

Estudio de Satisfacción Ciudadana

 Atención Telefónica
012



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Participación,
Transparencia, Cooperación
y Calidad Democrática



Noviembre 2020



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 Participación,
Transparencia, Cooperación
y Calidad Democrática

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.

Introducción



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 Participación,
Transparencia, Cooperación
y Calidad Democrática

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 26 de Octubre al 20 de Noviembre.

Octubre						
L	M	X	J	V	S	D
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

Noviembre						
L	M	X	J	V	S	D
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

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
- Solicitar cita previa para atención presencial en oficinas PROP
- Covid-19
- Realizar gestiones LABORA

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

Metodología

TRABAJO DE CAMPO

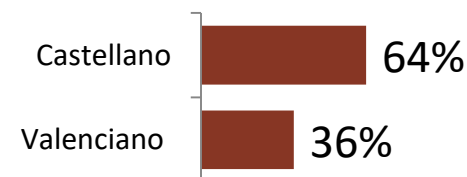
Como instrumento, se utilizó un cuestionario especialmente elaborado para medir diversas características específicas del servicio de tención del 012. Para llevar a cabo la encuestas, se ha realizado un trabajo de campo el cual consta de llamadas a los números telefónicos registrados en el sistema de 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	532	53,2%
Tarde	468	46,8%

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 Participación,
Transparencia, Cooperación
y Calidad Democrática



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

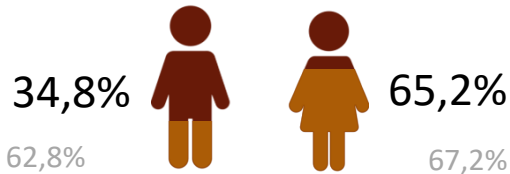
Perfil sociodemográfico del usuario

Resultados

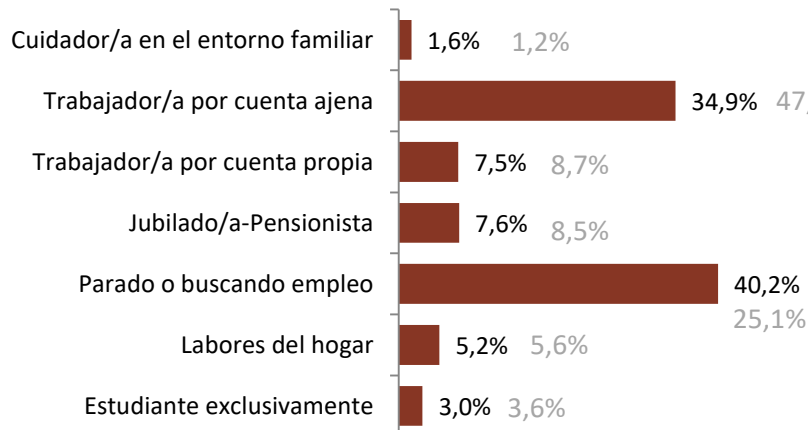
CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Análisis descriptivo de la muestra

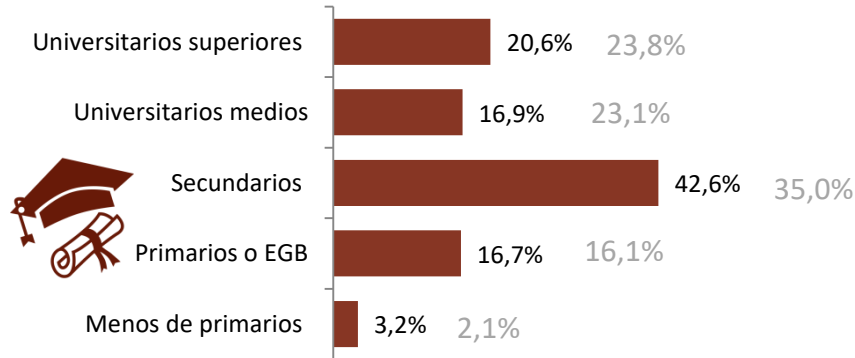
Género



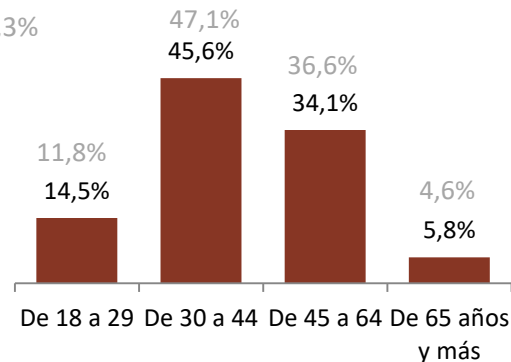
Ocupación



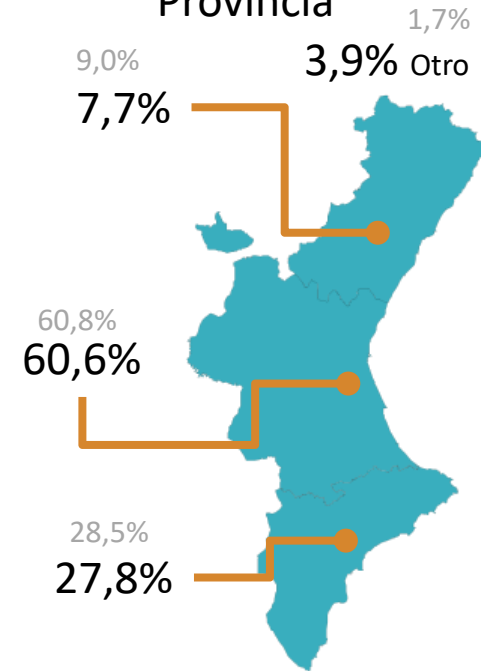
Nivel Educativo



Edad



Provincia

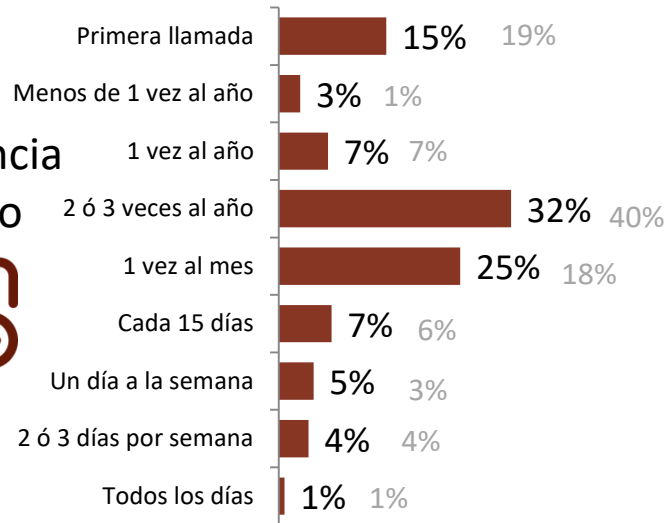


Resumen: más de las mitad de los usuarios del 012 son **mujeres**, las personas que utilizan el servicio, en su mayoría tienen **estudios secundarios**, la mayoría de los usuarios se encuentran en el provincia de **Valencia**, casi la mitad de los usuarios encuestados son **personas en paro o en búsqueda de empleo** seguido de **trabajadores por cuenta ajena**, y más de la mitad de los usuarios **tienen entre 30 y 64 años o menos**.

CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Análisis descriptivo de la muestra

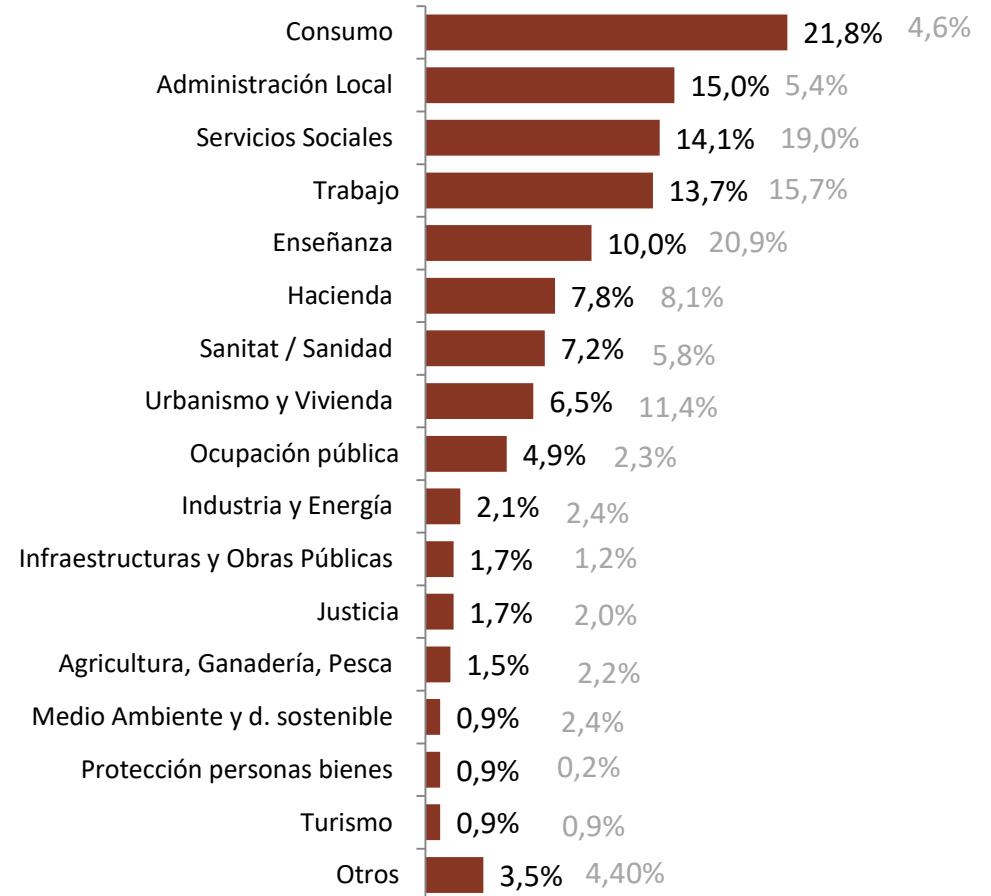
Frecuencia de uso



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 **Consumo, Administración Local y Servicios Sociales**.



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 telemáticos**, el segundo motivo es para obtener **solicitar información y/o asesoramiento para otros trámites**. 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

Consumo (23,5%)
Administración local (14,9%)
Trabajo (14,7%)

Áreas más consultadas

Consumo (18,7%)
Servicios Sociales (17,2%)
Administración local (15,2%)

Motivos de consulta

Solicitar información de trámites telemáticos (49,9%)
Solicitar información otros trámites (37,4%)
Información sobre trámites ya iniciados (12,3%)

Motivos de consulta

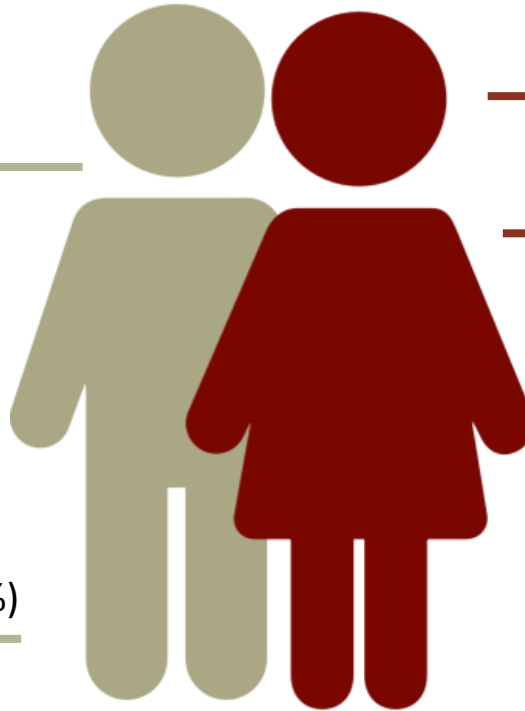
Solicitar información de trámites telemáticos (44,5%)
Solicitar información otros trámites (36,5%)
Información sobre trámites ya iniciados (17,8%)

Frecuencia de uso

2 o 3 veces al año (31,9%)
1 vez al mes (25,6%)
Primera llamada (14,2%)

Frecuencia de uso

2 o 3 veces al año (33,4%)
1 vez al mes (24,9%)
Primera llamada (16,6%)



Resultados

CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Perfil sociodemográfico: Edad

Áreas más consultadas



Consumo (22,0%)
 Administración local (16,1%)
 Trabajo (13,6%)



Consumo (22,6%)
 Servicios Sociales (14,7%)
 Trabajo (13,8%)



Servicios Sociales (22,4%)
 Administración local (17,2%)
 Consumo (15,5%)

Motivos de consulta

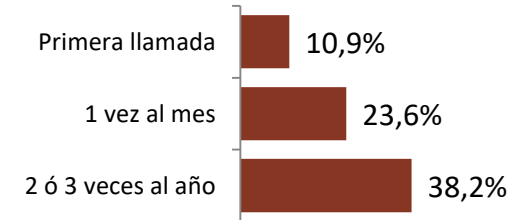
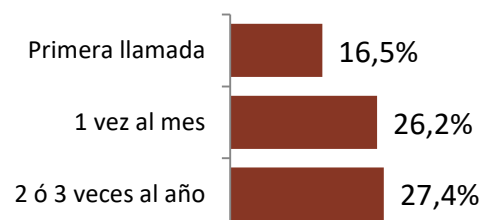
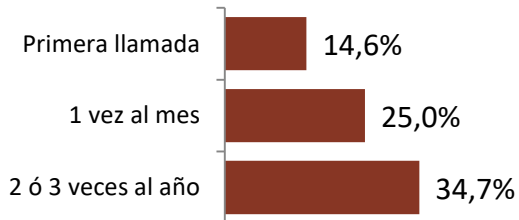


Solicitar información de tramites telemáticos (45,4%)
 Solicitar información otros trámites (35,8%)
 Información sobre trámites ya iniciados (15,3%)

Solicitar información otros trámites (40,5%)
 Solicitar información de tramites telemáticos (39,6%)
 Información sobre trámites ya iniciados (11,7%)

Solicitar información de tramites telemáticos (56,9%)
 Solicitar información otros trámites (31,0%)
 Información sobre trámites ya iniciados (17,2%)

Frecuencia de uso



Resultados

CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Perfil sociodemográfico: Nivel Educativo

< Primarios

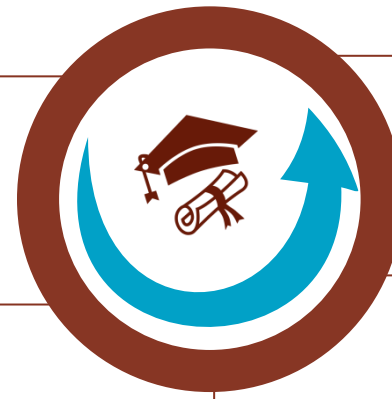
- Administración local (20,0%)
- Trabajo (16,7%)
- Servicios Sociales (16,7%)

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

Primarios/EGB

- Consumo (23,2%)
- Trabajo (16,8%)
- Servicios Sociales (16,1%)

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



FP/BUP/COU/ESO

- Consumo (24,3%)
- Trabajo (15,4%)
- Administración Local (14,9%)

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

Universitarios Superiores

- Consumo (81,3%)
- Enseñanza (15,2%)
- Administración Local (13,1%)

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

Universitarios Medios

- Consumo (18,5%)
- Servicios Sociales (17,2%)
- Administración Local (15,3%)

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

CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Perfil sociodemográfico: Ocupación

Áreas más consultadas

Estudiante

Servicios Sociales (21,4%)
 Administración local (17,9%)
 Enseñanza (14,3%)

Labores del hogar

Trabajo (31,3%)
 Administración local (14,6%)
 Hacienda (12,5%)

Parado/ Buscando empleo

Consumo (28,5%)
 Trabajo (17,1%)
 Servicios Sociales (14,4%)

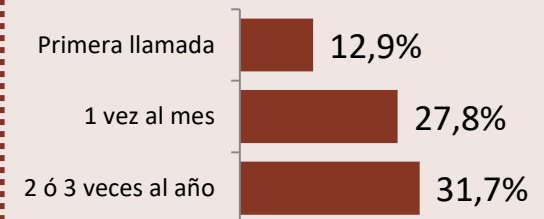
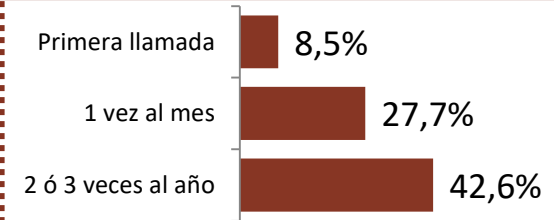
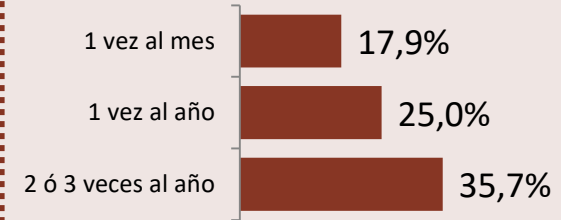
Motivos de consulta

- Solicitar información otros trámites (46,6%)
- Información trámites telemáticos (39,3%)
- Información sobre trámites ya iniciados (14,3%)

- Solicitar información otros trámites (31,3%)
- Información trámites telemáticos (31,3%)
- Información sobre trámites ya iniciados (14,6%)

- Información trámites telemáticos (46,1%)
- Solicitar información otros trámites (37,6%)
- Información sobre trámites ya iniciados (13,3%)

Frecuencia de uso



Resultados

Áreas más consultadas

Jubilad@ Pensionista
 Servicios Sociales (19,7%)
 Consumo (18,3%)
 Administración (18,3%)

Trabajador por cuenta propia
 Administración local (18,6%)
 Consumo (14,3%)
 Hacienda (12,9%)

Trabajador por cuenta ajena
 Consumo (18,5%)
 Administración local (13,8%)
 Servicios sociales (13,8%)

Cuidador entorno familiar
 Administración local (20,0%)
 Consumo (13,3%)
 Enseñanza (13,3%)

Motivos de consulta

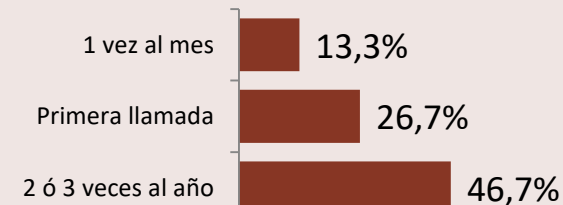
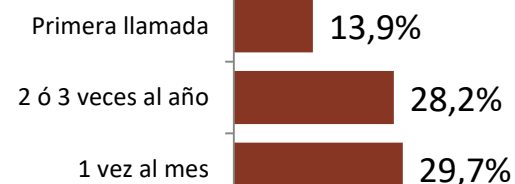
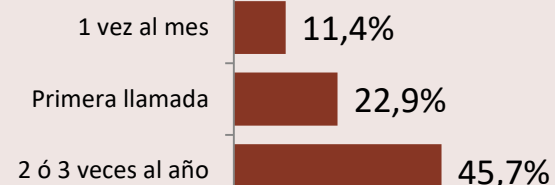
● Información trámites telemáticos (43,7%)
 ● Solicitar información otros trámites (36,6%)
 ● Información sobre trámites ya iniciados (15,5%)

● Información trámites telemáticos (47,1%)
 ● Solicitar información otros trámites (31,4%)
 ● Información sobre trámites ya iniciados (14,3%)

● Información trámites telemáticos (44,6%)
 ● Solicitar información otros trámites (37,2%)
 ● Información sobre trámites ya iniciados (14,5%)

