

Estudi de Satisfacció Ciutadania



Atenció Telefònica

012



GENERALITAT
VALENCIANA

Conselleria de Participació,
Transparència, Cooperació
i Qualitat Democràtica



Contingut

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



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Participació,
Transparència, Cooperació
i Qualitat Democràtica



Introducció

La millora continua de la qualitat dels serveis públics que presta la Generalitat és un dels objectius bàsics de la política del Consell, aquest objectiu va lligat estretament amb l'atenció a la ciutadania; pel que, des de la Generalitat es reafirma el compromís per a elevar els nivells de qualitat en la prestació de serveis públics, y dins del pla de millora és troba **la medicció de la qualitat i satisfacció dels serveis servicios 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, per mitjà del telèfon d'Atenció Telefònica.**



El número **012** centralitza la informació administrativa de la Generalitat i té com a objectiu principal l'ajudar als ciutadans a obtindre informació completa, fiable i al dia, garantint l'absoluta confidencialitat sobre les consultes d'informació dels ciutadans i les respostes que han obtingut.



Introducció



Objectius del 012

- ✓ Facilitar informació sobre qualsevol tràmit o servei que puga o haja que 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 de vivenda, targetes de transport, ajudes per a l' atenció de persones ancianes des de l' àmbit familiar o informació sobre instal·ladors autoritzats per Industria.
- ✓ Transferir les cridaes telefòniques dels ciutadans a qualsevol de les persones de l' organització.
- ✓ La informació que es facilite telefònicament és pot enviar de forma gratuïta, per correu electrònic.

936 866 000

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



Objectius de l'estudi

CoCom 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 que obté el servei de manera global així com dels atributs específics mesurables del servei, amb la finalitat de conèixer els punts forts i els que ofereixen oportunitats de millora identificats en el servei del 012.

METODOLOGIA



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Participació,
Transparència, Cooperació
i Qualitat Democràtica

Metodologia

Instrument: Per a aconseguir els objectius marcats en aquest projecte, es fa un treball d'aplicació d'enquestes mitjançant un **qüestionari** elaborat i aportat per la Generalitat

Tècnica: L'aplicació d'enquestes s'ha realitzat mitjançant la tècnica **CATI** (Computer Assisted *Telephone Interview), reforçat amb un programari d'aplicació d'enquestes per a la recollida de les dades.

Distribució Mostral:

Universo

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

Càlculo

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

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

Tamaño Muestral

1000 enquestes

Tipus de mostral: Aleatori simple.

Dates de treball de camp: Del 14 al 31 d' Octubre.

| Octubre 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 SEGMENTACIÓ

Gràcies a la esquematització del qüestionari implementat, és possible realitzar una anàlisi segmentant la informació en diferents blocs, la qual cosa posteriorment facilita la identificació dels perfils i el comportament i/o motivació dels ciutadans per a l'ús d'aquest servei.

SEGMENTACIÓ SOCIODEMOGRÀFICA



Gènere

Masculí
Femení

Edat

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



Nivell Educatiu

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

Província

Alicante
Castelló
València
Altres



Ocupació



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

Treballador/a per compte propi
Treballador/a per compte alié
Cuidador/a



VARIABLES DE SEGMENTACIÓ

SEGMENTACIÓ MITJANÇANT VARIABLES DE COMPORTAMENT



Freqüència d' Ús

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



Motius

- Sol·licitar Informació i/o assessorament per a tràmits telemàtics
- Sol·licitar informació i/o assessorament per a altres tràmits
- Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats
- Consultar sobre escrits i/o comunicacions rebudes
- Presentar queixes, suggeriments o agraïments
- Informació sobre pagament de factures, taxes, impostos
- Sol·licitud d'ajudes, beques, subvencions

Àrea de Consulta



Administració Local
 Agricultura, Ramaderia, Pesca
 Comerç
 Consum (Atenció al consumidor, Inspeccions, Ajudes)
 Cooperació i Solidaritat
 Cultura
 Esports
 Ocupació pública (oposicions, borses de treball...)
 Treball: (desocupació, convenis col·lectius, vagues, sindicats)
 Ensenyament
 Hisenda
 Indústria i Energia
 Infraestructures i Obres Públiques
 Investigació Científica i Desenvolupament Tecnològic
 Justícia (Unions de fet, ajuda víctimes delictes, judicis)
 Joventut
 Medi Ambient i desenvolupament sostenible
 Dona
 Participació Ciutadana (associacions, fundacions, col·legis professionals)
 Política Lingüística
 Sanitat
 Protecció persones béns (espectacles, establiments públics...)
 Serveis Socials (Dependència, Diversitat funcional, etc.)
 Transports
 Turisme
 Urbanisme i Habitatge



Metodología

TREBALL DE CAMP

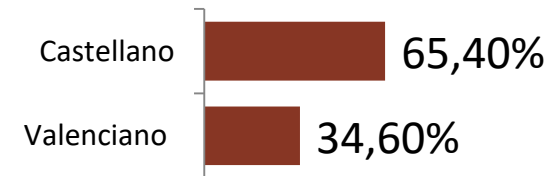
Com a instrument, es va utilitzar un qüestionari especialment elaborat per a mesurar diverses característiques específiques del servei de *tención del 012. Per a dur a terme l'enquestes, s'ha fet un treball de camp el qual consta d'anomenades als números telefònics registrats en el sistema de recepció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

Distribució de enquestes:

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

| Turno | Respuestas | Porcentaje |
|--------|------------|------------|
| Mañana | 552 | 55,2% |
| Tarde | 449 | 44,8% |

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



RESULTATS



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Participació,
Transparència, Cooperació
i Qualitat Democràtica



CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Anàlisi descriptiu de la mostra
Perfil sociodemogràfic de l'usuari



COMPORTAMENT DEL USUARI

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



ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Satisfacció global
Satisfacció per atributs



ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

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



RESULTATS

CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

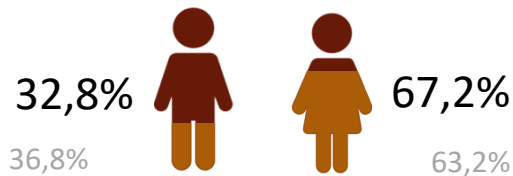
Distribució dels entrevistats per variables sociodemogràfiques

Perfil sociodemogràfic de l'usuari

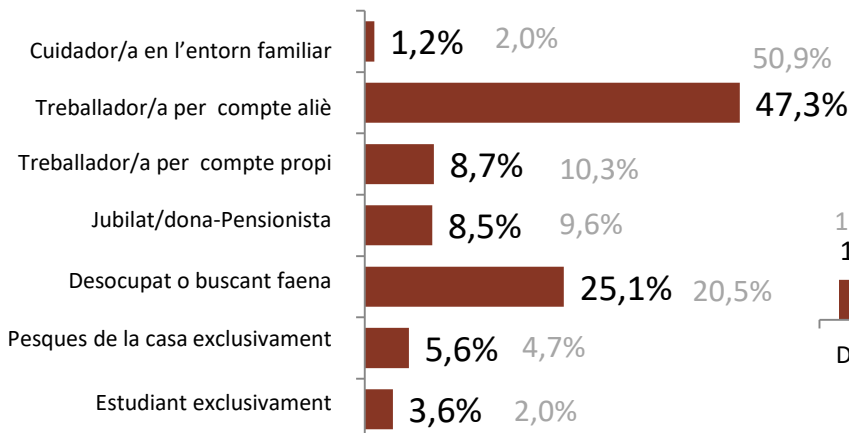
CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Anàlisi descriptiu de la mostra

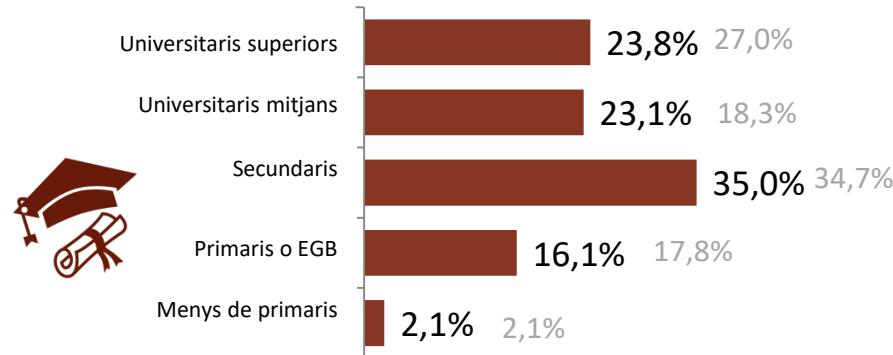
Gènere



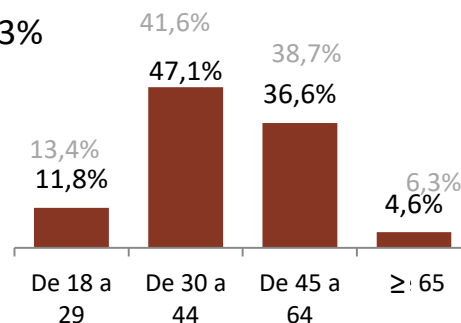
Ocupació



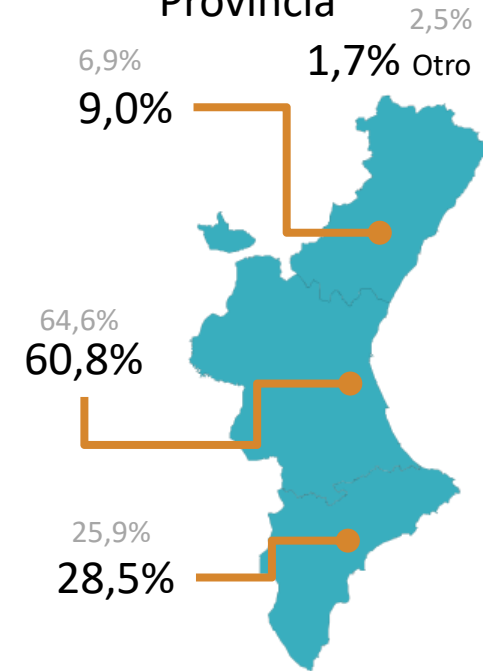
Nivell Educatiu



Edat



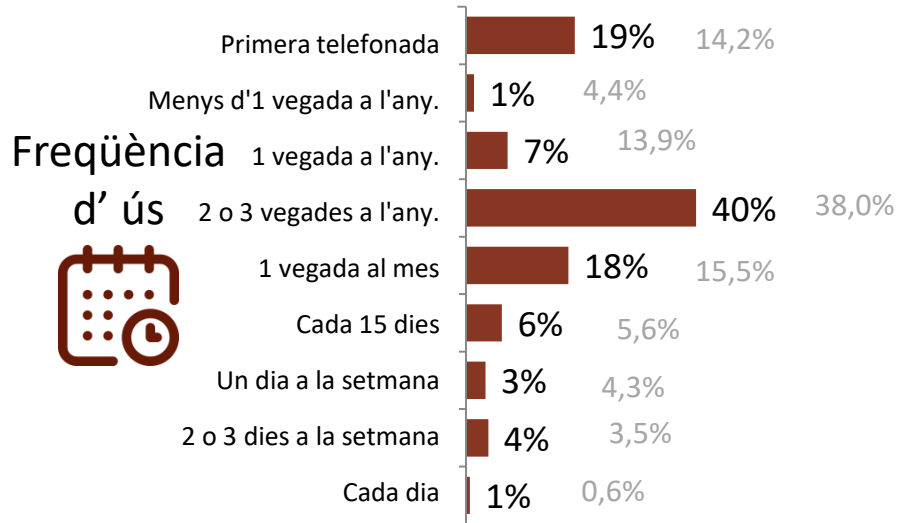
Província



Resum: més de les meitat dels usuaris del 012 són **dones**, es persones que utilitzen el servei, en la seua majoria tenen **estudis secundaris o superiors**, la majoria dels usuaris es troben en el província de **València**, quasi la mita dels usuaris enquestats són **són treballadors per compte d'altri, seguit de persones en atur o en cerca d'ocupació**, i més de la meitat dels usuaris **tenen 44 anys o menys**.

CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

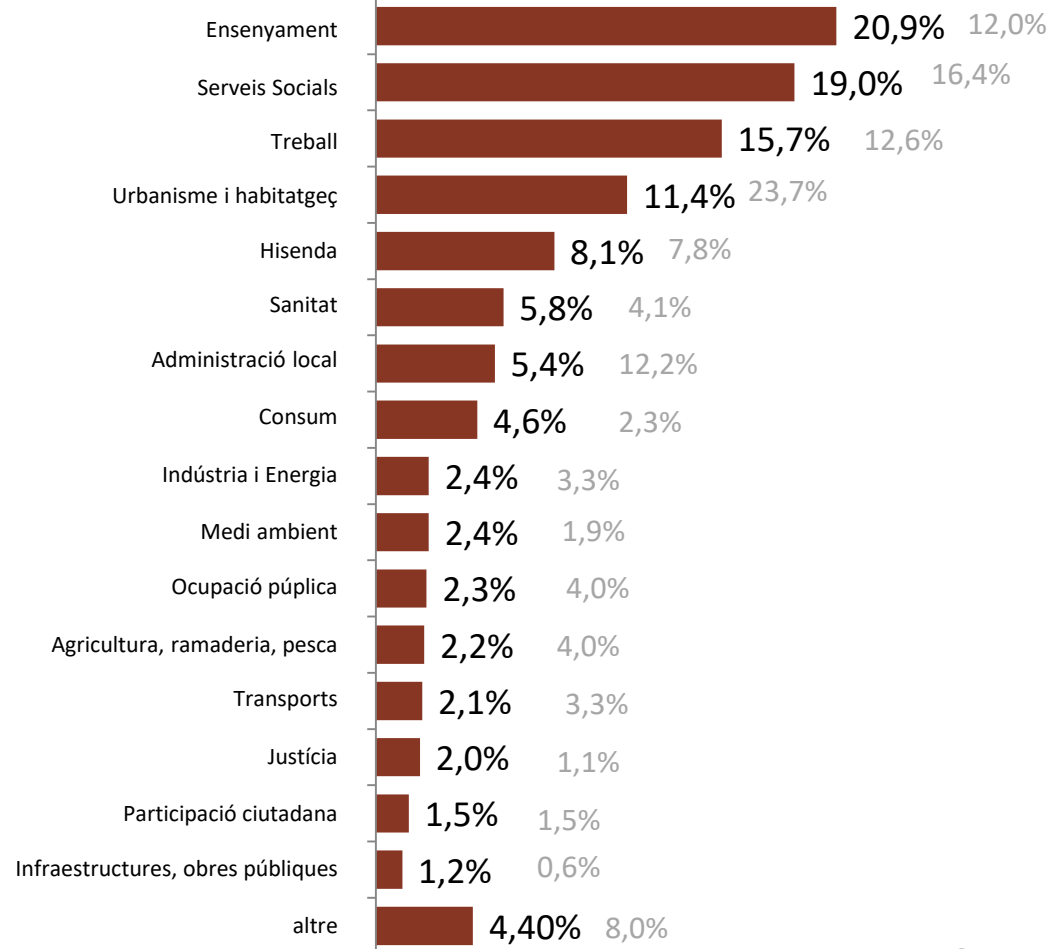
Anàlisi descriptiu de la mostra



Resum: més de la meitat dels enquestats criden **2 o 3 vegades a l'any o menys**, les àrees amb més consultes i per tant les més significatives han sigut **Ensenyança, Serveis Socials, Treball i Urbanisme y Vivenda**.



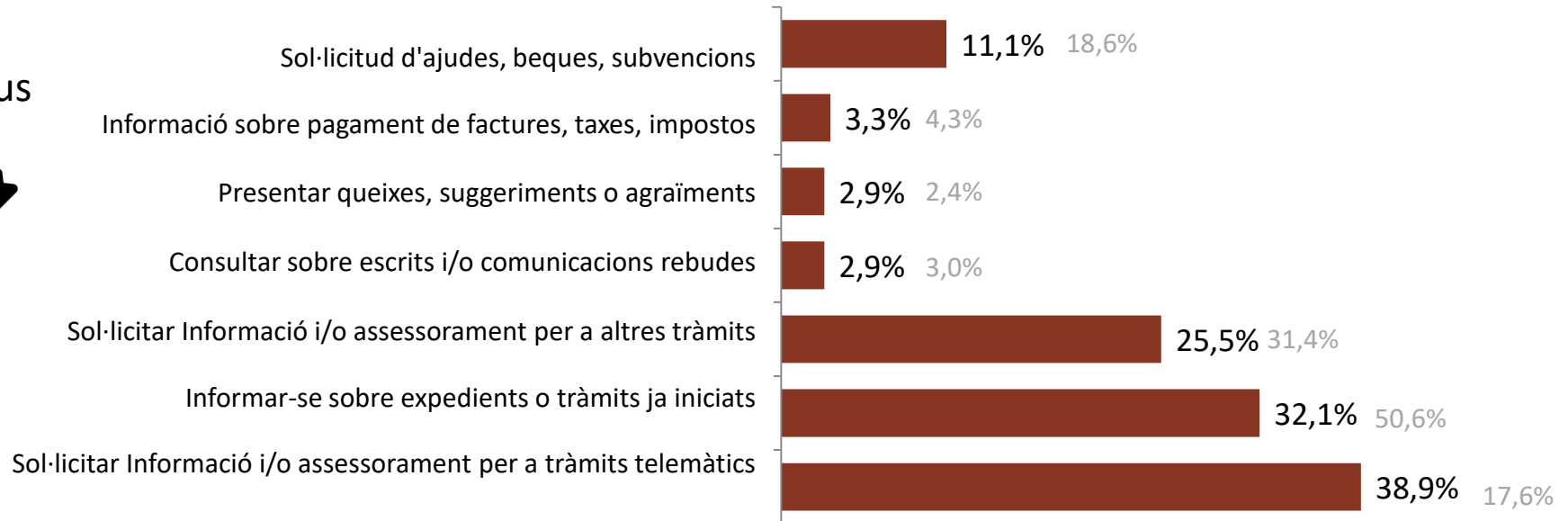
Àrees de consulta



CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Anàlisi descriptiu de la mostra

Motius



Resum: La principal raó per la qual els ciutadans fan ús del servei d'atenció 012 és el **sol·licitar informació i/o assessorament per a tràmits telemàtics**, el segon motiu és per a obtenir **sol·licitar informació i/o assessorament per a altres tràmits**. Cal assenyalar, que els ciutadans poden parlar per més d'un motiu pel que en aquesta gràfica es troben reflectits tots els motius pels quals les persones han anomenat al 012.

CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Perfil sociodemogràfic: Gènere

Àrees més consultades

Serveis Socials (17,7%)
Treball (15,2%)
Ensenyança (14,3%)

Àrees més consultades

Ensenyança (24,1%)
Serveis Socials (19,6%)
Treball (15,9%)

Motius de consulta

Sol.licitar informació de tràmits telemàtics (39,3%)
Sol.licitar informació d'altres tràmits (31,1%)
Informació sobre tràmits ja iniciats (27,1%)

Motius de consulta

Sol.licitar informació de tràmits telemàtics (38,6%)
Sol.licitar informació d'altres tràmits (32,5%)
Informació sobre tràmits ja iniciats (24,7%)

Freqüència d'ús

2 ó 3 vegades a l'any (32,6%)
Primera cridà (17,7%)
1 vegada al mes (16,6%)

Freqüència d'ús

2 o 3 vegades a l'any (44,6%)
Primera cridà (19,8%)
1 vegada al mes (18,7%)

CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Perfil sociodemogràfic: Edat




 Àrees més consultades

← **44**
 Ensenyança (22,9%)
 Treball (16,5%)
 Serveis Socials (15,1%)

45 →
 Serveis Socials (23,2%)
 Ensenyança (19,1%)
 Treball (15,8%)


65 →
 Serveis Socials (34,8%)
 Sanitat (17,4%)
 Urbanisme(13,0%)

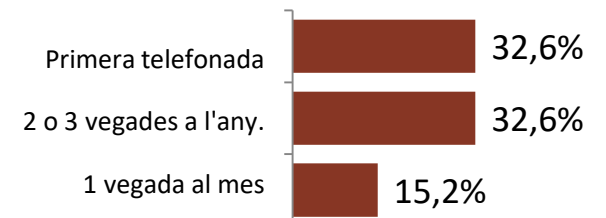
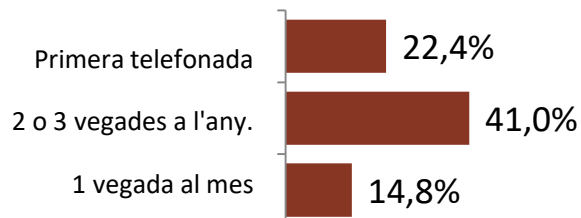
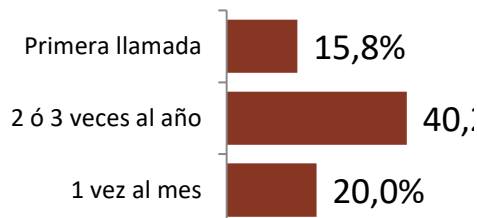
 Motius de consulta

Sol·licitar informació de tramites telemàtics (43,3%)
 Sol·licitar informació altres tràmits (30,4%)
 Informació sobre tràmits ja iniciats (23,4%)

Sol·licitar informació altres tràmits (34,2%)
 Sol·licitar informació de tramites telemàtics (33,1%)
 Informació sobre tràmits ja iniciats (29,5%)

Sol·licitar informació altres tràmits (37,0%)
 Informació sobre tràmits ja iniciats (28,3%)
 Sol·licitud d'ajudes, beques subvencions (19,6%)

 Freqüència d'ús



Resultats

CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Perfil sociodemogràfic: **Nivell Educatiu**

< Primaris

Serveis Socials (52,4%)
 Treball (28,6%)
 Consum (9,5%)

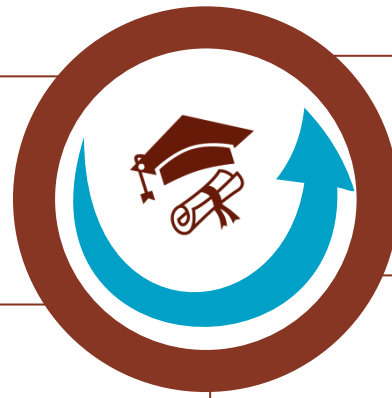


Sol·licitar informació de tramites telemàtics
 Sol·licitar informació altres tràmits
 Informació sobre tràmits ja iniciats

Primaris/EGB

Serveis Socials (46,2%)
 Treball (16,5%)
 Urbanisme (8,2%)

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



FP/BUP/COU/ESO

Treball (18,6%)
 Ensenyança (17,7%)
 Serveis Socials (16,9%)

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

Universitaris Superiors

Ensenyança (25,2%)
 Treball (15,4%)
 Urbanisme (12,8%)



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






Universitaris Mitjans

Ensenyança (31,3%)
 Hisenda (13,7%)
 Serveis Socials (10,6%)


