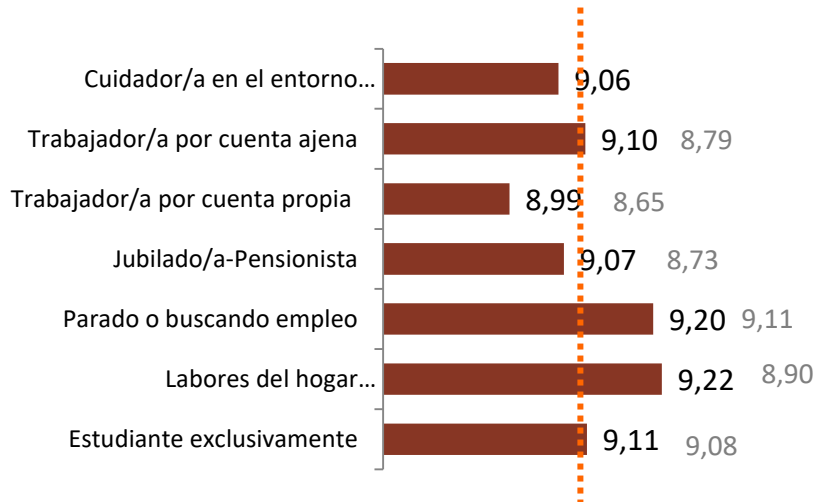
La intimidad y confidencialidad de la atención

Media: **9,10** 8,84

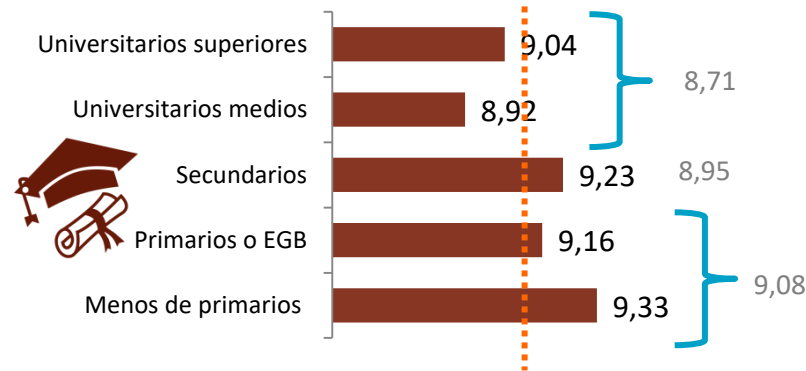
Género



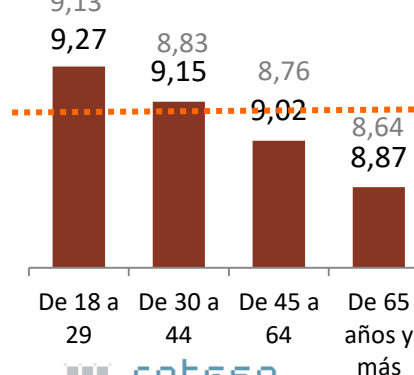
Ocupación



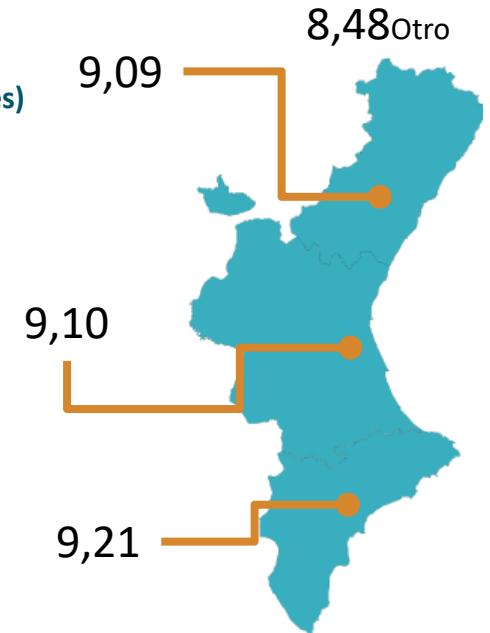
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: en cuanto al género son las mujeres las que ponen una nota por encima de la media ante la puntuación de este atributo, se observa que a **menor nivel educativo mayor es la satisfacción** con el mismo, y conforme **aumenta la edad** la satisfacción tiende a disminuir. Por su parte, **los trabajadores en el entorno familiar, los jubilados o pensionistas, y los trabajadores por cuenta propia**, son los que se muestran más insatisfechos con este atributo.

Media 8,40
Datos en Gris, datos 2017

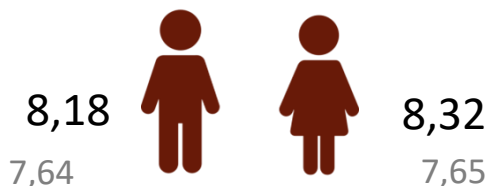


ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

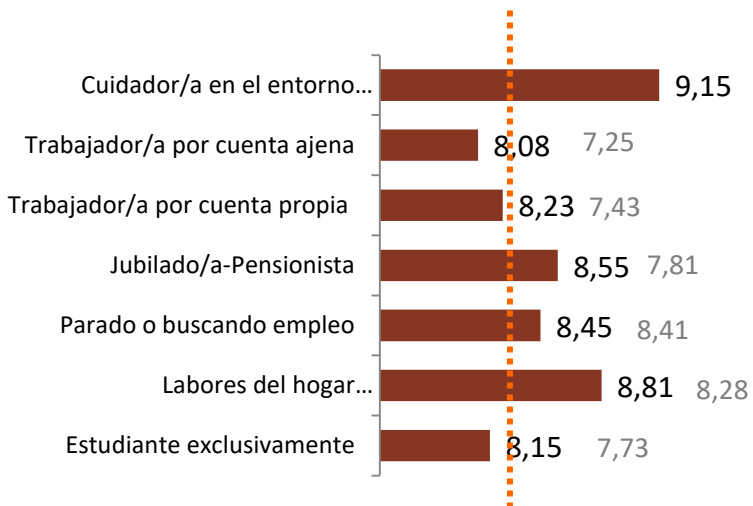
Valoración por atributos y variables de segmentación **(Elementos Tangibles)**
Facilidad para comunicar, contactar y recibir, en su caso, el servicio solicitado

Media: **8,27** 7,59

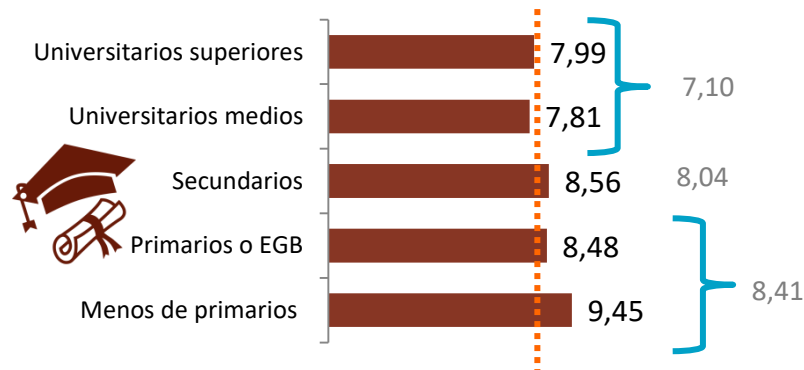
Género



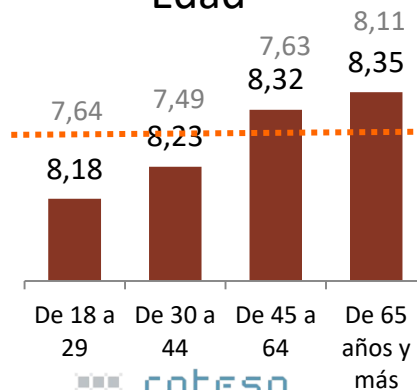
Ocupación



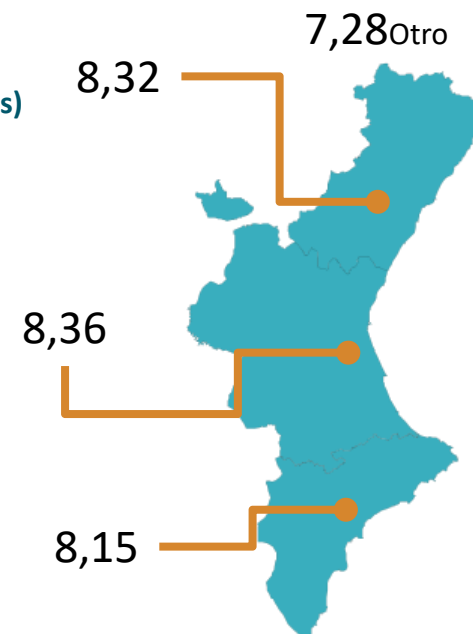
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: en cuanto al género son las mujeres las que ponen una nota por encima de la media ante la puntuación de este atributo, se observa que a **menor nivel educativo mayor es la satisfacción** con el mismo, y conforme **aumenta la edad** la satisfacción aumenta.. Por su parte, **los trabajadores en el entorno familiar**, son los que mejor puntúan la facilidad para comunicar y **los trabajadores por cuenta ajena y estudiantes**, son los que se muestran más insatisfechos con este atributo.