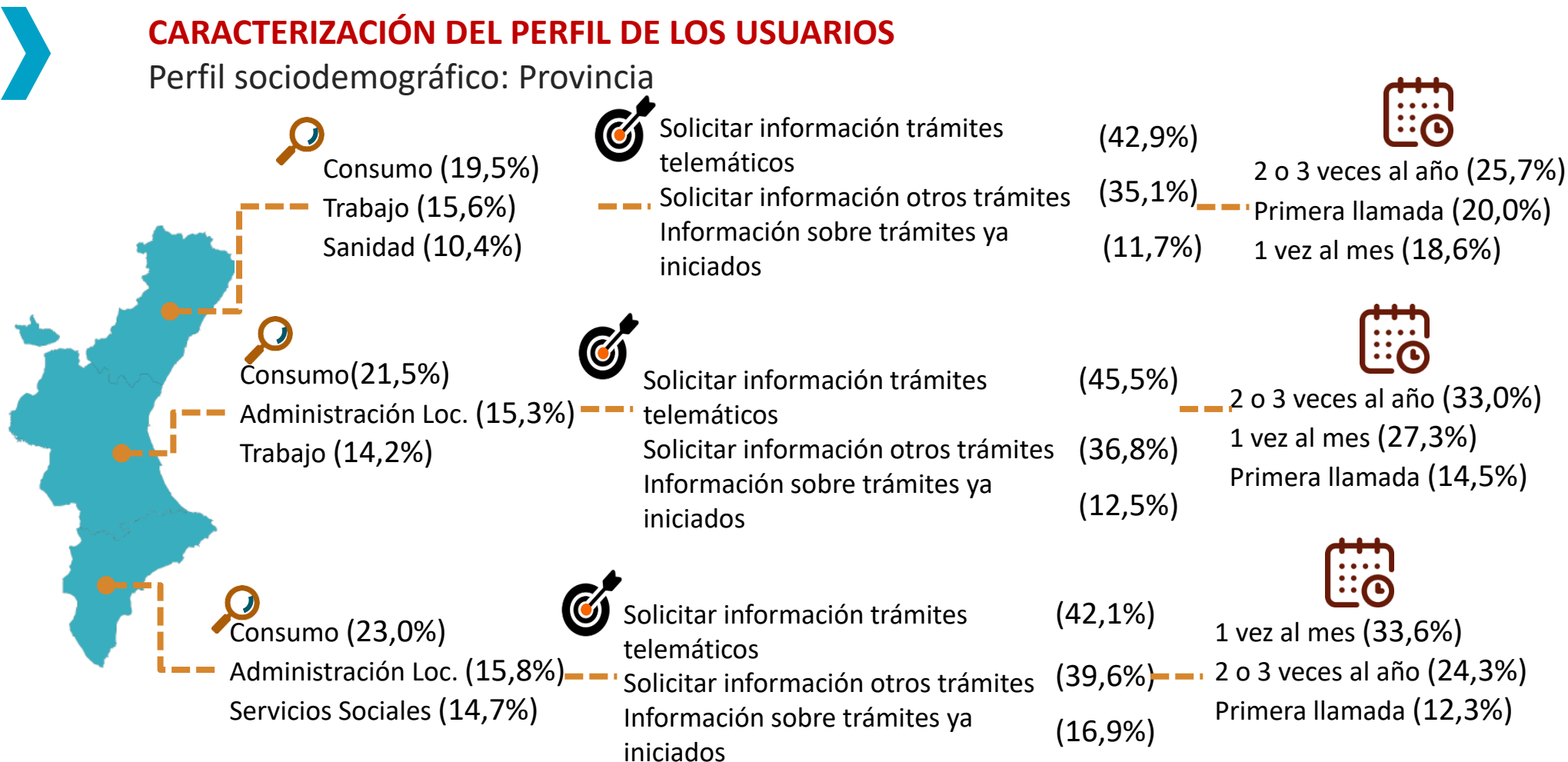
● Información trámites telemáticos (33,3%)
 ● Solicitar información otros trámites (33,3%)
 ● Información sobre trámites ya iniciados (20,0%)

Frecuencia de uso



CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Perfil sociodemográfico: Provincia





RESULTADOS

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

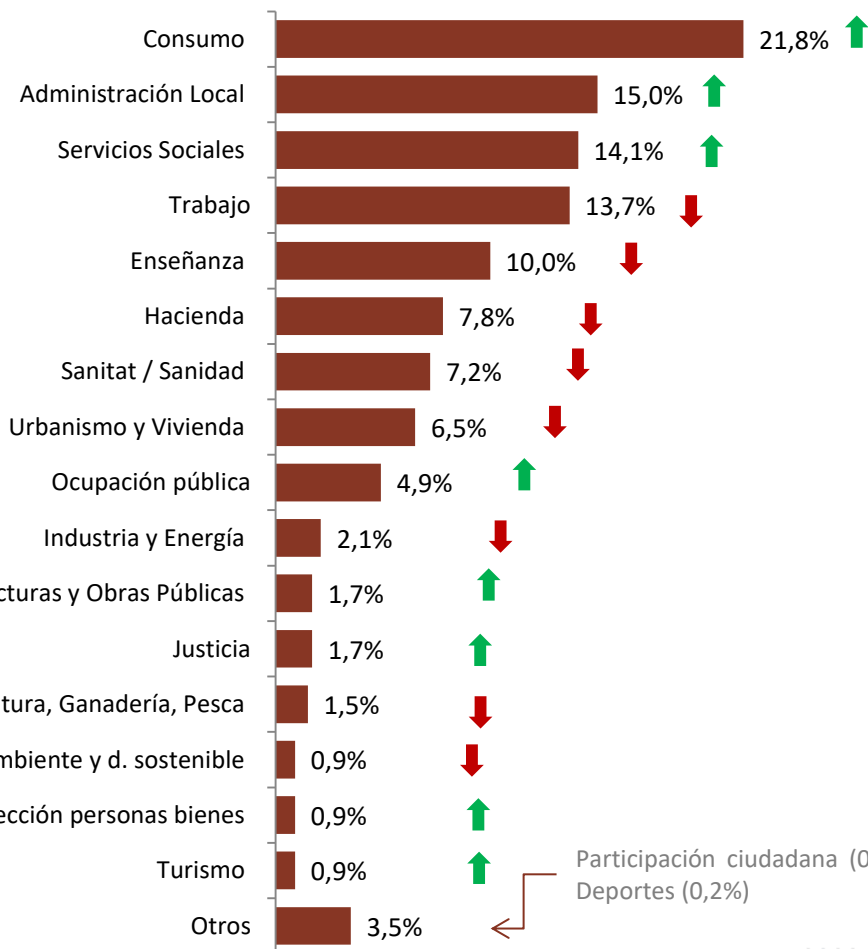
Áreas de consulta

Motivos de consulta

Frecuencia de uso del servicio

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Áreas de consulta



Participación ciudadana (0,6%), Transporte (0,6%), Comercio (0,3%), Cultura (0,3%), Mujer (0,3%), Deportes (0,2%)

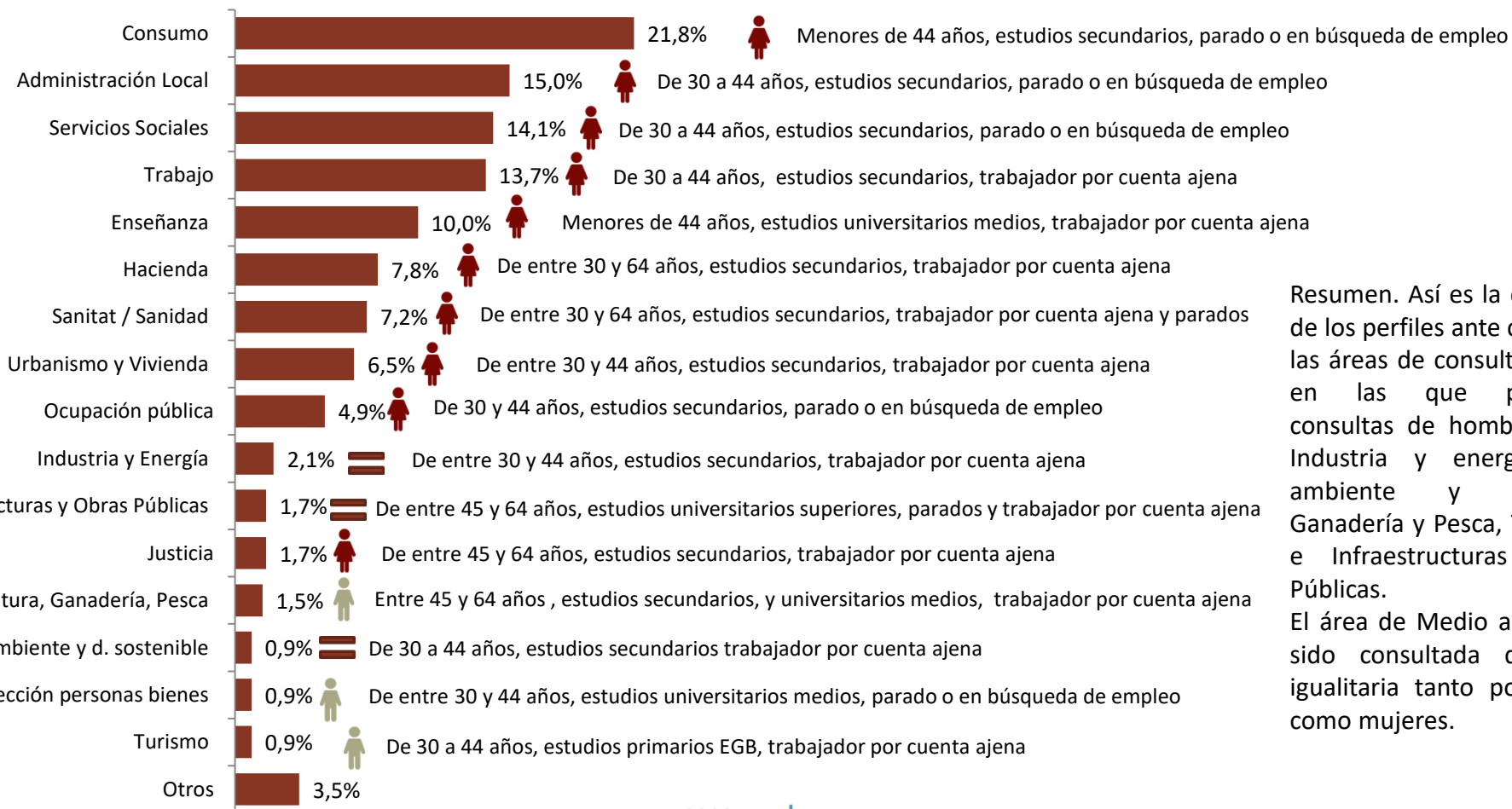
Consumo es la **principal área de consulta**, ya que una quinta parte de las llamadas se dirigen a esta misma, en segundo lugar **Administración Local**, seguida de **Servicios Sociales y Trabajo**.

En comparación con el 2019, se observan cambios en algunas de las áreas, por ejemplo durante la segunda parte del 2019, Enseñanza ocupaba la primera posición, y ahora encuentra en el quinto puesto. Caso contrario al área de Consumo que ahora encabeza la lista de áreas de consulta.

El perfil de los ciudadanos que llaman para realizar consultas de **Consumo** es de mayoritariamente **mujeres**, la edad con mayor representatividad es de **menores de 44 años**, los **estudios son los secundarios**, en cuanto a la ocupación son en su mayoría **trabajadoras por cuenta ajena y personas en paro o búsqueda de empleo**.

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Áreas de consulta



Resumen. Así es la distribución de los perfiles ante cada una de las áreas de consulta, las áreas en las que predominan consultas de hombres son en Industria y energía, Medio ambiente y Agricultura, Ganadería y Pesca, Transportes e Infraestructuras y Obras Públicas. El área de Medio ambiente ha sido consultada de manera igualitaria tanto por hombres como mujeres.

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Áreas de consulta

	Porcentaje total	Género		Edad				Estudios					Ocupación						
		Femenino	Masculino	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 exclusivo	Labores del hogar exclusivo	Parado o buscando empleo	Jubilado/a-Pensionista	Trabajador/a por cuenta propia	Trabajador/a por cuenta ajena	Cuidador/a en el entorno familiar
BASE	1000	652	348	145	456	341	58	30	155	395	157	191	28	48	375	71	70	325	15
Consumo	21,8%	23,5%	18,7%	19,3%	22,8%	22,6%	15,5%	10,0%	23,2%	24,3%	18,5%	18,3%	14,3%	8,3%	28,5%	18,3%	14,3%	18,5%	13,3%
Administración Local	15,0%	14,9%	15,2%	19,3%	15,1%	12,6%	17,2%	20,0%	14,8%	14,9%	15,3%	13,1%	17,9%	14,6%	14,1%	18,3%	18,6%	13,8%	20,0%
Servicios Sociales	14,1%	12,4%	17,2%	10,3%	13,8%	14,7%	22,4%	16,7%	16,1%	12,7%	17,2%	12,0%	21,4%	10,4%	14,4%	19,7%	5,7%	13,8%	13,3%
Trabajo	13,7%	14,7%	11,8%	13,1%	13,8%	13,8%	13,8%	16,7%	16,8%	15,4%	12,7%	10,5%	14,3%	31,3%	17,1%	11,3%	10,0%	10,2%	6,7%
Enseñanza	10,0%	10,9%	8,3%	10,3%	11,6%	7,9%	8,6%	6,7%	5,8%	8,4%	10,2%	15,2%	14,3%	8,3%	6,1%	5,6%	12,9%	13,5%	13,3%
Hacienda	7,8%	7,4%	8,6%	7,6%	6,8%	9,1%	8,6%	3,3%	5,2%	8,9%	8,3%	7,3%	10,7%	12,5%	6,4%	8,5%	12,9%	6,8%	13,3%
Sanidad	7,2%	7,7%	6,3%	9,0%	5,9%	7,9%	8,6%	3,3%	7,1%	8,1%	7,6%	7,9%	3,6%	8,3%	7,5%	5,6%	8,6%	8,3%	6,7%
Urbanismo y Vivienda	6,5%	6,6%	6,3%	3,4%	7,0%	7,6%	3,4%	3,3%	6,5%	5,8%	8,9%	7,3%	0,0%	4,2%	7,2%	1,4%	5,7%	8,9%	0,0%
Ocupación pública	4,9%	6,0%	2,9%	4,1%	5,9%	3,2%	8,6%	3,3%	4,5%	4,8%	6,4%	5,8%	7,1%	2,1%	5,9%	2,8%	8,6%	4,6%	0,0%
Industria y Energía	2,1%	1,7%	2,9%	2,8%	2,6%	1,5%	0,0%	3,3%	0,6%	2,5%	1,3%	3,1%	0,0%	2,1%	0,8%	1,4%	1,4%	4,0%	6,7%
Infraestructuras y Obras Públicas	1,7%	1,4%	2,3%	0,7%	1,5%	2,6%	0,0%	3,3%	2,6%	1,0%	0,6%	3,1%	0,0%	8,3%	1,1%	0,0%	2,9%	1,8%	0,0%
Justicia	1,7%	1,7%	1,7%	1,4%	1,3%	2,1%	3,4%	3,3%	0,6%	1,8%	0,6%	2,6%	0,0%	4,2%	1,1%	2,8%	0,0%	2,2%	0,0%
Agricultura, Ganadería, Pesca	1,5%	0,9%	2,6%	0,0%	1,3%	2,3%	1,7%	0,0%	1,9%	1,5%	3,8%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	2,8%	1,4%	2,2%	0,0%
Medio Ambiente y desarrollo sostenible	0,9%	0,8%	1,1%	2,1%	1,1%	0,3%	0,0%	0,0%	0,6%	1,3%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	0,5%	1,4%	1,4%	1,5%	0,0%
Protección personas bienes	0,9%	0,6%	1,4%	1,4%	0,9%	0,6%	1,7%	6,7%	1,3%	0,5%	0,6%	1,0%	0,0%	0,0%	1,1%	2,8%	0,0%	0,9%	0,0%
Turismo	0,9%	0,5%	1,7%	0,0%	1,3%	0,9%	0,0%	0,0%	2,6%	0,8%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,8%	2,8%	1,4%	0,6%	0,0%

Unidad. Porcentajes

Solo se muestran las áreas con base mayor a 12

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

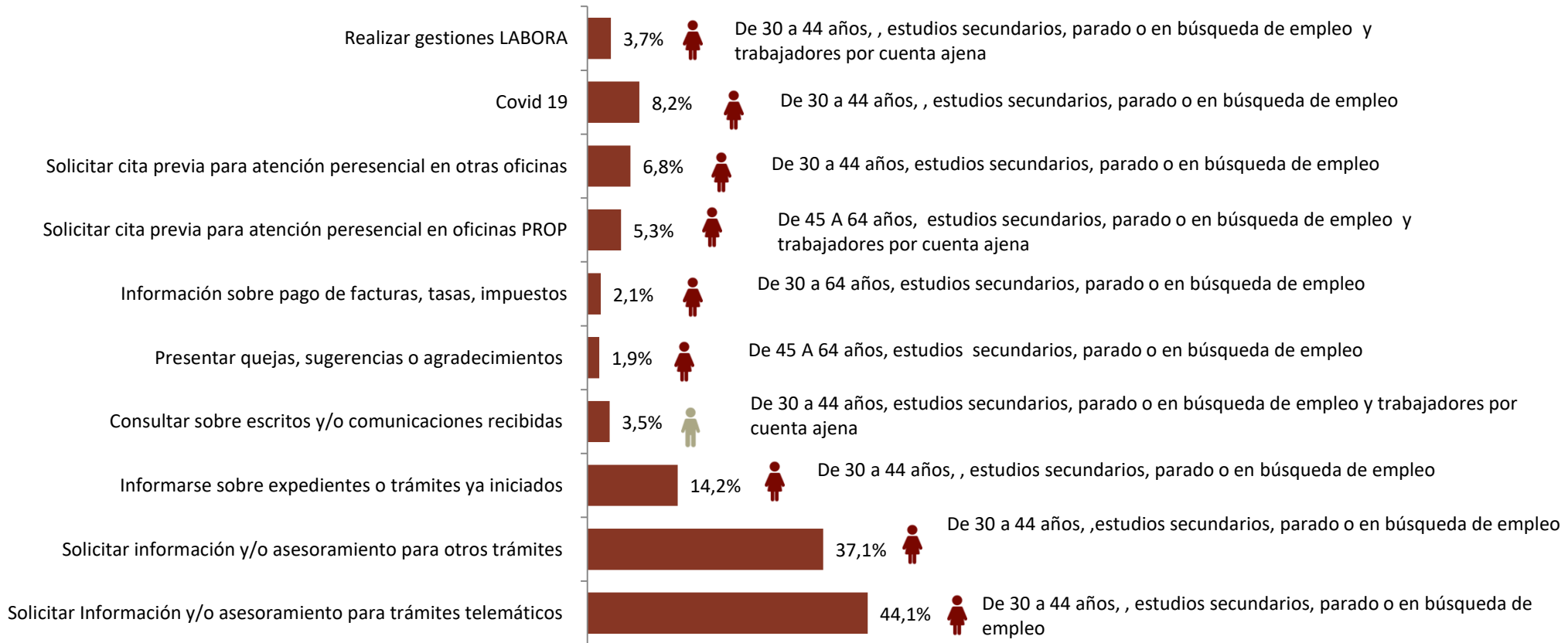
Áreas de consulta

	Porcentaje total	MOTIVO										FRECUENCIA								
		Solicitar información y/o asesoramiento para trámites telemáticos	Solicitar información y/o asesoramiento para otros trámites	Informarse sobre expedientes ya iniciados	Consultar sobre escritos o comunicaciones recibidas	Presentar quejas, sugerencias o agradecimientos	Información sobre pago de facturas, tasas, impuestos	Solicitar cita previa para atención presencial en oficinas PROP	Solicitar cita previa para atención presencial en otras oficinas o servicios	Covid-19	Realizar gestiones LABORA	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
BASE	1000	441	371	142	35	19	21	53	68	82	37	8	40	47	71	243	311	66	29	144
Consumo	21,8%	21,8%	29,9%	7,7%	17,1%	15,8%	28,6%	17,0%	32,4%	25,6%	18,9%	25,0%	7,5%	19,1%	32,4%	28,8%	21,9%	24,2%	13,8%	9,0%
Administración Local	15,0%	16,8%	17,3%	12,7%	8,6%	21,1%	0,0%	17,0%	13,2%	9,8%	0,0%	0,0%	12,5%	12,8%	11,3%	17,3%	14,8%	7,6%	13,8%	16,7%
Servicios Sociales	14,1%	12,9%	9,2%	37,3%	34,3%	15,8%	0,0%	17,0%	10,3%	14,6%	8,1%	37,5%	22,5%	27,7%	15,5%	16,0%	12,5%	9,1%	17,2%	7,6%
Trabajo	13,7%	12,7%	13,7%	6,3%	8,6%	15,8%	0,0%	5,7%	11,8%	12,2%	89,2%	12,5%	15,0%	27,7%	9,9%	15,6%	10,6%	18,2%	13,8%	13,2%
Enseñanza	10,0%	11,8%	11,1%	6,3%	25,7%	0,0%	14,3%	11,3%	14,7%	8,5%	0,0%	12,5%	17,5%	6,4%	15,5%	8,2%	9,3%	15,2%	13,8%	8,3%
Hacienda	7,8%	7,5%	4,9%	14,8%	8,6%	15,8%	42,9%	22,6%	8,8%	7,3%	0,0%	0,0%	5,0%	4,3%	4,2%	4,9%	10,9%	4,5%	3,4%	12,5%
Sanidad	7,2%	8,2%	10,5%	3,5%	0,0%	0,0%	14,3%	0,0%	4,4%	7,3%	8,1%	0,0%	7,5%	2,1%	9,9%	4,9%	10,0%	6,1%	10,3%	6,3%
Urbanismo y Vivienda	6,5%	7,5%	8,6%	4,2%	0,0%	0,0%	14,3%	5,7%	5,9%	8,5%	0,0%	0,0%	10,0%	2,1%	2,8%	5,3%	9,3%	6,1%	6,9%	6,3%
Ocupación pública	4,9%	7,5%	4,3%	2,1%	0,0%	15,8%	0,0%	11,3%	4,4%	4,9%	0,0%	0,0%	7,5%	4,3%	4,2%	4,5%	5,1%	6,1%	6,9%	4,9%
Industria y Energía	2,1%	0,7%	3,2%	6,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,7%	0,0%	0,0%	7,5%	0,0%	1,4%	0,8%	1,3%	3,0%	0,0%	6,3%
Infraestructuras y Obras Públicas	1,7%	0,7%	1,6%	2,1%	0,0%	0,0%	14,3%	9,4%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	2,5%	2,1%	1,4%	1,2%	1,9%	0,0%	6,9%	1,4%
Justicia	1,7%	1,4%	2,2%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	0,4%	1,6%	4,5%	0,0%	2,8%
Agricultura, Ganadería, Pesca	1,5%	0,7%	1,6%	2,1%	8,6%	0,0%	0,0%	5,7%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,2%	2,1%	1,3%	1,5%	3,4%	0,7%
Medio Ambiente y desarrollo sostenible	0,9%	1,4%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	14,3%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	1,5%	0,0%	3,5%
Protección personas bienes	0,9%	1,4%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	0,4%	1,0%	1,5%	0,0%	2,1%
Turismo	0,9%	1,4%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	25,0%	0,0%	4,3%	0,0%	0,4%	1,0%	0,0%	0,0%	0,7%

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Motivos

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.