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


CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

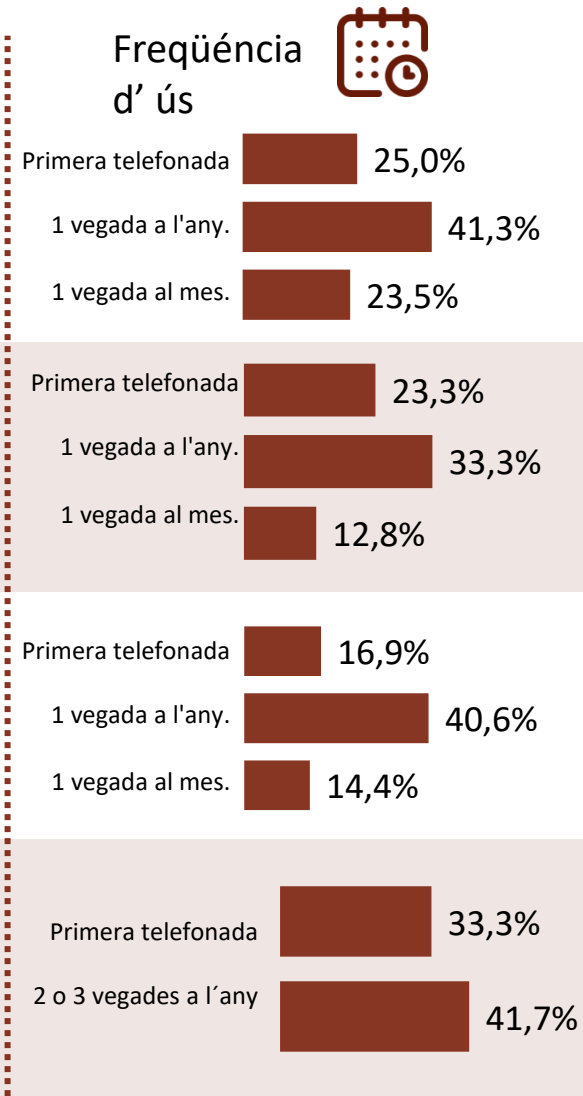
Perfil sociodemogràfic: Ocupació

| | Àrees més consultades  | Motius de consulta  | Freqüència d'ús  |
|---------------------------------|---|--|---|
| Estudiant | Ensenyança (31,4%) Treball (17,1%) Urbanisme (8,6%) | <ul style="list-style-type: none"> Informació tràmits telemàtics (37,1%) Sol·licitar informació altres tràmits (22,9%) Informació sobre tràmits ja iniciats (20,0%) | Primera telefonada 37,1% 2 o 3 vegades a l'any. 31,4% 1 vegada al mes 17,1% |
| Labors de la llar | Serveis Socials (45,5%) Ensenyança (14,5%) Treball (12,7%) | <ul style="list-style-type: none"> Informació sobre tràmits ja iniciats (40,0%) Sol·licitar informació altres tràmits (30,9%) Informació tràmits telemàtics (23,6%) | Primera telefonada 20,0% 2 o 3 vegades a l'any. 27,3% 1 vegada al mes 29,1% |
| Aturat/ Buscant ocupació | Serveis Socials (30,4%) Treball (30,0%) Ensenyança (10,5%) | <ul style="list-style-type: none"> Informació tràmits telemàtics (44,5%) Informació sobre tràmits ja iniciats (24,3%) Sol·licitar informació altres tràmits (23,5%) | Primera telefonada 15,4% 2 o 3 vegades a l'any. 41,3% 1 vegada al mes 23,5% |

Resultats

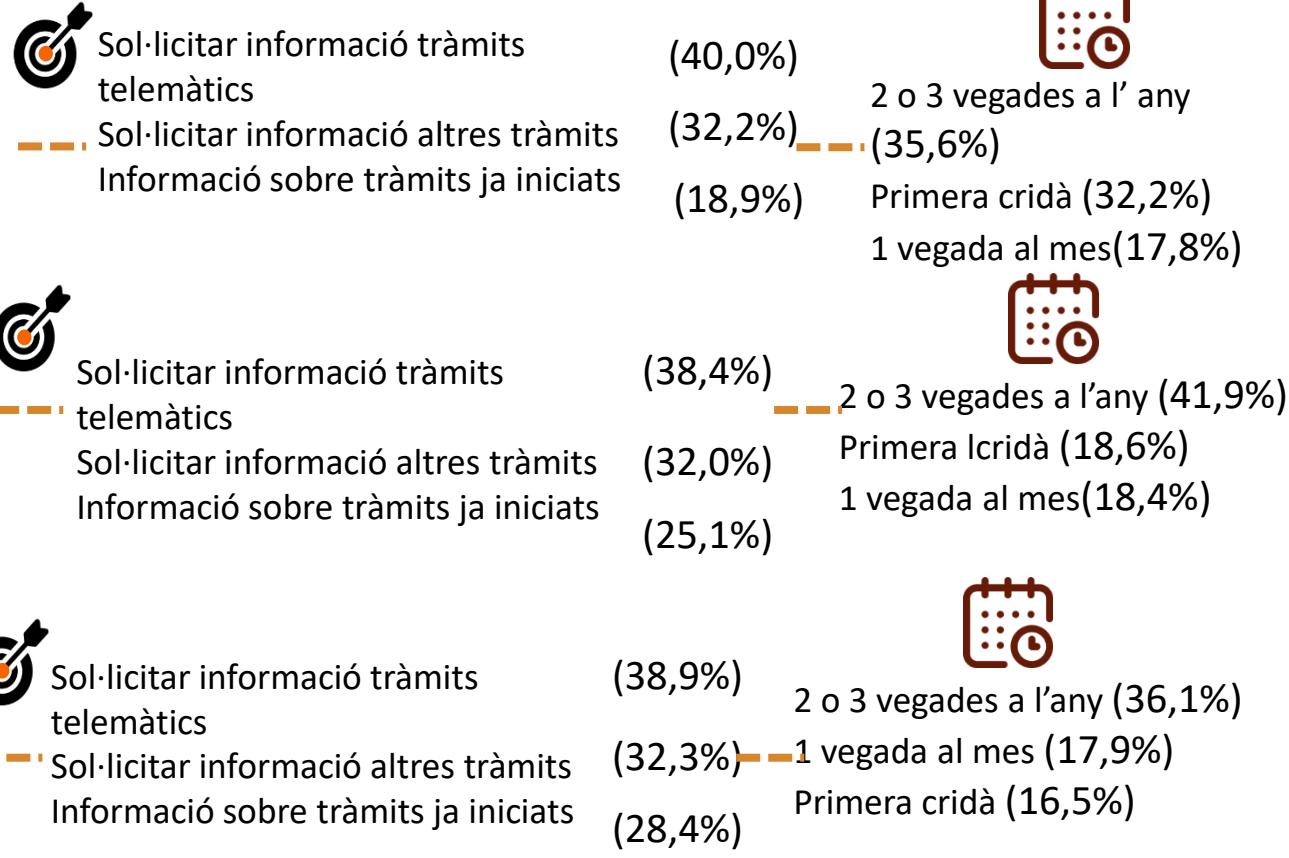
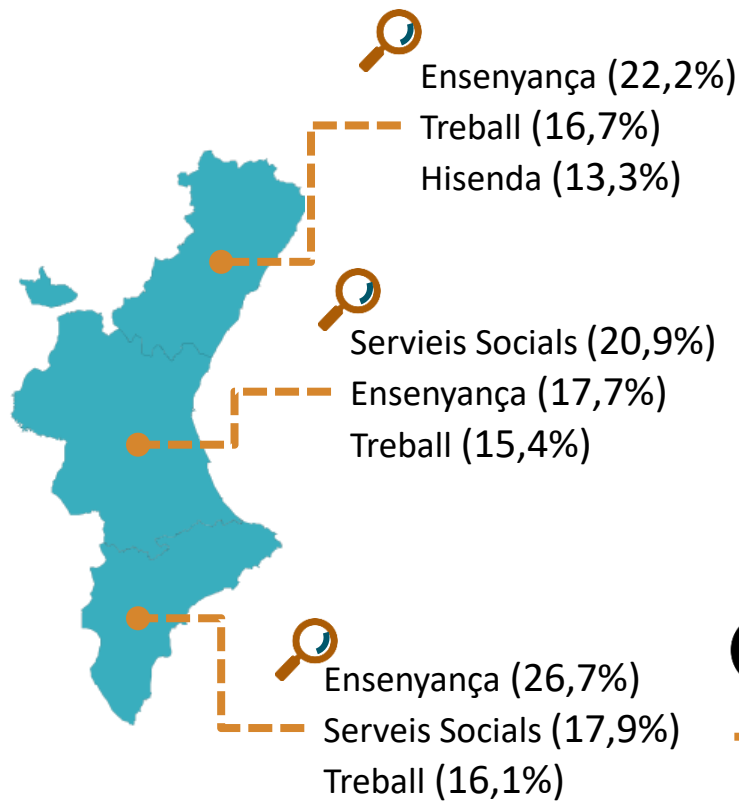
| | Àrees més consultades  |
|-------------------------------------|---|
| Jubilad@ Pensionista | Serveis Socials (36,9%) Sanitat (13,1%) Urbanisme(10,7%) |
| Treballador per compte propi | Urbanisme (20,9%) Serveis Socials (12,8%) Ensenyança (11,6%) |
| Treballador per compte alié | Ensenyança (27,8%) Urbanisme (12,6%) Hisenda (10,7%) |
| Cuidador entorn familiar | Serveis Socials (41,7%) Ensenyança (33,3%) Consum (16,7%) |

| | Motius de consulta  |
|-------------------------------------|--|
| Jubilad@ Pensionista | <ul style="list-style-type: none"> Informació tràmits telemàtics (34,5%) Sol·licitar informació altres tràmits (32,1%) Informació sobre tràmits ja iniciats (25,0%) |
| Treballador per compte propi | <ul style="list-style-type: none"> Sol·licitar informació altres tràmits (45,3%) Informació sobre tràmits ja iniciats (29,1%) Informació tràmits telemàtics (20,9%) |
| Treballador per compte alié | <ul style="list-style-type: none"> Informació tràmits telemàtics (40,2%) Sol·licitar informació altres tràmits (33,4%) Informació sobre tràmits ja iniciats (23,3%) |
| Cuidador entorn familiar | <ul style="list-style-type: none"> Sol·licitar informació altres tràmits (41,7%) Informació tràmits telemàtics (25,0%) Informació sobre tràmits ja iniciats (25,0%) |



CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Perfil sociodemogràfic: Província





RESULTATS

COMPORTAMENT DEL USUARI

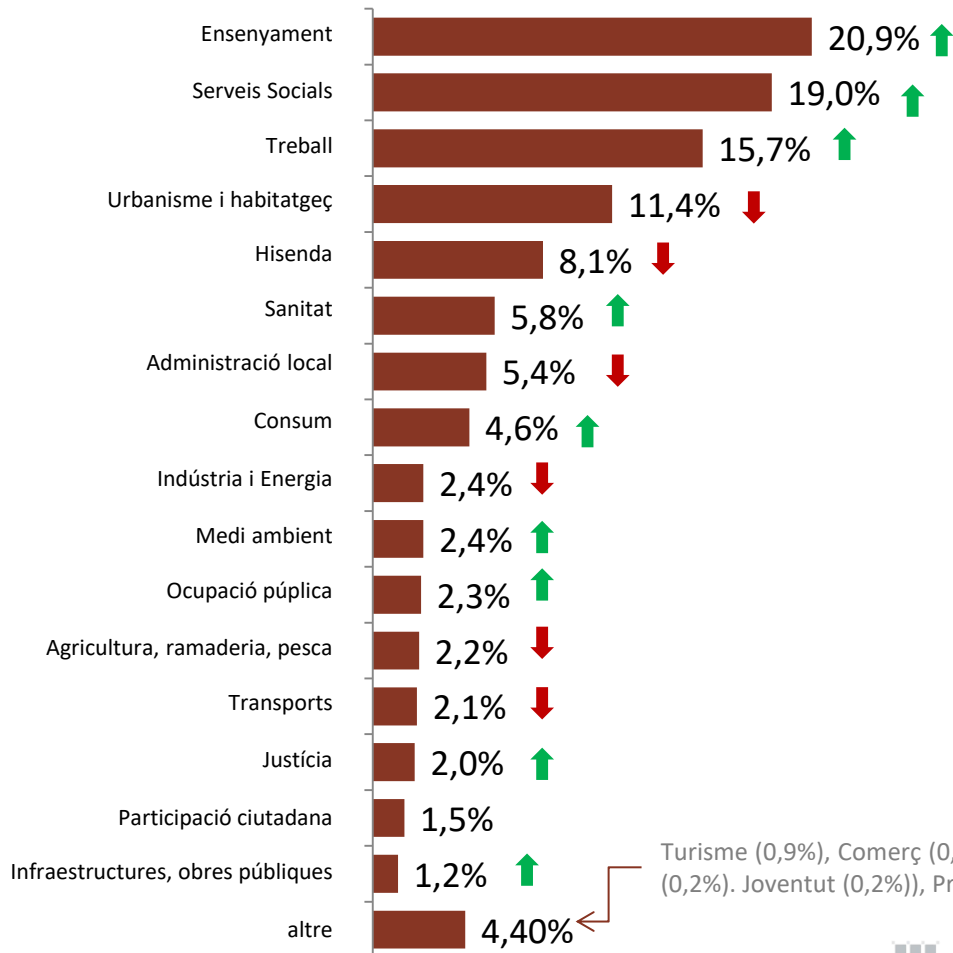
Àrees de consulta

Motius de consulta

Freqüència d'ús del servei

COMPORTAMENTO DEL USUARI

Àrees de consulta



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

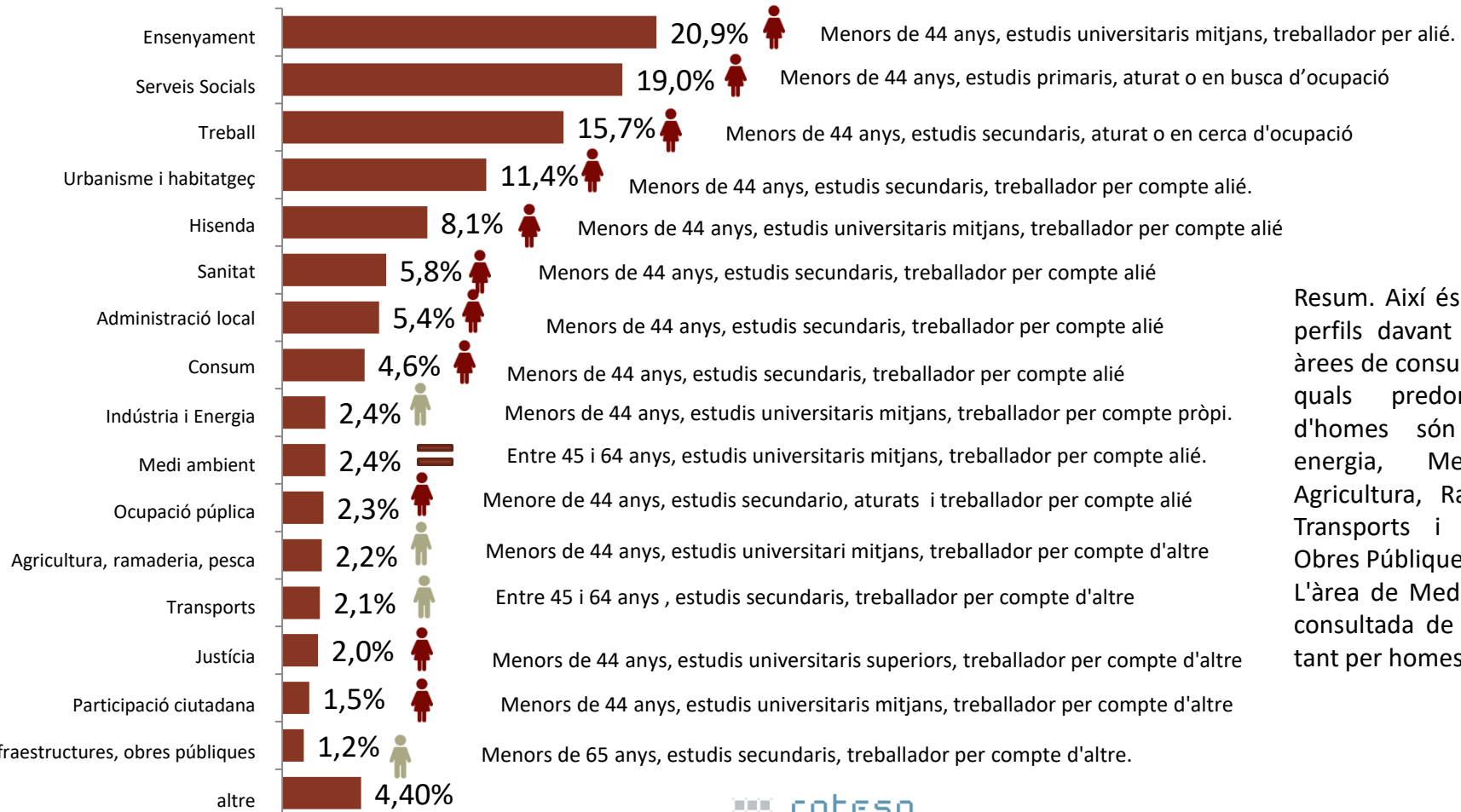
En comparació amb principis del 2019, s'observen canvis en algunes de les àrees, per exemple durant la primera part del 2019, Urbanisme i habitatge ocupava la primera posició, i ara troba en el quart lloc. Cas contrari a l'àrea d'Ensenyament que ocupava el cinqué lloc i ara encapçala la llista d'àrees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

El perfil dels ciutadans que anomenen per a realitzar consultes de **Ensenyança** es de majoritàriament **dones**, l'edat amb major representativitat és de **menors de 44 anys**, els **estudis són els universitaris mitjans**, quant a l'ocupació són en la seua majoria **treballadores per compte d'altre**.

Turisme (0,9%), Comerç (0,8%). Deport (0,7%), Política lingüística (0,6%), Dona (0,3%). Cooperació i Solidaritat (0,2%). Joventut (0,2%), Protecció persones bens (0,2%). Investigació científica (0,0%)

COMPORTAMENT DEL USUARI

Àrees de consulta



Resum. Així és la distribució dels perfils davant cadascuna de les àrees de consulta, les àrees en les quals predominen consultes d'homes són en Indústria i energia, Medi ambient i Agricultura, Ramaderia i Pesca, Transports i Infraestructures i Obres Púplices.

L'àrea de Medi ambient ha sigut consultada de manera igualitària tant per homes com dones.

Resultats

| | TOTAL | GÈNERE | | EDAT | | | NIVELL EDUCATIU | | | | | OCUPACIÓ | | | | | | |
|--|-------|--------|-------|------------|------------|------------------|--------------------|----------------|------------|-----------------------|-------------------------|-----------|--------------------|---------------------------|------------------------|--------------|-------------|---------------------------------|
| | | Dona | Home | De 18 a 44 | De 45 a 64 | De 65 anys i més | Menys de primaris. | Primaris o EGB | Secundaris | Universitaris mitjans | Universitaris superiors | Estudiant | Pesques de la casa | Desocupat o buscant faena | Jubilat/da Pensionista | compte propi | compte aliè | Cuidador/a en l'entorn familiar |
| BASE | 1001 | 673 | 328 | 656 | 405 | 53 | 24 | 170 | 376 | 273 | 253 | 36 | 58 | 277 | 98 | 87 | 528 | 12 |
| Ensenyanza | 20,9% | 24,1% | 14,3% | 20,6% | 17,5% | 5,7% | 4,2% | 7,1% | 16,2% | 26,0% | 23,3% | 30,6% | 13,8% | 9,4% | 10,2% | 11,5% | 25,6% | 33,3% |
| Servicios Sociales | 19,0% | 19,6% | 17,7% | 13,6% | 21,0% | 30,2% | 45,8% | 42,9% | 15,4% | 8,8% | 8,7% | 5,6% | 43,1% | 27,1% | 31,6% | 12,6% | 7,4% | 41,7% |
| Trabajo | 15,7% | 15,9% | 15,2% | 14,8% | 14,3% | 3,8% | 25,0% | 15,3% | 17,0% | 8,4% | 14,2% | 16,7% | 12,1% | 26,7% | 8,2% | 10,3% | 9,5% | 8,3% |
| Urbanismo y Vivienda | 11,4% | 11,0% | 12,2% | 11,3% | 8,4% | 11,3% | 4,2% | 7,6% | 12,5% | 8,1% | 11,9% | 8,3% | 3,4% | 7,6% | 9,2% | 20,7% | 11,4% | 0,0% |
| Hacienda | 8,1% | 7,6% | 9,1% | 7,9% | 6,2% | 7,5% | 0,0% | 2,9% | 6,1% | 11,4% | 7,5% | 5,6% | 1,7% | 4,7% | 7,1% | 3,4% | 9,8% | 0,0% |
| Sanidad | 5,8% | 5,8% | 5,8% | 4,0% | 5,9% | 15,1% | 4,2% | 4,7% | 7,2% | 5,9% | 1,6% | 2,8% | 6,9% | 4,3% | 11,2% | 1,1% | 5,1% | 0,0% |
| Administración Local | 5,4% | 5,3% | 5,5% | 5,8% | 3,7% | 1,9% | 0,0% | 1,8% | 6,6% | 5,1% | 4,7% | 5,6% | 6,9% | 4,7% | 3,1% | 6,9% | 4,9% | 0,0% |
| Consumo | 4,6% | 5,1% | 3,7% | 3,8% | 4,2% | 7,5% | 8,3% | 5,3% | 4,5% | 2,2% | 4,3% | 2,8% | 3,4% | 4,3% | 5,1% | 4,6% | 3,6% | 16,7% |
| Industria y Energía | 2,4% | 1,0% | 5,2% | 2,7% | 1,2% | 1,9% | 0,0% | 0,0% | 0,5% | 3,7% | 4,7% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 6,9% | 3,4% | 0,0% |
| Medio Ambiente y desarrollo sostenible | 2,4% | 1,8% | 3,7% | 1,4% | 3,7% | 0,0% | 0,0% | 2,9% | 1,9% | 2,9% | 1,6% | 0,0% | 0,0% | 0,4% | 4,1% | 5,7% | 2,7% | 0,0% |
| Ocupación pública | 2,3% | 2,2% | 2,4% | 2,6% | 1,5% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 2,4% | 2,2% | 3,2% | 5,6% | 0,0% | 3,6% | 1,0% | 0,0% | 1,9% | 0,0% |
| Agricultura, Ganadería, Pesca | 2,2% | 1,0% | 4,6% | 1,7% | 2,5% | 1,9% | 0,0% | 2,9% | 0,8% | 3,3% | 2,0% | 0,0% | 0,0% | 1,1% | 1,0% | 2,3% | 3,0% | 0,0% |
| Transportes | 2,1% | 1,3% | 3,7% | 1,1% | 3,0% | 3,8% | 4,2% | 0,6% | 2,1% | 2,6% | 1,2% | 2,8% | 1,7% | 0,0% | 2,0% | 5,7% | 2,1% | 0,0% |
| Justicia | 2,0% | 2,2% | 1,5% | 2,4% | 1,0% | 0,0% | 0,0% | 1,8% | 1,1% | 2,2% | 2,8% | 2,8% | 1,7% | 1,8% | 0,0% | 1,1% | 2,3% | 0,0% |
| Participación Ciudadana | 1,5% | 1,8% | 0,9% | 1,4% | 1,2% | 1,9% | 0,0% | 1,2% | 0,5% | 2,6% | 1,6% | 2,8% | 1,7% | 1,4% | 1,0% | 0,0% | 1,5% | 0,0% |
| Infraestructuras y Obras Públicas | 1,2% | 0,7% | 2,1% | 0,9% | 1,5% | 0,0% | 0,0% | 0,6% | 1,1% | 1,1% | 1,2% | 0,0% | 1,7% | 0,4% | 0,0% | 0,0% | 1,7% | 0,0% |

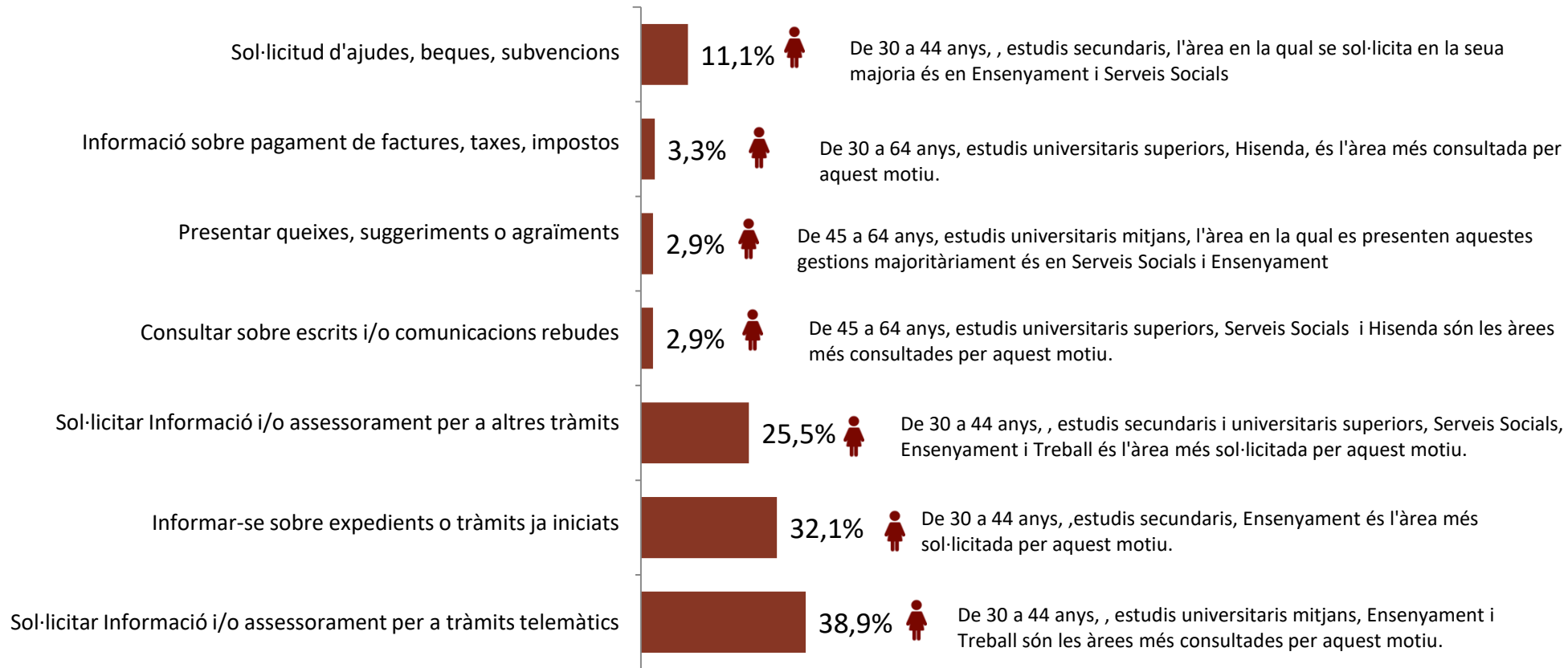
Unidad. Porcentajes

Solo se muestran las áreas con base mayor a 12

COMPORTAMENTO DEL USUARI

Motius

Resum. Els perfils d'acord amb el motiu de la crida es distribueixen de la següent forma. Quant a l'ocupació, la que es troba en el 50% o més en tots els motius és la de treballador per compte d'altri i la freqüència de crida més comuna per a tots els motius és de 2 o 3 vegades a l'any.