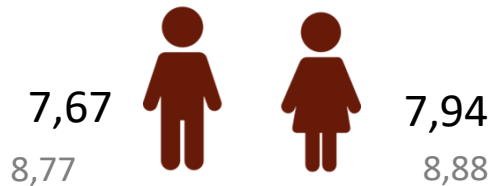
Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

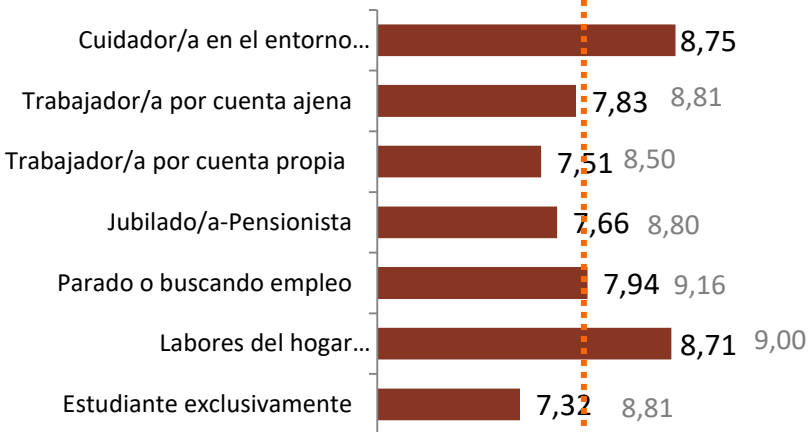
Valoración por atributos y variables de segmentación (Elementos Tangibles)
 El lenguaje utilizado por la persona que le ha atendido ha sido claro y comprensible

Media: **7,84** 8,84

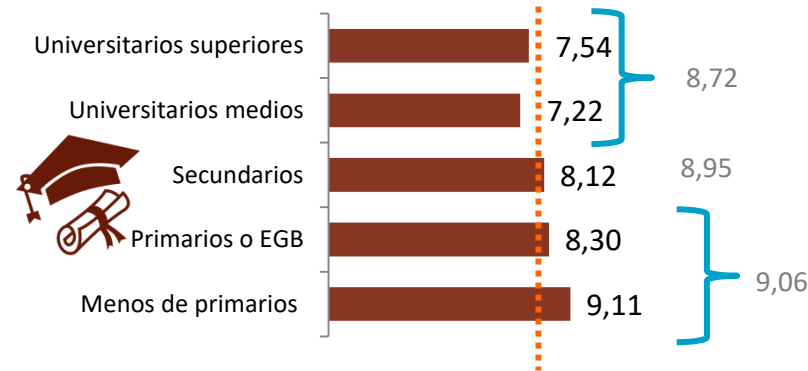
Género



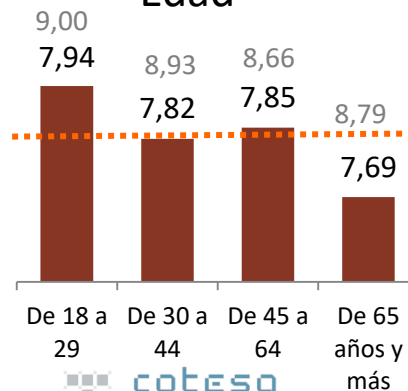
Ocupación



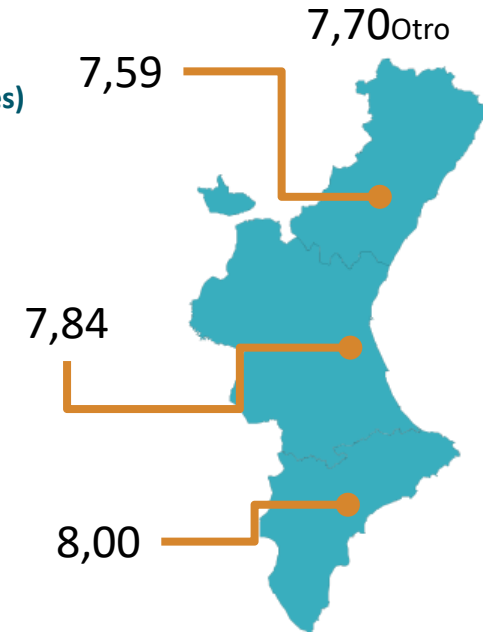
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: en cuanto al género son las mujeres las que ponen una nota por encima de la media ante la puntuación de este atributo, se observa que a **menor nivel educativo mayor es la satisfacción** con el mismo, y **los mayores de 65 años son** los más insatisfechos con el lenguaje utilizado. Por su parte, **los trabajadores por cuenta ajena, por cuenta propia, estudiantes y jubilados o pensionistas,** son los que se muestran más insatisfechos con este atributo.

Resultados

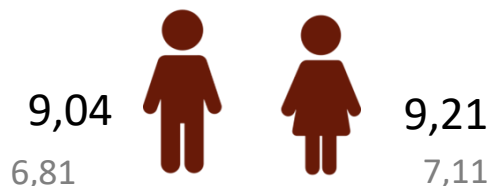


ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

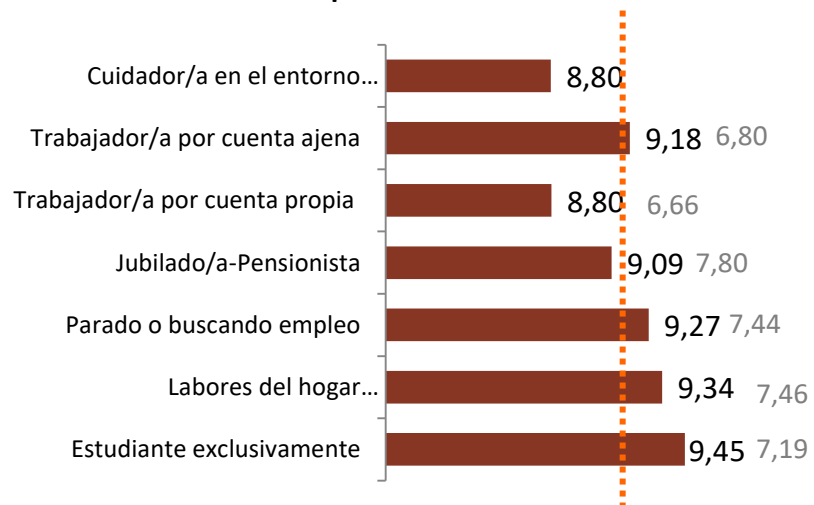
Valoración por atributos y variables de segmentación (Elementos Tangibles)
 Información previa proporcionada por la GV respecto al '012 y los servicios prestados a través del mismo

Media: **9,15** 7,00

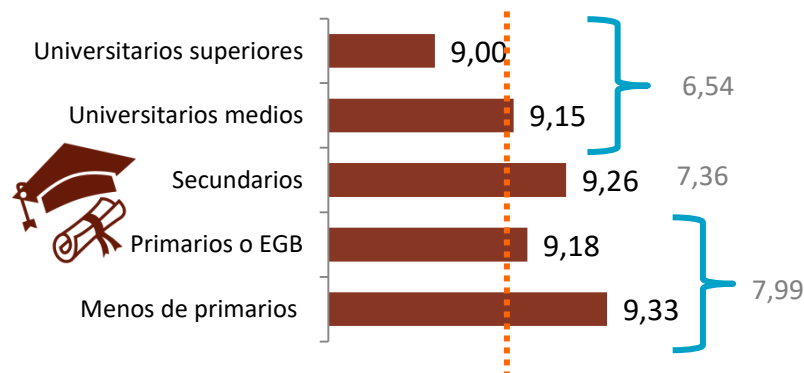
Género



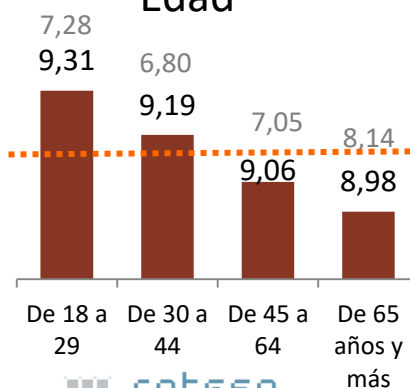
Ocupación



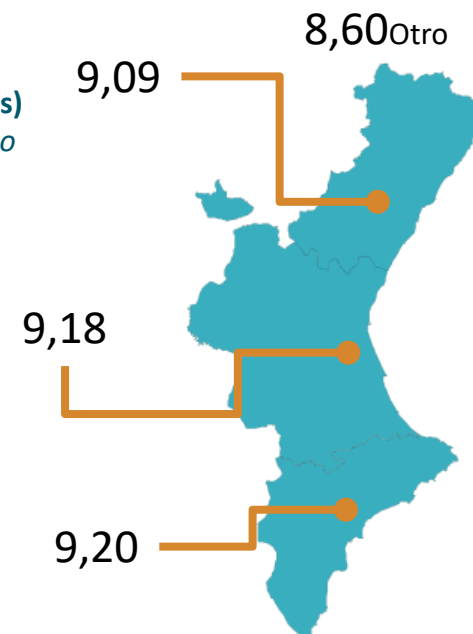
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: en cuanto al género son las mujeres las que ponen una nota por encima de la media ante la puntuación de este atributo, se observa que a **menor nivel educativo mayor es la satisfacción** con el mismo, y conforme **aumenta la edad** la satisfacción tiende a disminuir. Por su parte, **los cuidadores en el entorno familiar y los trabajadores por cuenta propia**, son los que se muestran más insatisfechos con este atributo.

Resultados

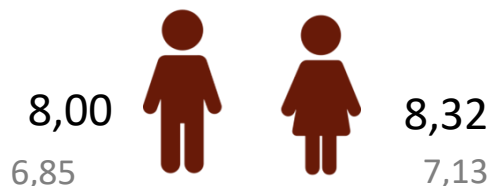


ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación (Elementos Tangibles)
 Percepción de que la entidad tiene en cuenta sus necesidades y opiniones

Media: **8,20** 7,03

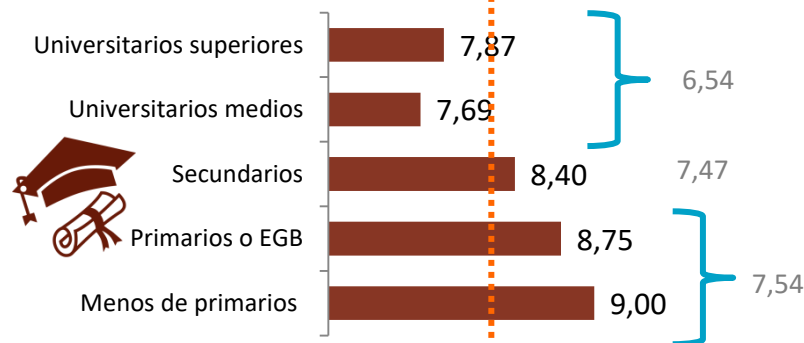
Género



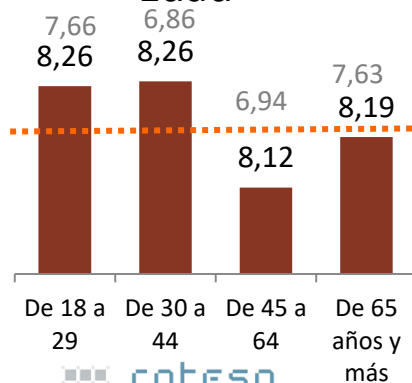
Ocupación



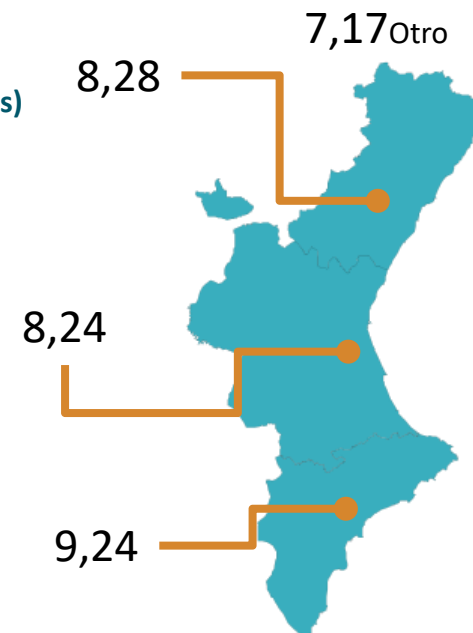
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: en cuanto al género son los hombres quienes ponen una nota muy por debajo de la media ante la puntuación de este atributo, se observa que a **menor nivel educativo mayor es la satisfacción** con el mismo, y son las personas de entre 18 y 44 años los más satisfechos. Por su parte, **los cuidadores en el entorno familiar** son los que se muestran más satisfechos con este atributo.