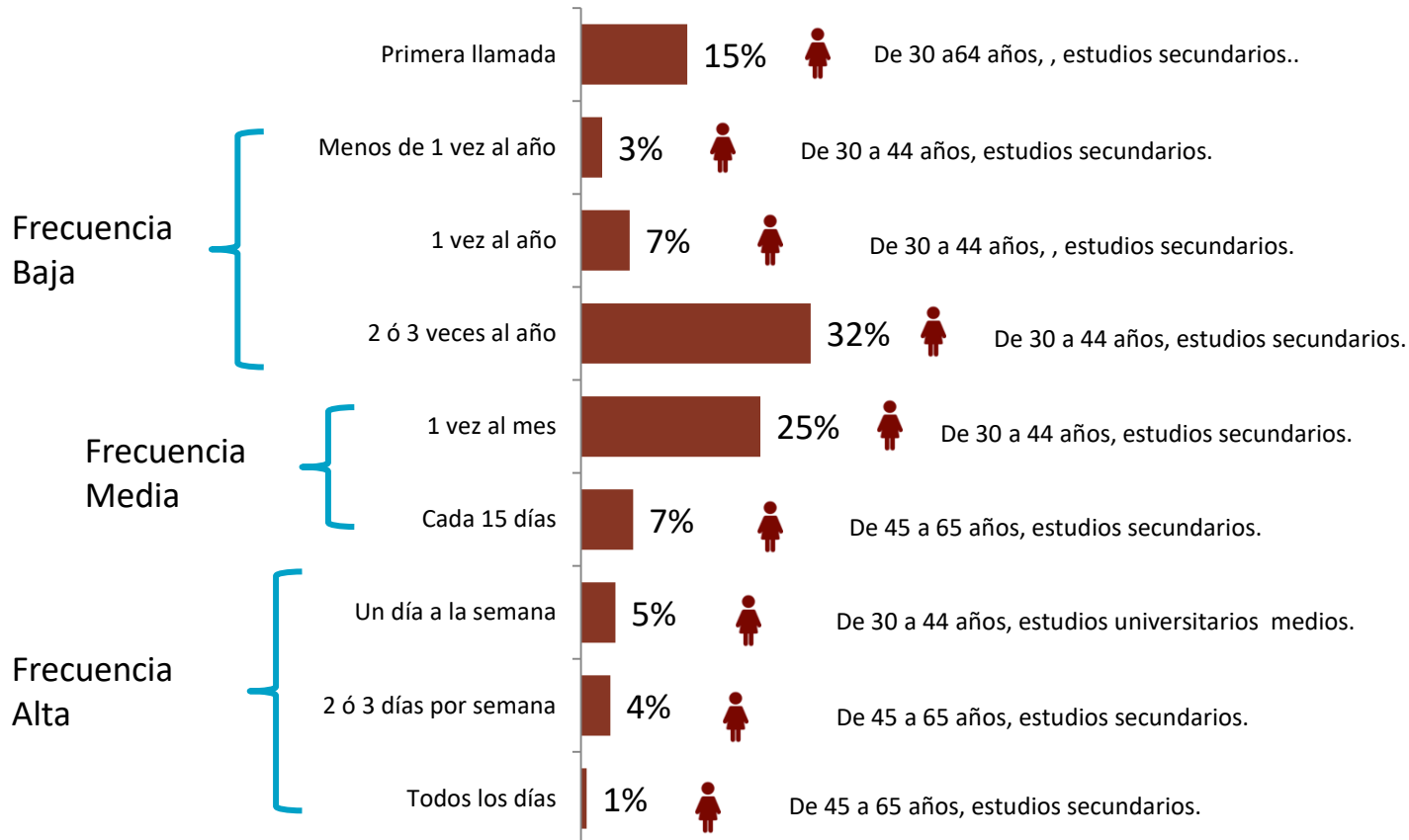
COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

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	Secundarios 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	652	348	145	456	341	58	30	155	395	157	191	28	48	375	71	70	325	15
Solicitar Información y/o asesoramiento para trámites telemáticos	44,1%	43,9%	44,5%	49,0%	44,3%	39,6%	56,9%	26,7%	41,9%	45,8%	42,0%	47,1%	39,3%	31,3%	46,1%	43,7%	47,1%	44,6%	33,3%
Solicitar información y/o asesoramiento para otros trámites	37,1%	37,4%	36,5%	35,2%	36,0%	40,5%	31,0%	40,0%	37,4%	34,7%	40,1%	37,7%	46,4%	31,3%	37,6%	36,6%	31,4%	37,2%	33,3%
Informarse sobre expedientes o trámites ya iniciados	14,2%	12,3%	17,8%	12,4%	16,2%	11,7%	17,2%	20,0%	17,4%	13,4%	16,6%	10,5%	14,3%	14,6%	13,3%	15,5%	14,3%	14,5%	20,0%
Consultar sobre escritos y/o comunicaciones recibidas	3,5%	2,6%	5,2%	2,8%	5,0%	2,1%	1,7%	0,0%	1,3%	4,6%	5,1%	3,7%	0,0%	4,2%	3,2%	1,4%	4,3%	5,2%	0,0%
Presentar quejas, sugerencias o agradecimientos	1,9%	2,3%	1,1%	0,0%	1,3%	2,9%	5,2%	0,0%	2,6%	2,3%	1,9%	0,5%	0,0%	2,1%	2,1%	0,0%	1,4%	2,2%	0,0%
Información sobre pago de facturas, tasas, impuestos	2,1%	2,5%	1,4%	4,1%	2,2%	1,5%	0,0%	3,3%	1,3%	1,8%	1,3%	3,1%	3,6%	6,3%	1,1%	0,0%	2,9%	2,5%	6,7%
Solicitar cita previa para atención presencial en oficinas PROP	5,3%	5,5%	4,9%	2,1%	4,8%	7,0%	6,9%	3,3%	3,2%	5,3%	4,5%	6,8%	3,6%	10,4%	4,0%	11,3%	5,7%	4,3%	6,7%
Solicitar cita previa para atención presencial en otras oficinas o servicios	6,8%	7,5%	5,5%	6,2%	7,9%	5,6%	6,9%	0,0%	9,7%	5,6%	6,4%	8,9%	0,0%	6,3%	6,9%	4,2%	10,0%	7,1%	13,3%
Covid-19	8,2%	7,7%	9,2%	9,0%	9,0%	7,6%	3,4%	3,3%	10,3%	8,4%	8,3%	8,4%	14,3%	6,3%	8,8%	9,9%	2,9%	9,2%	0,0%
Realizar gestiones LABORATORIO	3,7%	4,3%	2,6%	2,8%	3,5%	4,7%	1,7%	6,7%	5,2%	4,1%	3,2%	2,6%	3,6%	8,3%	5,3%	0,0%	2,9%	2,8%	0,0%

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Frecuencia de uso



Resumen: casi la mitad de los ciudadanos utilizan el servicio en una frecuencia baja (de manera anual), las personas que utilizan el servicio con mayor frecuencia mujeres, y la ocupación más repetida en todas las frecuencias de uso es la de parado o en búsqueda de empleo.

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	Cuidado r/a en el entorno familiar
BASE	1000	652	348	145	456	341	58	30	155	395	157	191	28	48	375	71	70	325	15
Todos los días	0,8%	0,8%	0,9%	0,7%	0,7%	1,2%	0,0%	0,0%	1,3%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	6,3%	0,5%	0,0%	4,3%	0,0%	0,0%
2 ó 3 días por semana	4,0%	4,3%	3,4%	4,1%	3,5%	5,3%	0,0%	3,3%	4,5%	3,8%	2,5%	3,1%	3,6%	4,2%	5,1%	4,2%	0,0%	2,2%	6,7%
Un día a la semana	4,7%	5,4%	3,4%	3,4%	5,5%	3,5%	8,6%	0,0%	7,1%	3,3%	10,8%	2,1%	0,0%	4,2%	4,5%	2,8%	1,4%	7,1%	0,0%
Cada 15 días	7,1%	8,0%	5,5%	6,2%	5,9%	9,1%	6,9%	10,0%	9,0%	6,1%	10,8%	5,8%	3,6%	4,2%	8,5%	14,1%	4,3%	6,2%	6,7%
1 vez al mes	24,3%	24,4%	24,1%	26,2%	23,2%	25,2%	22,4%	36,7%	31,0%	24,6%	19,1%	27,7%	17,9%	27,1%	26,9%	22,5%	11,4%	28,9%	13,3%
2 ó 3 veces al año	31,1%	30,4%	32,5%	26,2%	35,5%	26,4%	36,2%	43,3%	25,2%	33,4%	32,5%	26,2%	35,7%	41,7%	30,7%	19,7%	45,7%	27,4%	46,7%
1 vez al año	6,6%	5,8%	8,0%	8,3%	6,6%	6,5%	3,4%	0,0%	2,6%	6,8%	6,4%	11,5%	25,0%	0,0%	4,5%	5,6%	4,3%	9,8%	0,0%
Menos de 1 vez al año	2,9%	2,8%	3,2%	1,4%	2,6%	3,2%	6,9%	0,0%	3,2%	2,8%	3,8%	2,6%	3,6%	2,1%	3,5%	1,4%	5,7%	2,2%	0,0%
Esta es mi primera llamada	14,4%	13,5%	16,1%	19,3%	12,3%	15,8%	10,3%	6,7%	14,2%	13,9%	14,0%	18,3%	10,7%	8,3%	12,5%	28,2%	22,9%	13,5%	26,7%



RESULTADOS

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Satisfacción global

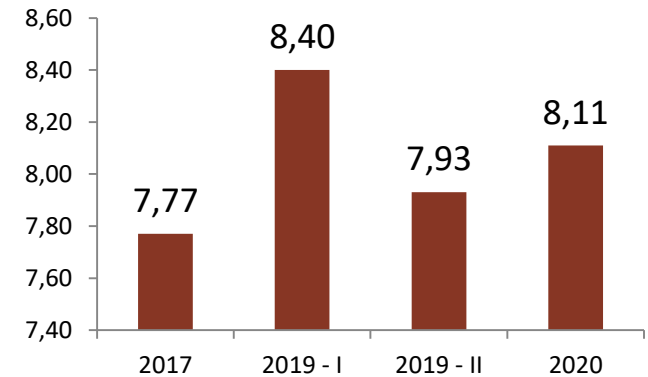
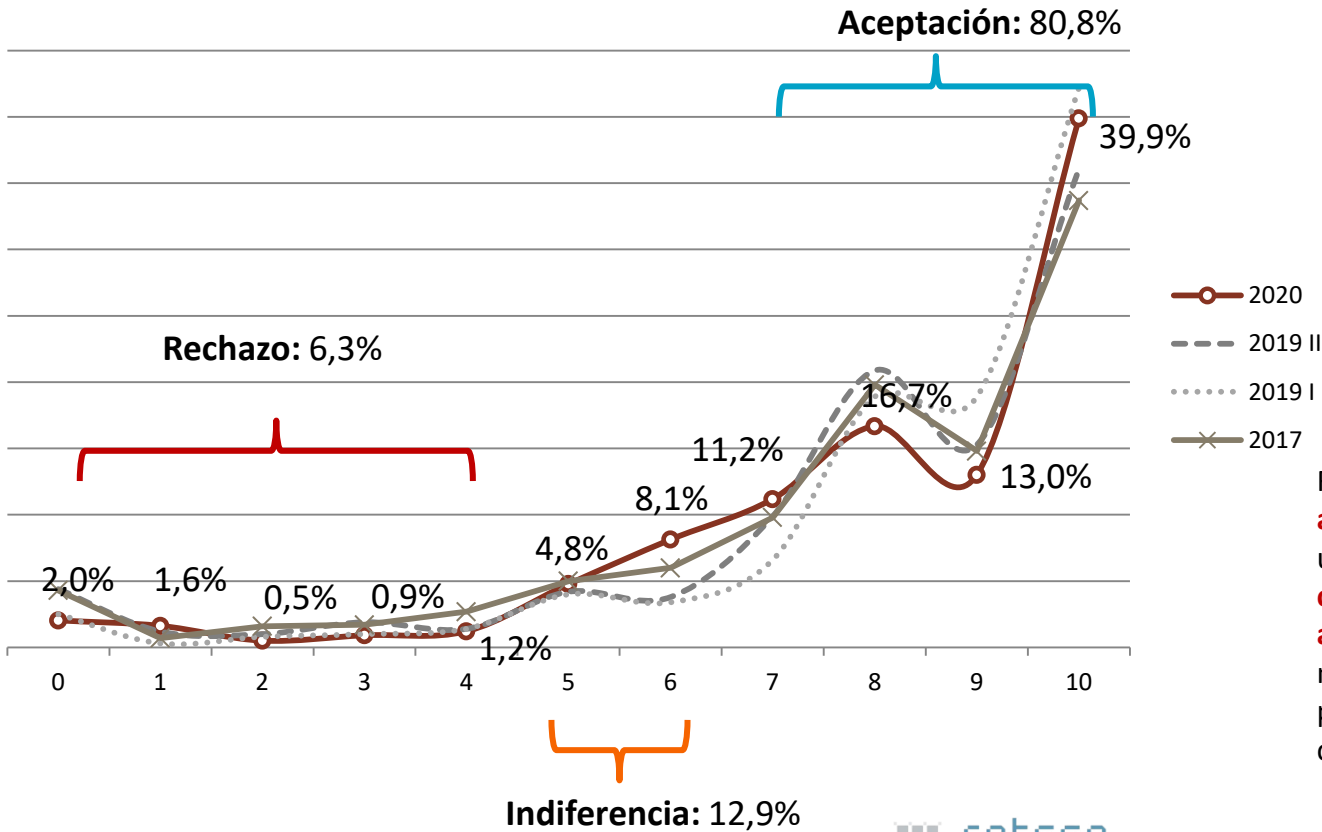
Satisfacción por atributos

Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Satisfacción Global

Media: **8,11**



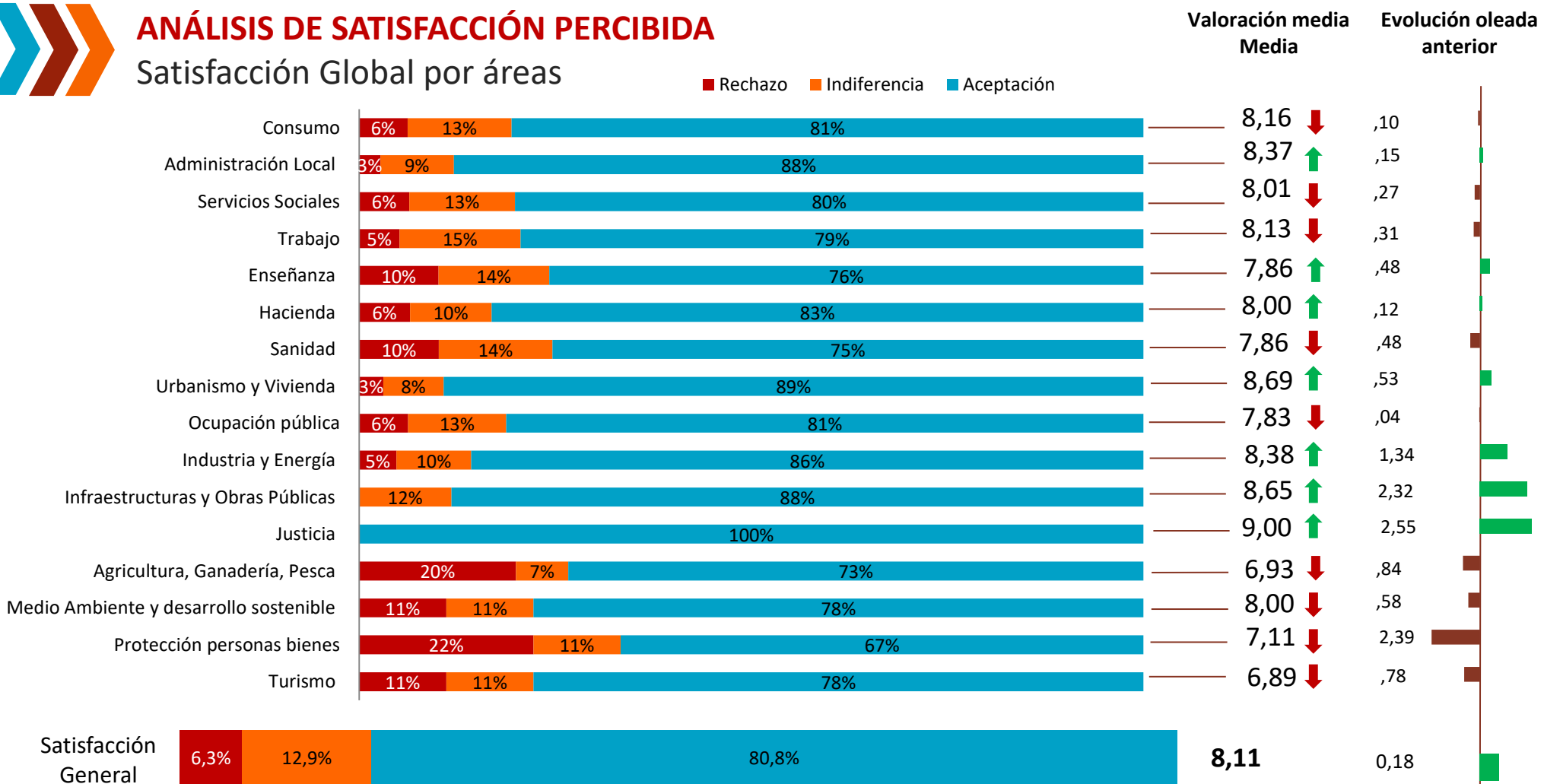
Resumen: de manera general se observa un **aumento** en la satisfacción de los ciudadanos usuarios del servicio 012. Cerca del **80% de los ciudadanos atendidos le dan una nota de aceptación**, y el servicio ha alcanzado una nota media de **8,11 sobre 10**, si bien, es menor que a principios de año 2019 sube 0,18 puntos en comparación con finales del mismo año.

Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Satisfacción Global por áreas

■ Rechazo ■ Indiferencia ■ Aceptación

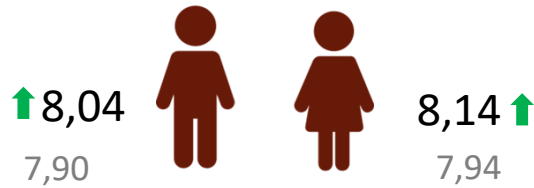


Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Nivel de satisfacción por variables sociodemográficas

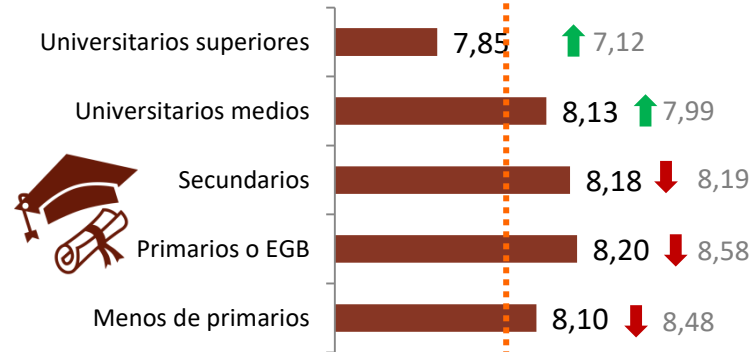
Género



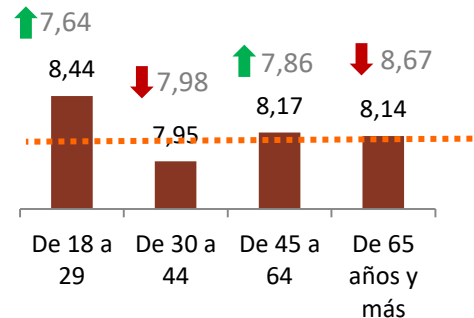
Ocupación



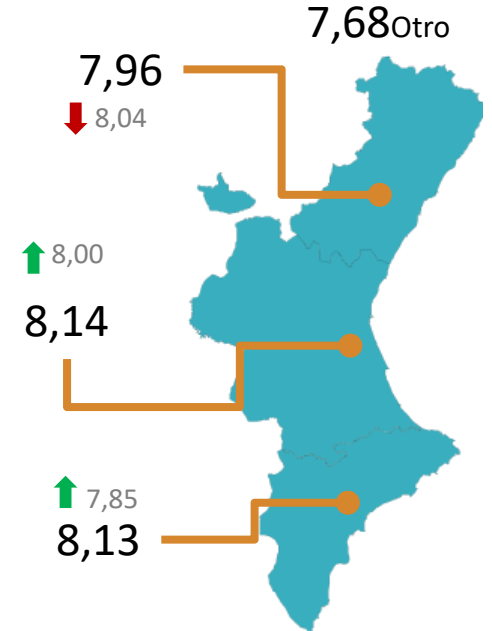
Nivel Educativo



Edad



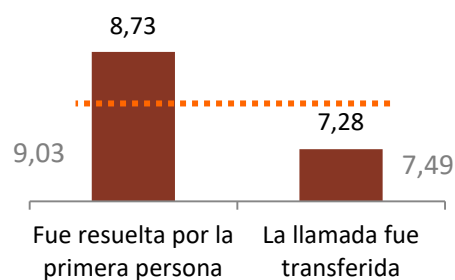
Provincia



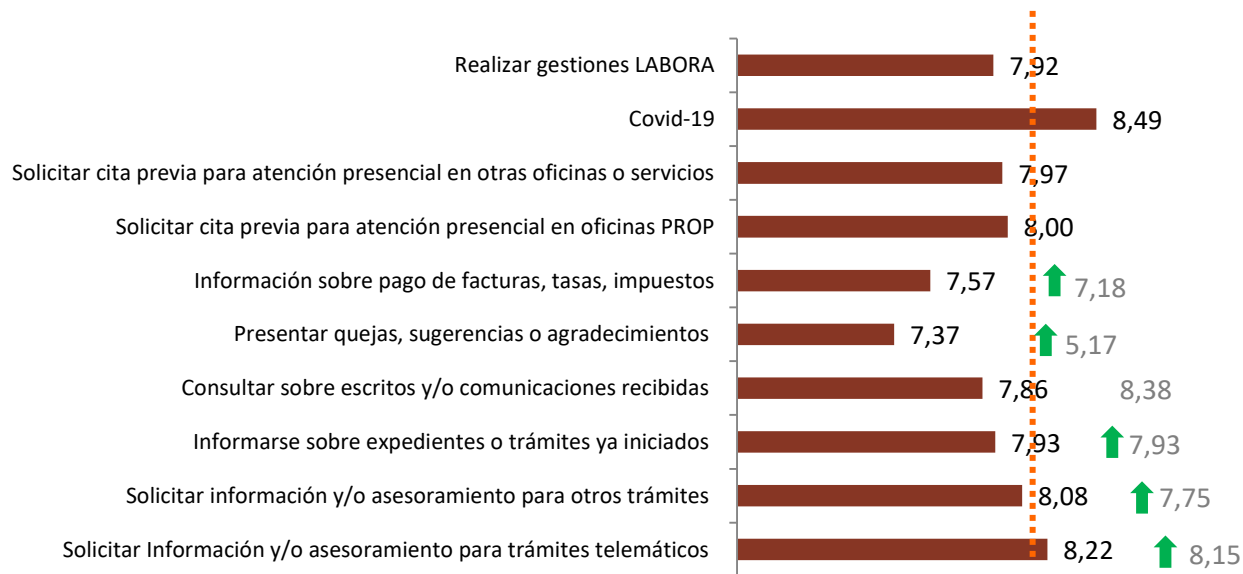
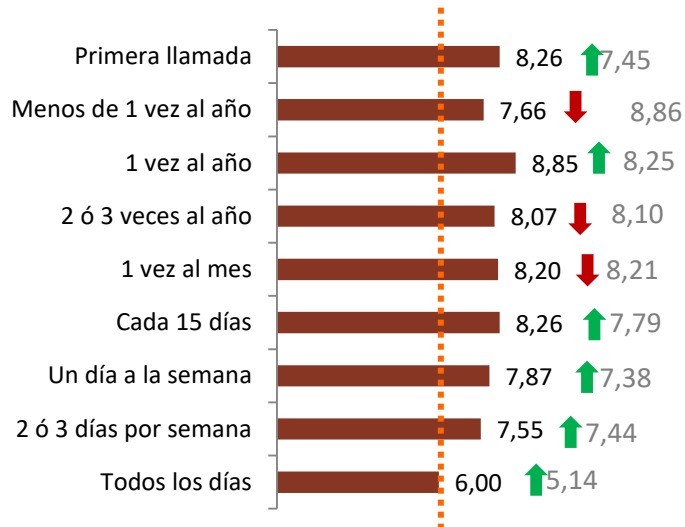
Resumen: al analizar la **nota media por variables sociodemográficas** encontramos que esta **ha aumentado** en la gran mayoría de los casos, y los que han disminuido no presentan una disminución significativa.

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Nivel de satisfacción por motivos, frecuencia y resolución.



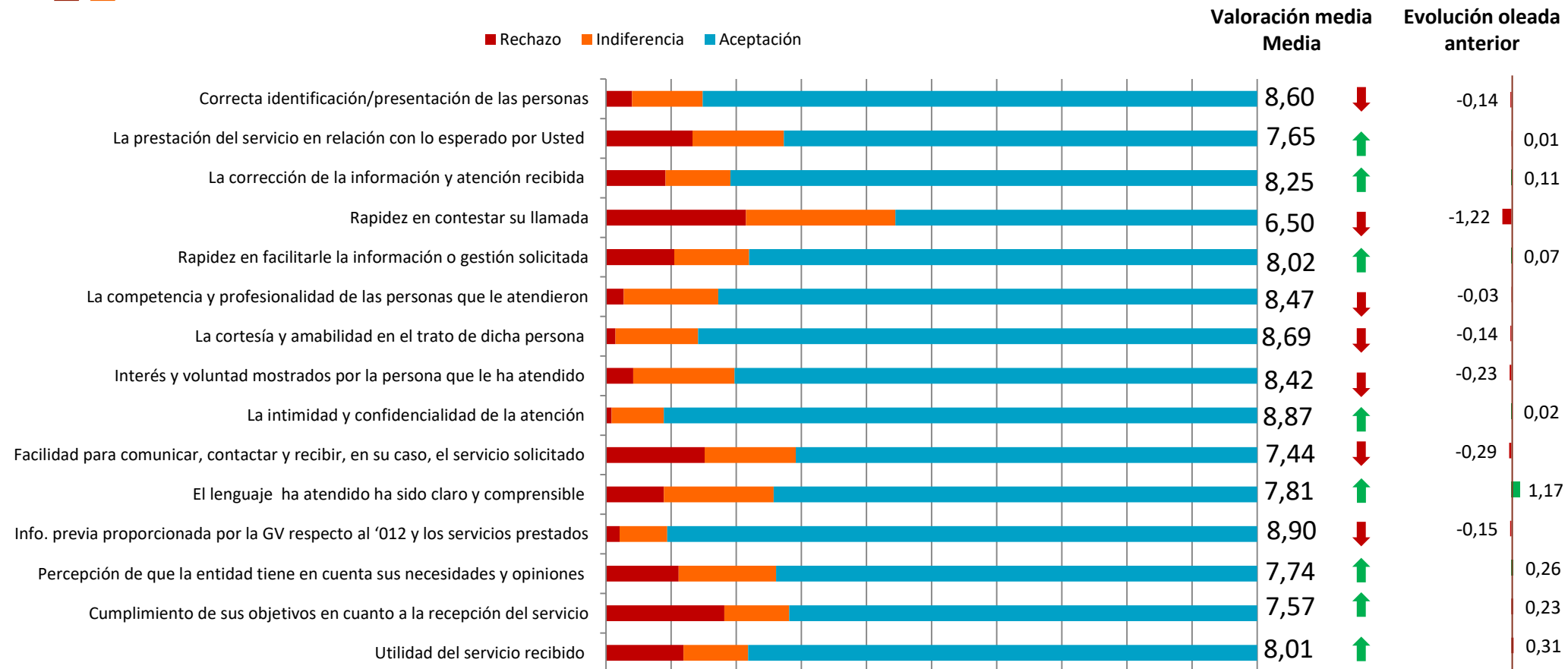
Resumen: al analizar la **satisfacción por motivos** de uso del servicio, las personas que **consultan sobre Covid-19** y **solicitan información y/o asesoramiento para tramites telemáticos** están más satisfechas con el servicio, y son las que **presentan quejas sugerencias o agradecimientos** las más 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 8,11
 ↑ Aumento con respecto 2019 II
 Datos en Gris, datos 2019 II

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos



Resultados

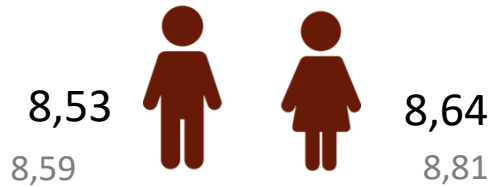


ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

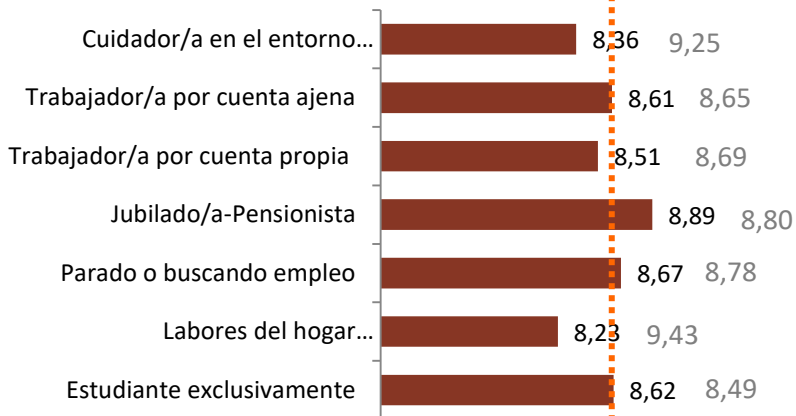
Valoración por atributos y variables de segmentación **(Elementos Tangibles)**
Correcta identificación y presentación de las personas que contestaron su llamada

Media: **8,60** 8,74

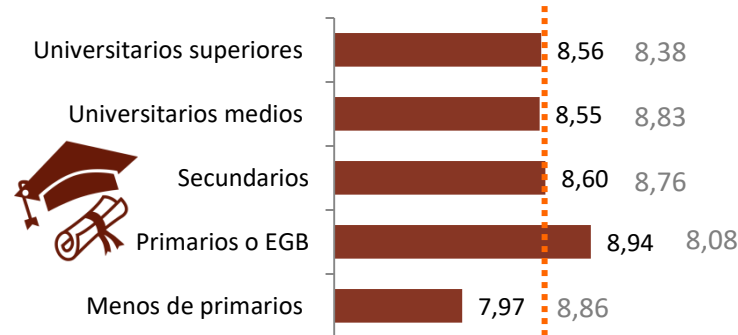
Género



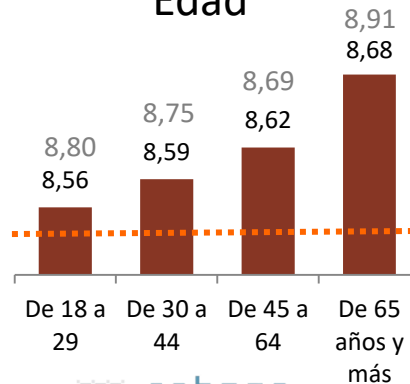
Ocupación



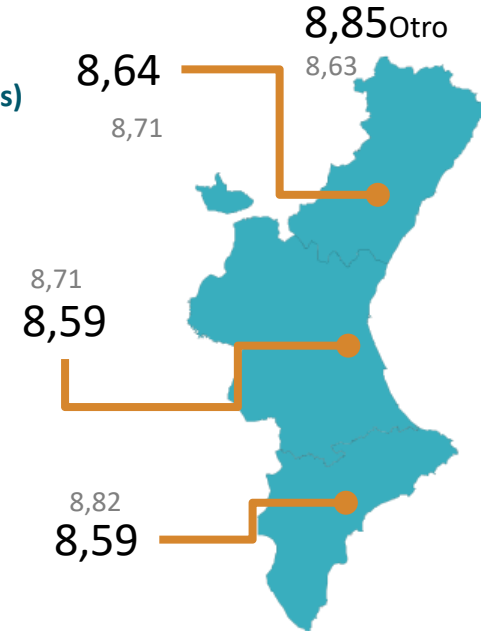
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: son las **mujeres** las que presentan **mayor satisfacción** con este atributo, también se observa que a **menor nivel educativo menor es la satisfacción** con el mismo.

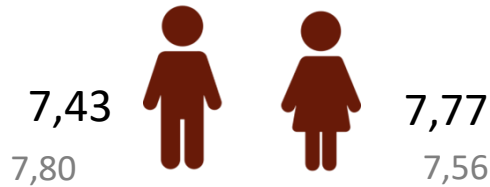
Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

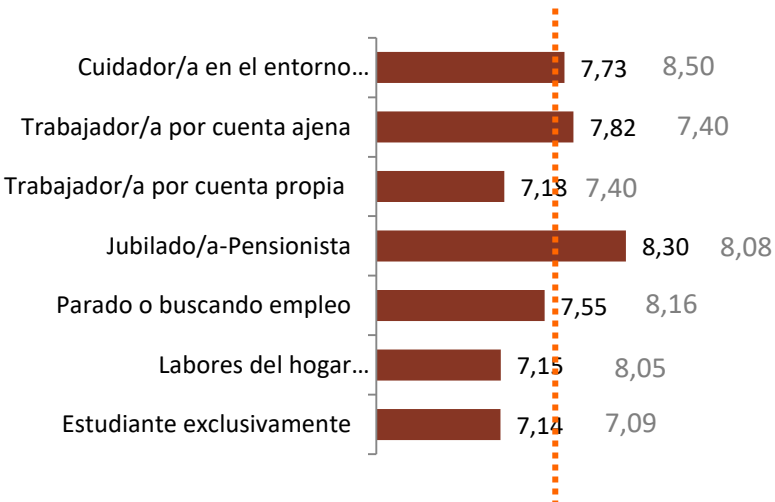
Valoración por atributos y variables de segmentación **(Fiabilidad)**
La prestación del servicio en relación con lo esperado por Usted

Media: **7,65** 7,64

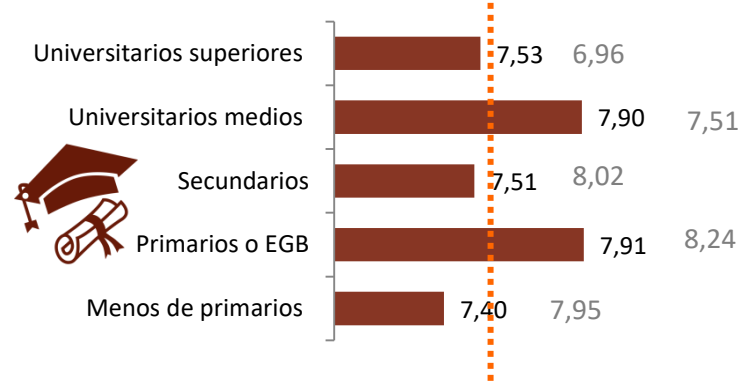
Género



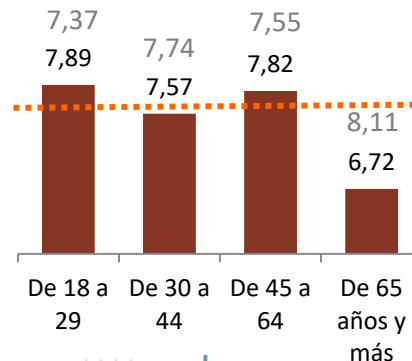
Ocupación



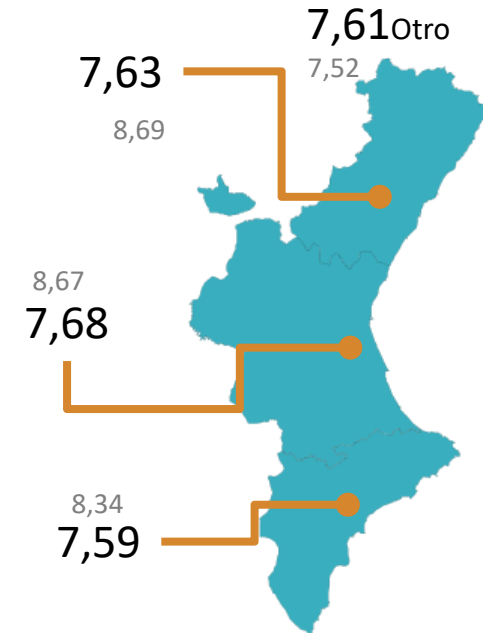
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: en cuanto al género se observa que son los hombres quienes ponen peor nota, también que a **los que tienen menor nivel educativos son las más insatisfechos con el atributo**, y son **las personas mayores de 65 años de edad** son los que ponen una **nota muy por debajo de la media**. Por su parte, **los estudiantes son los más insatisfechos** con la prestación del servicio.