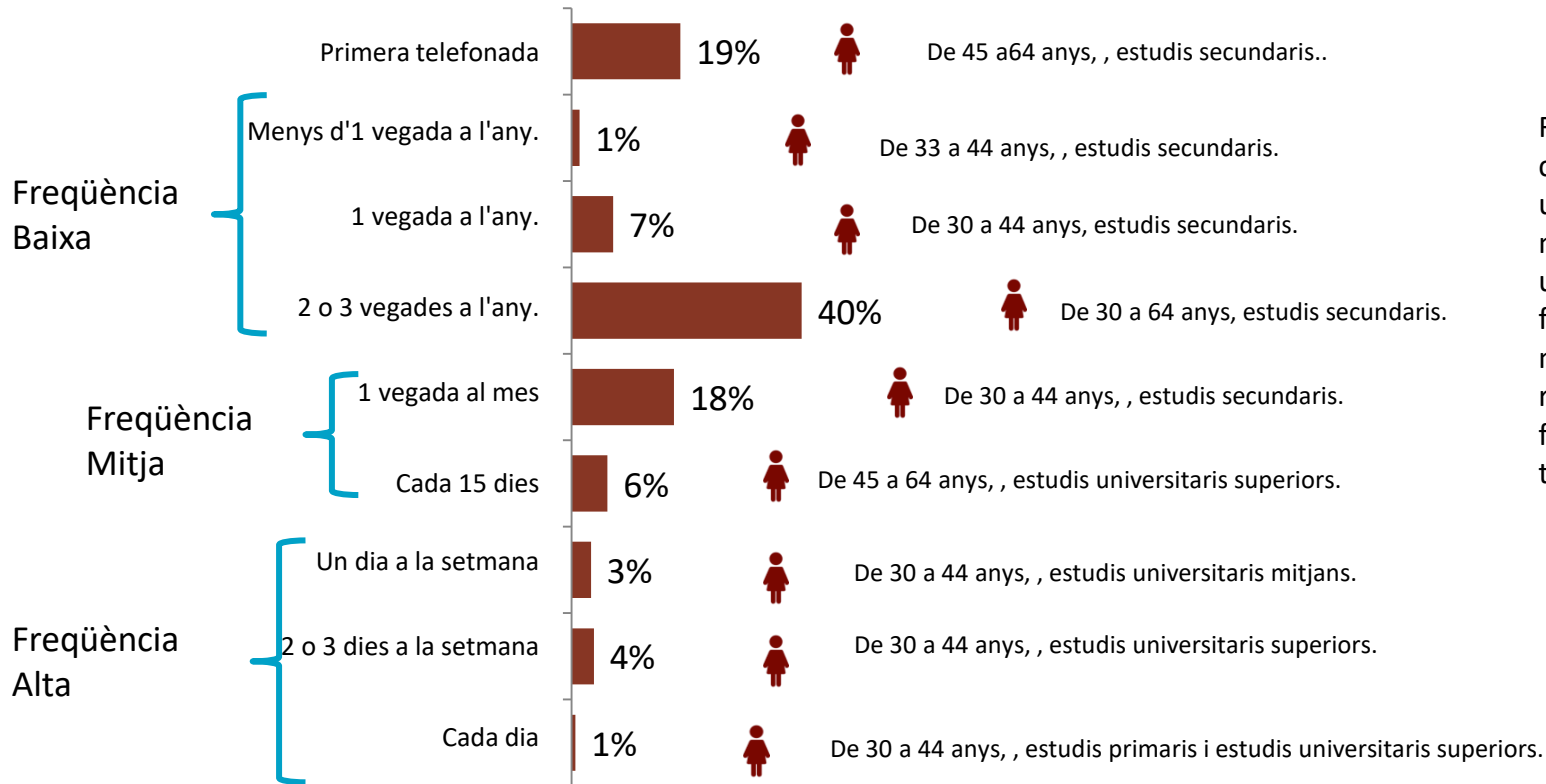
COMPORTAMENT DEL USUARI

Motius

| | Gènere | | | Edat | | | | NIVELL EDUCATIU | | | | | Ocupació | | | | | | |
|---|--------|-------|-------|------------|------------|------------|------------------|--------------------|----------------|------------|-----------------------|-------------------------|-----------|--------------------|---------------------------|--------------------------|--------------|-------------|---------------------------------|
| | TOTAL | dona | Home | De 18 a 29 | De 30 a 44 | De 45 a 64 | De 65 anys i més | Menys de primaris. | Primaris o EGB | Secundaris | Universitaris mitjans | Universitaris superiors | Estudiant | Pesques de la casa | Desocupat o buscant faena | Jubilat/dona-Pensionista | compte propi | compte aliè | Cuidador/a en l'entorn familiar |
| BASE | 1001 | 673 | 328 | 118 | 471 | 366 | 46 | 24 | 170 | 376 | 273 | 253 | 36 | 58 | 277 | 98 | 87 | 528 | 12 |
| Sol·licitar Informació i/o assessorament per a tràmits telemàtics | 38,9% | 38,6% | 39,3% | 28,8% | 46,9% | 33,1% | 28,3% | 33,3% | 21,2% | 37,2% | 53,1% | 20,6% | 36,1% | 22,4% | 39,7% | 29,6% | 20,7% | 36,9% | 25,0% |
| Sol·licitar Informació i/o assessorament per a altres tràmits | 32,1% | 32,5% | 31,1% | 37,3% | 28,7% | 34,2% | 37,0% | 29,2% | 23,5% | 27,9% | 17,6% | 45,8% | 22,2% | 29,3% | 20,9% | 27,6% | 44,8% | 30,7% | 41,7% |
| Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats | 25,5% | 24,7% | 27,1% | 22,9% | 23,6% | 29,5% | 19,6% | 16,7% | 39,4% | 20,7% | 14,7% | 24,5% | 19,4% | 37,9% | 21,7% | 21,4% | 28,7% | 21,4% | 25,0% |
| Consultar sobre escrits i/o comunicacions rebudes | 2,9% | 2,7% | 3,4% | 0,8% | 2,3% | 3,6% | 8,7% | 0,0% | 3,5% | 2,1% | 2,9% | 2,4% | 0,0% | 5,2% | 2,9% | 3,1% | 2,3% | 2,3% | 0,0% |
| Presentar queixes, suggeriments o agraïments | 2,9% | 2,5% | 3,7% | 2,5% | 1,7% | 4,4% | 4,3% | 4,2% | 2,4% | 3,2% | 1,5% | 2,8% | 5,6% | 1,7% | 2,2% | 5,1% | 4,6% | 1,9% | 0,0% |
| Informació sobre pagament de factures, taxes, impostos | 3,3% | 2,8% | 4,3% | 2,5% | 3,0% | 3,8% | 4,3% | 4,2% | 1,8% | 2,7% | 2,2% | 4,7% | 2,8% | 0,0% | 0,7% | 3,1% | 3,4% | 4,4% | 0,0% |
| Sol·licitud d'ajudes, beques, subvencions | 11,1% | 11,1% | 11,0% | 16,9% | 11,7% | 7,9% | 15,2% | 12,5% | 14,7% | 9,6% | 4,8% | 12,3% | 16,7% | 17,2% | 9,7% | 7,1% | 9,2% | 9,3% | 8,3% |

COMPORTAMENT DEL USUARI

Freqüència d'ús



Resum: més de la meitat dels ciutadans utilitzen el servei en una freqüència baixa (de manera anual), les persones que utilitzen el servei amb major freqüència són en la seua majoria dones, i l'ocupació més repetida en totes les freqüències d'ús és la de treballador per compte d'altre.

COMPORTAMENT DEL USUARI

Freqüència d' ús

| | TOTAL | Gènere | | Edat | | | | NIVELL EDUCATIU | | | | | Ocupació | | | | | | |
|----------------------------|-------|--------|-------|------------|------------|------------|------------------|--------------------|----------------|------------|-----------------------|-------------------------|-----------|--------------------|---------------------------|--------------------------|--------------|-------------|---------------------------------|
| | | dona | Home | De 18 a 29 | De 30 a 44 | De 45 a 64 | De 65 anys i més | Menys de primaris. | Primaris o EGB | Secundaris | Universitaris mitjans | Universitaris superiors | Estudiant | Pesques de la casa | Desocupat o buscant faena | Jubilat/dona-Pensionista | compte propi | compte aliè | Cuidador/a en l'entorn familiar |
| 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% |

Unidad. Porcentajes

Solo se muestran las áreas con base mayor a 15

Diferencias significativas en 2019

Superior/Inferior al total



RESULTATS

ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

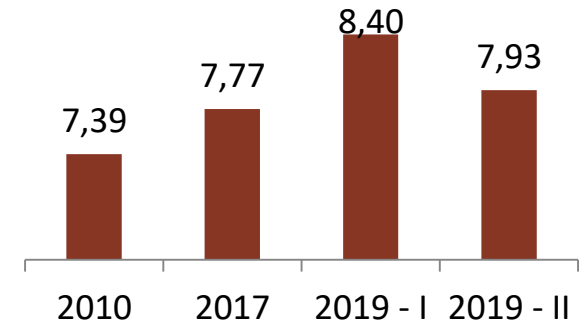
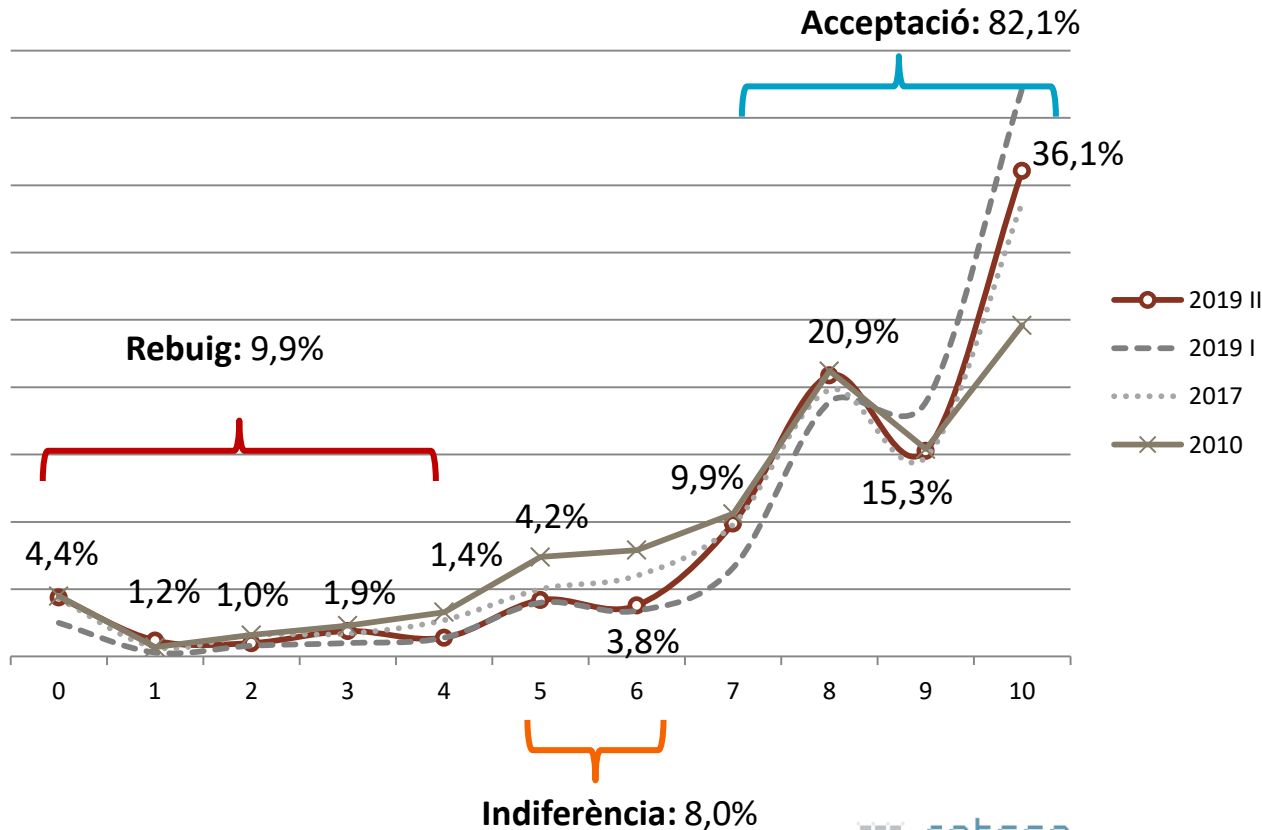
Satisfacció global

Satisfacció per atributs

ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Satisfacció Global

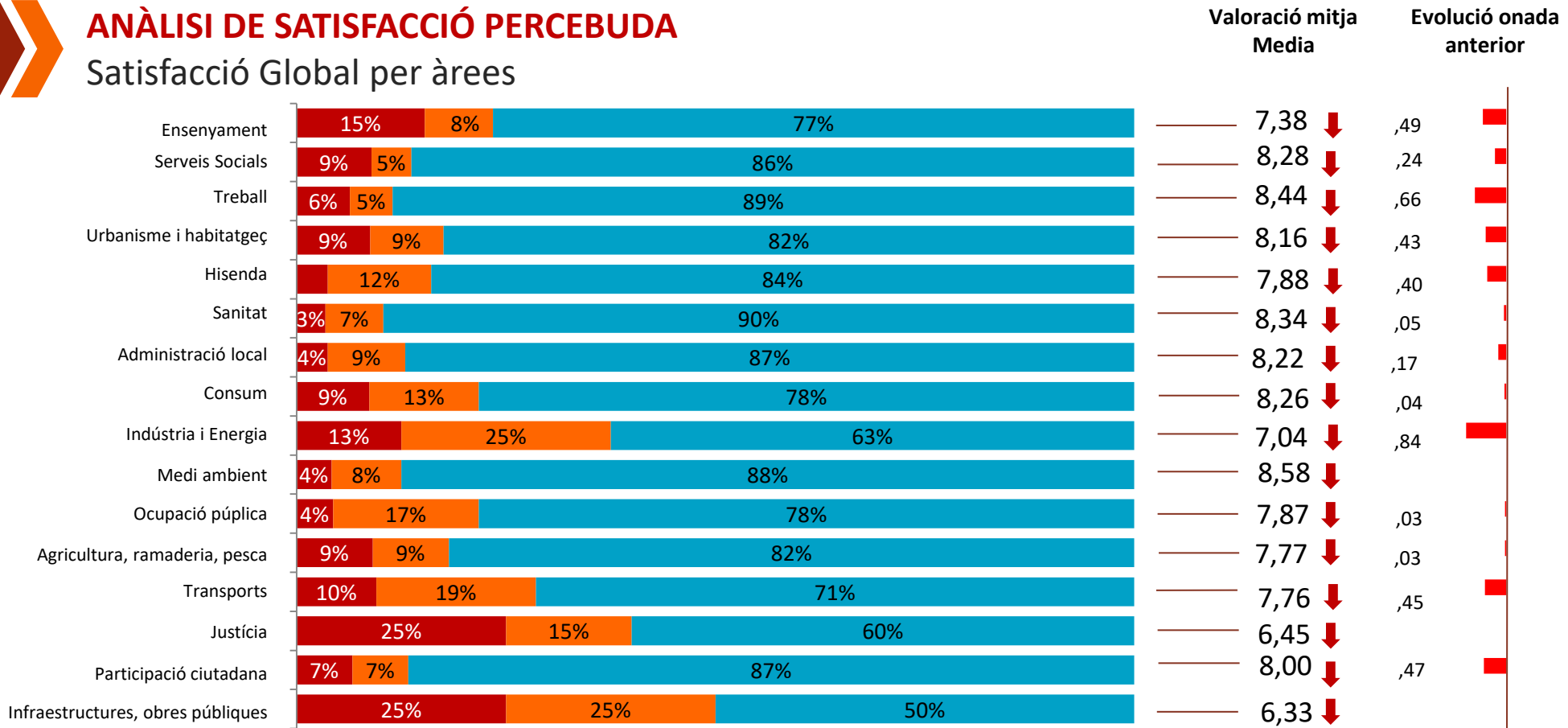
Mitjana: **7,93**



Resum: de manera general s'observa una **lleugera disminució** en la satisfacció dels ciutadans usuaris del servei 012. Prop del **82% dels ciutadans atesos li donen una nota d'acceptació**, i el servei ha aconseguit una nota mitjana de **7,93 sobre 10**, si bé, és menor que a l'inici de l'any, s'observa un **augment des del 2010 a la data**.

ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Satisfacció Global per àrees



■ Rebuig ■ Indifèrència ■ Acceptació

Satisfacció
General



7,93

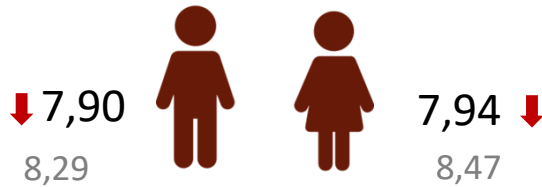
0,47

Resultats

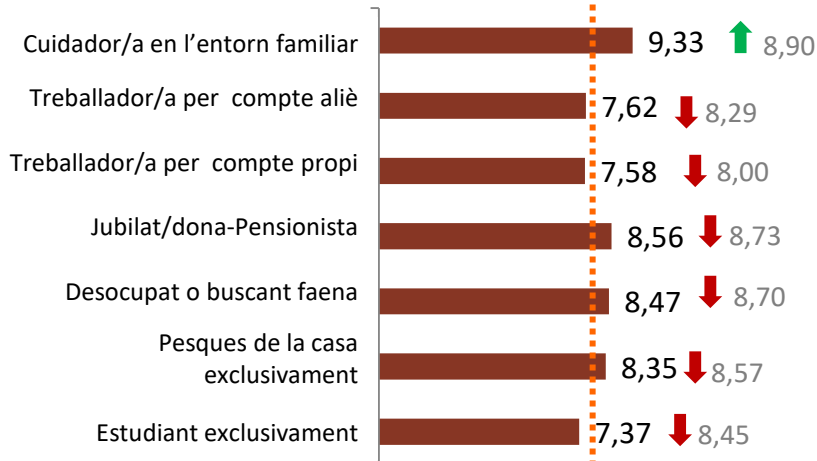
ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Nivell de satisfacció per variables sociodemogràfiques

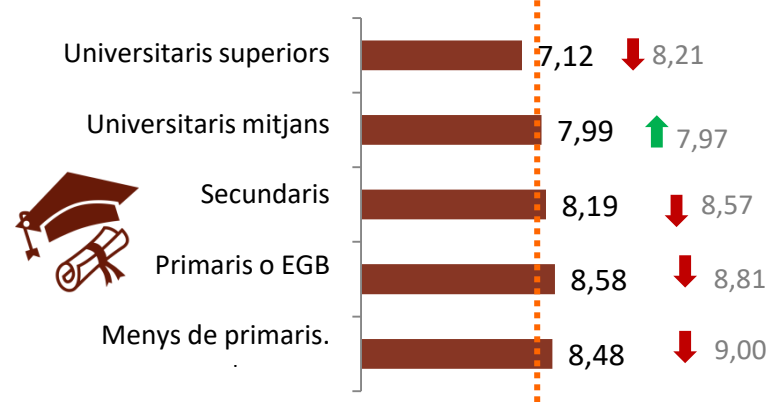
Gènere



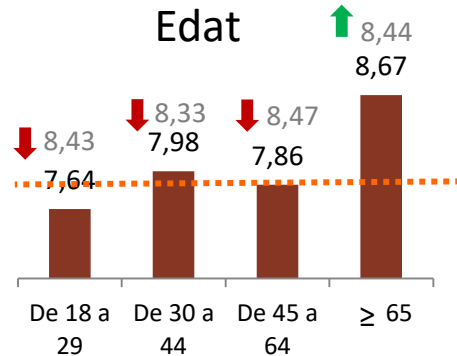
Ocupació



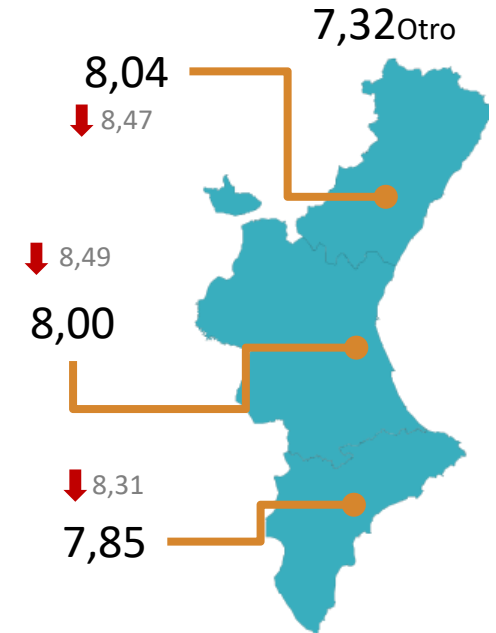
Nivell Educatiu





Edat



Província

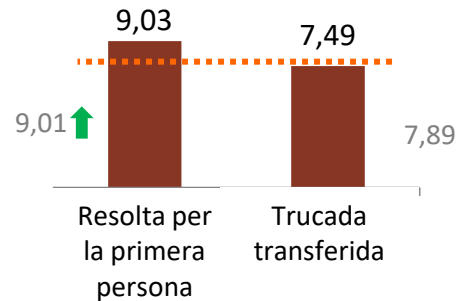


Resum: al analitzar la **nota mitja per variables sociodemogràfiques** trobem que esta **ha disminuït** en la gran majoria dels casos, excepte els quals tenen **estudis universitaris mitjans, persones majors de 65 anys**, i la nota que donen els que es dediquen **a cura de l'entron en la llar**. També, s'observa que la gran majoria dels segments es troben per damunt de la mitjana.