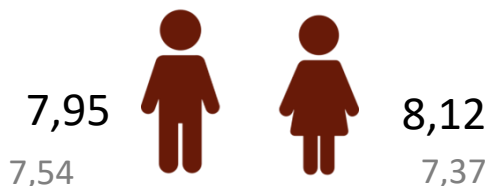
Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

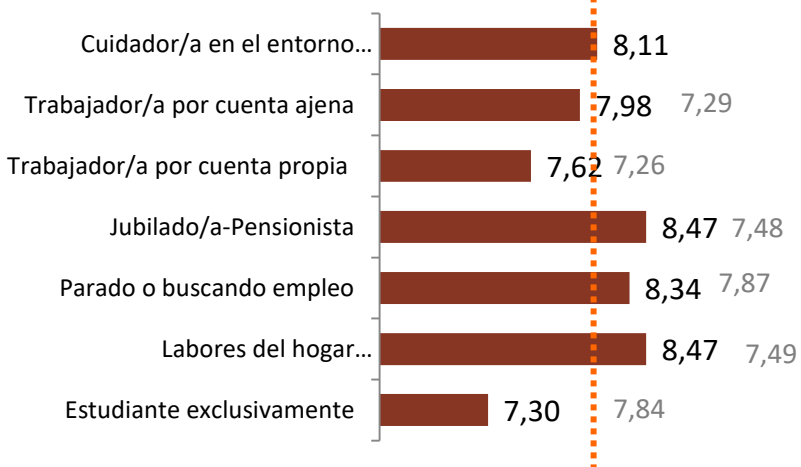
Valoración por atributos y variables de segmentación (Elementos Tangibles)
Cumplimiento de sus objetivos en cuanto a la recepción del servicio (obtuvo lo que deseaba)

Media: **8,07** 7,43

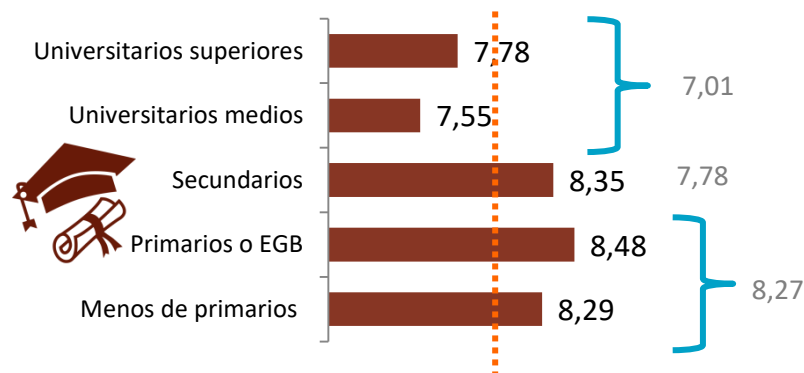
Género



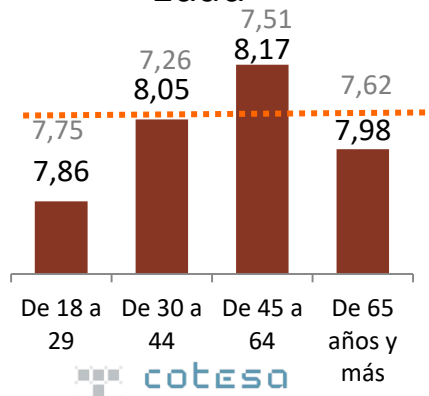
Ocupación



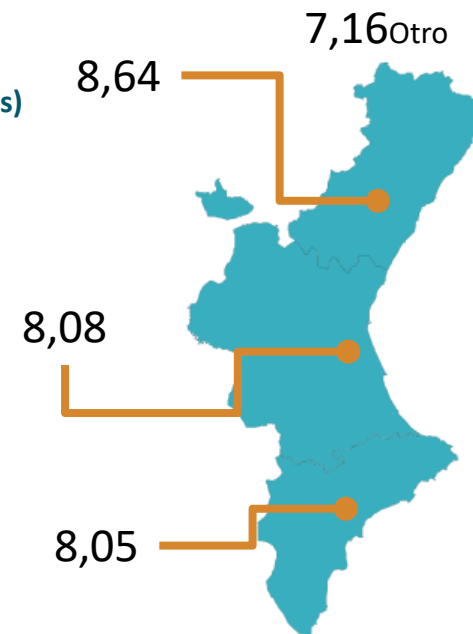
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: en cuanto al género son los **hombres** quienes ponen una nota muy **por debajo de la media** de este atributo, se observa que **las personas con estudios secundarios o primarios son los más satisfechos** y son **los menores de 29 y mayores de 65** los más insatisfechos con el cumplimiento de sus objetivos en la llamada. Por su parte, **los trabajadores por cuenta propia y estudiantes**, son los que se muestran más insatisfechos con este atributo.

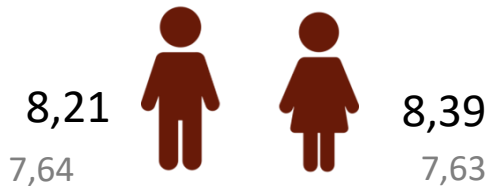
Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

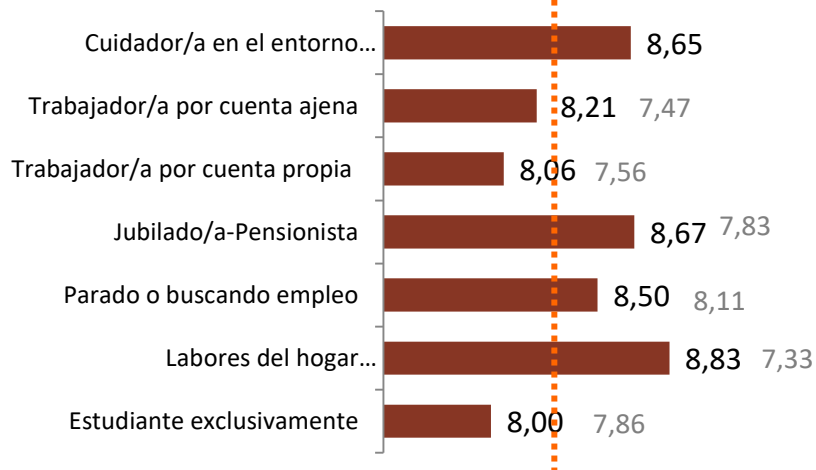
Valoración por atributos y variables de segmentación (Elementos Tangibles)
Utilidad del servicio recibido

Media: **8,33** 7,63

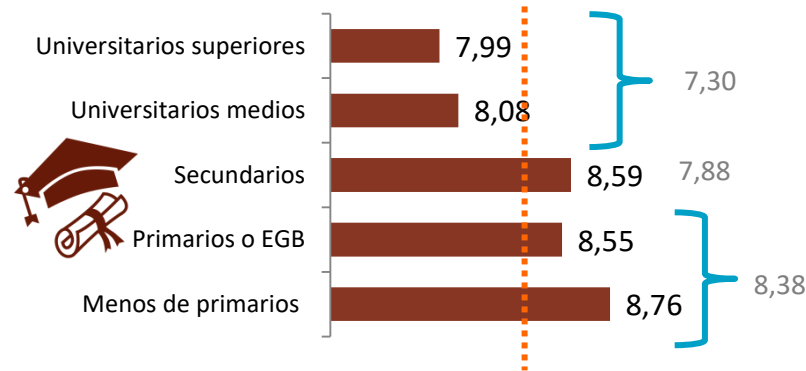
Género



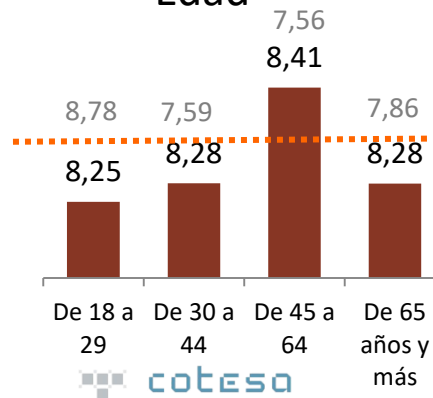
Ocupación



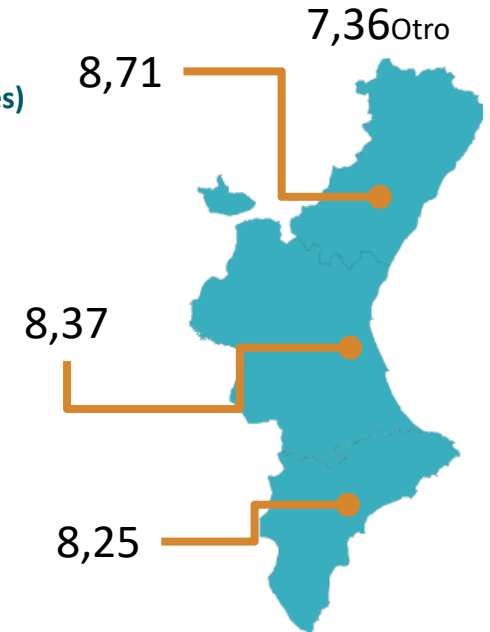
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: en cuanto al género son las mujeres las que ponen una nota por encima de la media ante la puntuación de este atributo, se observa que a **menor nivel educativo mayor es la satisfacción** con el mismo, y son **los que tienen ente 45 y 64 años**, los únicos que ponen una nota por encima de la media a la utilidad del servicio. Por su parte, **los estudiantes y los trabajadores por cuenta propia**, son los que se muestran más insatisfechos con este atributo.