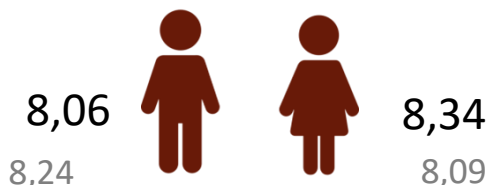
Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

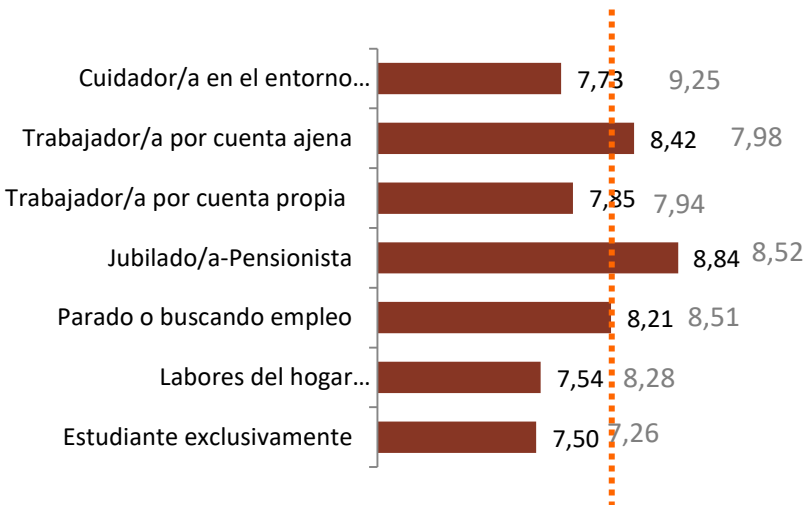
Valoración por atributos y variables de segmentación **(Fiabilidad)**
La corrección de la información y atención recibida

Media: **8,25** 8,14

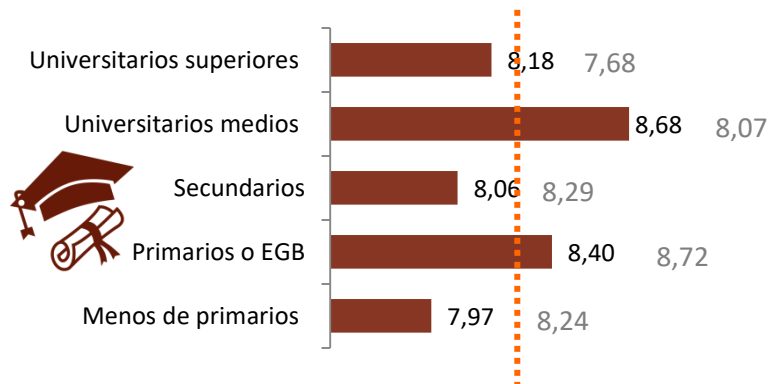
Género



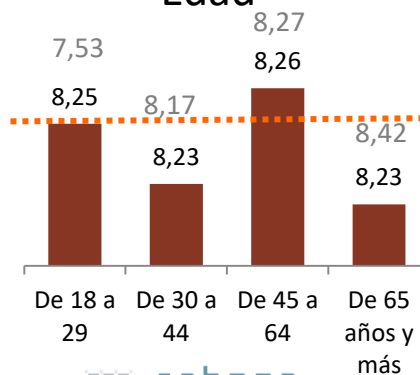
Ocupación



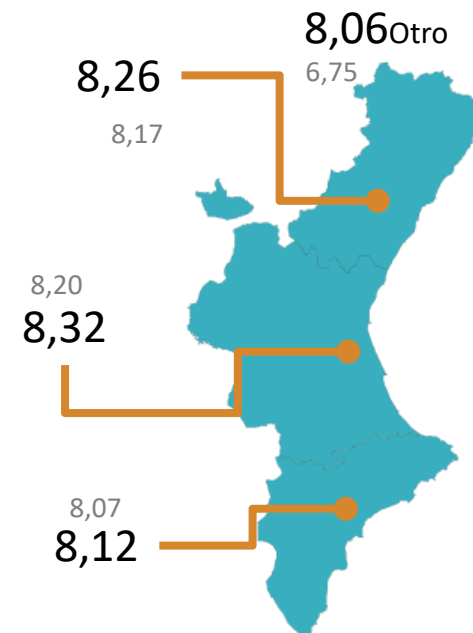
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: son las mujeres las que califican mejor este atributo, se observa que las personas con nivel educativo menor a estudios primarios y secundarios son los más insatisfechos con el mismo, y **las personas menores de 30 años y los de 45 a 64 de edad** son los que ponen una **nota por encima de la media**. Por su parte, **los estudiantes son los más insatisfechos** con la prestación del servicio.

Resultados

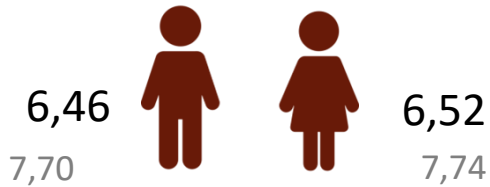


ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

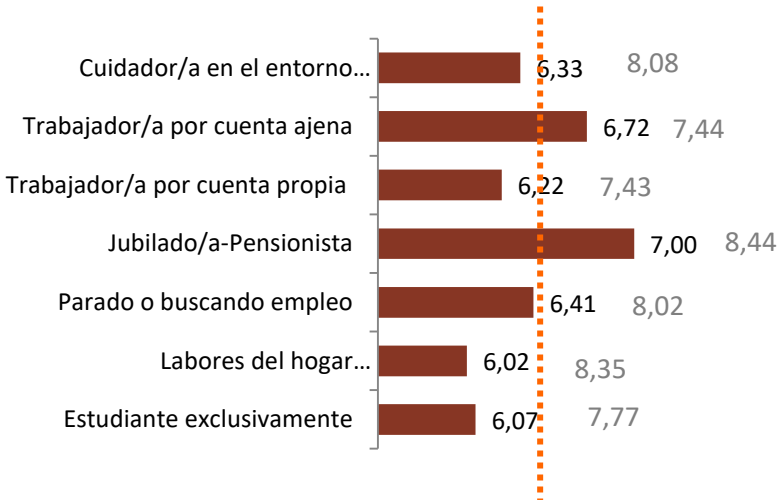
Valoración por atributos y variables de segmentación (**Capacidad de Respuesta**)
Rapidez en contestar su llamada

Media: **6,50** 7,72

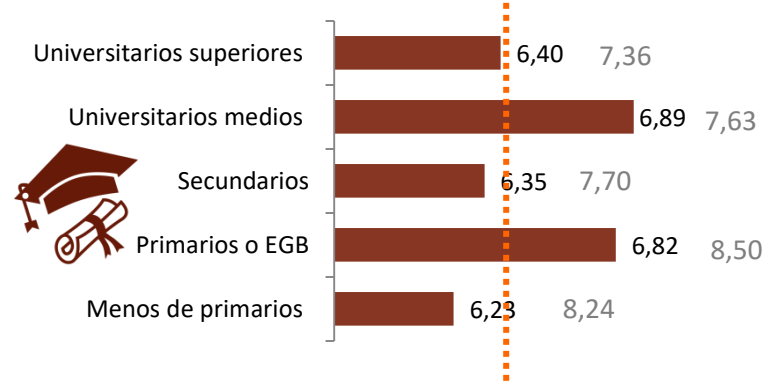
Género



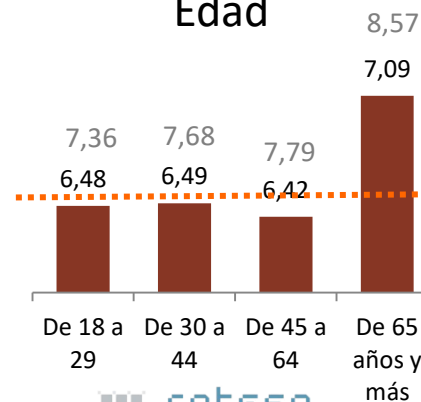
Ocupación



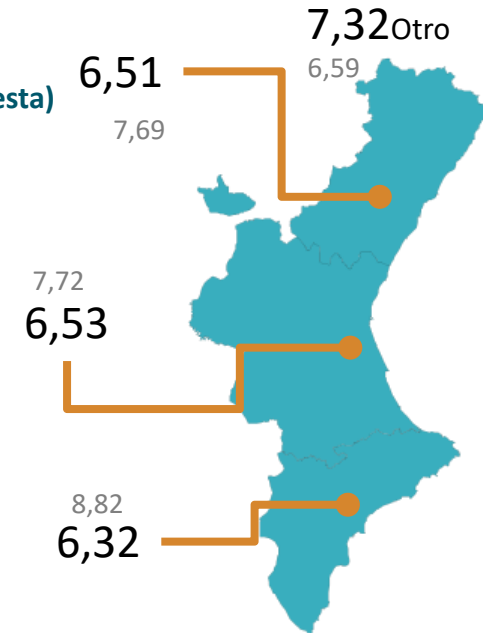
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: este es uno de los atributos con nota más baja, son **las mujeres** las que ponen mejor puntuación, las personas con **estudios universitarios medios y primarios o EGB** son los que ponen mejor nota a la rapidez del servicio, y las personas **jubiladas o pensionistas** son los que dan una nota de 7.

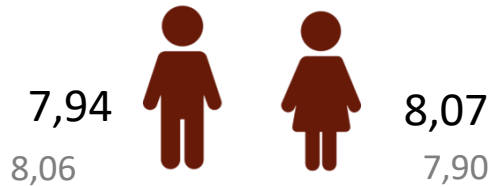
Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

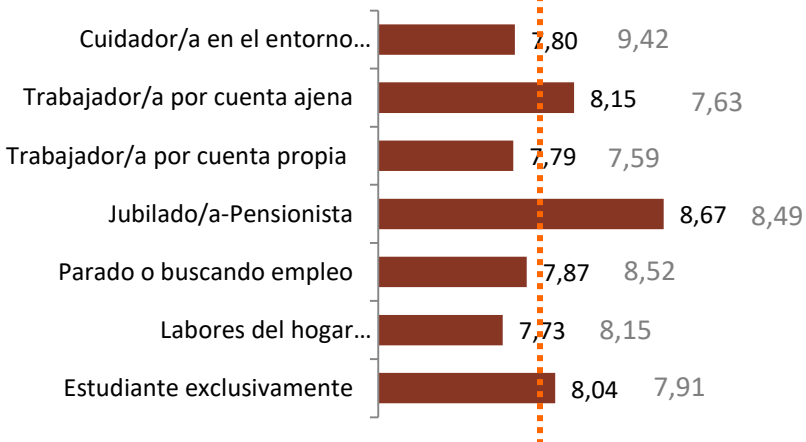
Valoración por atributos y variables de segmentación **(Capacidad de Respuesta)**
Rapidez en facilitarle la información o gestión solicitada

Media: **8,02** 7,72

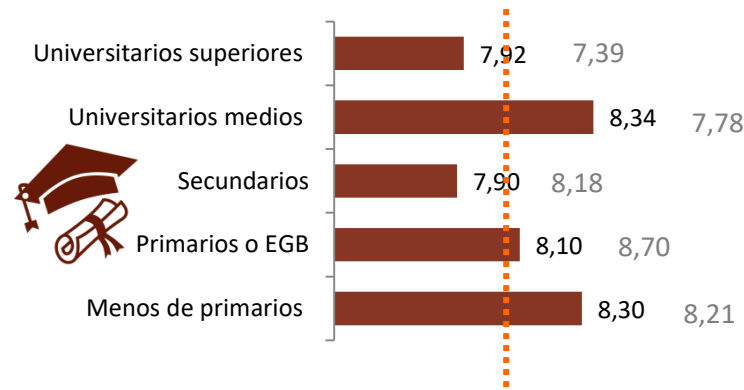
Género



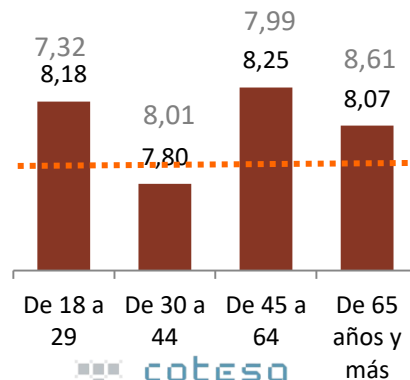
Ocupación



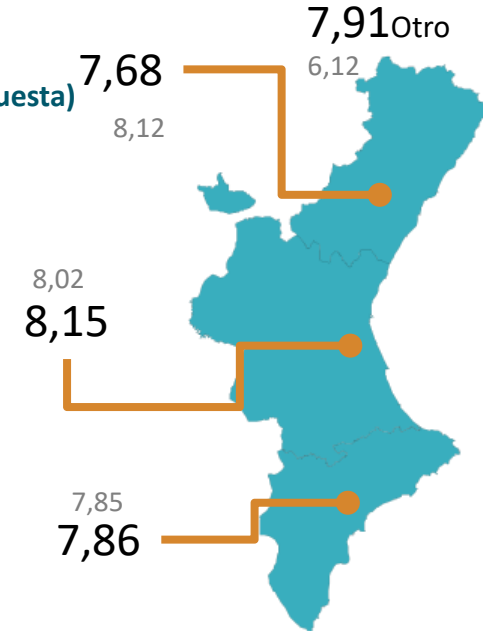
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: 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 cuenta ajena y los que se dedican a las labores del hogar son los más insatisfechos** con la rapidez en facilitar la información o gestión solicitada.

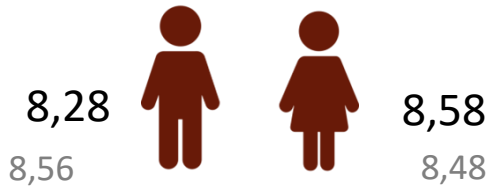
Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

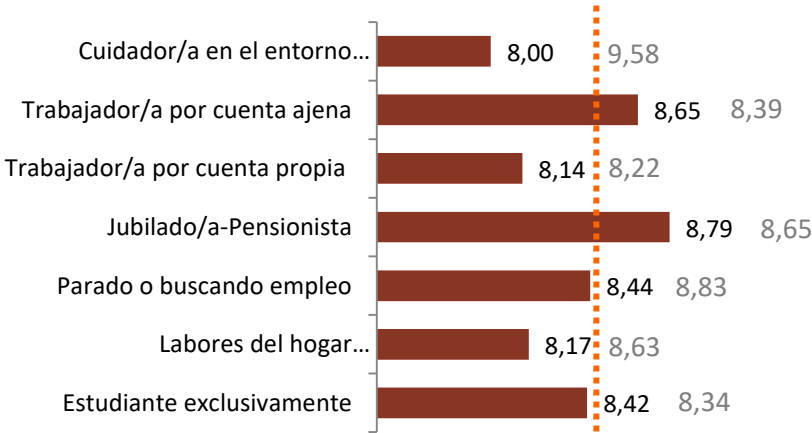
Valoración por atributos y variables de segmentación **(Profesionalidad)**
 La competencia y profesionalidad de las personas que le atendieron

Media: **8,47** 8,51

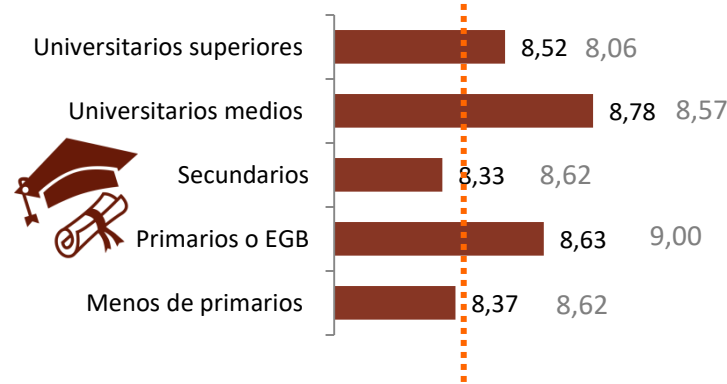
Género



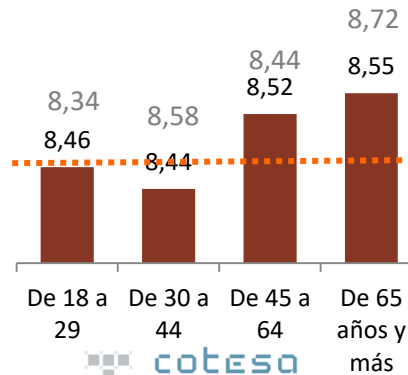
Ocupación



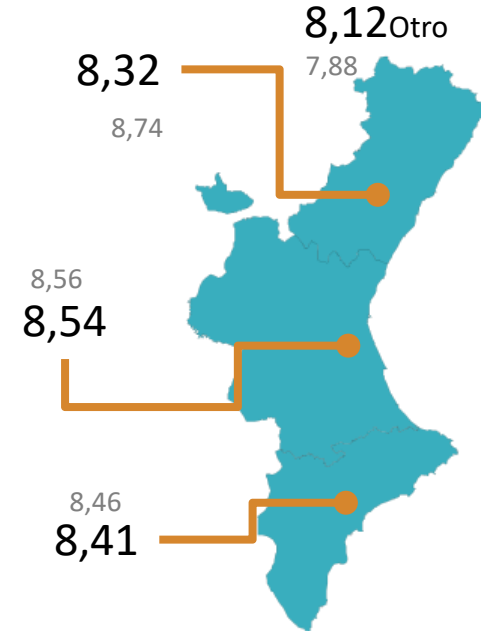
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: en cuanto al género se observa que son las **mujeres las que ponen mejor** nota a la competencia y profesionalidad de las personas que le atienden, **los trabajadores por cuenta ajena y los jubilados son los más satisfechos**, por nivel educativo se aprecia que los que tienen **estudios secundarios y primarios son los más insatisfechos**, y en cuanto a la edad, la satisfacción es menor en edades inferiores a 44 años-.

Resultados

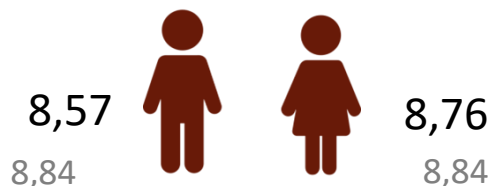


ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación **(Atención personalizada)**
La cortesía y amabilidad en el trato de dicha persona

Media: **8,69** 8,84

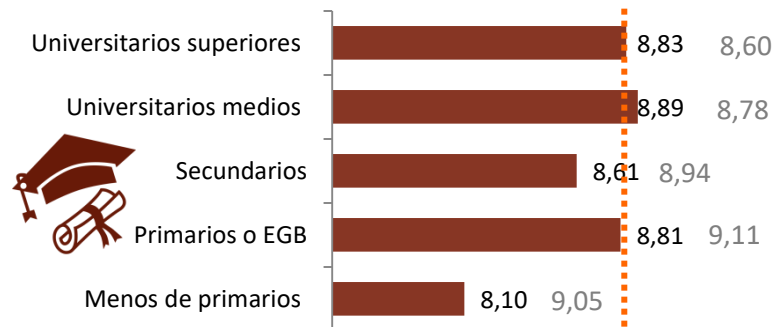
Género



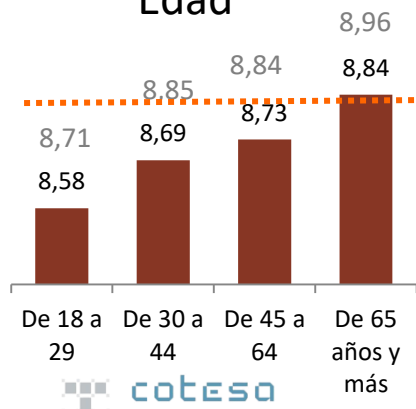
Ocupación



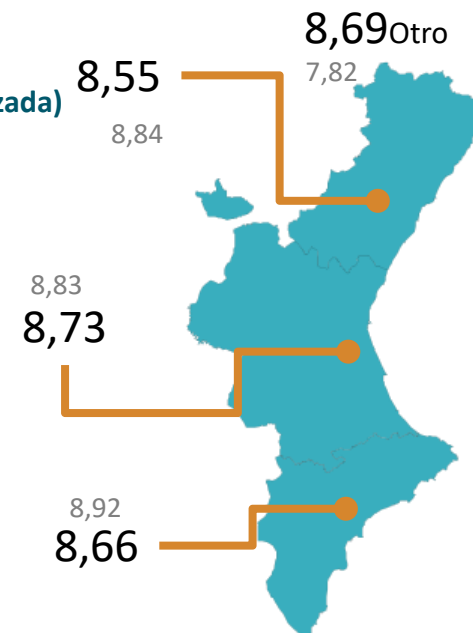
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: en cuanto al género son los hombres quienes puntúan más bajo este atributo, se observa que a **menor nivel educativo menor es la satisfacción** con el mismo, y conforme **aumenta la edad, la satisfacción con la amabilidad aumenta**. Por su parte, **los que se dedican al cuidado en el entorno familiar, labores del hogar, estudiantes y trabajadores por cuenta propia** son los que se muestran más insatisfechos con este atributo.