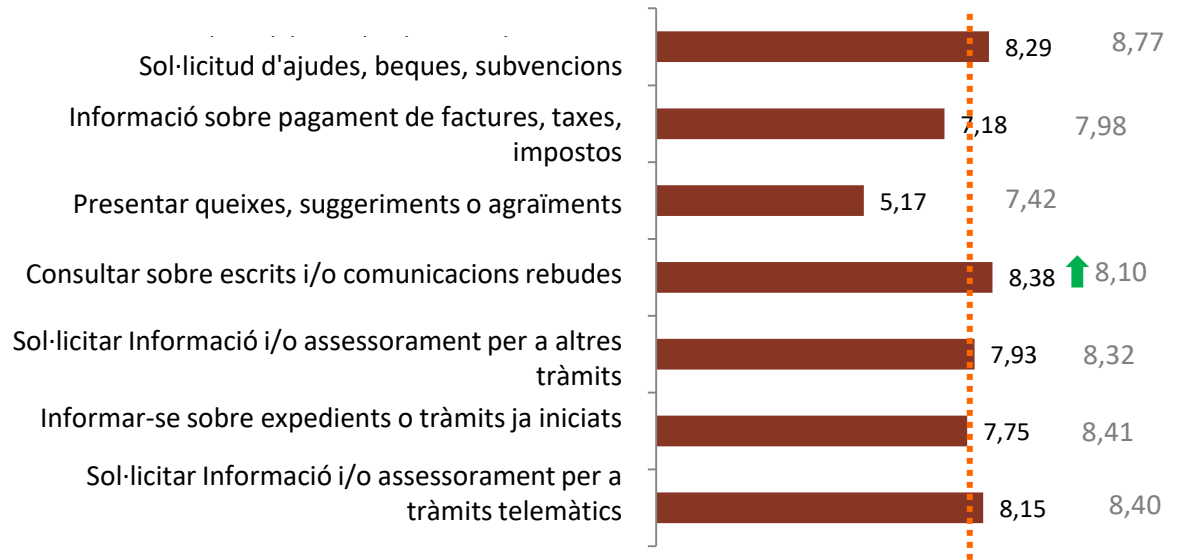
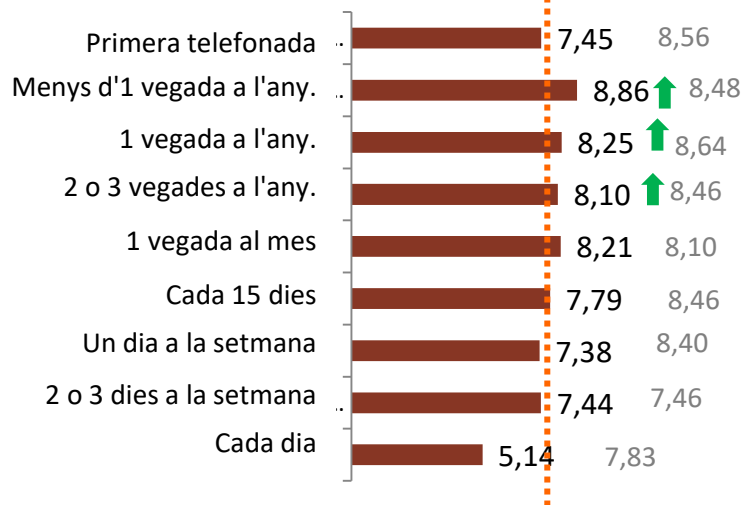
 Mitjana 7,93
 Augment respecte al 2019 |
 Dades en Grisa, dades 2019 |


ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Nivell de satisfacció per motius, freqüència i resolució.



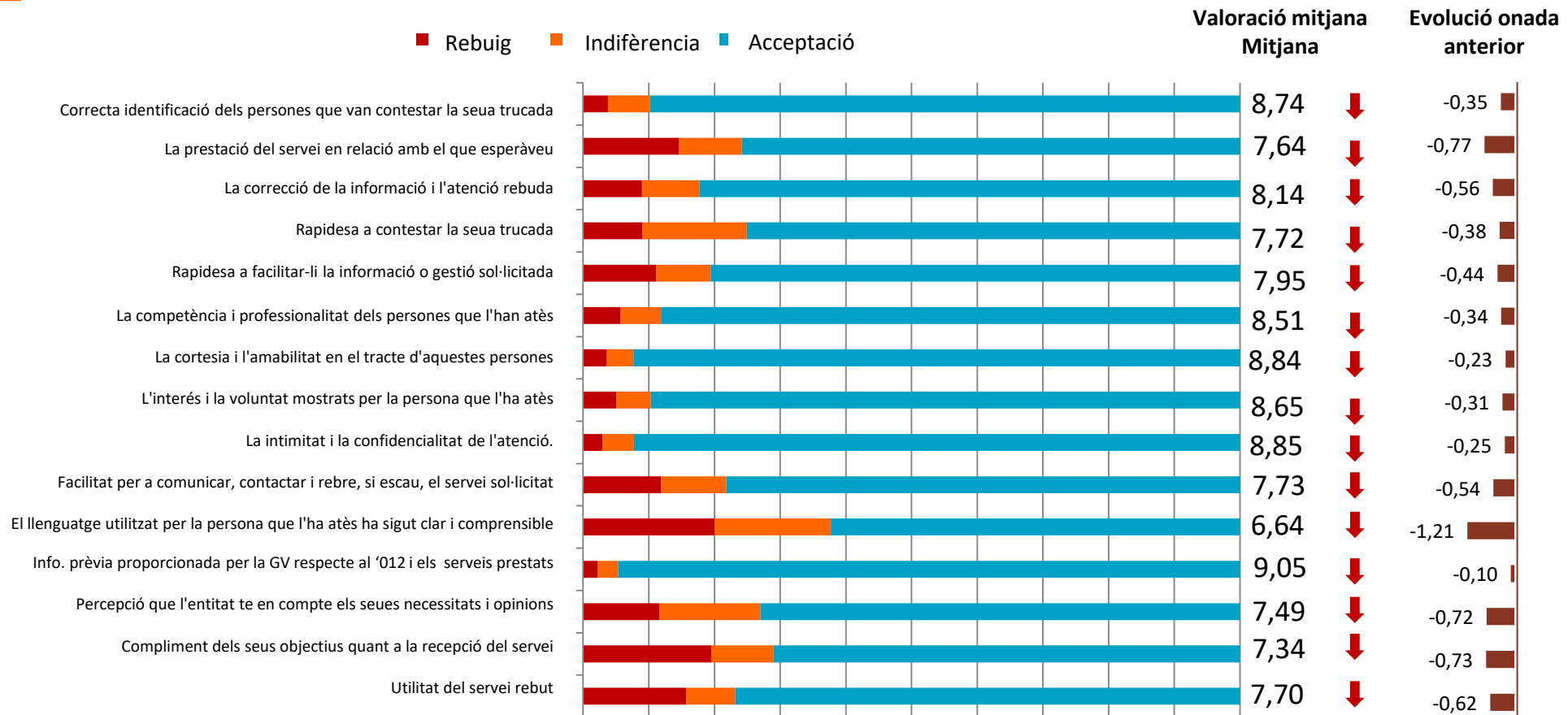
Resum: en analitzar la **satisfacció per motius** d'ús del servei, les persones que **sol·liciten ajudes, beques o subvencions són les que estan més satisfetes** amb el servei, i són les que **presenten queixes suggeriments o agraïments les més insatisfetes**, per part seua, s'observa que a major freqüència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



 Mitjana 7,93
 Augment respecte al 2019 I
 Dades en Grisa, dades 2019 I

ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs



Resultats

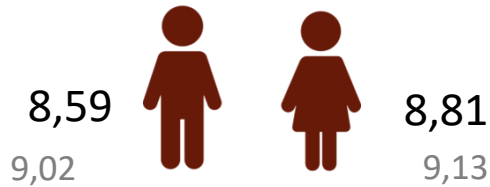
ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

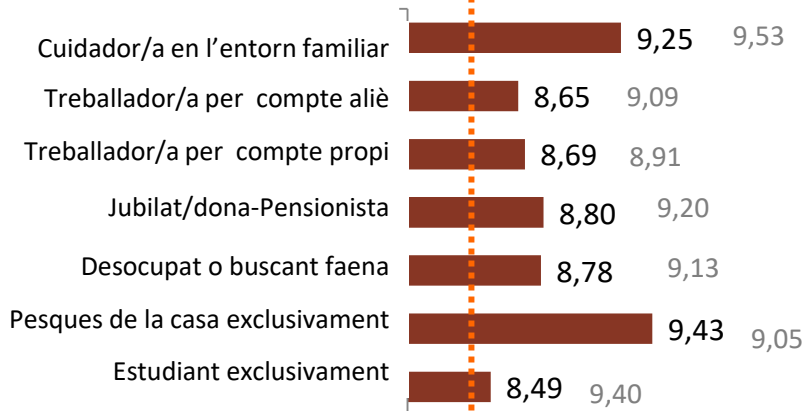
Correcta identificació i presentació de les persones que van contestar la seua cridà.

Mitja: **8,74** 9,09

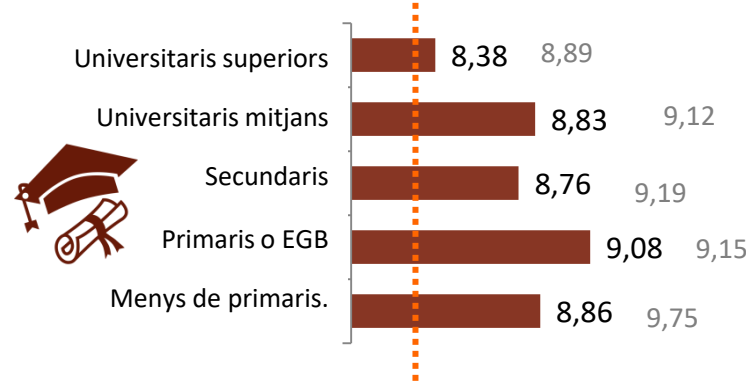
Gènere



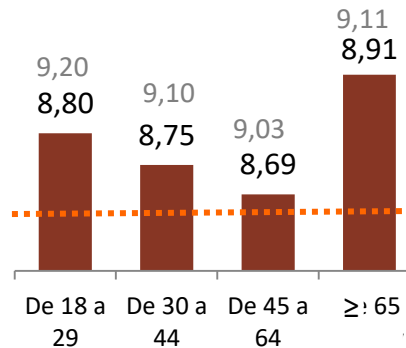
Ocupació



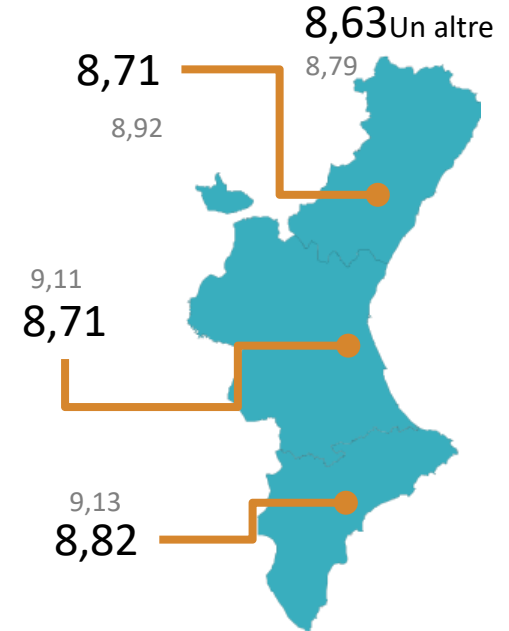
Nivell Educatiu



Edat



Província



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

Resultats

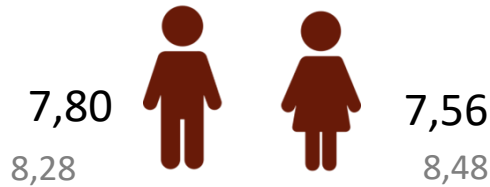
ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

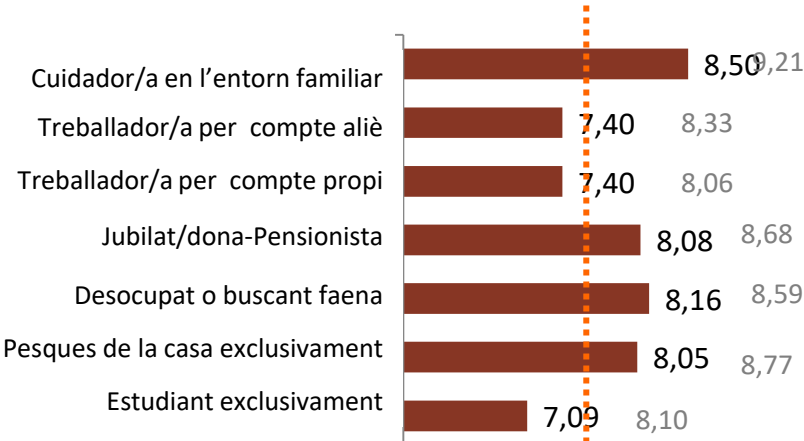
La prestació del servei en relació amb l'esperat per Vosté

Mitja: **7,64** 8,41

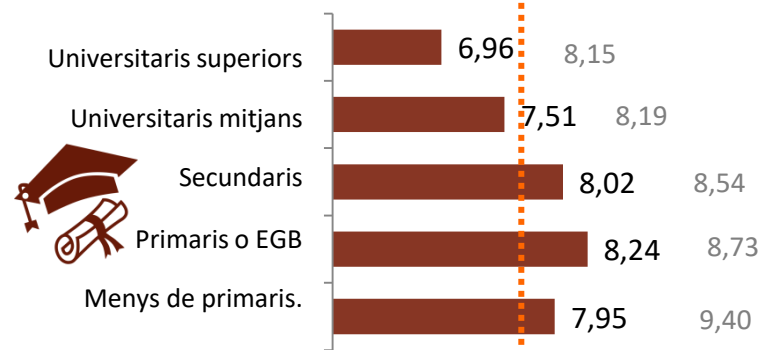
Gènere



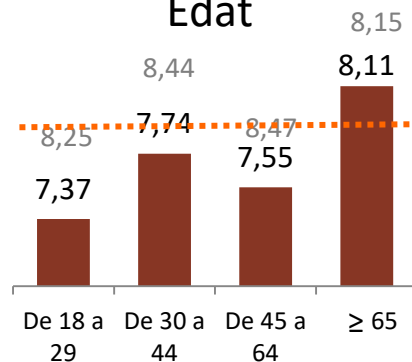
Ocupació



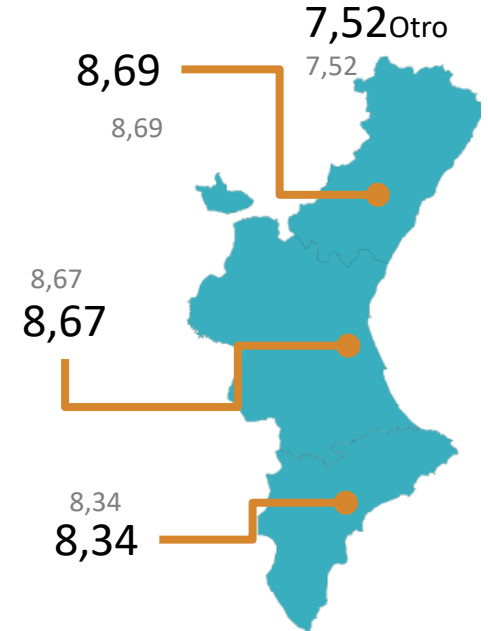
Nivell Educatiu



Edat



Província



Resum: quant al gènere s'observa que són els homes els qui posen millor nota, també que a **menor nivell educatiu major és la satisfacció** amb aquest, i només **les persones majors de 65 anys** d'edat són els que posen una **nota per davall de la mitjana**. Per part seua, **els treballadors i els estudiants són els més insatisfets** amb la prestació del servei.

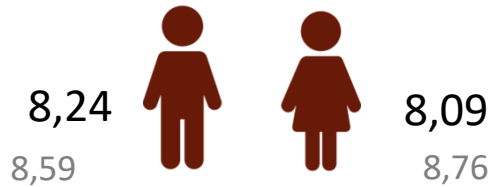
ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

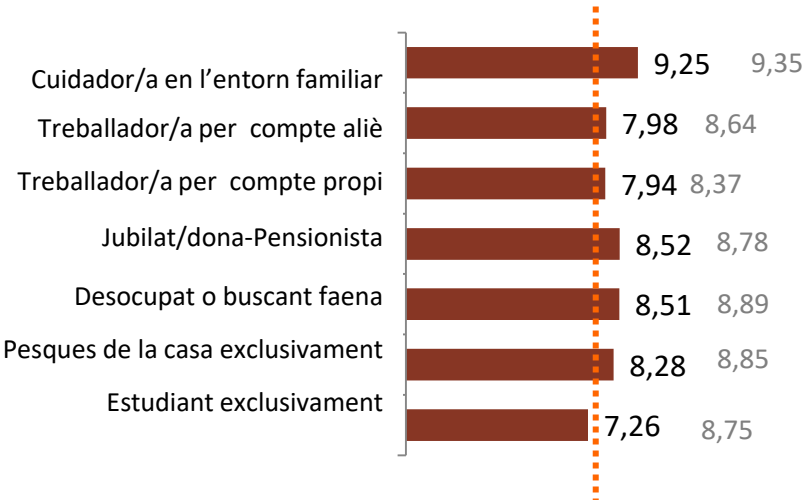
La correcció de la informació i l'atenció rebuda

Mitja: **8,14** 8,70

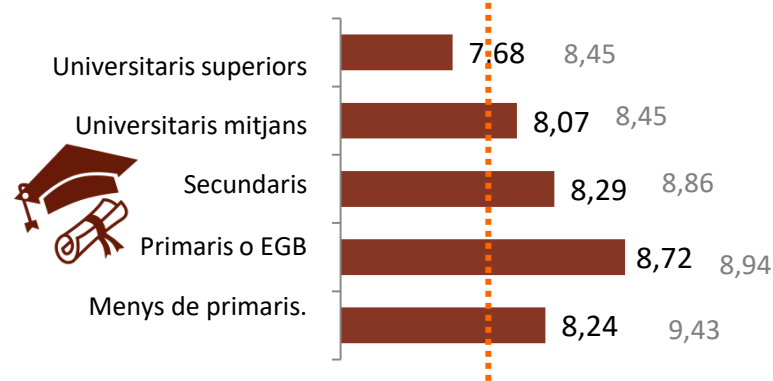
Gènere



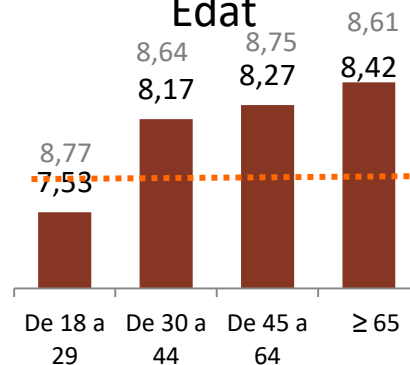
Ocupació



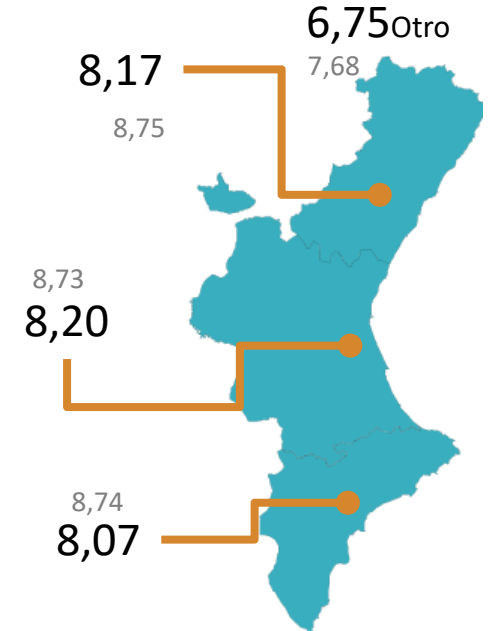
Nivell Educatiu



Edat



Provincia



Resumen: són els **homes** els que qualifiquen millor aquest atribut, s'observa que a **menor nivell educatiu** major és la satisfacció amb aquest, i les persones **menors de 30 anys** d'edat són els que posen una nota per davall de la mitjana. Per part seua, **els estudiants** són els més insatisfets amb la prestació del servei.

Resultats

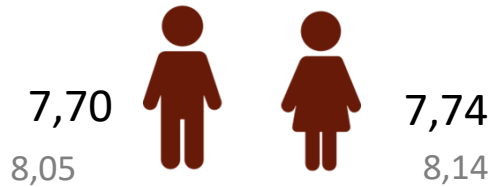
ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

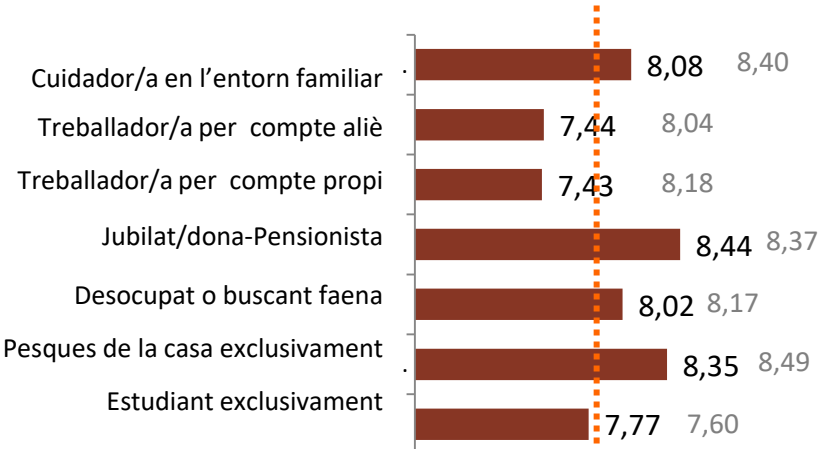
Rapidesa a contestar la seua trucada

Mitja: **7,72** 8,11

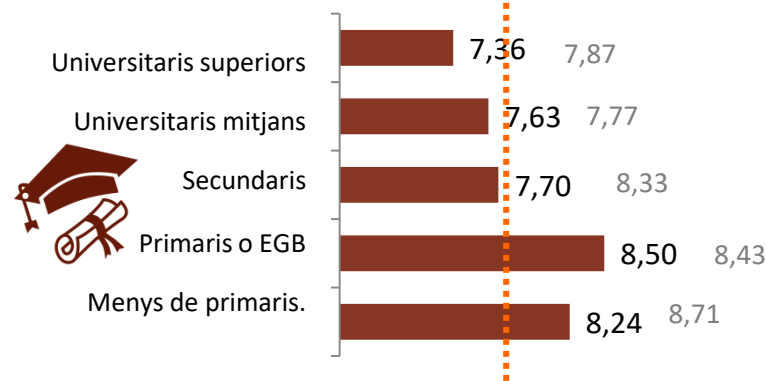
Gènere



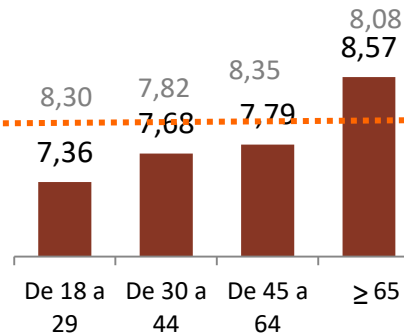
Ocupació



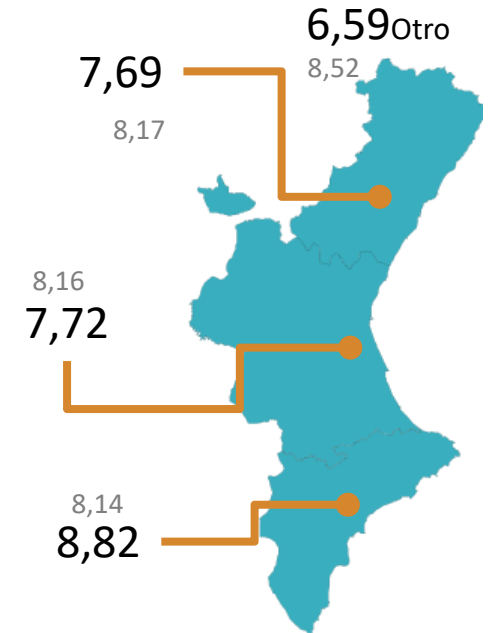
Nivell Educatiu



Edat



Provincia



Resumen: quant al gènere no hi ha una diferència significativa davant la puntuació d'aquest atribut, s'observa que a **menor nivell educatiu** major és la satisfacció amb aquest, i són les persones **menors de 30 anys** d'edat els que posen una nota molt per davall de la mitjana. Per part seua, **els treballadors i majorment els estudiants** són els més insatisfets amb la prestació del servei.