..... Media 8,40
 Datos en Gris, datos 2017



ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de comportamiento

	MEDIA	FRECUENCIA DE USO								
		Todos los días	2 ó 3 días por semana	Un día a la semana	Cada 15 días	1 vez al mes	2 ó 3 veces al año	1 vez al año	Con menor frecuencia, menos de 1 vez al año	Esta es mi primera llamada
Correcta identificación y presentación de las personas que contestaron su llamada	9,09	9,50	8,61	9,17	9,09	8,95	9,12	9,22	9,08	9,11
La prestación del servicio en relación con lo esperado por Usted	8,41	7,50	7,29	8,02	8,41	8,21	8,54	8,69	8,57	8,37
La corrección de la información y atención recibida	8,70	7,50	7,94	8,77	8,82	8,55	8,78	8,84	8,75	8,63
Rapidez en contestar su llamada	8,11	7,33	7,23	7,86	8,20	7,86	8,03	8,59	8,07	8,43
Rapidez en facilitarle la información o gestión solicitada	8,39	6,83	7,51	8,19	8,45	8,16	8,38	8,68	8,67	8,62
La competencia y profesionalidad de las personas que le atendieron	8,85	7,67	7,94	8,93	8,98	8,87	8,85	8,99	8,93	8,86
La cortesía y amabilidad en el trato de dicha persona	9,07	9,00	8,49	9,19	9,20	9,08	9,03	9,16	9,05	9,11
Interés y voluntad mostrados por la persona que le ha atendido	8,96	7,83	8,35	9,00	9,20	9,02	8,95	9,04	8,91	8,96
La intimidad y confidencialidad de la atención	9,10	9,50	8,34	8,95	9,19	9,13	9,15	9,14	9,00	9,13
Facilidad para comunicar, contactar y recibir, en su caso, el servicio solicitado	8,27	6,17	7,23	7,93	8,38	7,94	8,41	8,27	8,26	8,65
El lenguaje utilizado por la persona que le ha atendido ha sido claro y comprensible	7,84	7,83	6,76	7,78	8,02	8,11	7,87	7,74	7,64	7,87
Información previa proporcionada por la GV respecto al '012 y los servicios prestados a través del mismo	9,15	9,50	8,37	9,19	8,95	9,14	9,09	9,35	9,16	9,33
Percepción de que la entidad tiene en cuenta sus necesidades y opiniones	8,20	7,83	7,23	7,69	7,93	7,96	8,28	8,50	8,07	8,54
Cumplimiento de sus objetivos en cuanto a la recepción del servicio (obtuvo lo que deseaba)	8,07	6,17	6,63	7,85	7,91	7,82	8,19	8,36	7,91	8,34
Utilidad del servicio recibido	8,33	6,33	7,06	7,86	8,07	8,13	8,41	8,64	8,72	8,54

Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de comportamiento

	MEDIA	MOTIVOS						
		Solicitar y/o asesoramiento telemático para trámites	Solicitar información y/o asesoramiento para otros trámites	Informarse sobre expediente s o trámites ya iniciados	Consultar sobre escritos y/o comunicaciones recibidas	Presentar quejas, sugerencias o agradecimientos	Información sobre pago de facturas, tasas, impuestos	Solicitud de ayudas, becas, subvenciones
Correcta identificación y presentación de las personas que contestaron su llamada	9,09	9,18	9,05	8,98	8,93	8,82	9,17	9,40
La prestación del servicio en relación con lo esperado por Usted	8,41	8,44	8,36	8,27	8,33	7,87	8,00	8,84
La corrección de la información y atención recibida	8,70	8,76	8,61	8,59	8,43	8,21	8,38	8,94
Rapidez en contestar su llamada	8,11	8,26	8,00	8,01	7,63	7,92	8,16	8,35
Rapidez en facilitarle la información o gestión solicitada	8,39	8,36	8,31	8,26	7,48	7,04	8,00	8,74
La competencia y profesionalidad de las personas que le atendieron	8,85	8,89	8,81	8,74	8,90	8,83	8,60	9,10
La cortesía y amabilidad en el trato de dicha persona	9,07	9,20	8,99	8,94	8,80	8,92	9,12	9,27
Interés y voluntad mostrados por la persona que le ha atendido	8,96	9,13	8,88	8,84	8,77	9,04	8,98	9,18
La intimidad y confidencialidad de la atención	9,10	9,16	9,04	9,02	9,03	8,92	9,08	9,23
Facilidad para comunicar, contactar y recibir, en su caso, el servicio solicitado	8,27	8,29	8,22	8,17	8,39	7,54	8,02	8,68
El lenguaje utilizado por la persona que le ha atendido ha sido claro y comprensible	7,84	8,15	7,60	8,13	7,14	7,59	7,36	8,33
Información previa proporcionada por la GV respecto al '012 y los servicios prestados a través del mismo	9,15	9,16	9,11	9,08	8,79	8,75	9,28	9,24
Percepción de que la entidad tiene en cuenta sus necesidades y opiniones	8,20	8,24	8,14	8,10	7,79	7,91	8,02	8,53
Cumplimiento de sus objetivos en cuanto a la recepción del servicio (obtuvo lo que deseaba)	8,07	7,77	8,09	7,96	8,03	7,18	7,38	8,65
Utilidad del servicio recibido	8,33	8,29	8,30	8,14	8,24	7,52	7,79	8,76



RESULTADOS

ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

Resolución y experiencia del usuario

Medios y Canales de atención

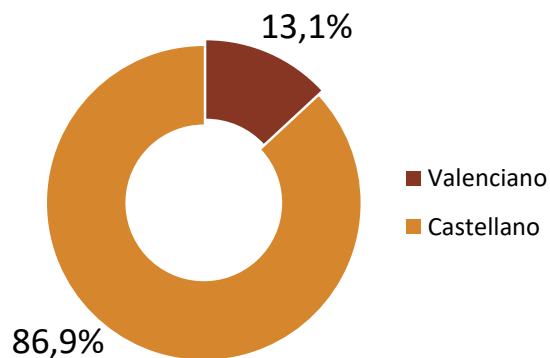
Calidad de mejora continua



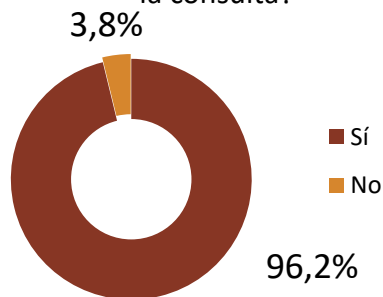
ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

Resolución y experiencia del usuario

Idioma seleccionado para la encuesta:



¿Le han atendido en el mismo idioma en el que ha realizado la consulta?



Le han atendido en la misma lengua o idioma de uso en el que Ud. ha realizado la consulta?

	Si	No	% total
Idioma de encuesta	12%	1%	13,1%
Valenciano	84%	3%	86,9%
Castellano			
% total	96,2%	3,8%	

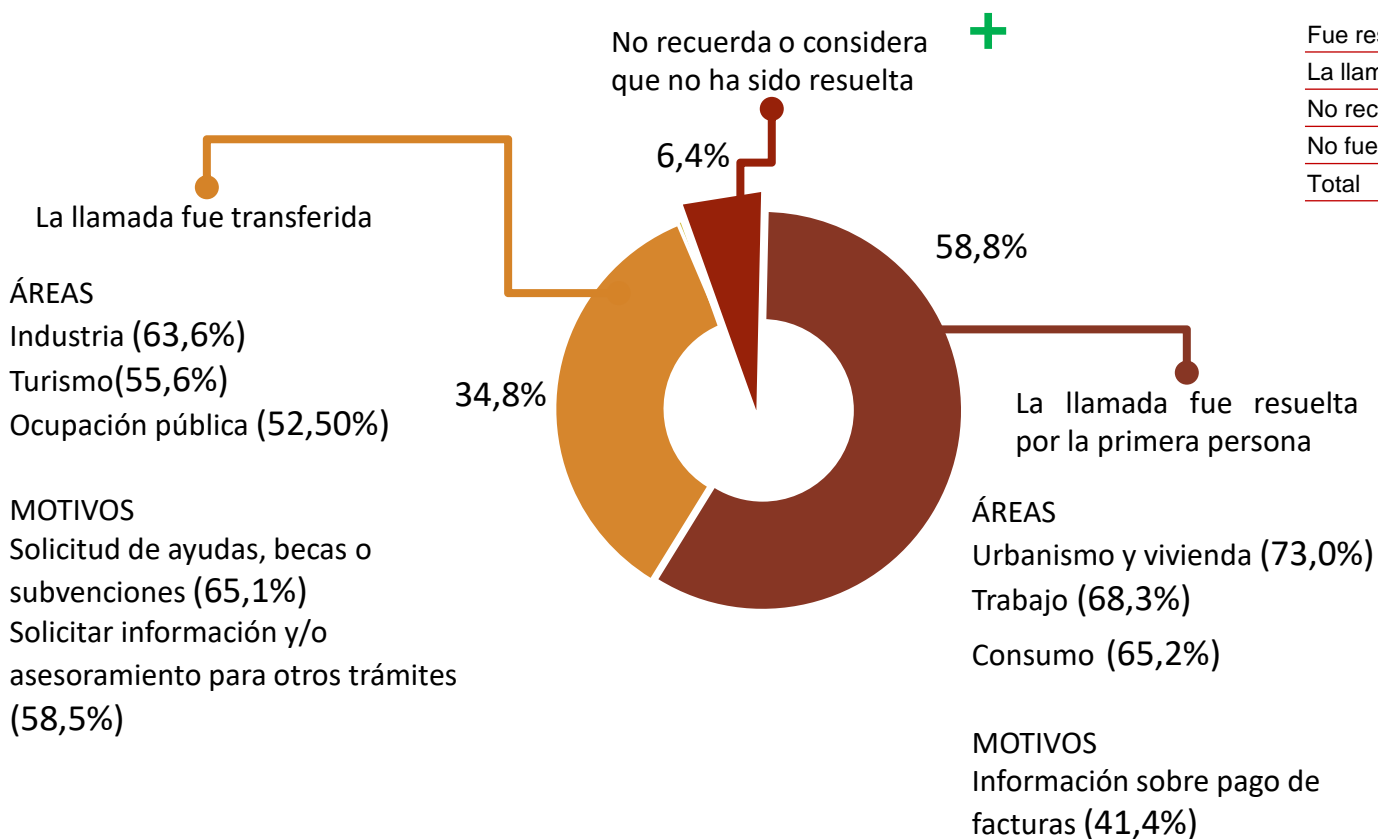
Más de **la mitad de las llamadas han sido resueltas por la primera persona** de contacto, aproximadamente el 40% de las llamadas son transferidas, por otro lado el 1,9% de las personas no recuerda si ha sido transferida o no, y un **4,5% considera que su consulta o gestión no ha sido resuelta.**