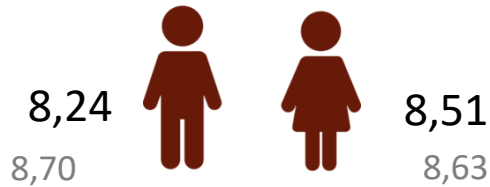
Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

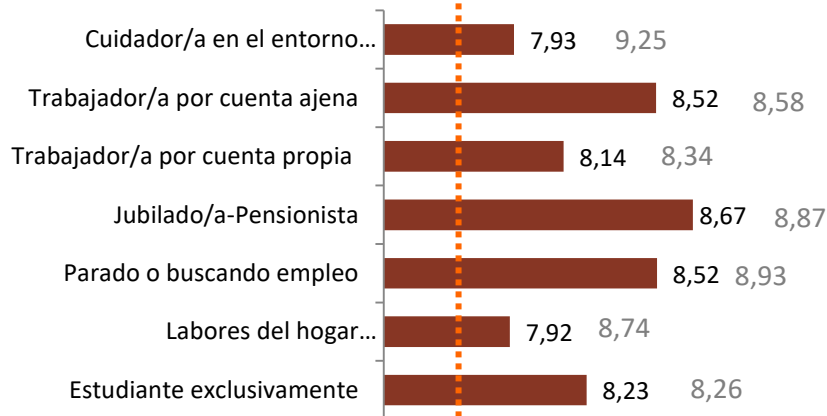
Valoración por atributos y variables de segmentación **(Atención personalizada)**
Interés y voluntad mostrados por la persona que le ha atendido

Media: **8,42** 8,65

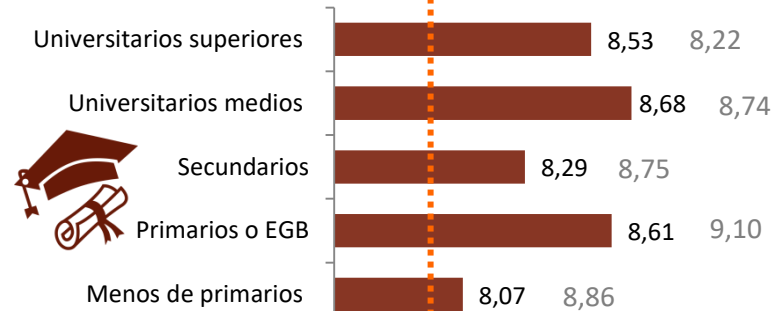
Género



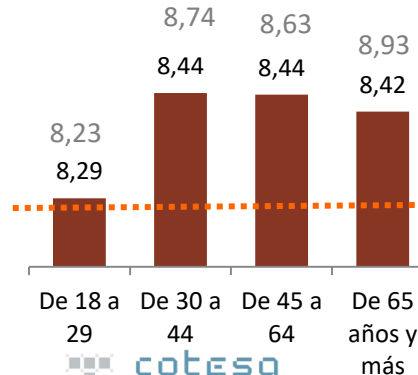
Ocupación



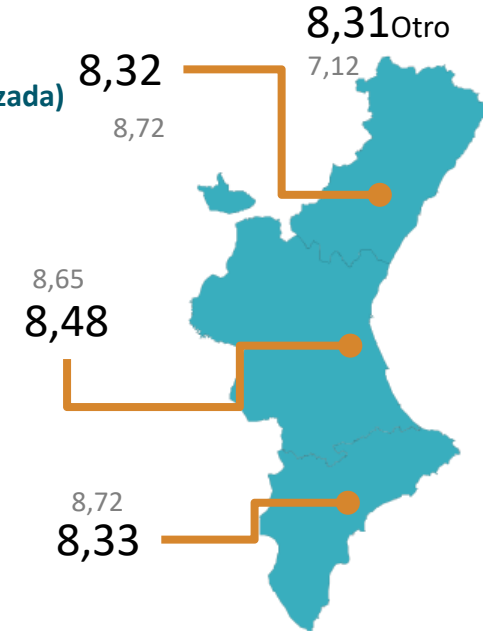
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: en cuanto al género este atributo es mejor valorado por las mujeres, se observa que a **menor nivel educativo menor es la satisfacción** con el mismo, **cuidadores en el entorno familiar así como los que se dedican a las labores del hogar** son los que se muestran más insatisfechos con este atributo.

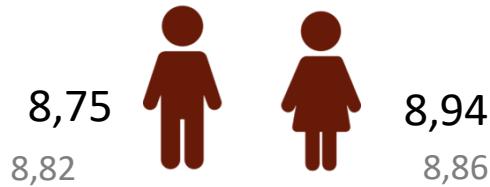
Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

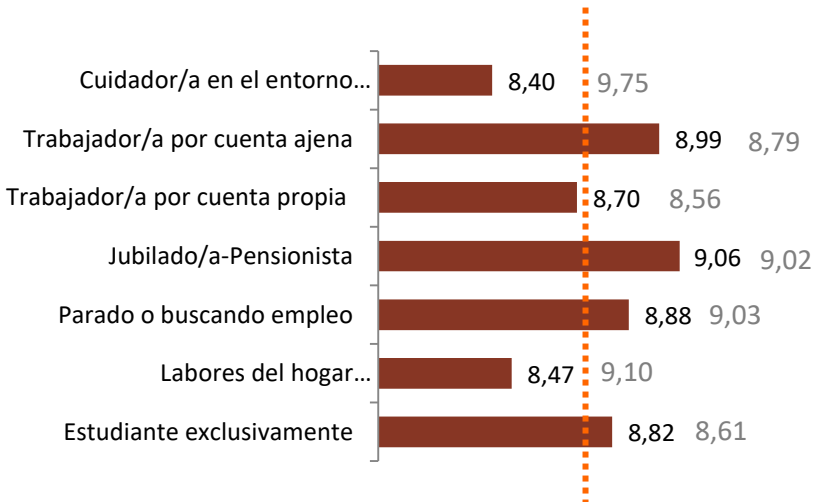
Valoración por atributos y variables de segmentación **(Atención personalizada)**
La intimidad y confidencialidad de la atención

Media: **8,87** 8,85

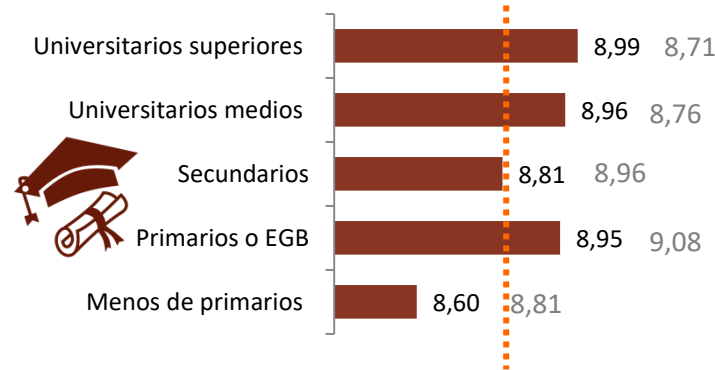
Género



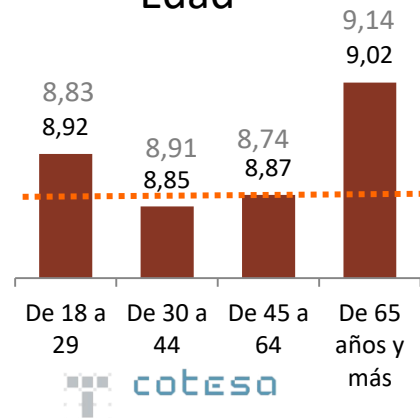
Ocupación



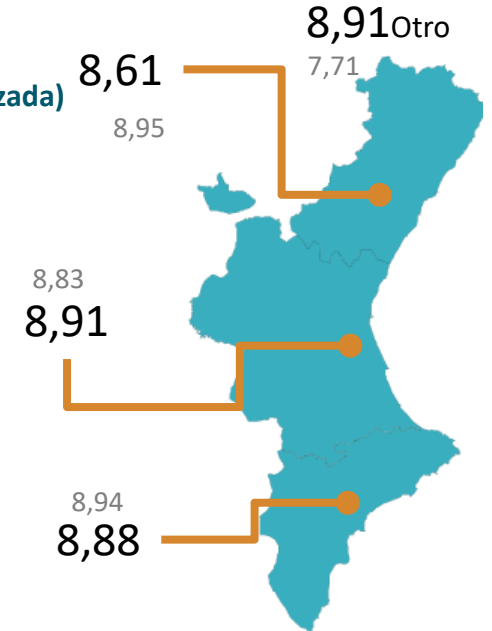
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: son los hombres quienes puntúan más bajo este atributo, se observa que a las personas con nivel de educativo de secundaria y estudios menos de primarios son los más insatisfechos. Por su parte, **los cuidadores en el entorno familiar y los que se dedican a las labores del hogar**, son los que se muestran más insatisfechos con este atributo.

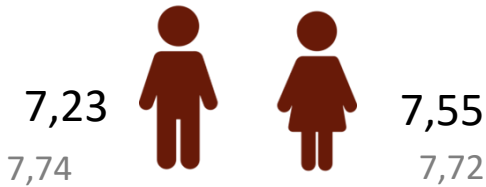
Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

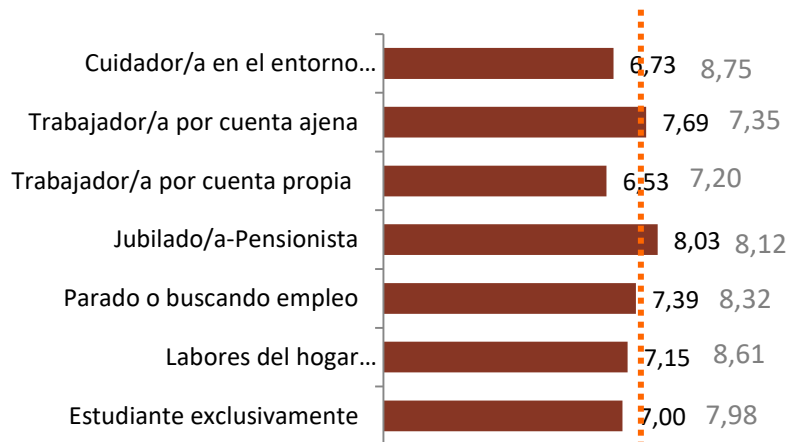
Valoración por atributos y variables de segmentación **(Accesibilidad)**
Facilidad para comunicar, contactar y recibir, en su caso, el servicio solicitado

Media: **7,44** 7,73

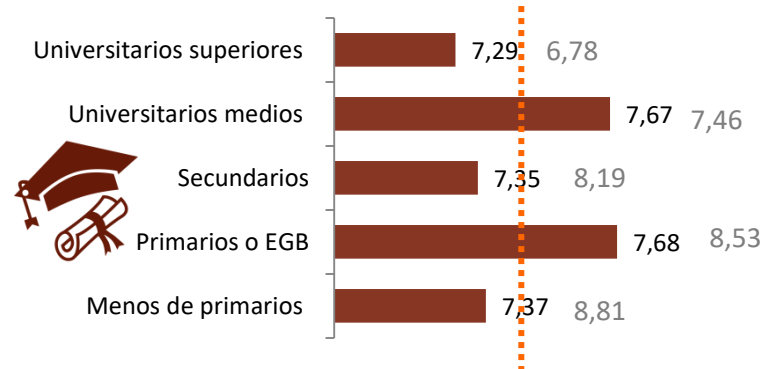
Género



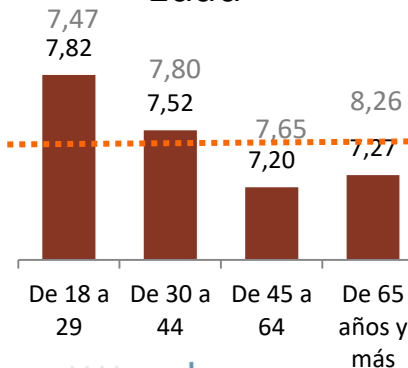
Ocupación



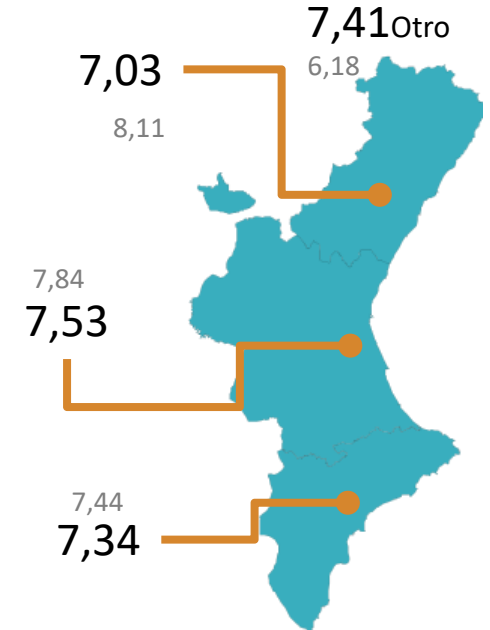
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: se observa que los **hombres son los que dan las notas más bajas**, las personas **trabajadoras por cuenta propia y los cuidadores en el entorno familiar son los más insatisfechos**, y que a **mayor edad la satisfacción disminuye**

Resultados

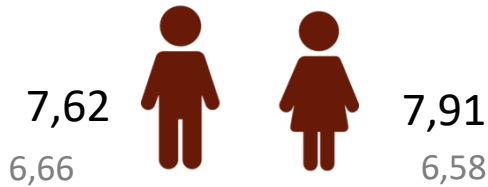
ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación (Comunicación)

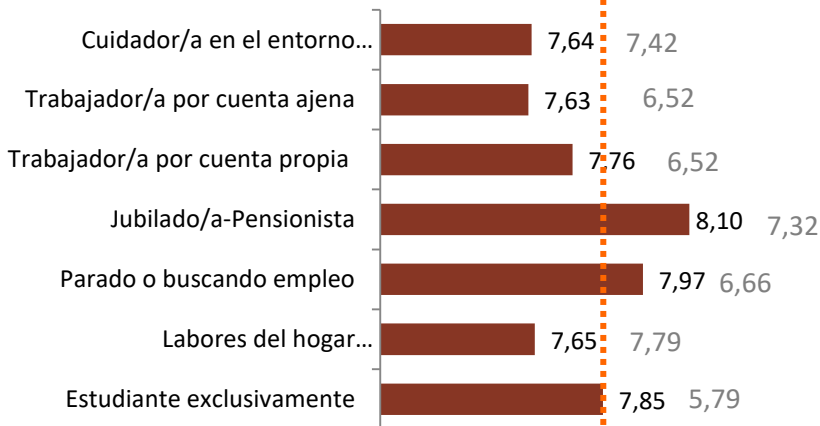
El lenguaje utilizado por la persona que le ha atendido ha sido claro y comprensible

Media: **7,81** 6,64

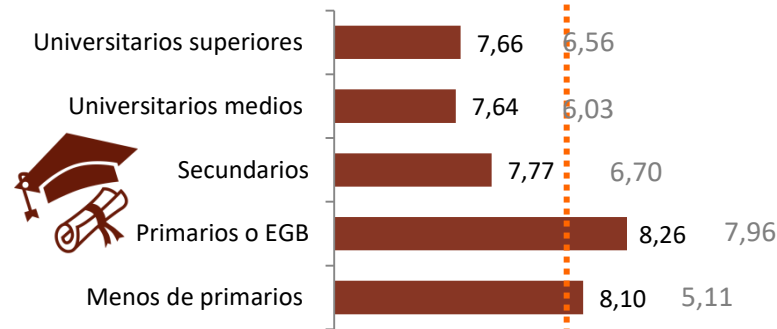
Género



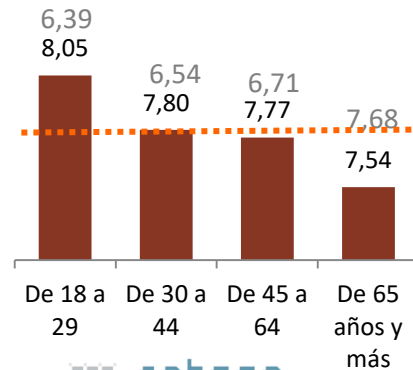
Ocupación



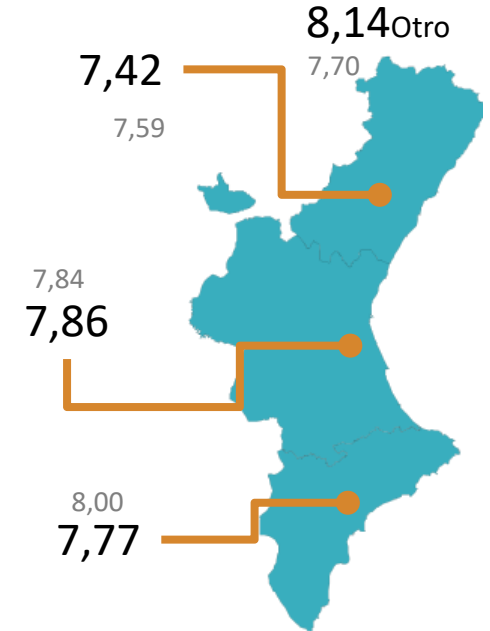
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: Se observa que a **menor nivel educativo mayor es la insatisfacción** con el mismo, y **los mayores de 65 años son los más satisfechos** con el lenguaje utilizado. Por su parte, **los trabajadores por cuenta ajena, por cuenta propia, cuidadores en el entorno familiar y los que se dedican a labores del hogar**, son los que se muestran más insatisfechos con este atributo.