Resultats

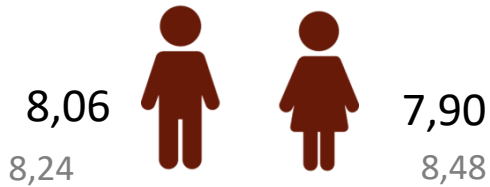
ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

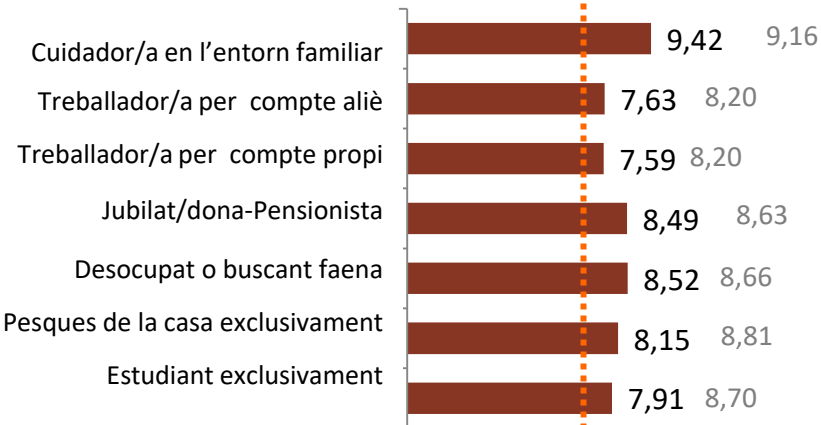
Rapidesa a facilitar-li la informació o gestió sol·licitada

Mitja: **7,72** 8,39

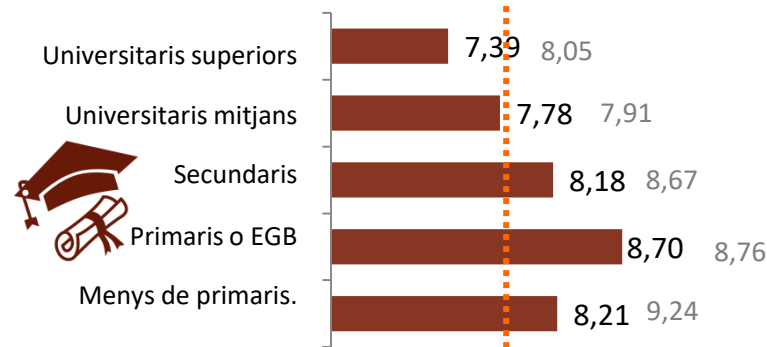
Gènere



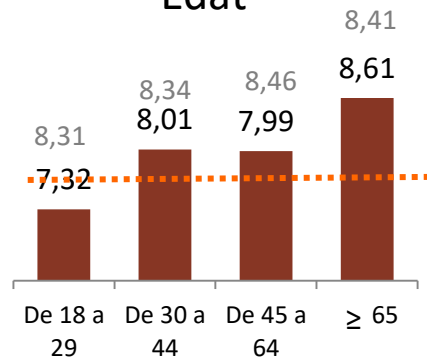
Ocupació



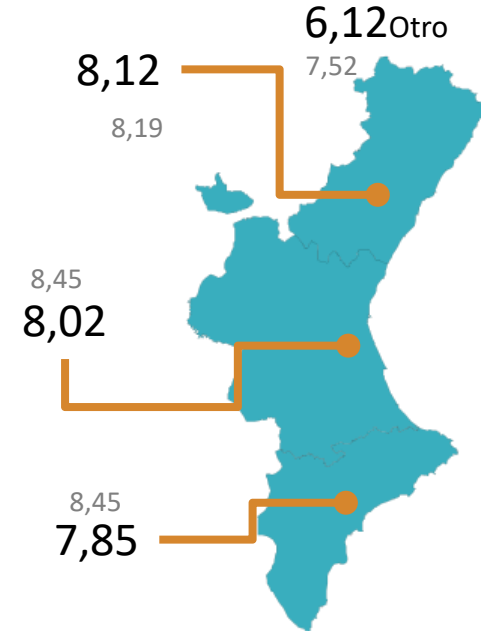
Nivell Educatiu



Edat



Provincia



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

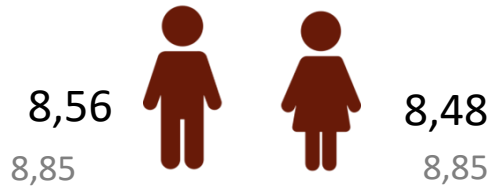
Resultats

ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

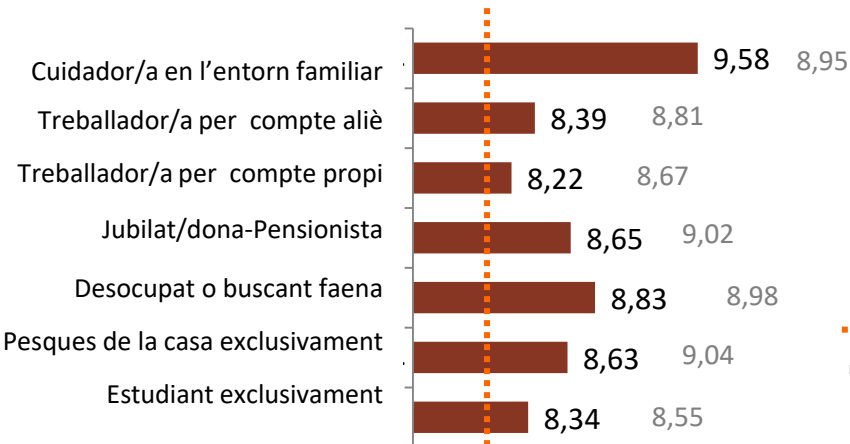
Valoració per atributs i variables de segmentació
La competència i professionalitat de les persones que li van atendre

Mitja: **8,51** 8,85

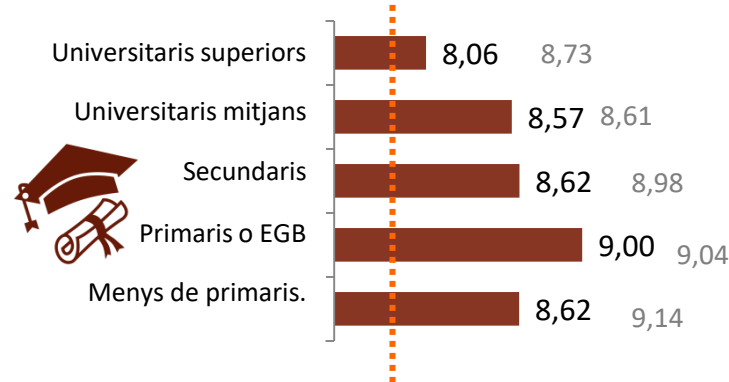
Gènere



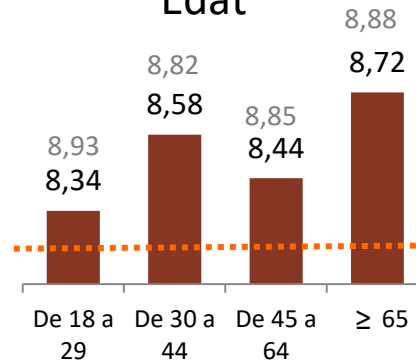
Ocupació



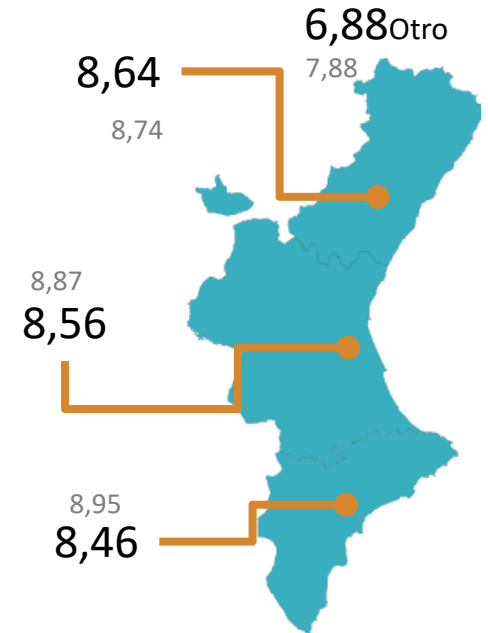
Nivell Educatiu



Edat



Província



Resum: quant al gènere no hi ha una diferència davant la puntuació d'aquest atribut, s'observa que a **menor nivell educatiu** major és la satisfacció amb aquest.

Resultats

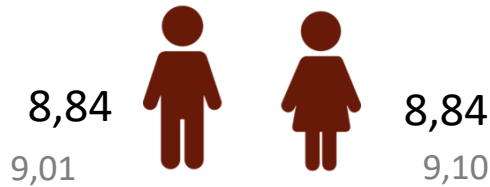
ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

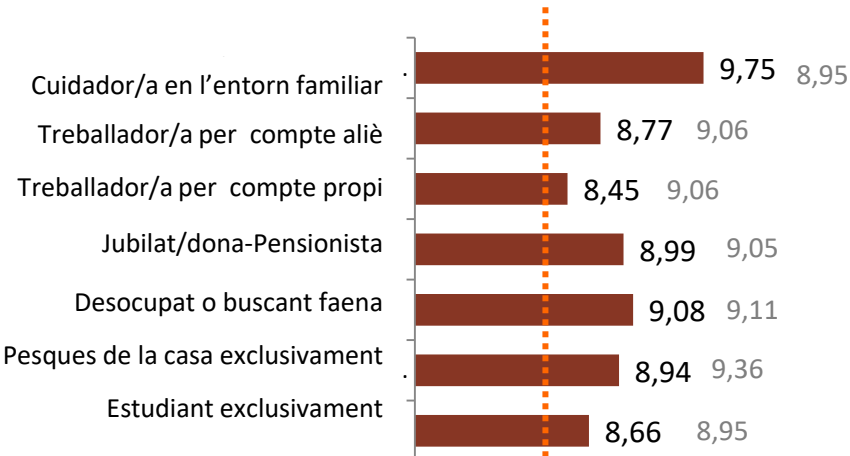
La cortesia i amabilitat en el tracte d'aquesta persona

Mitja: **8,84** 9,07

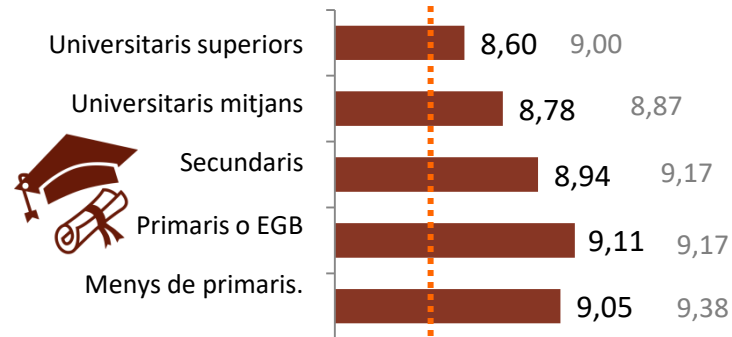
Gènere



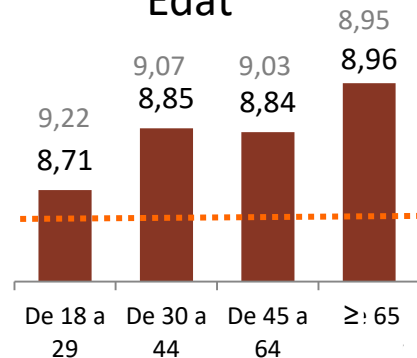
Ocupació



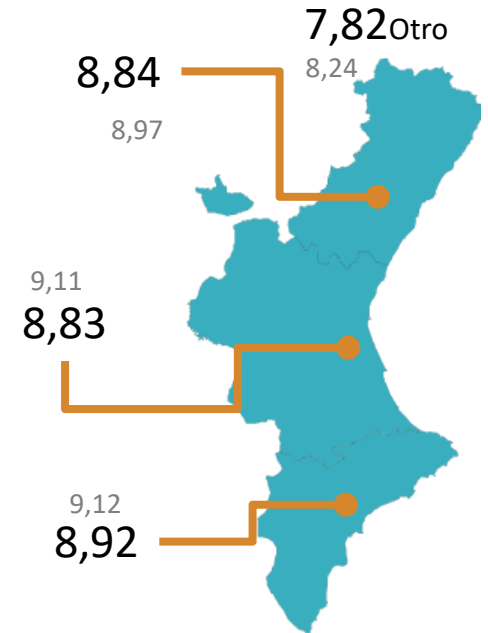
Nivell Educatiu



Edat



Provincia



Resum: quant al gènere no hi ha una diferència significativa davant la puntuació d'aquest atribut, s'observa que a **menor nivell educatiu major és la satisfacció** amb aquest, i conforme **augmenta l'edat, la insatisfacció amb l'amabilitat augmenta**. Per part seua, **treballadors per compte pròpia** són els que es mostren més insatisfets amb aquest atribut..

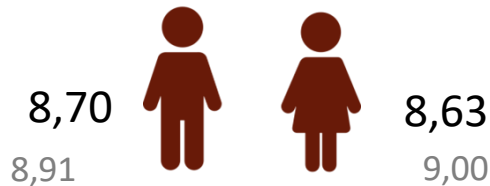
Resultats

ANÁLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

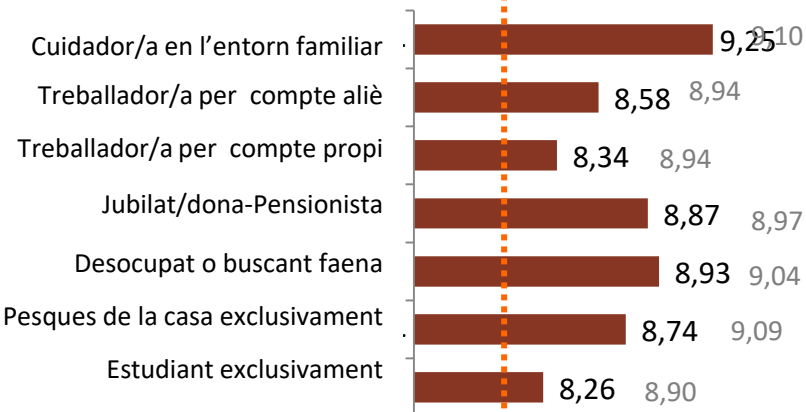
Valoració per atributs i variables de segmentació
Interés i voluntat mostrats per la persona que li ha atés

Mitja: **8,65** 8,96

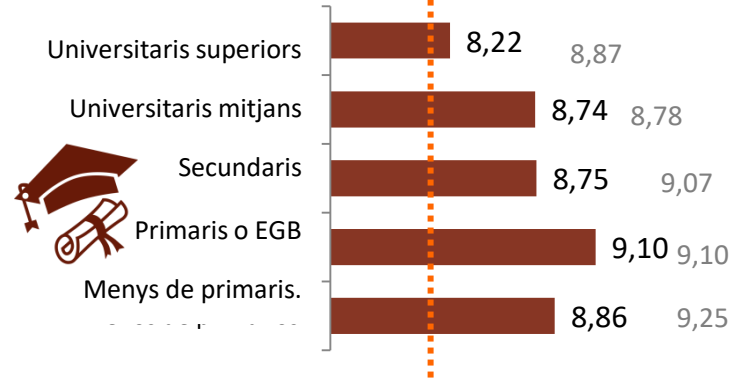
Gènere



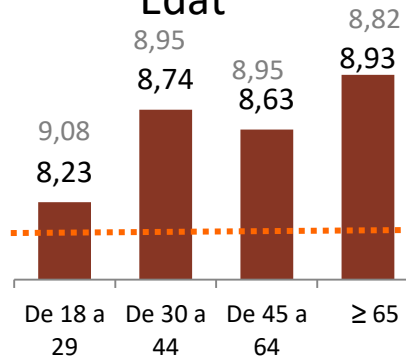
Ocupació



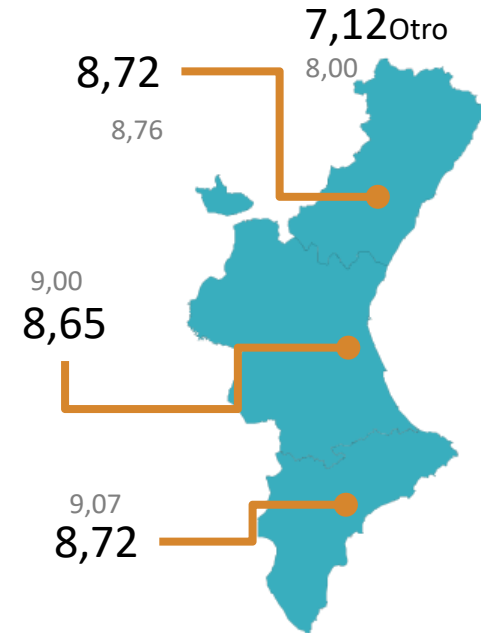
Nivell Educatiu



Edat



Provincia



Resum: quant al gènere no hi ha una diferència significativa davant la puntuació d'aquest atribut, s'observa que a **menor nivel leducatiu major és la satisfacció** amb aquest, i només la persones **de 18 a 29 anys d'edat** posen una nota per damunt de la mitjana. Per part seua, **els estudiants i els treballadors per compte d'altri i pròpia** són els que es mostren més insatsifets amb aquest atribut..

Resultats

ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

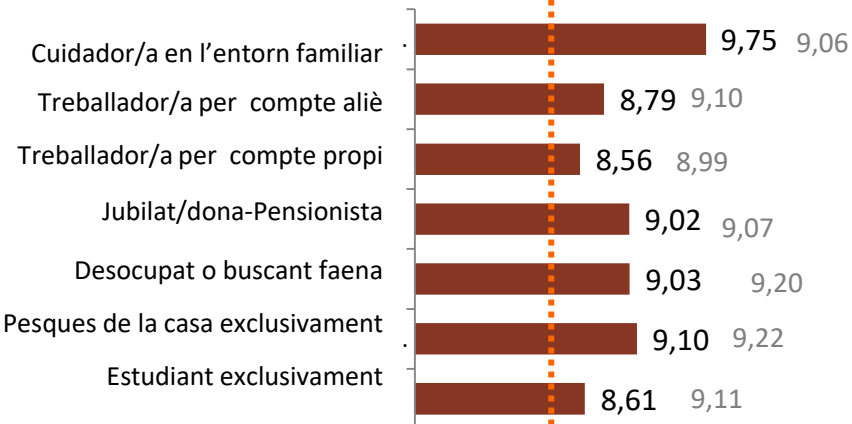
La intimitat i confidencialitat de la atenció

Mitja: **8,85** 9,10

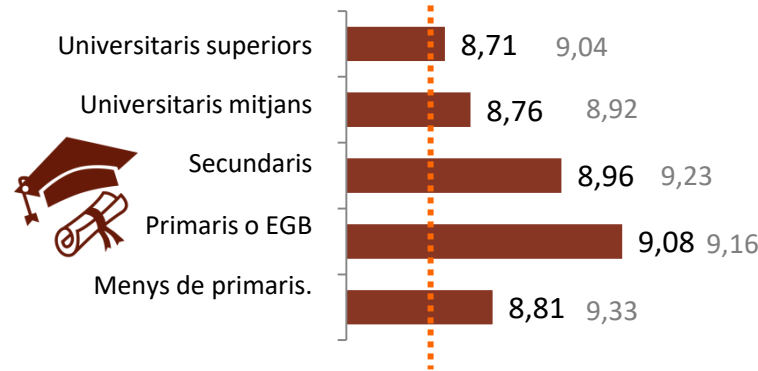
Gènere



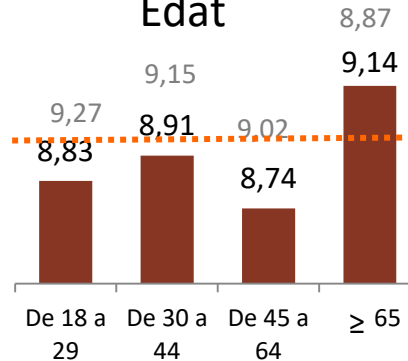
Ocupació



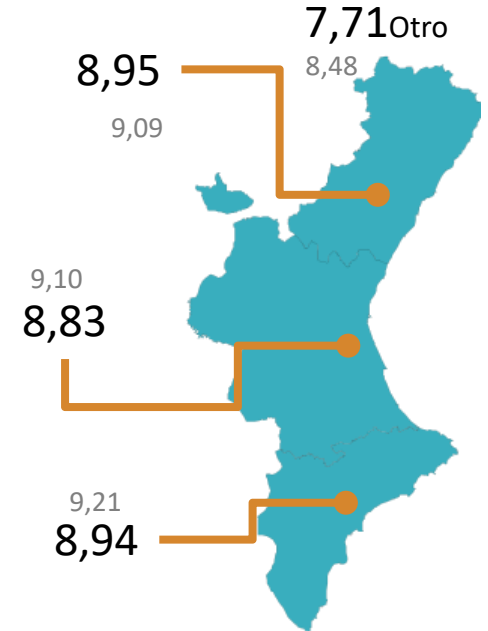
Nivell Educatiu



Edat



Provincia



Resum: quant al gènere no hi ha una diferència significativa davant la puntuació d'aquest atribut, s'observa que a les persones amb nivell d'educatiu de **secundària i estudis primaris** són els més satisfets. Per part seua, **els treballadors i els estudiants**, són els que es mostren més insatisfets amb aquest atribut.