Al analizar la valoración general del servicio, los que dan **mejor valoración** son los cuales **han resuelto su gestión con la primera persona**, por debajo de la media (8,40) se encuentran los que han sido transferidos a otra persona y los que consideran que **no ha sido resuelta tienen un nivel de satisfacción próximo al rechazo.**



ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

Resolución y experiencia del usuario



Media de Satisfacción Global por resolución de llamada

Fue resuelta por la primera persona	9,01
La llamada fue transferida	7,89
No recuerda	8,63
No fue resuelta	4,38
Total	8,40

Más de **la mitad de las llamadas han sido resueltas por la primera persona** de contacto, aproximadamente el 40% de las llamadas son transferidas, por otro lado el 1,9% de las personas no recuerda si ha sido transferida o no, y un **4,5% considera que su consulta o gestión no ha sido resuelta.**

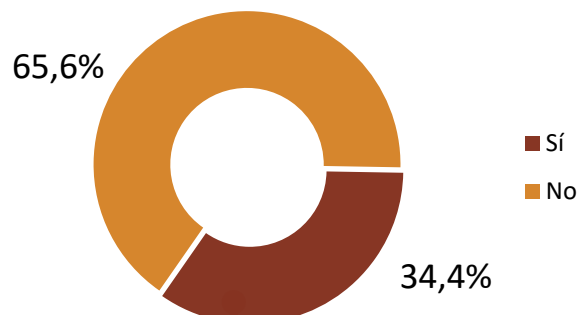
Al analizar la valoración general del servicio, los que dan **mejor valoración** son los cuales **han resuelto su gestión con la primera persona**, por debajo de la media (8,40) se encuentran los que han sido transferidos a otra persona y los que consideran que **no ha sido resuelta tienen un nivel de satisfacción próximo al rechazo.**



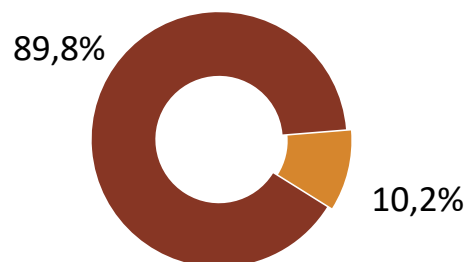
ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

Resolución y experiencia del usuario

¿Requería que le enviaran documentación por correo postal o electrónico?



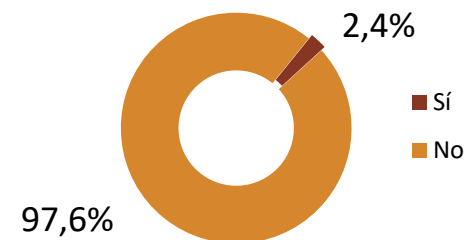
¿Le han ofrecido enviarle dicha documentación gratuitamente?



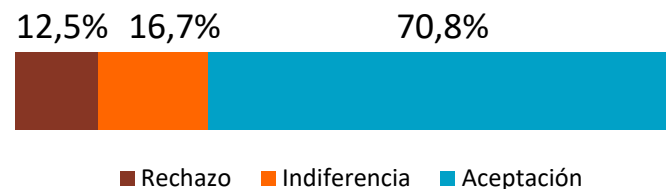
Solo el 2,4% de los usuarios contactados ha presentado quejas, sugerencias o agradecimientos, y tienen una valoración media de 7,42 de satisfacción ante la agilidad y capacidad con que el servicio ha tramitado su petición.

El 34% de las personas han requerido que se les enviase documentación por correo postal o electrónico de los cuales el 10,2% afirma que no le han ofrecido el envío de forma gratuita,

Ha presentado quejas, sugerencias o agradecimientos



Satisfacción con la agilidad y capacidad con que el servicio 012 ha tramitado su sugerencia, queja o agradecimiento presentado

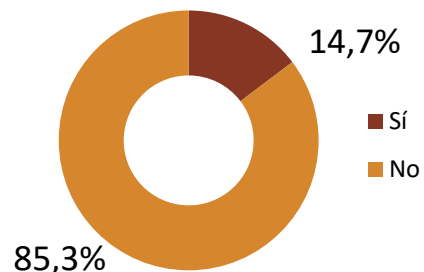


Satisfacción con la agilidad y capacidad media: **7,42**

ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

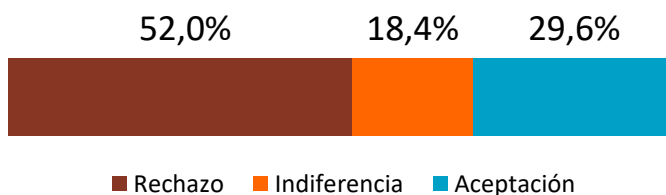
Resolución y experiencia del usuario

¿Conoce el coste de la llamada?



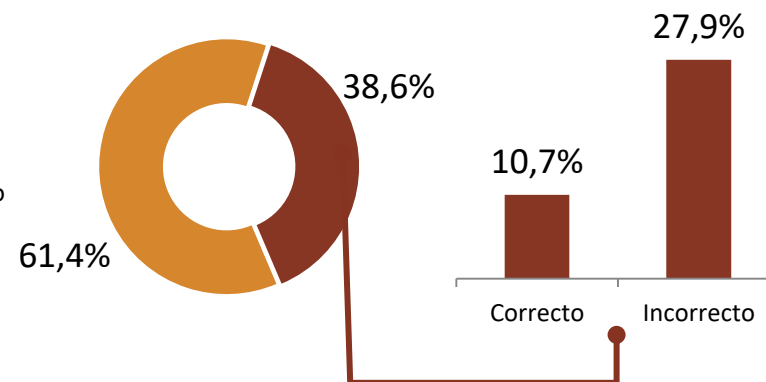
El 14,7% de las personas eran conocedoras del coste de la llamada, al informar a los ciudadanos sobre dicho coste y sus alternativas, se han mostrado insatisfechos con el mismo, puntuando el coste con un 4,07 de media.

Satisfacción con el coste de la llamada



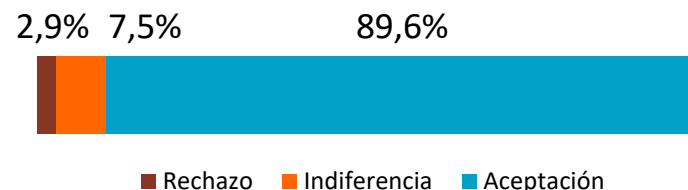
Valoración del coste:
4,07

¿Conoce el Horario de atención del servicio 012?



El 38% de las personas afirma conocer el horario, sin embargo al preguntar cual era, solo el 10,7% de las personas conocen de manera correcta el horario de atención al servicio del 012. Al horario se le asigna un 8,76 de media en cuanto a satisfacción con el mismo.

Satisfacción con el horario de atención



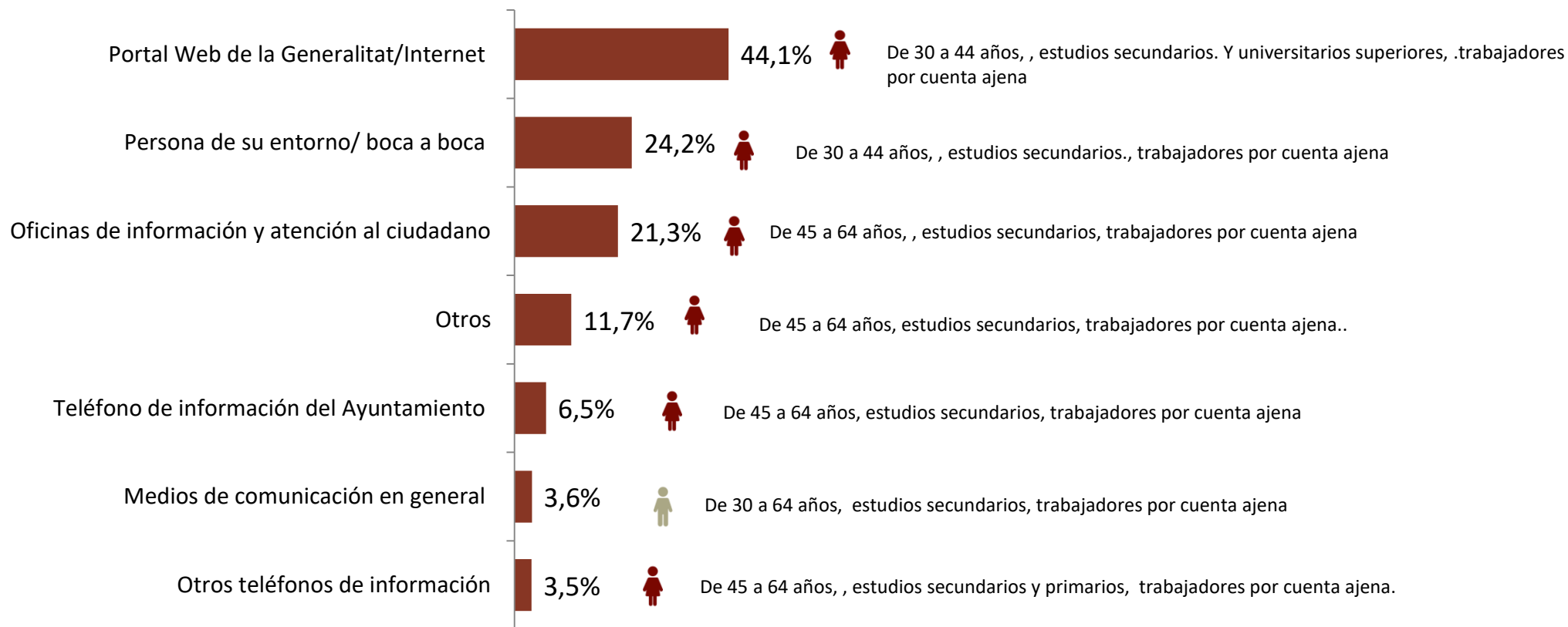
Valoración del horario:
8,76



ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

Medios y Canales de atención

El género prioritario de los medios por los que se ha enterado del servicio de atención al ciudadano 012 es el de las mujeres, cabe destacar que son en su mayoría hombres los que lo han conocido por medios de comunicación generales.



Resultados

ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

Medios y Canales de atención

	GÉNERO			EDAD				NIVEL EDUCATIVO					OCUPACIÓN						
	TOTAL	Fem.	Mas.	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 años y más	Menos de primarios	Primario o EGB	Secundarios	Universitarios medios	Universitarios superiores	Estudiante	Labores del hogar	Parado o buscando empleo	Jubilado/a Pensionista	Cuenta propia	Cuenta ajena	Cuidador/a en el entorno familiar
BASE	1000	632	368	134	416	387	63	21	177	345	182	268	20	47	204	95	102	505	20
Portal Web de la Generalitat/Internet	44,1%	43,8%	44,6%	49,3%	50,0%	40,6%	15,9%	9,5%	22,0%	41,7%	51,6%	59,7%	50,0%	29,8%	41,2%	25,3%	52,0%	49,9%	10,0%
Persona de su entorno/ boca a boca	24,2%	25,2%	22,6%	22,4%	26,4%	19,6%	41,3%	33,3%	31,1%	22,6%	22,5%	22,4%	15,0%	29,8%	24,5%	28,4%	14,7%	25,0%	30,0%
Oficinas de información y atención al ciudadano	21,3%	21,2%	21,5%	22,4%	18,3%	23,3%	27,0%	19,0%	27,7%	22,9%	20,9%	16,0%	30,0%	36,2%	21,1%	29,5%	18,6%	19,4%	10,0%
Otros	11,7%	12,7%	10,1%	10,4%	9,6%	14,7%	9,5%	23,8%	11,9%	10,7%	15,9%	8,2%	5,0%	4,3%	11,8%	12,6%	9,8%	11,7%	30,0%
Teléfono de información del Ayuntamiento	6,5%	6,0%	7,3%	2,2%	5,8%	7,5%	14,3%	9,5%	10,2%	7,2%	4,4%	4,5%	5,0%	10,6%	4,4%	14,7%	11,8%	4,2%	15,0%
Medios de comunicación en general	3,6%	2,7%	5,2%	5,2%	2,9%	2,8%	9,5%	0,0%	4,0%	3,8%	3,8%	3,4%	0,0%	2,1%	2,9%	6,3%	2,0%	4,2%	0,0%
Otros teléfonos de información	3,5%	1,7%	1,4%	0,7%	1,2%	1,8%	4,8%	4,8%	0,6%	1,2%	2,7%	1,9%	0,0%	0,0%	2,0%	2,1%	2,0%	1,4%	5,0%

	FRECUENCIA										MOTIVOS						
	TOTAL	Todos los días	2 ó 3 días/semana	Un día semana	Cada 15 días	1 vez al mes	2 ó 3 veces al año	1 vez al año	Menos de 1 vez al año	Primera llamada	Solicitar Información para trámites telemáticos	Solicitar información para otros trámites	Informarse sobre trámites ya iniciados	Consultar sobre escritos y/o comunicaciones recibidas	Presentar quejas, sugerencias o agradecimientos	Información sobre pago de facturas, tasas, impuestos	Solicitud de ayudas, becas, subvenciones
BASE	1000	6	35	43	56	155	380	139	44	142	239	635	428	75	71	90	269
Portal Web de la Generalitat/Internet	44,1%	50,0%	45,7%	34,9%	44,6%	40,0%	50,3%	41,7%	36,4%	38,7%	52,8%	40,5%	45,2%	46,7%	50,0%	48,8%	44,6%
Persona de su entorno/ boca a boca	24,2%	33,3%	25,7%	27,9%	21,4%	22,6%	24,2%	25,9%	18,2%	25,4%	21,0%	25,5%	26,4%	23,3%	20,8%	16,3%	29,0%
Oficinas de información y atención al ciudadano	21,3%	16,7%	20,0%	32,6%	21,4%	18,1%	23,7%	19,4%	6,8%	21,8%	18,2%	22,7%	25,8%	30,0%	29,2%	16,3%	25,3%
Otros	11,7%	33,3%	17,1%	16,3%	17,9%	18,7%	8,2%	8,6%	20,5%	7,7%	10,2%	14,6%	10,2%	20,0%	20,8%	25,6%	9,7%
Teléfono de información del Ayuntamiento	6,5%	16,7%	8,6%	7,0%	8,9%	5,8%	5,8%	6,5%	15,9%	4,2%	7,4%	6,7%	6,7%	10,0%	12,5%	11,6%	9,1%
Medios de comunicación en general	3,6%	0,0%	2,9%	4,7%	3,6%	3,9%	3,4%	2,9%	4,5%	4,2%	4,0%	3,6%	3,5%	6,7%	12,5%	9,3%	2,7%
Otros teléfonos de información	3,5%	0,0%	5,7%	2,3%	3,6%	1,3%	1,6%	0,7%	0,0%	1,4%	1,1%	2,2%	2,2%	6,7%	4,2%	4,7%	1,6%

Diferencias significativas en 2019
 Superior/Inferior al total



ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

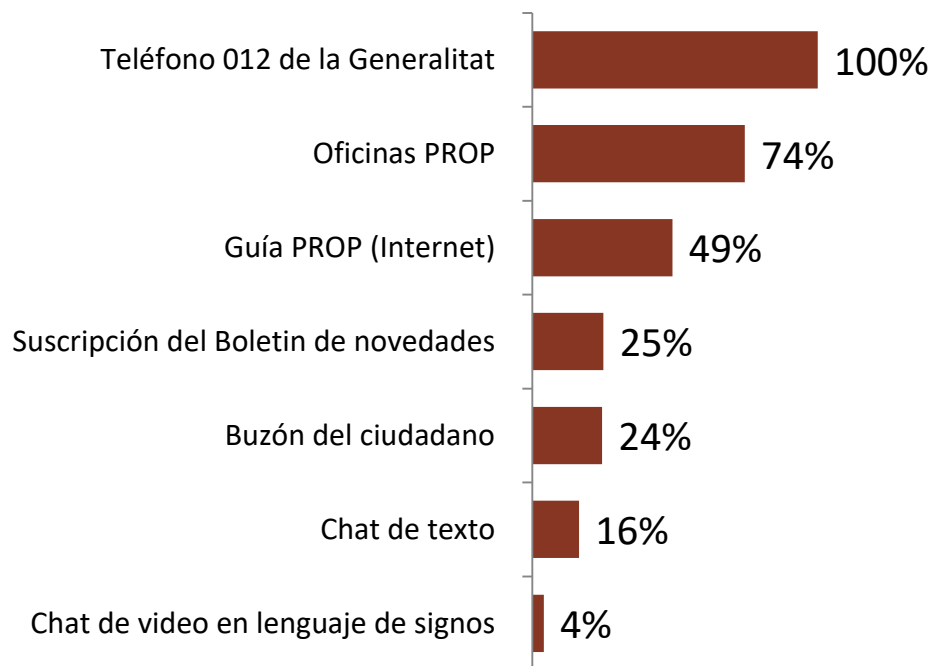
Medios y Canales de atención

	TOTAL	ÁREAS													
		Urbanismo y Vivienda	Servicios Sociales	Trabajo	Admin. Local	Enseñanza	Hacienda	Sanidad	Agricultura Ganadería Pesca	Ocupación pública	Industria y Transportes	Energía	Consumo	Medio Ambiente	Particip. Ciudadana
		237	164	126	122	120	78	41	40	40	33	33	23	19	15
Portal Web de la Generalitat/Internet	44,1%	44,7%	28,7%	41,3%	46,7%	53,3%	53,8%	34,1%	30,0%	45,0%	72,7%	57,6%	39,1%	63,2%	40,0%
Persona de su entorno/ boca a boca	24,2%	25,3%	32,3%	26,2%	20,5%	25,8%	24,4%	39,0%	20,0%	30,0%	12,1%	15,2%	17,4%	15,8%	40,0%
Oficinas de información y atención al ciudadano	21,3%	24,9%	24,4%	28,6%	21,3%	11,7%	17,9%	14,6%	22,5%	17,5%	21,2%	33,3%	34,8%	26,3%	20,0%
Otros	11,7%	7,6%	16,5%	12,7%	14,8%	18,3%	11,5%	9,8%	20,0%	7,5%	15,2%	9,1%	13,0%	0,0%	6,7%
Teléfono de información del Ayuntamiento	6,5%	7,2%	7,9%	5,6%	9,8%	1,7%	7,7%	7,3%	30,0%	0,0%	3,0%	6,1%	4,3%	5,3%	6,7%
Medios de comunicación en general	3,6%	3,8%	1,8%	1,6%	6,6%	2,5%	3,8%	12,2%	10,0%	7,5%	0,0%	6,1%	8,7%	5,3%	0,0%
Otros teléfonos de información	3,5%	0,4%	1,8%	1,6%	1,6%	0,0%	1,3%	0,0%	2,5%	0,0%	6,1%	6,1%	0,0%	10,5%	0,0%



ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

Medios y Canales de atención



El canal más conocido por estos usuarios es el 012 seguido de las oficinas PROP, y en tercer puesto la guía PROP por internet.

El conocimiento de los diversos canales de atención que tiene la Generalitat es de una media de 3, esto significa que las personas conocen al menos 3 de los canales que se han puesto a disposición para la atención del ciudadano. **El perfil de usuarios que conocen a cada uno de estos canales es:**

Mujeres, personas de entre 30 y 44 años de edad (exceptuando el chat de texto que es más conocido entre personas de entre 45 y 64 años de edad, con nivel de estudios secundarios, y trabajadores por cuenta ajena.