Resultats

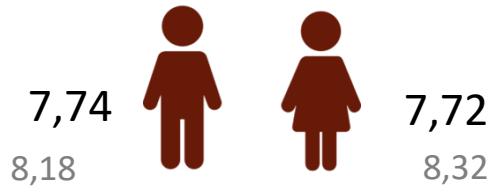
ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

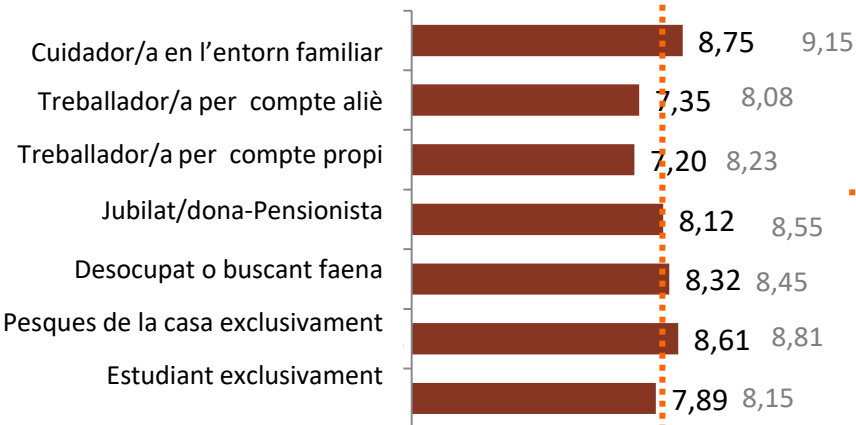
Facilitat per a comunicar, contactar i rebre, en el seu cas, el servei sol·licitat

Mitja: **7,73** 8,27

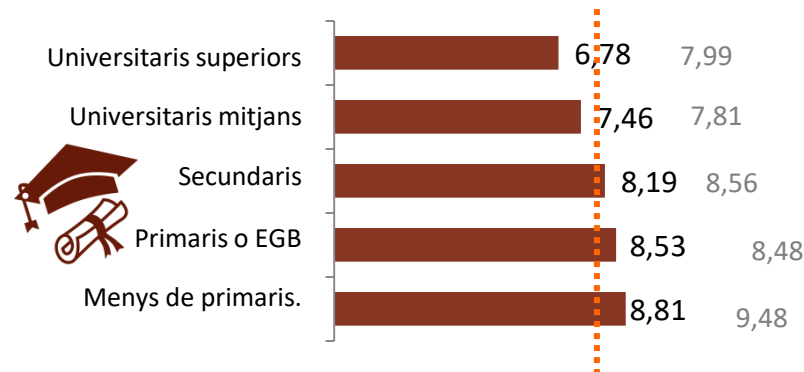
Gènere



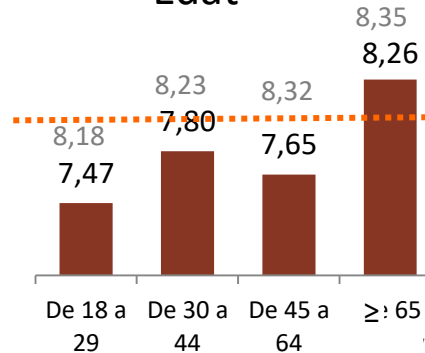
Ocupació



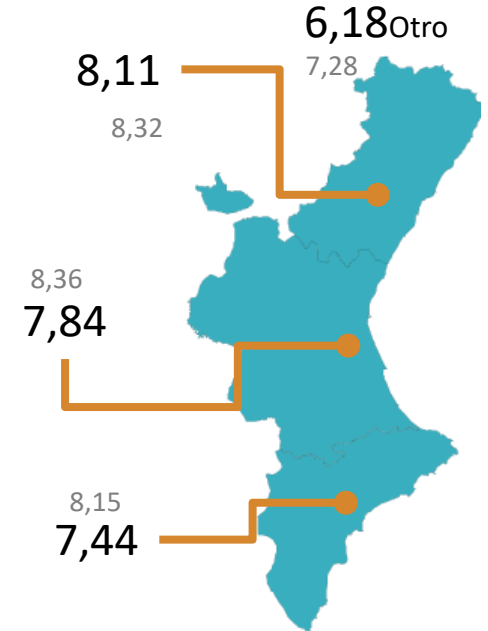
Nivell Educatiu



Edat



Província



Resum: quant al gènere no hi ha una diferència significativa davant la puntuació d'aquest atribut, s'observa que a **menor nivell educatiu** major és la satisfacció amb aquest, i conforme augmenta l'edat la satisfacció augmenta. Per part seua, els **treballadors en l'entorn familiar**, són els que millor puntuen la facilitat per a comunicar i **els treballadors**, són els que es mostren més insatisfets amb aquest atribut.

Resultats

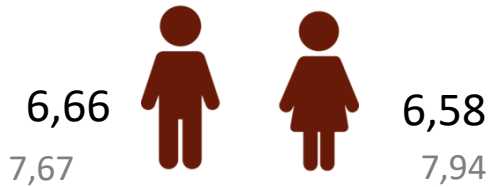
ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

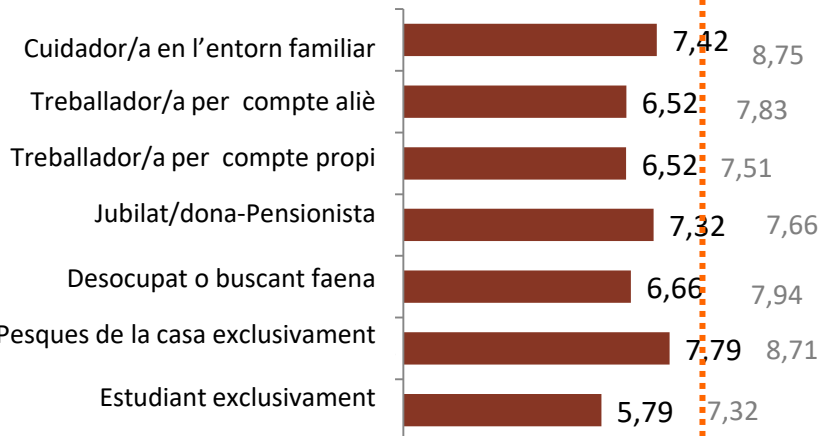
El llenguatge utilitzat per la persona que li ha atés ha sigut clar i comprensible

Mitja: **6,64** 7,84

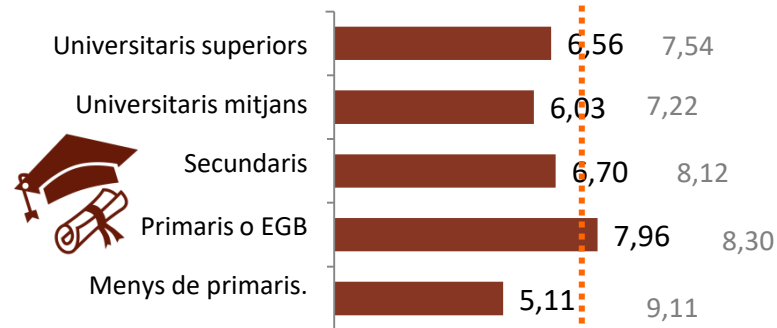
Gènere



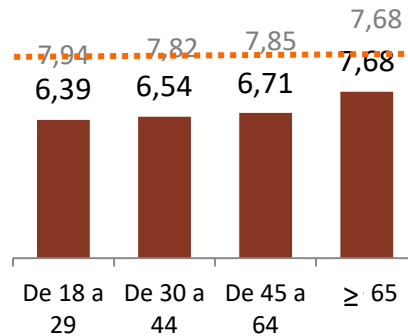
Ocupació



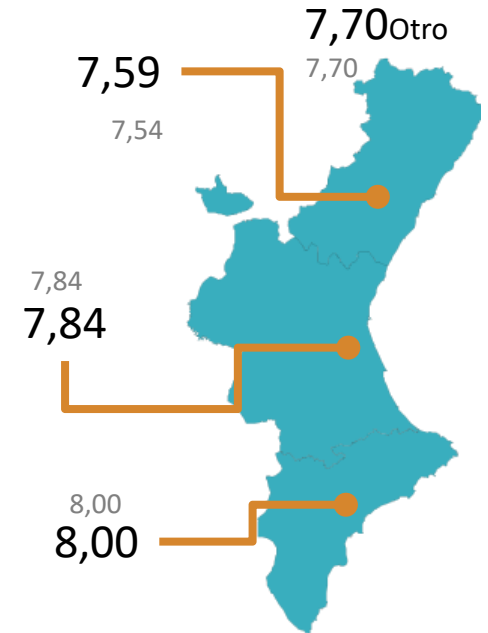
Nivell Educatiu



Edat



Província



Resum: s'observa que a **menor nivell educatiu** major és la insatisfacció amb aquest, i els **majors de 65 anys** són els més satisfets amb el llenguatge utilitzat. Per part seua, els **treballadors per compte d'altri, per compte propi, estudiants i els aturats**, són els que es mostren més insatisfets amb aquest atribut.

Resultats

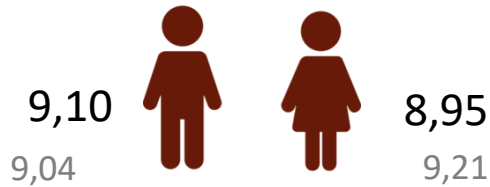
ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

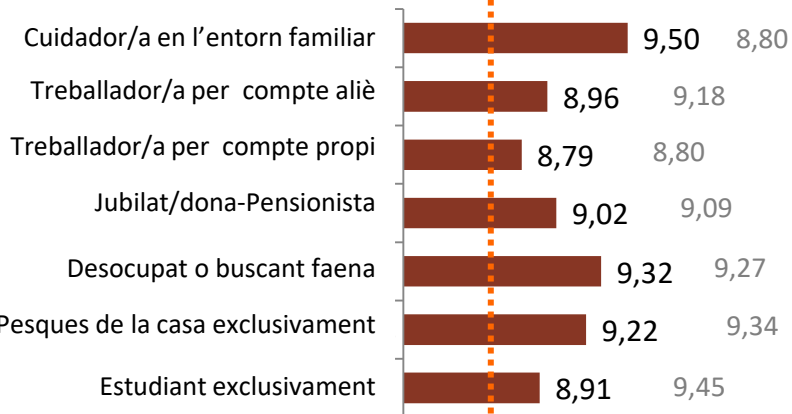
Informació prèvia proporcionada per la *GV respecte al '012 i els serveis prestats a través d'aquest

Mitja: **9,05** 9,15

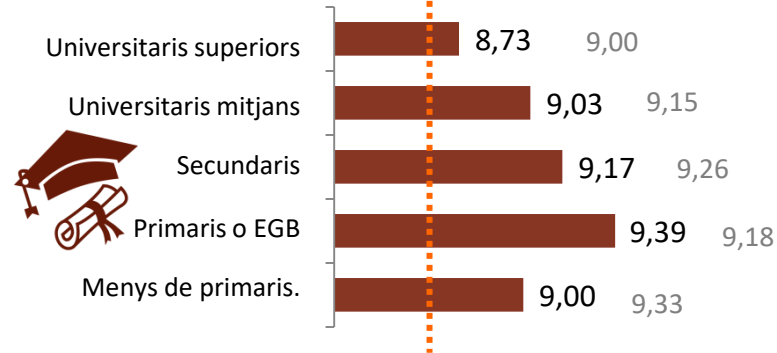
Gènere



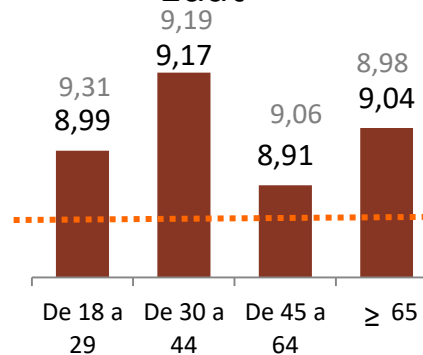
Ocupació



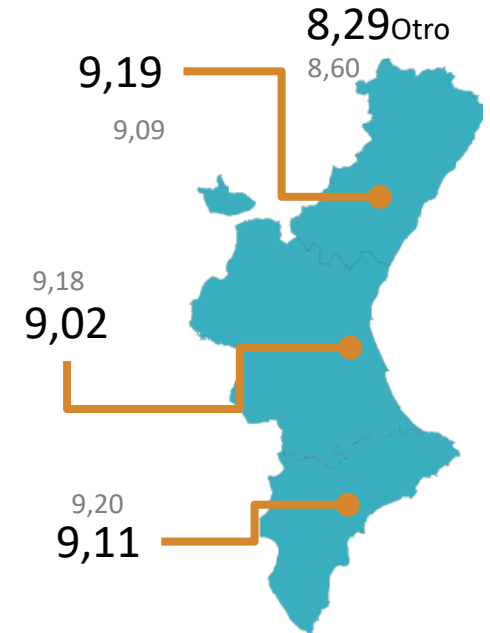
Nivell Educatiu



Edat



Provincia



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

Resultats

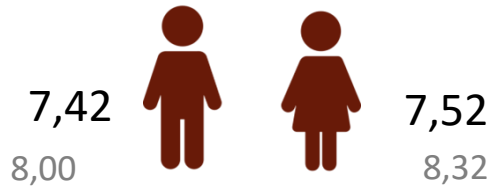
ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

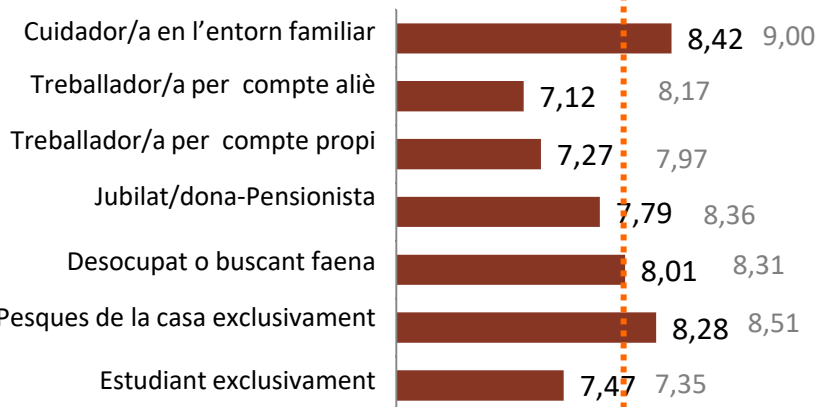
Percepció que l'entitat té en compte les seues necessitats i opinions

Mitja: **7,49** 8,20

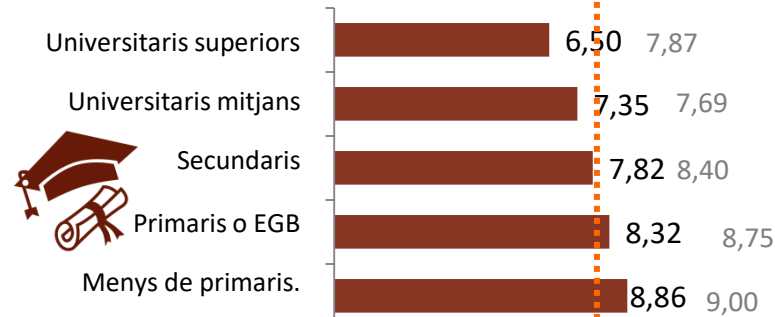
Gènere



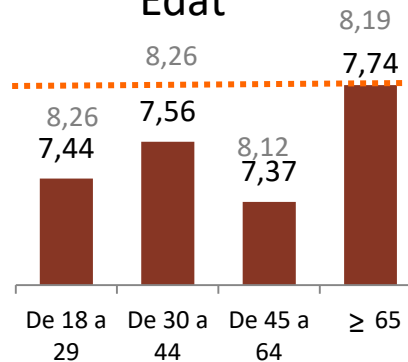
Ocupació



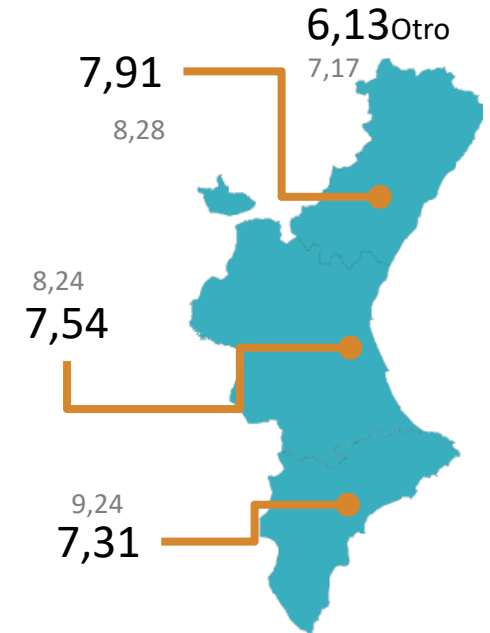
Nivell Educatiu



Edat



Provincia



Resum: s'observa que a **menor nivell educatiu major és la satisfacció** amb aquest, i són les persones majors de 65 anys els més satisfets. Per part seua, **els cuidadors en l'entorn familiar** són els que es mostren més satisfets amb aquest atribut.

Resultats

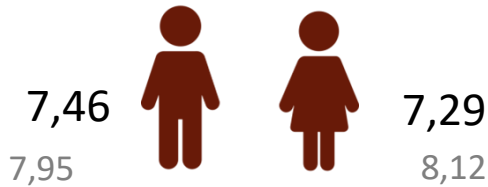
ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

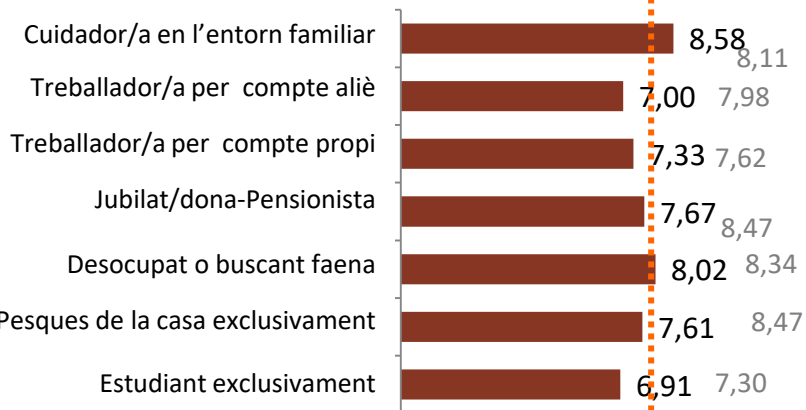
Cumplimiento de sus objetivos en cuanto a la recepción del servicio (obtuvo lo que deseaba)

Mitja: **7,34** 8,07

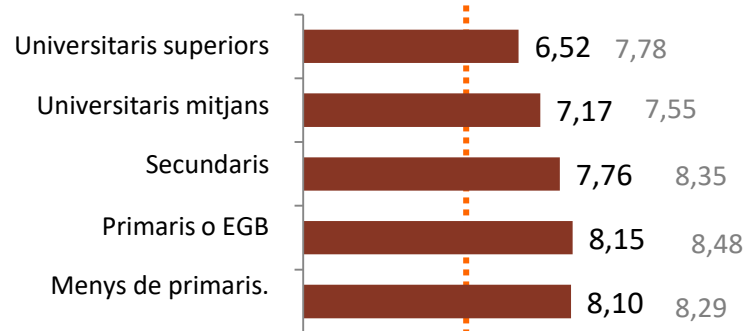
Género



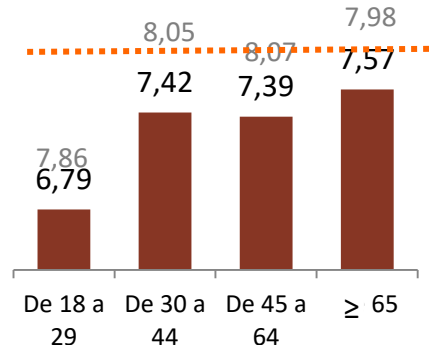
Ocupació



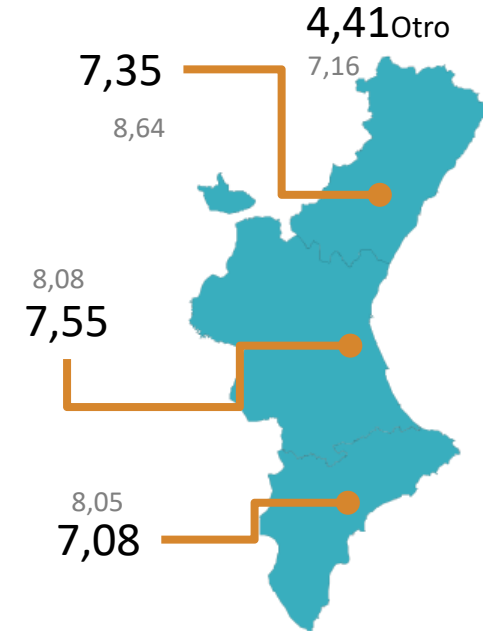
Nivell Educatiu



Edat



Provincia



Resum: quant al gènere són les **dones** els qui posen una nota molt per davall de la mitjana d'aquest atribut, s'observa que les persones amb **estudis universitaris superiors** són els més insatisfets i són els **menors de 30 anys** els més insatisfets amb el compliment dels seus objectius en la crida.

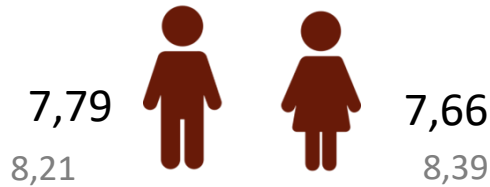
Resultats

ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

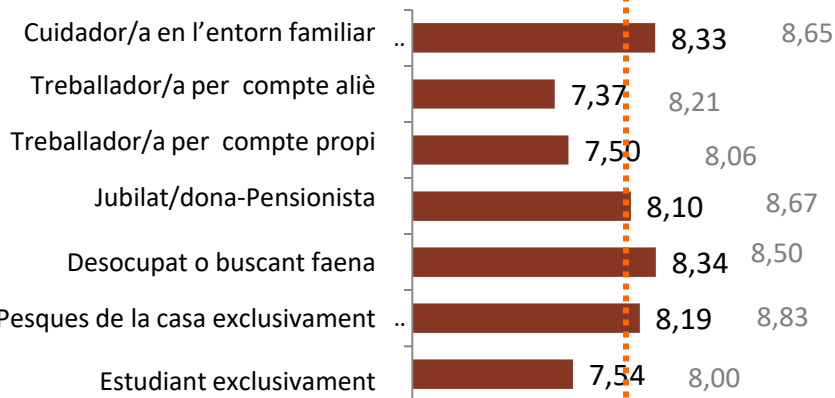
Valoració per atributs i variables de segmentació
Utilitat del servei rebut.