Media de 3 canales

Resultados

ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

Medios y Canales de atención

	GÉNERO			EDAD				NIVEL EDUCATIVO					OCUPACIÓN							
	TOTAL	Fem.	Mas.	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 años y más	Menos de primarios	Primarios o EGB	Secundarios	Universitarios medios	Universitarios superiores	Estudiante	Labores del hogar	Parado o buscando empleo	Jubilado/a Pensionista	Cuenta propia	Cuenta ajena	Cuidador/a en el entorno familiar	
BASE	1000	632	368	134	416	387	63	21	177	345	182	268	20	47	204	95	102	505	20	
Teléfono 012 de la Generalitat	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Oficinas PROP	73,7%	74,8%	71,7%	76,9%	75,0%	73,6%	58,7%	42,9%	56,5%	73,3%	84,1%	81,7%	60,0%	53,2%	65,2%	63,2%	73,5%	82,6%	55,0%	
Guía PROP (Internet)	48,6%	49,5%	47,0%	48,5%	52,4%	48,1%	27,0%	19,0%	32,8%	46,7%	62,6%	55,6%	45,0%	12,8%	41,2%	27,4%	53,9%	59,2%	30,0%	
Suscripción del Boletín de novedades	24,6%	23,7%	26,1%	30,6%	27,2%	22,2%	9,5%	9,5%	12,4%	25,5%	31,9%	28,4%	35,0%	2,1%	18,6%	12,6%	22,5%	32,3%	10,0%	
Buzón del ciudadano	24,2%	23,3%	25,8%	28,4%	26,2%	22,5%	12,7%	0,0%	15,8%	24,6%	30,2%	27,6%	40,0%	4,3%	17,2%	11,6%	30,4%	30,1%	15,0%	
Chat de texto	16,2%	16,0%	16,6%	16,4%	14,9%	18,6%	9,5%	9,5%	11,9%	17,7%	19,8%	15,7%	25,0%	6,4%	11,8%	5,3%	16,7%	21,0%	10,0%	
Chat de video en lenguaje de signos	4,0%	3,6%	4,6%	2,2%	5,3%	3,4%	3,2%	0,0%	4,5%	4,1%	3,8%	4,1%	15,0%	2,1%	2,5%	0,0%	2,9%	5,3%	5,0%	

	FRECUENCIA										MOTIVOS						
	TOTAL	Todos los días	2 ó 3 días/semana	Un día semana	Cada 15 días	1 vez al mes	2 ó 3 veces al año	1 vez al año	Menos de 1 vez al año	Primera llamada	Solicitar información para trámites telemáticos	Solicitar información para otros trámites	Informarse sobre trámites ya iniciados	Consultar sobre escritos y/o comunicaciones recibidas	Presentar quejas, sugerencias o agradecimientos	Información sobre pago de facturas, tasas, impuestos	Solicitud de ayudas, becas, subvenciones
BASE	1000	6	35	43	56	155	380	139	44	142	239	635	428	75	71	90	269
Teléfono 012 de la Generalitat	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Oficinas PROP	73,7%	50,0%	77,1%	72,1%	66,1%	74,2%	78,7%	69,8%	79,5%	65,5%	81,4%	67,7%	65,9%	72,1%	81,7%	73,1%	61,0%
Guía PROP (Internet)	48,6%	33,3%	62,9%	51,2%	48,2%	47,7%	50,8%	48,2%	63,6%	35,9%	51,1%	32,3%	42,9%	56,6%	57,5%	56,4%	46,3%
Suscripción del Boletín de novedades	24,6%	16,7%	40,0%	32,6%	26,8%	23,2%	26,3%	25,2%	29,5%	12,7%	19,4%	17,7%	23,0%	32,8%	33,3%	23,1%	24,4%
Buzón del ciudadano	24,2%	33,3%	37,1%	27,9%	30,4%	25,2%	26,6%	25,2%	20,5%	9,9%	21,1%	15,2%	17,5%	27,9%	30,0%	25,6%	31,7%
Chat de texto	16,2%	0,0%	31,4%	25,6%	21,4%	12,9%	18,7%	15,8%	18,2%	4,9%	16,0%	8,5%	18,3%	18,9%	16,7%	24,4%	19,5%
Chat de video en lenguaje de signos	4,0%	0,0%	2,9%	9,3%	5,4%	1,9%	4,5%	6,5%	4,5%	0,7%	3,8%	1,8%	6,3%	5,7%	5,8%	2,6%	4,9%

Diferencias significativas en 2019
 Superior/Inferior al total



ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

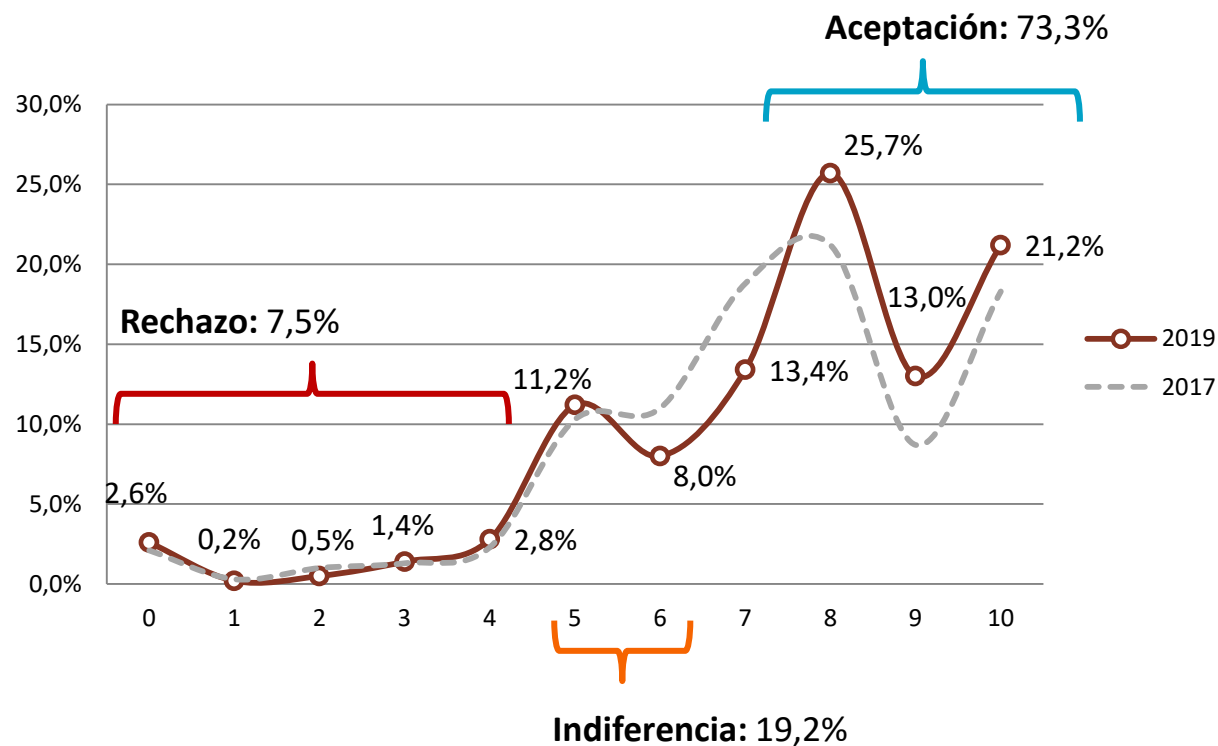
Medios y Canales de atención

	TOTAL	ÁREAS													
		Urbanismo y Vivienda	Servicios Sociales	Trabajo	Admin. Local	Enseñanza	Hacienda	Sanidad	Agricultura Ganadería Pesca	Ocupación pública	Industria y Energía	Transportes	Consumo	Medio Ambiente	Particip. Ciudadana
BASE	1000	237	164	126	122	120	78	41	40	40	33	33	23	19	15
Teléfono 012 de la Generalitat	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Oficinas PROP	73,7%	81,4%	67,7%	65,9%	72,1%	81,7%	73,1%	61,0%	57,5%	95,0%	78,8%	87,9%	69,6%	57,9%	100,0%
Guía PROP (Internet)	48,6%	51,1%	32,3%	42,9%	56,6%	57,5%	56,4%	46,3%	42,5%	62,5%	81,8%	60,6%	39,1%	47,4%	73,3%
Suscripción del Boletín de novedades	24,6%	19,4%	17,7%	23,0%	32,8%	33,3%	23,1%	24,4%	22,5%	55,0%	42,4%	30,3%	17,4%	31,6%	40,0%
Buzón del ciudadano	24,2%	21,1%	15,2%	17,5%	27,9%	30,0%	25,6%	31,7%	22,5%	32,5%	51,5%	42,4%	17,4%	31,6%	33,3%
Chat de texto	16,2%	16,0%	8,5%	18,3%	18,9%	16,7%	24,4%	19,5%	5,0%	22,5%	21,2%	18,2%	8,7%	26,3%	13,3%
Chat de video en lenguaje de signos	4,0%	3,8%	1,8%	6,3%	5,7%	5,8%	2,6%	4,9%	0,0%	5,0%	3,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%

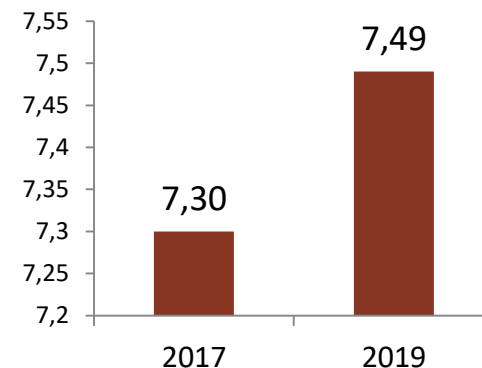


ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

Calidad de mejora continua



Media: **7,49**



La valoración ante el esfuerzo de mejora de la calidad y modernización de los Servicios Públicos de la Generalitat en los últimos años ha mejorado desde el 2017 a la fecha, sin embargo no se encuentra próximo al nivel de satisfacción con el servicio 012 en general.