Mitja: **7,70** 8,33

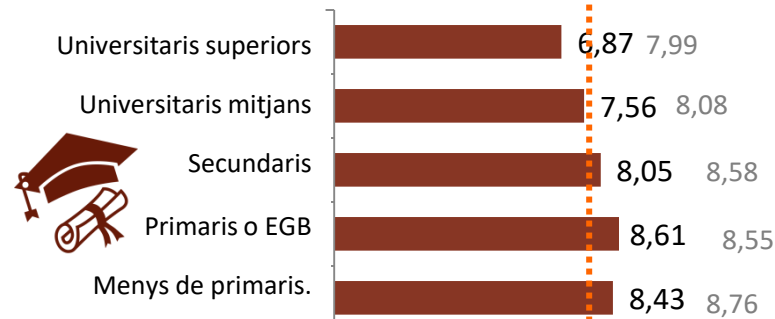
Gènere



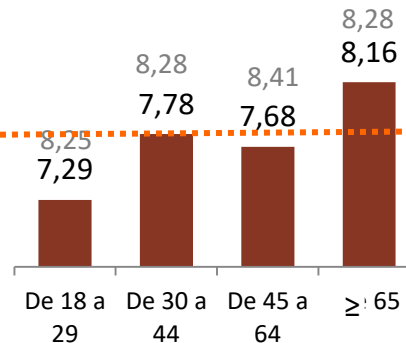
Ocupació



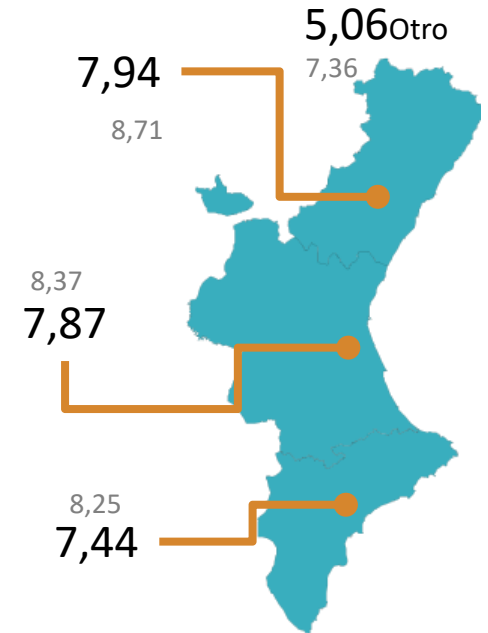
Nivell Educatiu



Edat



Provincia



Resum: S'observa que a menor nivell educatiu major és la satisfacció amb aquest, i són els que tenen **més de 65 anys**, els únics que posen una nota per damunt de la mitjana a la utilitat del servei. Per part seua, **els estudiants i els treballadors** per compte propi i aliè, són els que es mostren més insatisfets amb aquest atribut.

ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de comportament

| | MITJANA | Freqüència d'Ús | | | | | | | | |
|---|---------|-----------------|-------------------------|---------------------|--------------|-----------------|------------------------|-------------------|---------------------------|--------------------|
| | | Cada dia | 2 o 3 dies a la setmana | Un dia a la setmana | Cada 15 dies | 1 vegada al mes | 2 o 3 vegades a l'any. | 1 vegada a l'any. | Menys d'1 vegada a l'any. | Primera telefonada |
| Correcta identificació dels persones que van contestar la seua trucada | 8,74 | 6,14 | 8,74 | 8,53 | 8,86 | 8,71 | 8,80 | 8,71 | 8,54 | 8,76 |
| La prestació del servei en relació amb el que esperàveu | 7,64 | 5,29 | 7,64 | 7,71 | 7,58 | 7,85 | 7,74 | 7,67 | 8,36 | 7,27 |
| La correcció de la informació i l'atenció rebuda | 8,14 | 5,57 | 7,64 | 8,21 | 8,32 | 8,25 | 8,27 | 8,33 | 8,07 | 7,83 |
| Rapidesa a contestar la seua trucada | 7,72 | 7,71 | 7,77 | 7,45 | 7,98 | 7,97 | 7,69 | 7,34 | 7,71 | 7,66 |
| Rapidesa a facilitar-li la informació o gestió sol·licitada | 7,95 | 5,00 | 8,08 | 8,18 | 8,22 | 8,11 | 8,01 | 7,96 | 8,50 | 7,61 |
| La competència i professionalitat dels persones que l'han atès | 8,51 | 5,14 | 8,51 | 8,41 | 8,73 | 8,70 | 8,56 | 8,47 | 8,64 | 8,30 |
| La cortesia i l'amabilitat en el tracte d'aquestes persones | 8,84 | 5,14 | 9,21 | 8,76 | 8,86 | 9,05 | 8,88 | 8,58 | 8,64 | 8,75 |
| L'interés i la voluntat mostrats per la persona que l'ha atès | 8,65 | 7,20 | 8,97 | 8,79 | 8,68 | 8,94 | 8,66 | 8,47 | 8,71 | 8,35 |
| La intimitat i la confidencialitat de l'atenció | 8,85 | 4,33 | 8,69 | 8,91 | 8,97 | 8,96 | 8,85 | 8,78 | 8,71 | 8,93 |
| Facilitat per a comunicar, contactar i rebre, si escau, el servei sol·licitat | 7,73 | 5,00 | 7,54 | 7,91 | 7,41 | 8,19 | 7,79 | 7,45 | 7,79 | 7,47 |
| El llenguatge utilitzat per la persona que l'ha atès ha sigut clar i comprensible | 6,64 | 4,29 | 7,32 | 7,00 | 7,05 | 6,81 | 6,64 | 5,73 | 6,23 | 6,59 |
| Info. prèvia proporcionada per la GV respecte al '012 i els serveis prestats | 9,05 | 9,20 | 9,15 | 9,24 | 9,05 | 9,13 | 9,08 | 8,90 | 9,00 | 8,91 |
| Percepció que l'entitat te en compte els seues necessitats i opinions | 7,49 | 4,57 | 7,39 | 7,21 | 7,34 | 7,70 | 7,53 | 7,48 | 7,57 | 7,41 |
| Compliment dels seus objectius quant a la recepció del servei | 7,34 | 4,86 | 7,26 | 7,70 | 7,75 | 7,63 | 7,41 | 7,73 | 7,14 | 6,70 |
| Utilitat del servei rebut | 7,70 | 5,00 | 7,33 | 7,85 | 8,06 | 8,05 | 7,68 | 7,99 | 8,07 | 7,33 |

ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de comportament

| | MITJANA | Motius | | | | | | |
|---|---------|---|---|--|---|--|--|---|
| | | Sol·licitar Informació per a tràmits telemàtics | Sol·licitar Informació per a altres tràmits | Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats | Consultar sobre escrits i/o comunicacions rebudes | Presentar queixes, suggeriments o agraïments | Informació sobre pagament de factures, taxes, impostos | Sol·licitud d'ajudes, beques, subvencions |
| Correcta identificació dels persones que van contestar la seua trucada | 8,74 | 8,73 | 8,76 | 8,91 | 9,34 | 7,45 | 8,75 | 8,81 |
| La prestació del servei en relació amb el que esperàveu | 7,64 | 7,97 | 7,41 | 7,65 | 7,89 | 5,31 | 7,27 | 8,13 |
| La correcció de la informació i l'atenció rebuda | 8,14 | 8,26 | 8,19 | 8,15 | 8,52 | 6,29 | 7,58 | 8,47 |
| Rapidesa a contestar la seua trucada | 7,72 | 7,80 | 7,57 | 7,87 | 8,03 | 6,36 | 7,33 | 7,89 |
| Rapidesa a facilitar-li la informació o gestió sol·licitada | 7,95 | 8,18 | 7,78 | 7,87 | 8,00 | 6,72 | 7,88 | 8,17 |
| La competència i professionalitat dels persones que l'han atès | 8,51 | 8,52 | 8,43 | 8,65 | 8,66 | 7,31 | 8,12 | 8,85 |
| La cortesia i l'amabilitat en el tracte d'aquestes persones | 8,84 | 8,77 | 8,84 | 8,93 | 9,00 | 8,38 | 8,79 | 9,10 |
| L'interés i la voluntat mostrats per la persona que l'ha atès | 8,65 | 8,70 | 8,57 | 8,74 | 9,07 | 7,66 | 8,64 | 8,95 |
| La intimitat i la confidencialitat de l'atenció | 8,85 | 8,80 | 8,88 | 8,95 | 9,14 | 7,86 | 8,55 | 9,15 |
| Facilitat per a comunicar, contactar i rebre, si escau, el servei sol·licitat | 7,73 | 7,93 | 7,60 | 7,57 | 7,68 | 6,21 | 7,33 | 8,39 |
| El llenguatge utilitzat per la persona que l'ha atès ha sigut clar i comprensible | 6,64 | 5,44 | 7,35 | 7,48 | 7,28 | 5,78 | 6,48 | 7,34 |
| Info. prèvia proporcionada per la GV respecte al '012 i els serveis prestats | 9,05 | 9,03 | 8,97 | 9,16 | 9,14 | 8,34 | 8,55 | 9,24 |
| Percepció que l'entitat te en compte els seues necessitats i opinions | 7,49 | 7,59 | 7,53 | 7,48 | 7,31 | 5,10 | 6,94 | 7,99 |
| Compliment dels seus objectius quant a la recepció del servei | 7,34 | 7,60 | 7,14 | 7,24 | 7,00 | 5,00 | 6,82 | 7,84 |
| Utilitat del servei rebut | 7,70 | 7,97 | 7,49 | 7,59 | 7,14 | 5,34 | 7,18 | 8,26 |



RESULTATS

ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

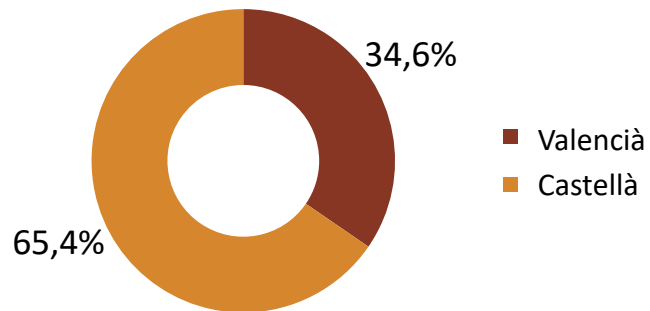
Resolució i experiència de l'usuari

Mitjos y Canals d' atenció

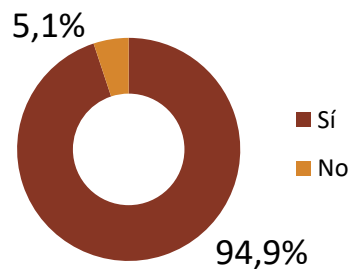
Qualitat de millora contínua

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

Idioma seleccionat per a la enquesta:



¿Li han atés en la mateixa llengua en la que ha realitzat la consulta?



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

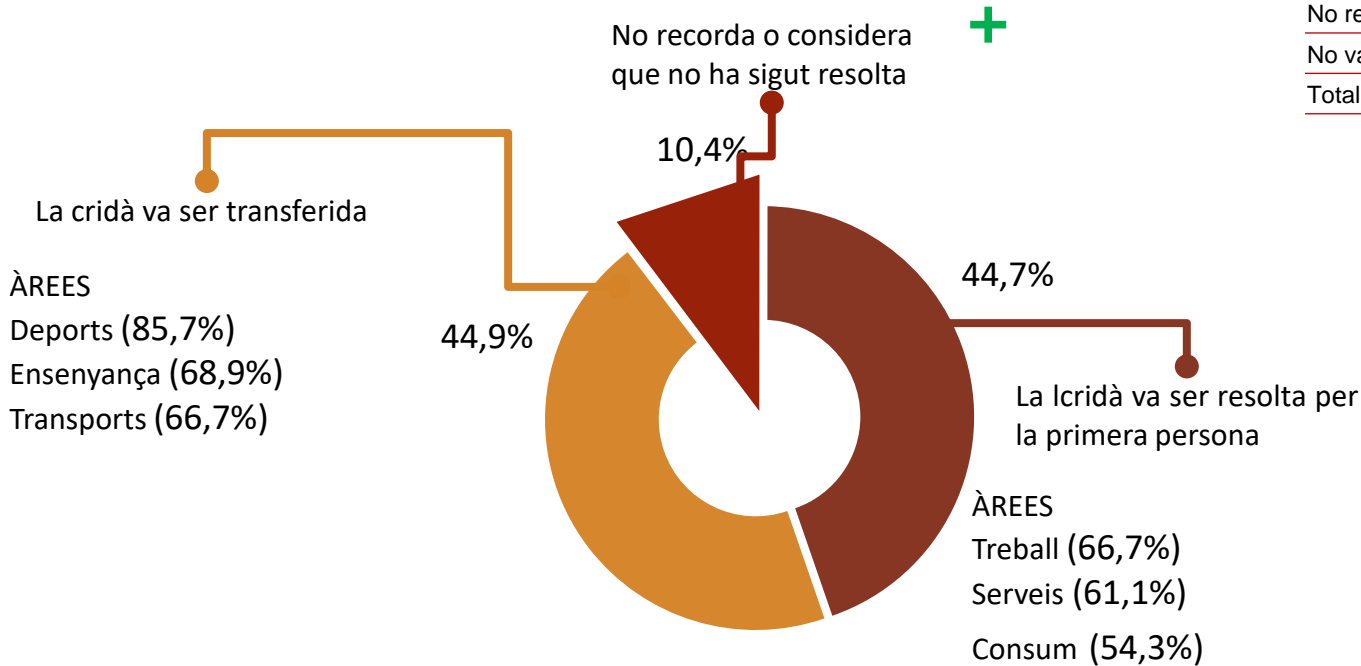
| | | Si | No | % total |
|-------------------|----------|-------|------|---------|
| Idioma d'enquesta | Valencià | 32% | 2% | 34,6% |
| | Castellà | 63% | 3% | 65,4% |
| % total | | 94,9% | 5,1% | |

Més de **la meitat de les cridaes han sigut en Castellà** al preguntar sobre si han sigut atesos en l'idioma en el que ha sigut realitzada la consulta el 94,9% ha contestat de manera afirmativa.



ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

Resolució i experiència de l'usuari



Mitjana de Satisfacció Global per resolució de cridà.

| | |
|---------------------------------------|------|
| Va ser resolta per la primera persona | 9,03 |
| La cridà va ser transferida | 7,49 |
| No recorda | 7,93 |
| No va ser resolta | 3,84 |
| Total | 7,93 |

Quasi **la meitat de les crides han sigut resoltes per la primera persona** de contacte, aproximadament el 45% de les crides són transferides, d'altra banda l'i un **10,4% considera que la seua consulta o gestió no ha sigut resolta o no recorda**.

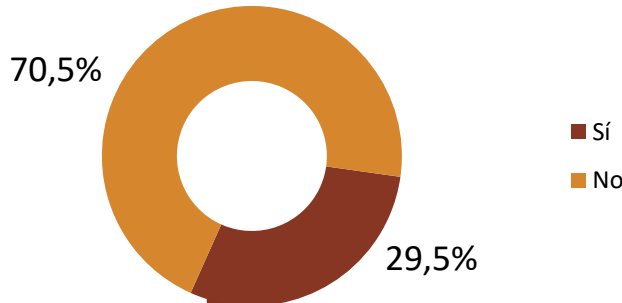
En analitzar la valoració general del servei, els que donen **millor valoració** són els quals **han resolt la seua gestió amb la primera persona**, per davall de la mitjana (7,93) es troben els que han sigut transferits a una altra persona i els que consideren que **no ha sigut resolta tenen un nivell de satisfacció pròxim al rebuig**.



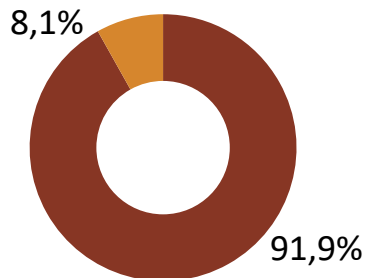
ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

Resolució i experiència de l'usuari

¿Requeriria que li enviasen documentació per correu postal o electrònic?



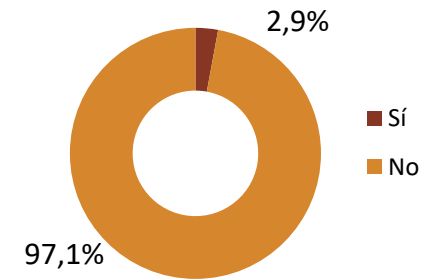
¿Li han oferit enviar-li aquesta documentació gratuïtament?



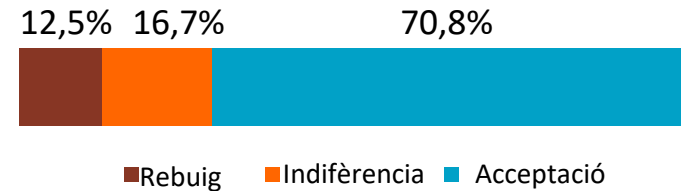
Només el 2,9% dels usuaris contactats ha presentat queixes, suggeriments o agraïments, i tenen una valoració mitjana de 7,42 de satisfacció davant l'agilitat i capacitat amb què el servei ha tramitat la seua petició.

El 30% de les persones han requerit que se'ls enviara documentació per correu postal o electrònic dels quals el 8,1% afirma que no li han oferit l'enviament de manera gratuïta,

Ha presentat queixes, suggeriments o agraïments



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



Satisfacció amb l' agilitat i capacitat mitjana: **7,42**

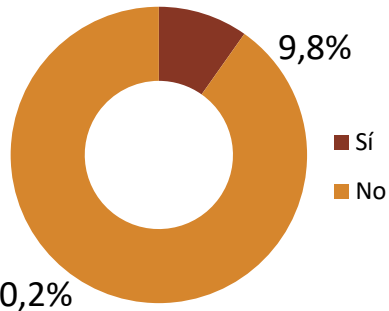
Resultados



ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

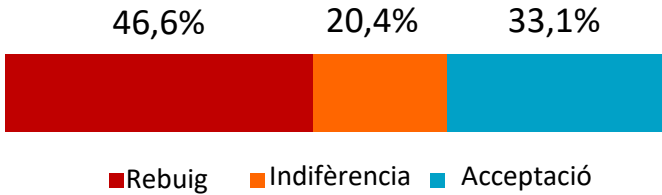
Resolució i experiència de l'usuari

Coneix el cost de la trucada?



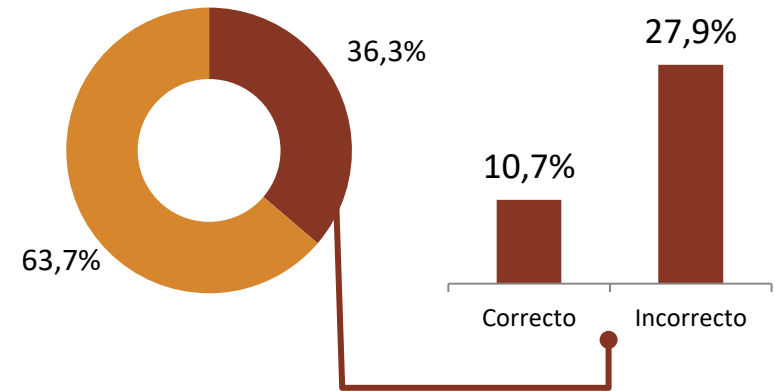
El 9,8% de les persones eren coneixedores del cost de la trucada, en informar els ciutadans sobre aquest cost i les seues alternatives, s'han mostrat insatisfets amb aquest, puntuant el cost amb un 4,17 de mitjana.

Satisfacció amb el cost de la trucada



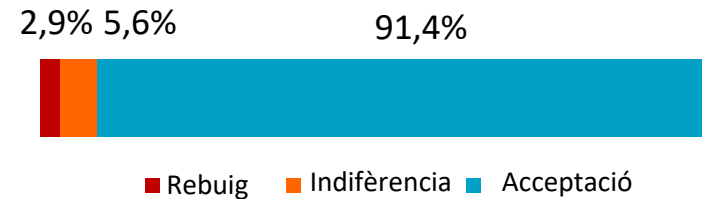
Valoració del cost: **4,19**

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



El 36% de les persones afirma conèixer l'horari, no obstant això en preguntar com era, només el 10,7% de les persones coneixen de manera correcta l'horari d'atenció al servei del 012. A l'horari se li assigna un 8,761 de mitjana quant a satisfacció amb aquest.

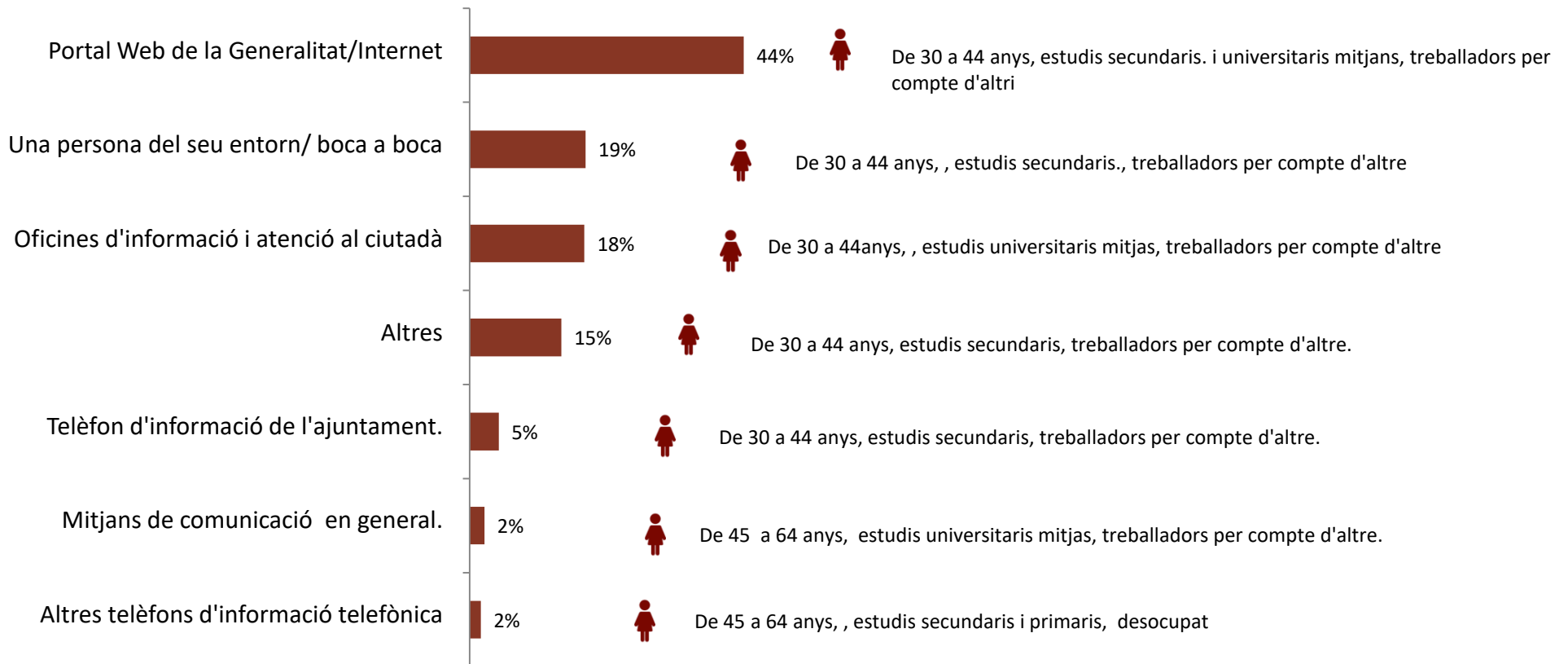
Satisfacció amb l'horario d'atenció



Valoració de l' horari: **8,71**


ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012
 Mitjans i Canals d'atenció