Resultados



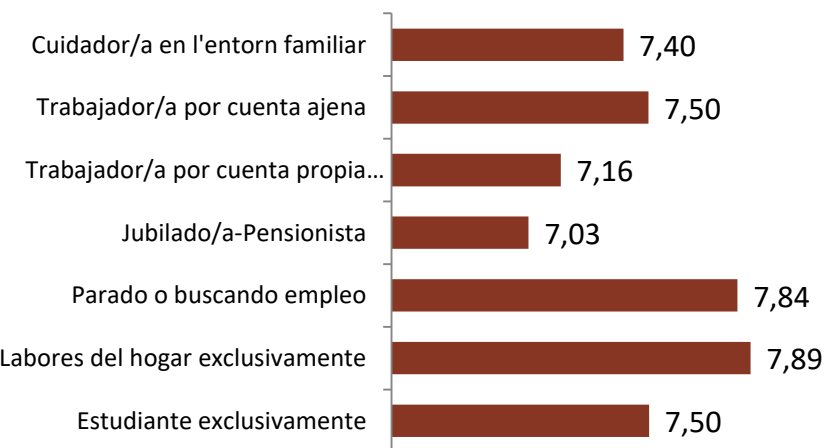
ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

Calidad de mejora continua

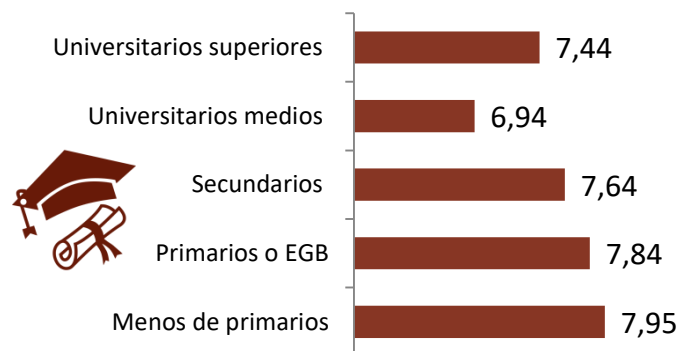
Género



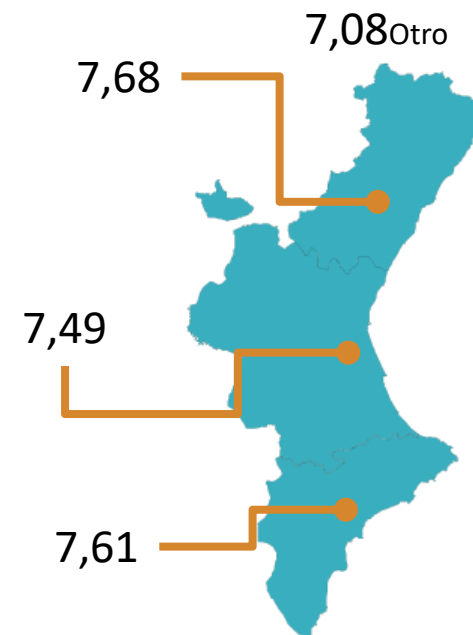
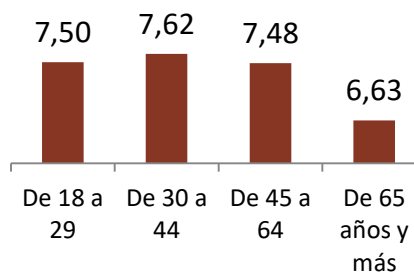
Ocupación



Nivel Educativo



Edad



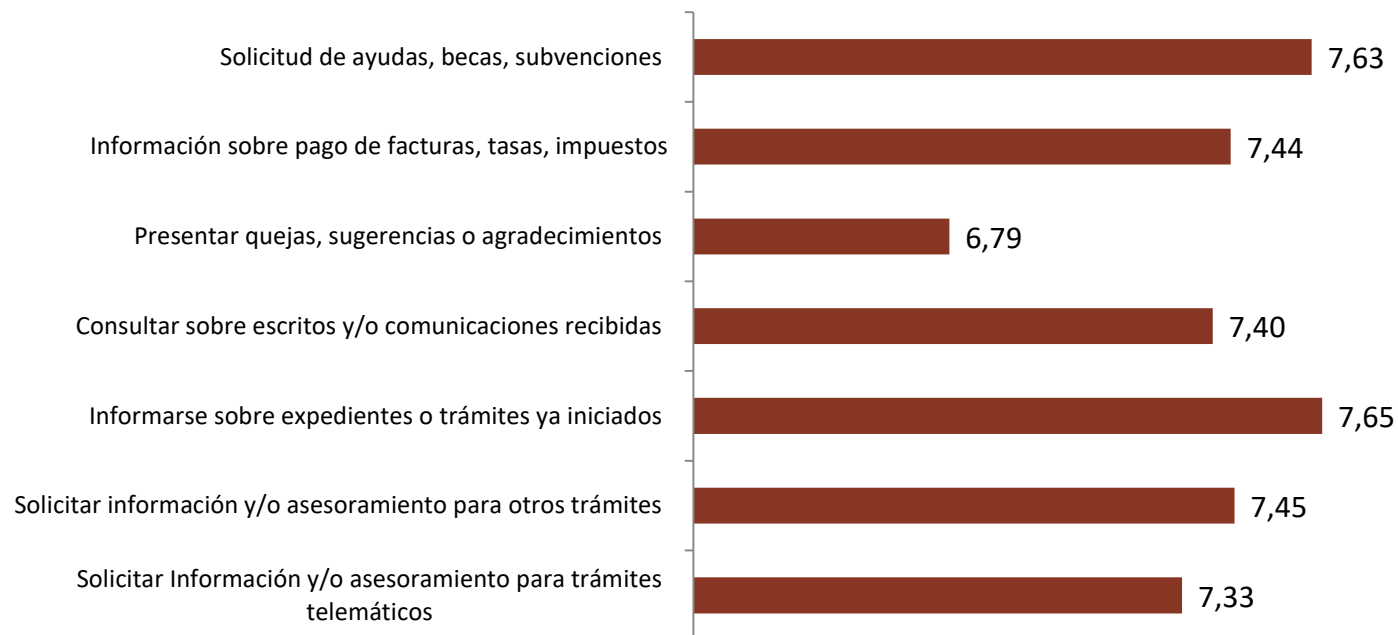
Resumen: al analizar **la nota media por variables sociodemográficas** nos encontramos que son los hombres los más insatisfechos con el nivel de mejoras del servicio, como se ha estado observando a lo largo del estudio, a menos nivel educativo, mayor es la satisfacción, por su parte, son los Jubilados o Pensionistas los más insatisfechos con la calidad de mejora del servicio de atención al ciudadano así como las personas con más de 65 años de edad.



ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

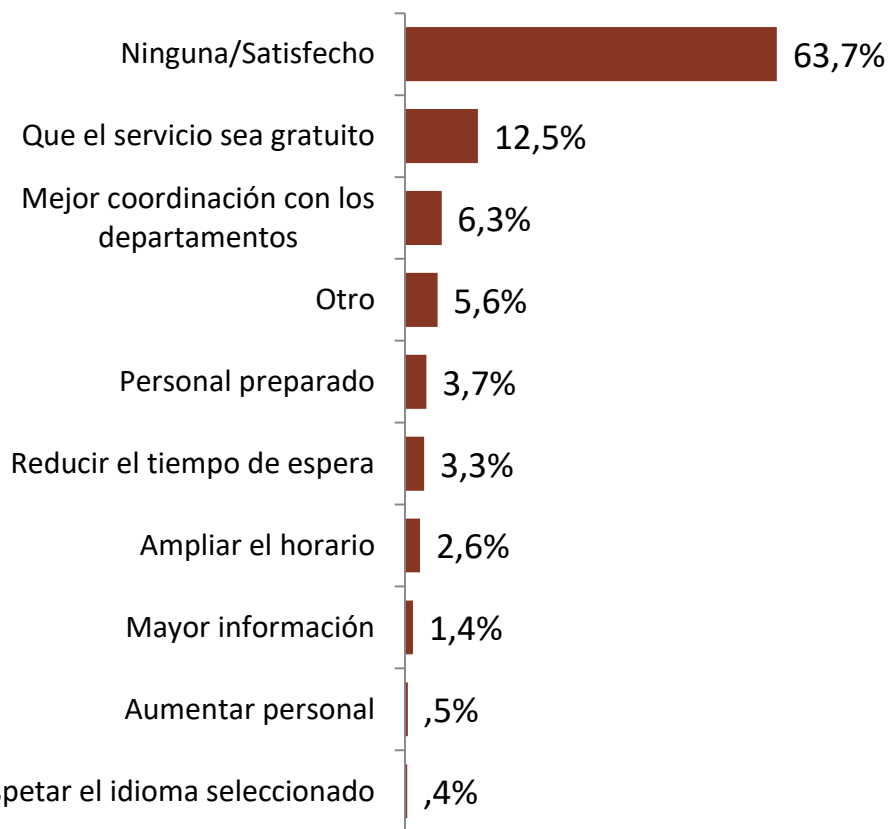
Calidad de mejora continua

Resumen: al analizar la **satisfacción con la calidad de mejora continua**, las personas que se comunican para **informarse sobre expedientes o trámites ya iniciados y los que solicitan ayudas, becas o subvenciones son las que están más satisfechas** con la apuesta por la mejora continua que realiza la Generalitat, y son las que **presentan quejas sugerencias o agradecimientos las más insatisfechas**, por su parte, se observa que a mayor frecuencia de llamadas más insatisfecho se encuentra el **usuario**.



ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

Calidad de mejora continua



Para cumplir con el compromiso de calidad y mejora continua, se les ha preguntado a los usuarios si tienen alguna sugerencia, o queja que sirva para tomar medidas y mejorar el servicio cumpliendo así con las expectativas del ciudadano.

Ante esta pregunta, **el 63% de las personas** no han contestado nada o por el contrario han hecho comentario **de satisfacción ante el servicio prestado**.

Por otro lado, la primera sugerencia que surge en esta pregunta es la gratuidad del servicio, seguido de mejor coordinación con los otros departamentos o dependencias gubernamentales.

En el campo otros, se encuentran sugerencias genéricas que no intervienen con el servicio de atención al 012, si no más bien dirigidas a la Administración por ejemplo, ayuda a los mayores en cuestiones telemáticas, la creación de una aplicación para móviles como canal de atención al ciudadano, etc.

CONCLUSIONES



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Transparència,
Responsabilitat Social,
Participació i Cooperació

Conclusiones

Los principales **rasgos sociodemográficos** son:

La usuaria mayoritaria es mujer, la edad de los usuarios es de entre 38 a 44 años de edad, más de la mitad de los usuarios reside en la provincia de Valencia, en cuanto al nivel educativo, son los estudios secundarios lo que tienen mayor representatividad en los usuarios del servicio y son los trabajadores por cuenta ajena los que más llamadas al 012 realizan.

Áreas de consulta:

Las principales áreas de consulta son Urbanismo y vivienda, seguido de Servicios Sociales y en tercer puesto se encuentra Trabajo y Administración Local el caso de Urbanismo y Servicios Sociales siguen estando en las primeras áreas de consulta tanto en el 2017 como ahora..

Motivos y Frecuencia:

La frecuencia más común de llamadas es de 2 o 3 veces al año, y como principales motivos encontramos que son el solicitar información y/o asesoramiento para otros trámites y obtener información sobre trámites y/o expedientes ya iniciados.

Nivel de Satisfacción

El Índice de satisfacción con el servicio de atención del 012 es de 8,40 el cual ha aumentado de manera significativa en comparación con el índice del 2017 (7,77).

Los atributos mejor valorados son la información previa proporcionada por la GV respecto al 012, la intimidad y confidencialidad de la atención, y la correcta identificación y presentación de las personas, de todos los atributos, el que ha bajado de nivel es el relacionado con el lenguaje comprensible (-1,0) en relación al nivel de satisfacción con este atributo durante el 2017.