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





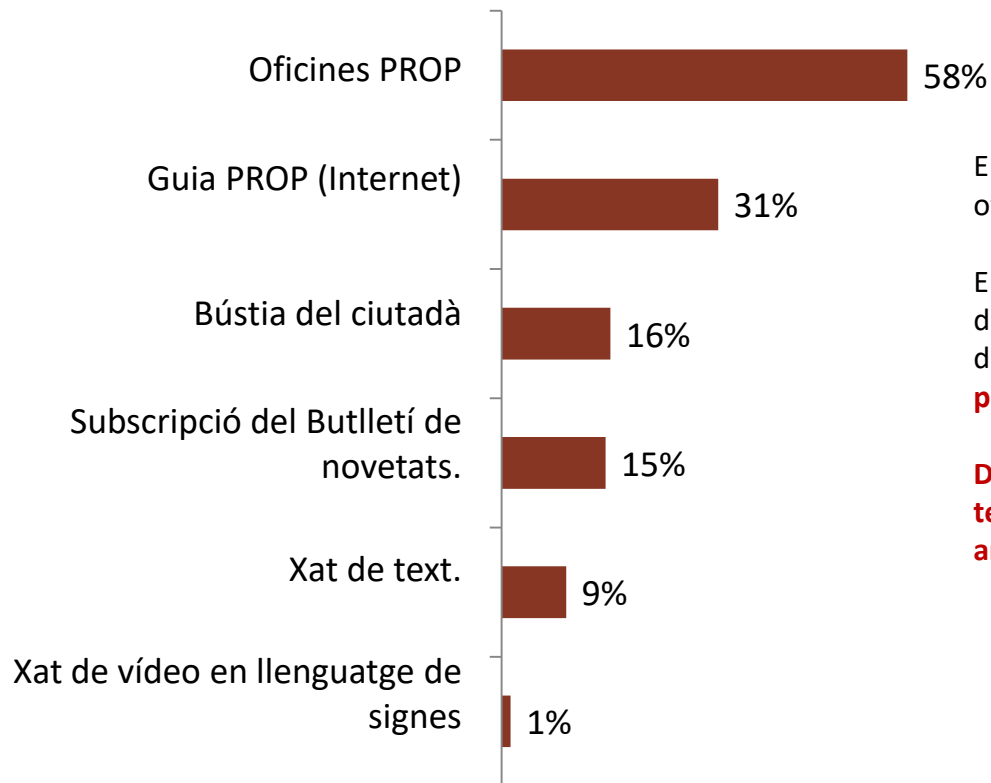
ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

Mitjans i Canals d'atenció

| | Gènere | | | Edat | | | | NIVELL EDUCATIU | | | | | Ocupació | | | | | | |
|---|--------|-------|-------|------------|------------|------------|------------------|--------------------|----------------|------------|-----------------------|-------------------------|-----------|--------------------|---------------------------|--------------------------|--------------|-------------|---------------------------------|
| | TOTAL | Dona | Home | De 18 a 29 | De 30 a 44 | De 45 a 64 | De 65 anys i més | Menys de primaris. | Primaris o EGB | Secundaris | Universitaris mitjans | Universitaris superiors | Estudiant | Pesques de la casa | Desocupat o buscant faena | Jubilat/dona-Pensionista | compte propi | compte aliè | Cuidador/a en l'entorn familiar |
| BASE | 1001 | 673 | 328 | 118 | 471 | 366 | 46 | 24 | 170 | 376 | 273 | 253 | 36 | 58 | 277 | 98 | 87 | 528 | 12 |
| Portal Web de la Generalitat/Internet | 44,2% | 37,7% | 50,6% | 53,0% | 44,5% | 38,3% | 16,7% | 20,0% | 23,4% | 43,0% | 44,8% | 51,0% | 71,9% | 21,2% | 38,8% | 24,7% | 51,1% | 45,4% | 33,3% |
| Persona de su entorno/ boca a boca | 18,7% | 19,4% | 14,3% | 24,8% | 17,0% | 15,9% | 22,9% | 10,0% | 27,2% | 19,6% | 13,5% | 14,0% | 12,5% | 25,0% | 21,7% | 16,9% | 14,4% | 15,8% | 25,0% |
| Oficinas de información y atención al ciudadano | 18,5% | 18,1% | 16,4% | 9,4% | 17,8% | 19,0% | 22,9% | 20,0% | 24,1% | 11,2% | 18,9% | 20,2% | 6,3% | 28,8% | 12,5% | 20,2% | 18,9% | 18,2% | 33,3% |
| Otros | 14,8% | 15,1% | 11,7% | 6,8% | 13,6% | 15,9% | 20,8% | 45,0% | 15,8% | 16,2% | 13,9% | 7,4% | 6,3% | 15,4% | 18,6% | 27,0% | 10,0% | 10,8% | 0,0% |
| Teléfono de información del Ayuntamiento | 4,7% | 4,8% | 3,8% | 3,4% | 4,2% | 4,1% | 12,5% | 0,0% | 7,0% | 5,0% | 3,1% | 4,1% | 0,0% | 5,8% | 3,4% | 7,9% | 0,0% | 5,6% | 0,0% |
| Medios de comunicación en general | 2,4% | 2,7% | 1,5% | 0,9% | 1,8% | 3,1% | 4,2% | 5,0% | 1,9% | 1,4% | 3,5% | 2,5% | 0,0% | 3,8% | 1,5% | 2,2% | 3,3% | 2,6% | 0,0% |
| Otros teléfonos de información | 1,8% | 2,2% | 1,8% | 1,7% | 1,2% | 3,6% | 0,0% | 0,0% | 0,6% | 3,6% | 2,3% | 0,8% | 3,1% | 0,0% | 3,4% | 1,1% | 2,2% | 1,6% | 8,3% |

ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

Mitjans i Canals d'atenció



El canal més conegut per aquests usuaris és el 012 seguit de les oficines PROP, i en tercer lloc la guia PROP per internet.

El coneixement dels diversos canals d'atenció que té la Generalitat és d'una mitjana de 3, això significa que les persones coneixen almenys 3 dels canals que s'han posat a disposició per a l'atenció del ciutadà. **El perfil d'usuaris que coneixen a cadascun d'aquests canals és:**

Dones, persones d'entre 30 i 44 anys d'edat (exceptuant el xat de text que és més conegut entre persones d'entre 45 i 64 anys d'edat, amb nivell d'estudis secundaris, i treballadors per compte d'altre.

Mitjana de 3 canals

ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

Mitjans i Canals d'atenció

| | TOTAL | Gènere | | Edat | | | | NIVELL EDUCATIU | | | | | Ocupació | | | | | | |
|--------------------------------------|-------|--------|-------|------------|------------|------------|------------------|--------------------|----------------|------------|-----------------------|-------------------------|-----------|--------------------|---------------------------|--------------------------|--------------|-------------|---------------------------------|
| | | Dona | Home | De 18 a 29 | De 30 a 44 | De 45 a 64 | De 65 anys i més | Menys de primaris. | Primaris o EGB | Secundaris | Universitaris mitjans | Universitaris superiors | Estudiant | Pesques de la casa | Desocupat o buscant faena | Jubilat/dona-Pensionista | compte propi | compte aliè | Cuidador/a en l'entorn familiar |
| BASE | 1001 | 673 | 328 | 118 | 471 | 366 | 46 | 24 | 170 | 376 | 273 | 253 | 36 | 58 | 277 | 98 | 87 | 528 | 12 |
| Teléfono 012 de la Generalitat | 31,2% | 31,1% | 31,4% | 34,7% | 31,4% | 32,5% | 8,7% | 8,3% | 13,5% | 26,6% | 27,5% | 43,1% | 27,8% | 19,0% | 20,2% | 14,3% | 43,7% | 33,5% | 25,0% |
| Oficinas PROP | 58,4% | 59,3% | 56,7% | 57,6% | 61,8% | 56,6% | 41,3% | 16,7% | 40,6% | 50,5% | 58,6% | 60,5% | 52,8% | 41,4% | 44,4% | 40,8% | 60,9% | 58,9% | 50,0% |
| Guía PROP (Internet) | 97,3% | 97,2% | 97,6% | 97,5% | 96,8% | 97,8% | 97,8% | 75,0% | 89,4% | 89,9% | 82,1% | 88,9% | 88,9% | 93,1% | 87,4% | 83,7% | 95,4% | 85,8% | 91,7% |
| Suscripción del Boletín de novedades | 9,3% | 9,8% | 8,2% | 15,3% | 9,6% | 8,2% | 0,0% | 0,0% | 4,7% | 8,0% | 9,5% | 10,3% | 13,9% | 3,4% | 8,3% | 1,0% | 9,2% | 9,7% | 0,0% |
| Buzón del ciudadano | 15,0% | 16,3% | 12,2% | 19,5% | 17,6% | 11,5% | 4,3% | 4,2% | 5,3% | 9,8% | 20,9% | 17,0% | 13,9% | 8,6% | 10,5% | 3,1% | 12,6% | 17,6% | 8,3% |
| Chat de texto | 15,7% | 15,5% | 16,2% | 19,5% | 17,6% | 12,8% | 8,7% | 4,2% | 5,3% | 12,2% | 16,8% | 20,6% | 19,4% | 12,1% | 11,2% | 8,2% | 17,2% | 16,3% | 0,0% |
| Chat de video en lenguaje de signos | 1,3% | 1,3% | 1,2% | 0,0% | 1,7% | 1,4% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,5% | 1,5% | 2,8% | 0,0% | 0,0% | 0,4% | 0,0% | 1,1% | 2,1% | 0,0% |

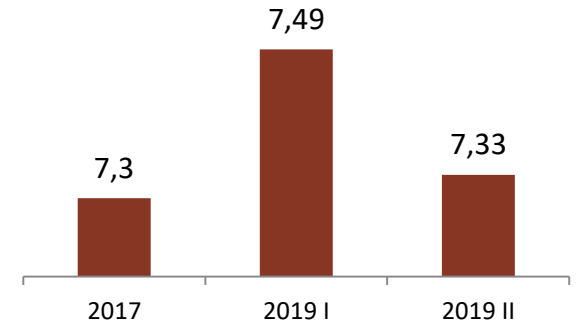
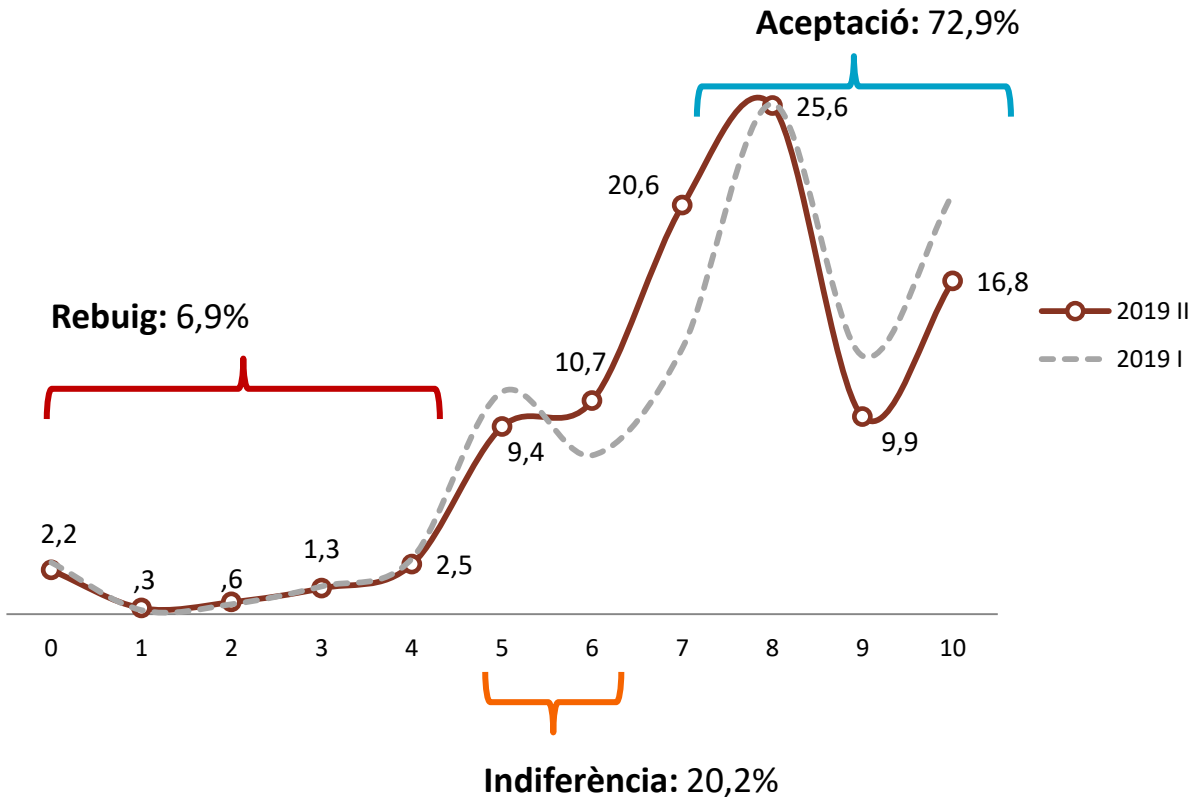
Resultats



ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

Qualitat de millora contínua

Mitja: **7,33**



La valoració davant l'esforç de millora de la qualitat i modernització dels Serveis Públics de la Generalitat en els últims anys mostra una diferència entre principis d'any i finals.

Resultados



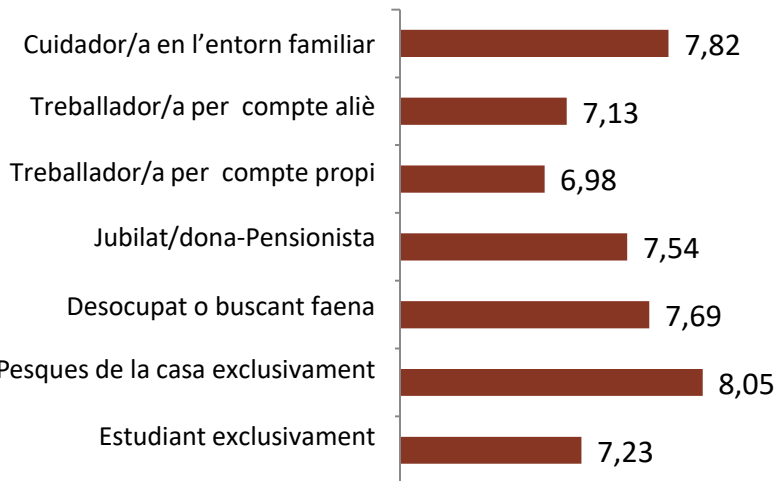
ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

Qualitat de millora contínua

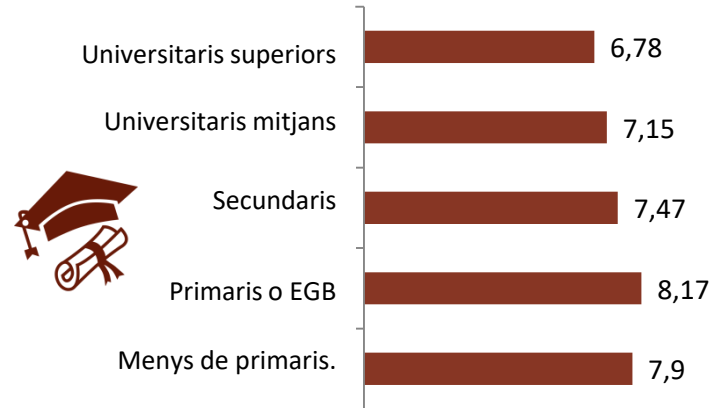
Gènere



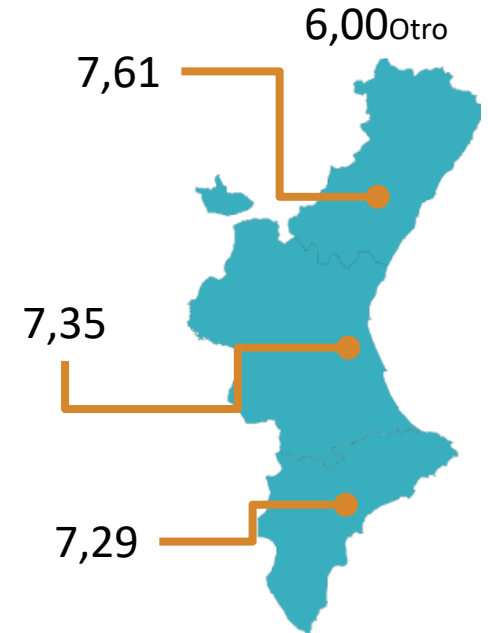
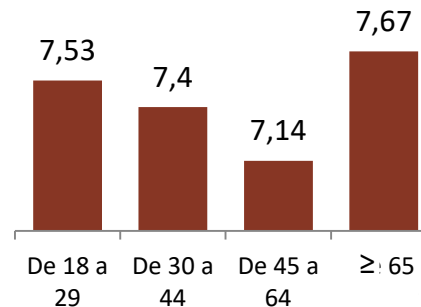
Ocupació



Nivell Educatiu



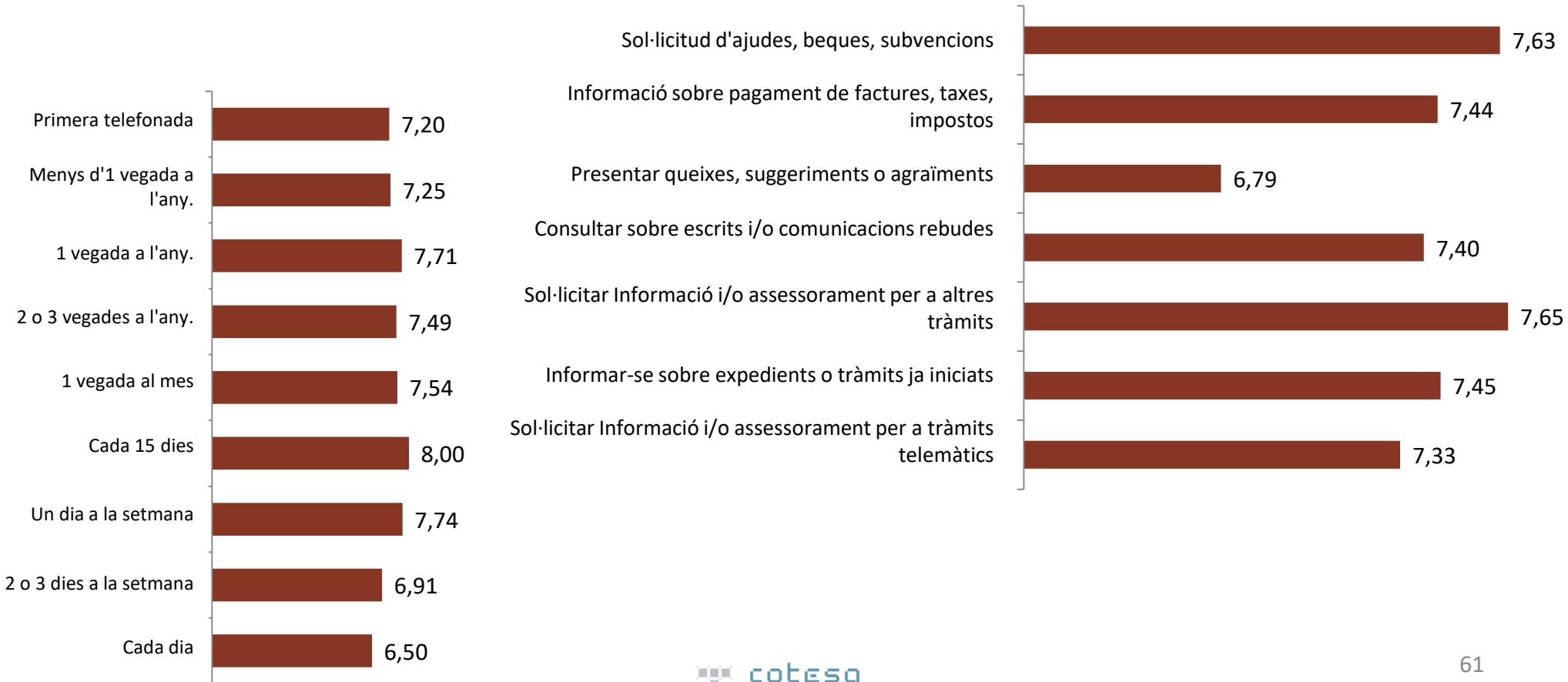
Edat



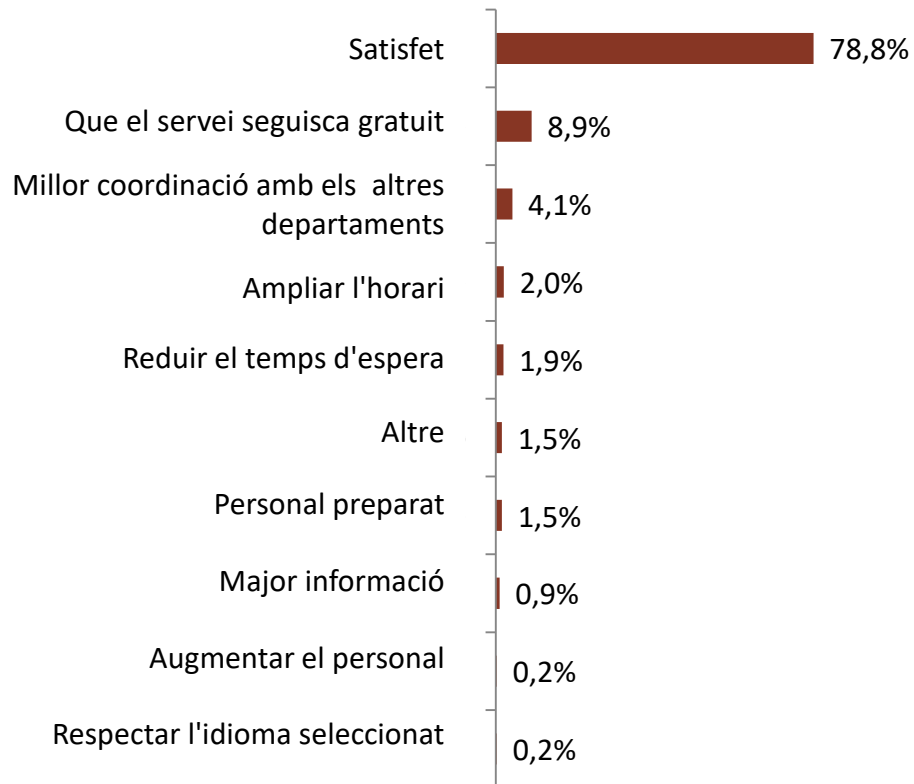
Resum: en analitzar **la nota mitjana per variables sociodemogràfiques** ens trobem que per gènere no es mostra diferència significativa, per part seua, són els treballadors per compte propi els més insatisfets amb la qualitat de millora del servei d'atenció al ciutadà així com les persones d'entre 45 a 64 anys d'edat.

ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

Qualitat de millora contínua



ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012 Qualitat de millora contínua



Per a complir amb el compromís de qualitat i millora contínua, se'ls ha preguntat als usuaris si tenen algun suggeriment, o queixa que servisca per a prendre mesures i millorar el servei complint així amb les expectatives del ciutadà.

Davant aquesta pregunta, **el 78% de les persones** no han contestat res o per contra han fet comentari **de satisfacció davant el servei prestat**.

D'altra banda, el primer suggeriment que sorgeix en aquesta pregunta és la gratuïtat del servei, seguit de millor coordinació amb els altres departaments o dependències governamentals.

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

CONCLUSIONS



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Participació,
Transparència, Cooperació
i Qualitat Democràtica



Conclusions

Els principals **trets sociodemogràfics** són:

La usuària majoritària és dona, l'edat dels usuaris és d'entre 38 a 44 anys d'edat, més de la meitat dels usuaris resideix a la província de València, quant al nivell educatiu, són els estudis secundaris el que tenen major representativitat en els usuaris del servei i són els treballadors per compte d'altri els que més dites al 012 realitzen.

Àrees de consulta:

Les principals àrees de consulta són Ensenyament, seguit de Serveis Socials i en tercer lloc es troba Treball i Urbanisme i Habitatge, el cas d'Urbanisme i Serveis Socials continuen estant en les primeres àrees de consulta tant a inicis del 2019 com ara..

Motius i Freqüència:

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



Conclusions

Nivell de Satisfacció

L'Índex de satisfacció amb el servei d'atenció del 012 és de 7,93 el qual ha augmentat en comparació amb l'índex del 2017 (7,77), no obstant això es inferior al obtingut a principis d'any (8,40)

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