Resultados

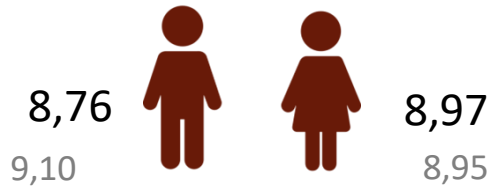
ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación (Comunicación)

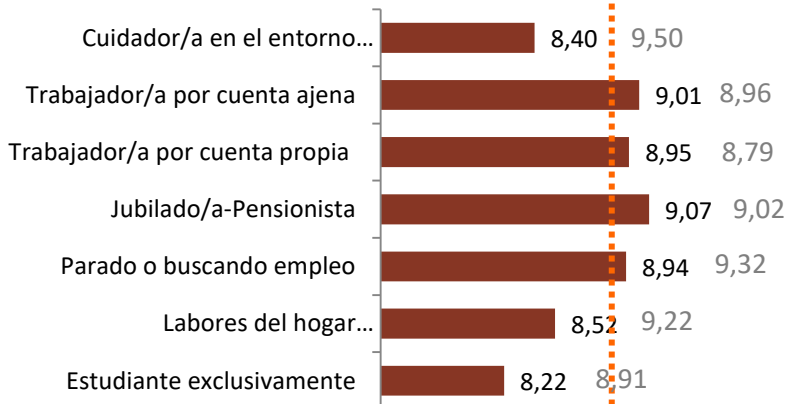
Información previa proporcionada por la GV respecto al '012 y los servicios prestados a través del mismo

Media: **8,90** 9,05

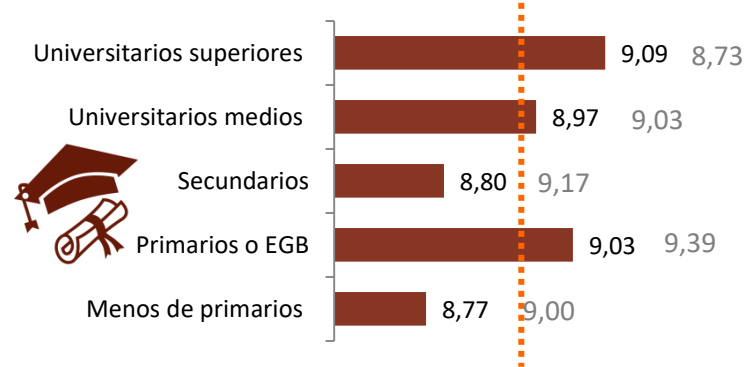
Género



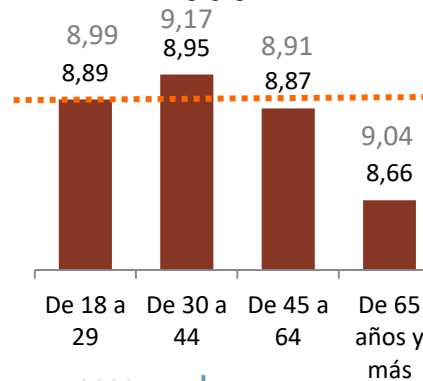
Ocupación



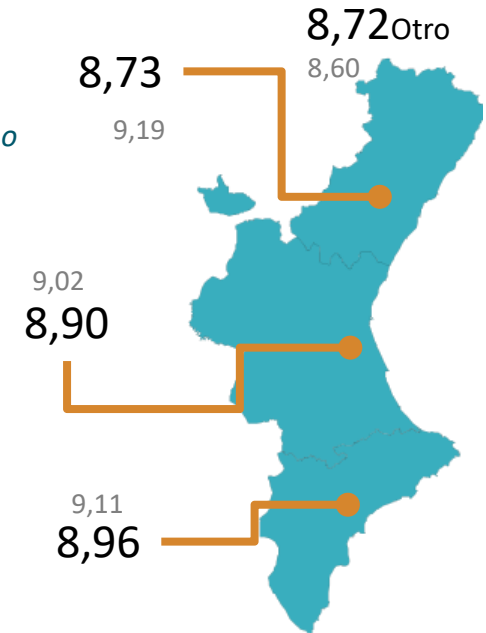
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: en cuanto al género son los hombres los que ponen una nota mas baja, se observa que a **menor nivel educativo menor es la satisfacción** con el mismo. Por su parte, **los estudiantes y cuidadores en el entorno familiar**, son los que se muestran más insatisfechos con este atributo.

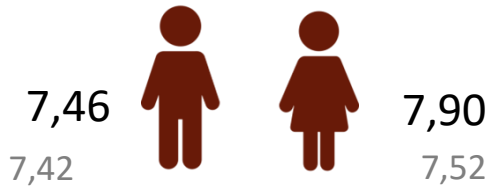
Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

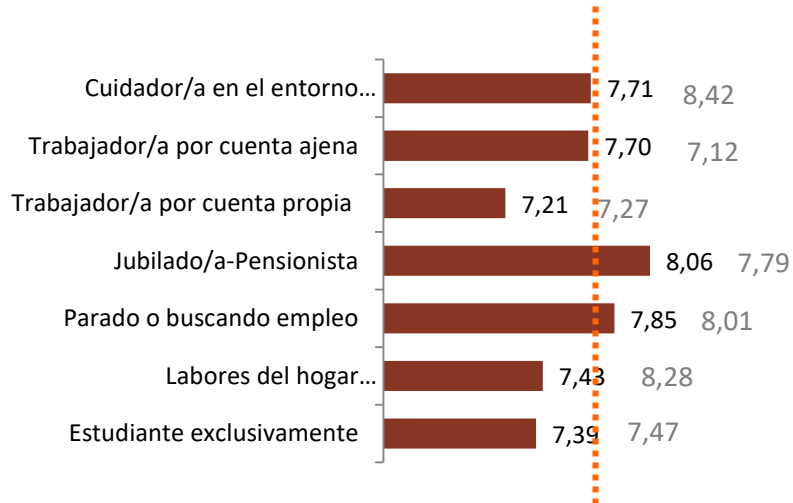
Valoración por atributos y variables de segmentación (Participación ciudadana)
 Percepción de que la entidad tiene en cuenta sus necesidades y opiniones

Media: **7,74** 7,49

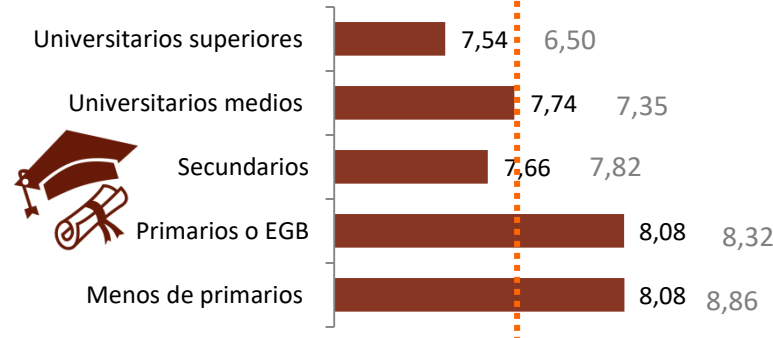
Género



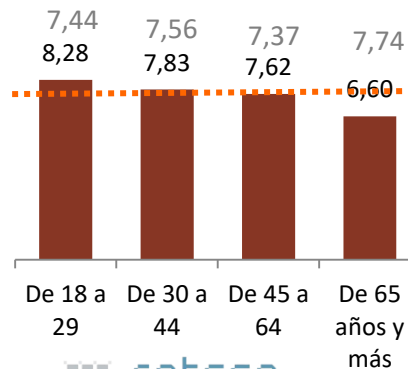
Ocupación



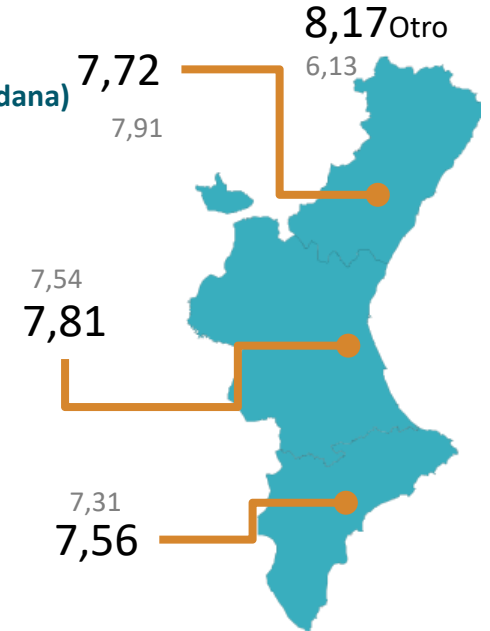
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: se observa que a **menor nivel educativo mayor es la satisfacción** con el mismo, y son las personas mayores de 65 años los más insatisfechos. Por su parte, **los trabajadores por cuenta propia** son los que se muestran más insatisfechos con este atributo.

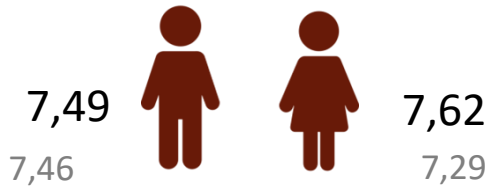
Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

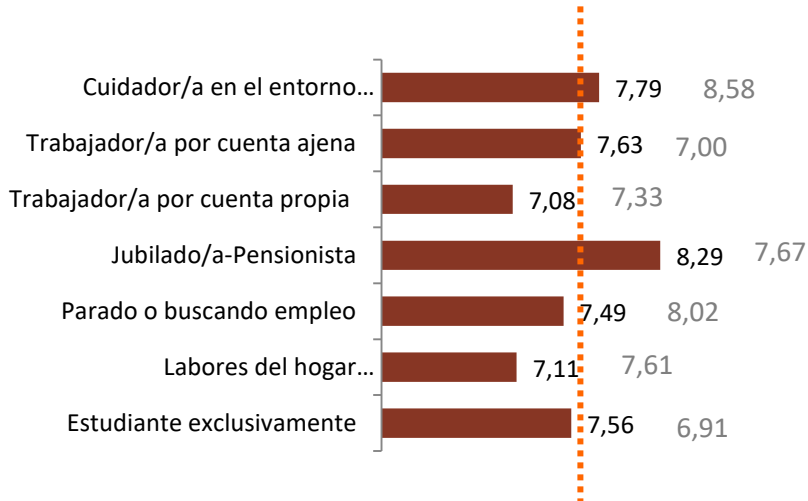
Valoración por atributos y variables de segmentación **(Rendimiento)**
Cumplimiento de sus objetivos en cuanto a la recepción del servicio (obtuvo lo que deseaba)

Media: **7,57** 7,34

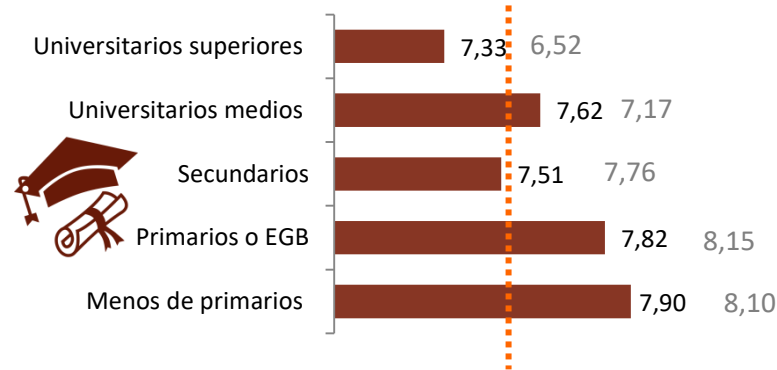
Género



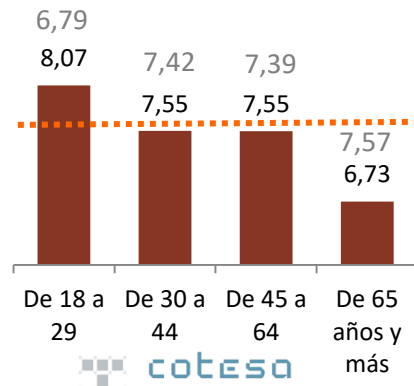
Ocupación



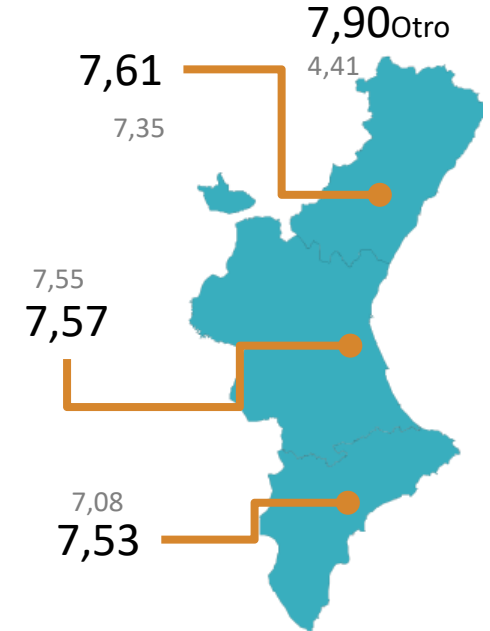
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: en cuanto al género son los **hombres** quienes ponen una nota **por debajo de la media** de este atributo, se observa que **las personas con estudios universitarios superiores** son los más insatisfechos y son **los mayores de 65 años** los más insatisfechos con el cumplimiento de sus objetivos en la llamada.

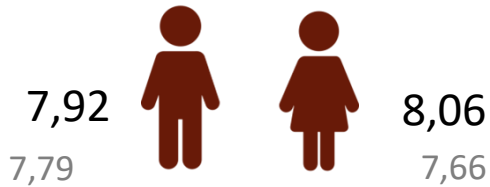
Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

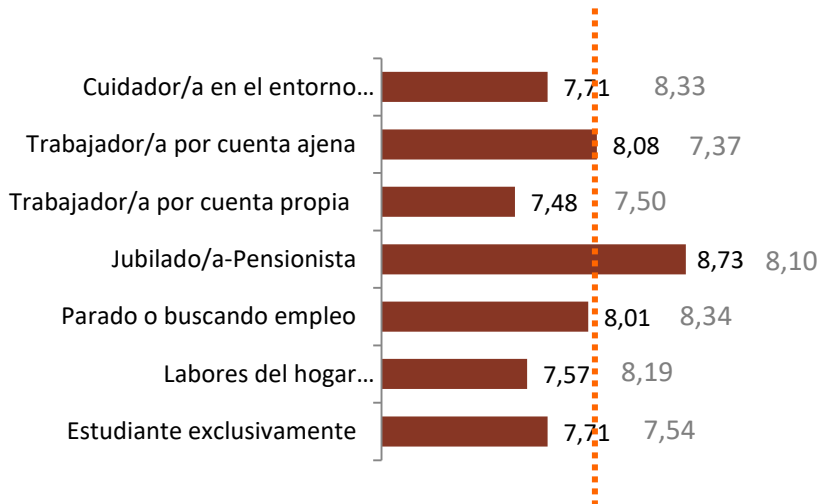
Valoración por atributos y variables de segmentación **(Rendimiento)**
Utilidad del servicio recibido

Media: **8,01** 7,70

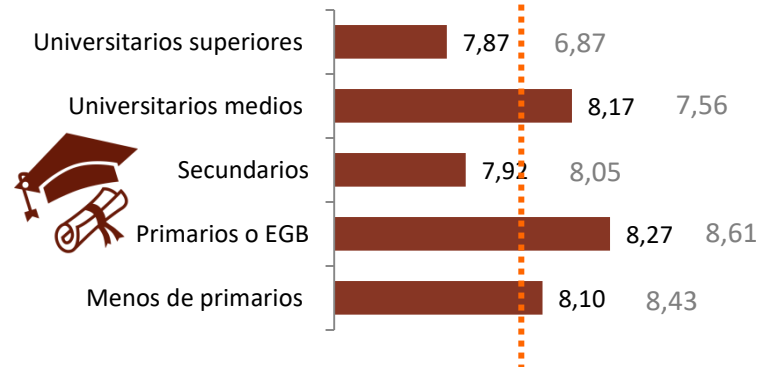
Género



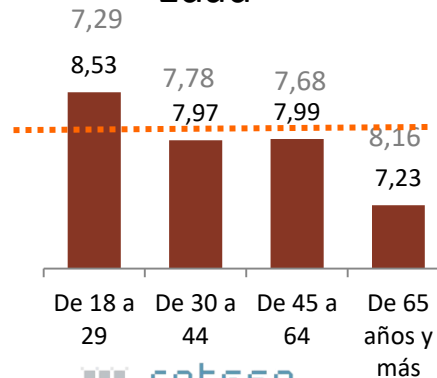
Ocupación



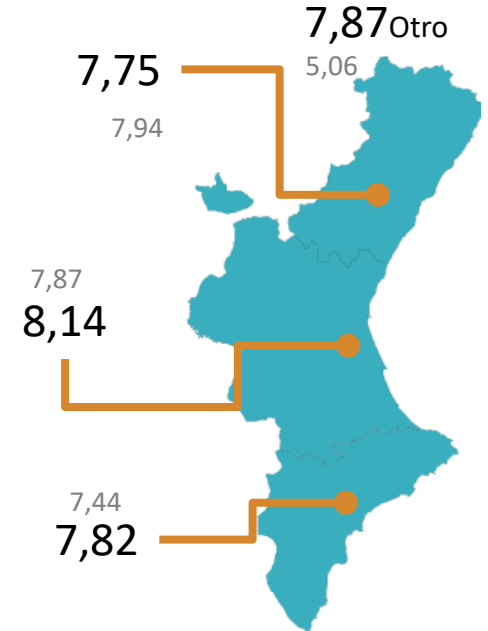
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: Se observa que a **los usuarios con estudios secundarios y los que tienen nivel educativo universitario superior son los que puntúan mas bajo este atributo**. Por su parte, **los trabajadores por cuenta propia y los que se dedican a las labores del hogar, son los que se muestran más insatisfechos con este atributo**.

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	Menos de 1 vez al año	Primera llamada
Correcta identificación y presentación de las personas que contestaron su llamada	8,60	7,50	7,87	8,80	8,43	8,64	8,62	9,22	8,14	8,60
La prestación del servicio en relación con lo esperado por Usted	7,65	5,00	7,10	7,52	7,63	7,55	7,80	8,58	6,76	7,48
La corrección de la información y atención recibida	8,25	4,00	8,03	8,48	8,46	8,19	8,29	8,74	7,29	8,33
Rapidez en contestar su llamada	6,50	3,00	4,73	6,09	7,13	6,26	6,47	7,27	6,52	7,06
Rapidez en facilitarle la información o gestión solicitada	8,02	4,00	7,35	8,43	7,86	8,10	8,04	8,58	7,62	8,02
La competencia y profesionalidad de las personas que le atendieron	8,47	6,25	7,79	8,59	8,89	8,68	8,37	8,89	7,62	8,54
La cortesía y amabilidad en el trato de dicha persona	8,69	7,13	8,36	8,72	9,03	8,72	8,64	8,98	8,21	8,82
Interés y voluntad mostrados por la persona que le ha atendido	8,42	6,00	7,85	8,46	8,80	8,43	8,36	8,78	7,62	8,63
La intimidad y confidencialidad de la atención	8,87	7,50	8,48	8,96	8,93	8,92	8,86	9,18	8,33	9,01
Facilidad para comunicar, contactar y recibir, en su caso, el servicio solicitado	7,44	4,50	6,38	7,85	7,54	7,30	7,43	8,21	6,56	7,77
El lenguaje utilizado por la persona que le ha atendido ha sido claro y comprensible	7,81	4,38	7,15	7,87	7,66	7,94	7,76	8,55	8,22	7,71
Información previa proporcionada por la GV respecto al '012 y los servicios prestados a través del mismo	8,90	7,88	8,64	9,04	9,01	8,79	8,89	9,43	8,75	8,96
Percepción de que la entidad tiene en cuenta sus necesidades y opiniones	7,74	4,50	7,03	7,70	7,54	7,85	7,71	8,67	6,23	7,87
Cumplimiento de sus objetivos en cuanto a la recepción del servicio (obtuvo lo que deseaba)	7,57	4,75	6,74	6,80	7,80	7,70	7,52	8,30	7,14	7,63
Utilidad del servicio recibido	8,01	3,13	7,61	8,07	8,04	8,30	7,89	8,56	6,97	8,01

Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de comportamiento

	MEDIA	Motivos									
		Solicitar Información y/o asesoramiento para trámites telemáticos	Solicitar información y/o asesoramiento para otros trámites	Informarse sobre expediente o trámites ya iniciados	Consultar sobre escritos y/o comunicaciones recibidas	Presentar quejas, sugerencias o agradecimientos	Información sobre pago de facturas, tasas, impuestos	Solicitar cita previa para atención presencial en oficinas PROP	Solicitar cita previa para atención presencial en otras oficinas o servicios	Covid-19	Realizar gestiones LABORA
Correcta identificación y presentación de las personas que contestaron su llamada	8,60	8,65	8,64	8,25	8,76	7,06	9,38	9,12	8,87	8,74	8,58
La prestación del servicio en relación con lo esperado por Usted	7,65	7,67	7,69	7,16	7,32	7,44	7,60	7,81	7,52	7,86	7,89
La corrección de la información y atención recibida	8,25	8,30	8,20	7,91	8,31	7,61	7,20	8,60	8,42	8,35	8,05
Rapidez en contestar su llamada	6,50	6,41	6,50	6,28	6,75	6,61	6,85	5,88	6,69	6,39	6,19
Rapidez en facilitarle la información o gestión solicitada	8,02	7,99	8,03	7,63	7,74	7,39	7,75	8,29	8,05	8,06	8,22
La competencia y profesionalidad de las personas que le atendieron	8,47	8,49	8,50	8,23	8,56	8,33	8,40	8,73	8,38	8,65	8,54
La cortesía y amabilidad en el trato de dicha persona	8,69	8,73	8,70	8,59	8,82	8,61	8,65	8,90	8,65	8,94	8,73
Interés y voluntad mostrados por la persona que le ha atendido	8,42	8,50	8,34	8,17	8,50	8,11	8,50	8,71	8,52	8,64	8,49
La intimidad y confidencialidad de la atención	8,87	8,90	8,86	8,89	9,15	7,94	8,80	9,18	8,81	9,18	8,81
Facilidad para comunicar, contactar y recibir, en su caso, el servicio solicitado	7,44	7,50	7,41	7,14	7,38	8,29	7,15	6,90	7,51	7,66	7,11
El lenguaje utilizado por la persona que le ha atendido ha sido claro y comprensible	7,81	7,80	7,96	7,19	6,94	7,12	7,50	7,54	8,05	7,79	7,35
Información previa proporcionada por la GV respecto al '012 y los servicios prestados a través del mismo	8,90	8,94	8,94	8,70	8,71	8,71	8,30	9,10	8,75	8,97	8,54
Percepción de que la entidad tiene en cuenta sus necesidades y opiniones	7,74	7,76	7,73	7,09	7,44	8,00	7,76	7,79	7,89	7,78	7,44
Cumplimiento de sus objetivos en cuanto a la recepción del servicio (obtuvo lo que deseaba)	7,57	7,53	7,62	7,17	6,62	7,53	8,00	7,59	7,67	7,92	7,65
Utilidad del servicio recibido	8,01	8,08	8,00	7,47	7,78	8,63	7,89	8,37	7,92	8,39	7,83



RESULTADOS

ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

Resolución y experiencia del usuario

Medios y Canales de atención

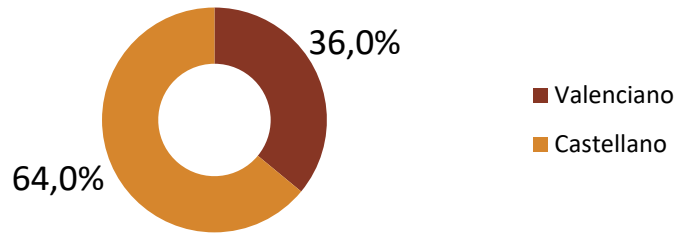
Calidad de mejora continua



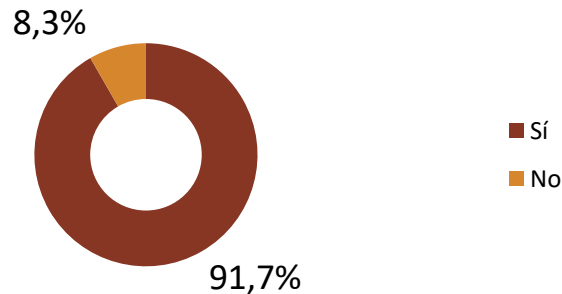
ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

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	Valenciano	33%	3%	36,0%
	Castellano	59%	6%	64,0%
% total		91,7%	8,3%	

Más de **la mitad de las llamadas han sido en Castellano** al preguntar sobre si han sido atendidos en el idioma en el que ha sido realizada la consulta el 91,7% ha contestado de manera afirmativa.



ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

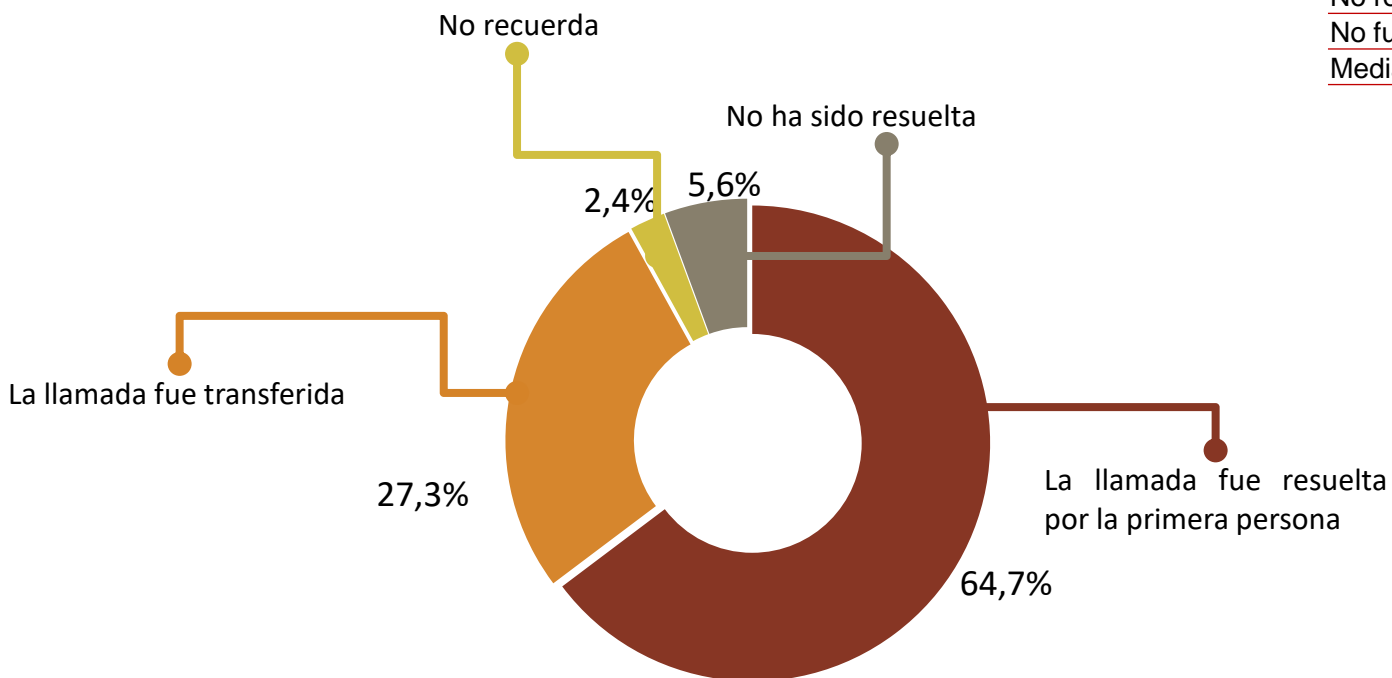
Resolución y experiencia del usuario

Media de Satisfacción Global por resolución de llamada

Fue resuelta por la primera persona	8,73
La llamada fue transferida	7,28
No recuerda	9,08
No fue resuelta	4,57
Media de satisfacción	8,11

Más de **la mitad de las llamadas han sido resueltas por la primera persona** de contacto, aproximadamente el 30% de las llamadas son transferidas, por otro lado el **8% considera que su consulta o gestión no ha sido resuelta o no recuerda.**

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 (8,11) se encuentran los que han sido transferidos a otra persona y los que consideran que **no ha sido resuelta y tomando en cuenta la escala del 0-4 rechazo, 5-6 indiferencia y 7-10 aceptación, tienen un nivel de satisfacción próximo al rechazo.**

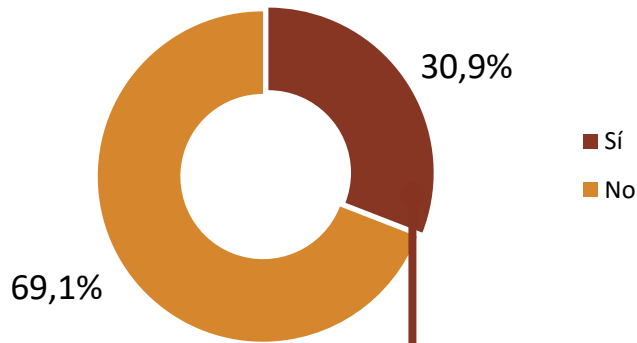




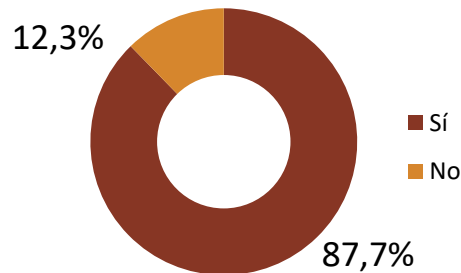
ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

Resolución y experiencia del usuario

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



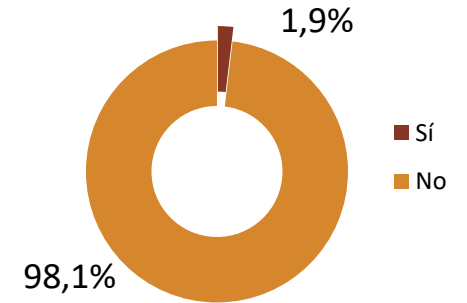
¿Le han ofrecido enviarle dicha documentación gratuitamente?



Solo el 1,9% de los usuarios contactados ha presentado quejas, sugerencias o agradecimientos, y tienen una valoración media de 7,92 de satisfacción ante la agilidad y capacidad con que el servicio ha tramitado su petición.

El 30% de las personas han requerido que se les enviase documentación por correo postal o electrónico de los cuales el 12,3% 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



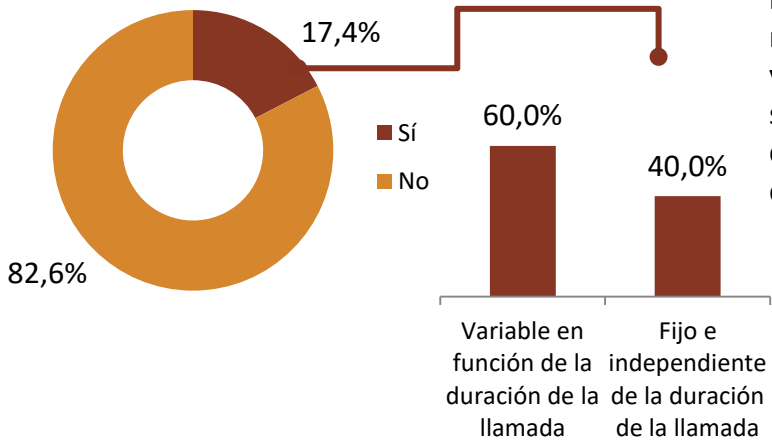
Satisfacción con la agilidad y capacidad media: **7,92**



ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

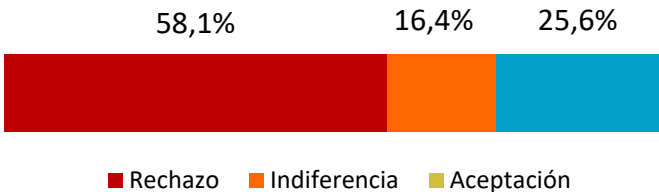
Resolución y experiencia del usuario

¿Conoce el coste de la llamada?



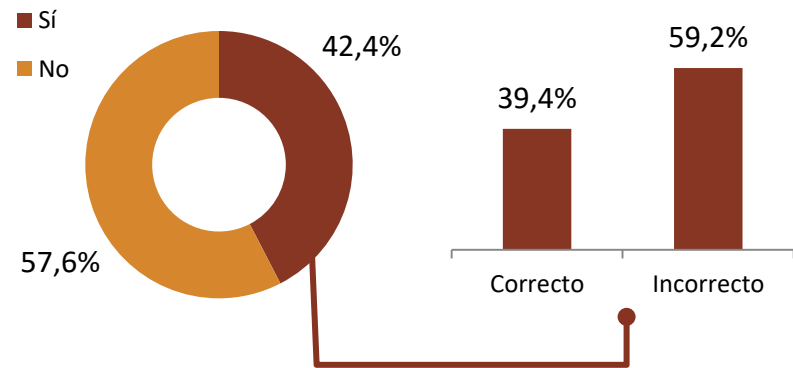
El 17,4% de las personas eran conocedoras del coste de la llamada, al preguntar por el mismo el 60% opina que es variable y el 40% que es fijo, se han mostrado insatisfechos con el mismo, puntuando el coste con un 3,67 de media.

Satisfacción con el coste de la llamada



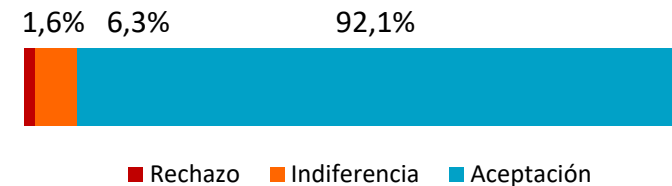
Valoración del coste:
3,67

¿Conoce el Horario de atención del servicio 012?



El 42% de las personas afirma conocer el horario, sin embargo al preguntar cual era, solo el 39,4% de las personas conocen de manera correcta el horario de atención al servicio del 012. Al horario se le asigna un 8,90 de media en cuanto a satisfacción con el mismo.

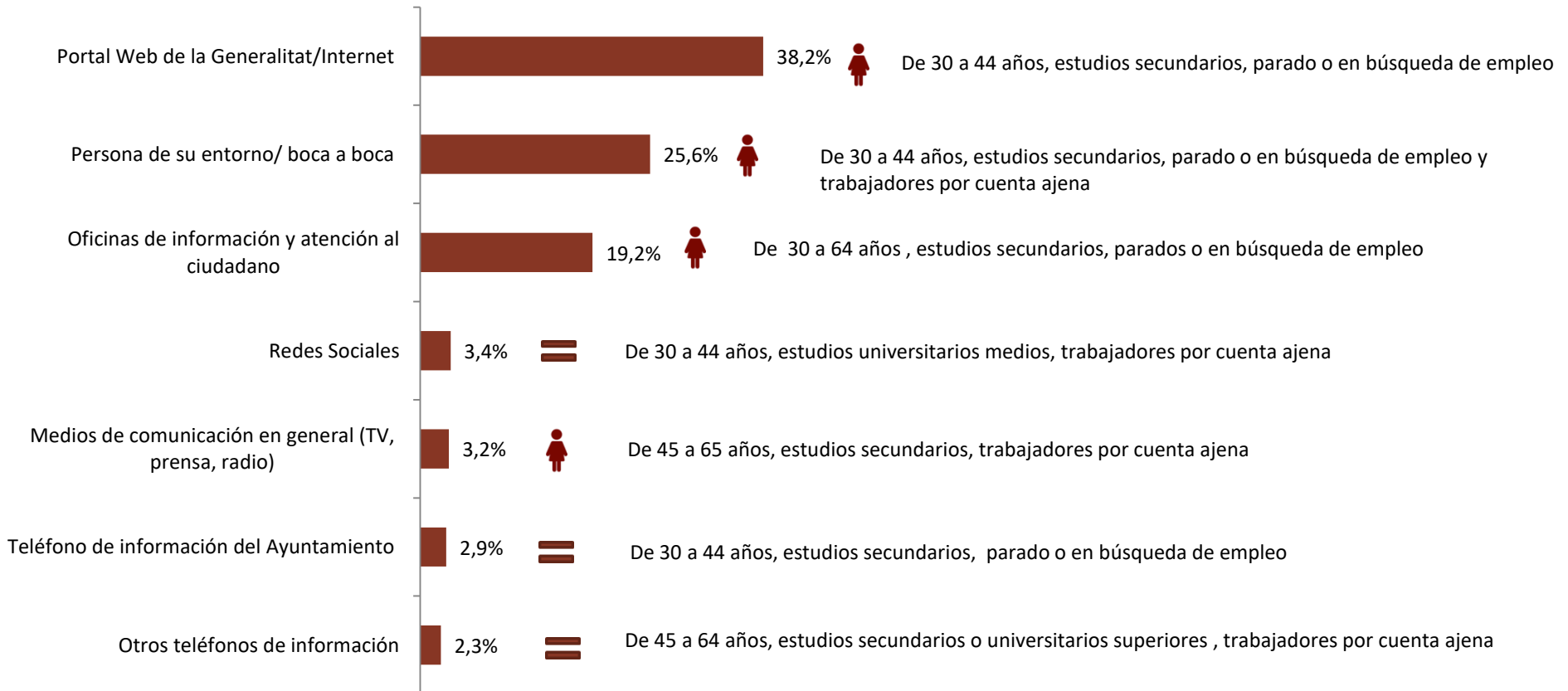
Satisfacción con el horario de atención



Valoración del horario:
8,90

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.



Resultados



ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

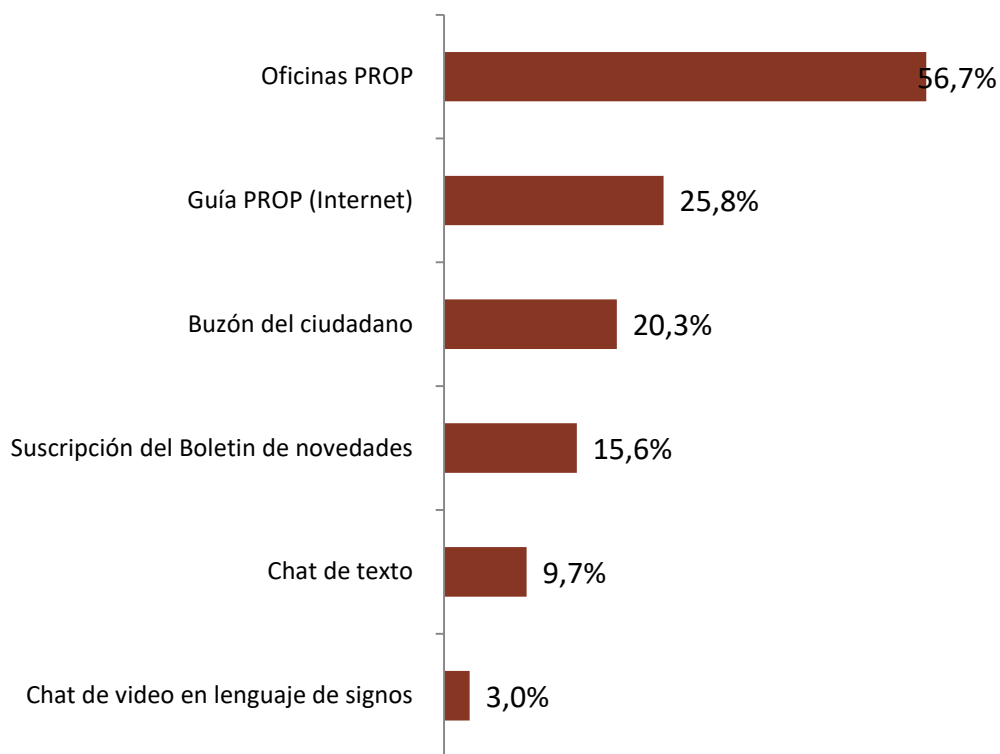
Medios y Canales de atención

	Género		Edad				Estudios					Ocupación							
	Femenino	Masculino	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 exclusivamente	Labores del hogar exclusivamente	Parado o buscando empleo	Jubilado/a - Pensionista	Trabajador/a por cuenta propia	Trabajador/a por cuenta ajena	Cuidador/a en el entorno familiar	
Oficinas de información y atención al ciudadano	19,2%	21,3%	15,2%	22,8%	16,0%	21,1%	24,1%	10,0%	16,8%	24,6%	14,0%	15,2%	17,9%	18,8%	25,1%	21,1%	12,9%	13,8%	13,3%
Portal Web de la Generalitat/Internet	38,2%	36,0%	42,2%	30,3%	41,7%	37,0%	37,9%	30,0%	36,1%	37,2%	43,3%	41,9%	32,1%	27,1%	37,9%	29,6%	60,0%	38,2%	73,3%
Medios de comunicación en general (TV, prensa, radio)	3,2%	2,9%	3,7%	5,5%	0,7%	5,0%	6,9%	0,0%	1,9%	3,3%	3,8%	3,7%	0,0%	0,0%	1,6%	8,5%	1,4%	4,9%	0,0%
Otros teléfonos de información	0,4%	0,3%	0,6%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	1,4%	0,6%	0,0%
Teléfono de información del Ayuntamiento	2,9%	2,3%	4,0%	0,0%	3,7%	2,9%	3,4%	0,0%	5,2%	3,0%	1,9%	1,0%	7,1%	2,1%	3,5%	7,0%	1,4%	1,5%	0,0%
Persona de su entorno/ boca a boca	25,6%	25,6%	25,6%	29,7%	25,2%	24,3%	25,9%	53,3%	18,7%	26,1%	24,8%	27,2%	39,3%	43,8%	21,9%	35,2%	12,9%	26,8%	26,7%
Redes Sociales	3,4%	2,6%	4,9%	3,4%	5,3%	1,5%	0,0%	3,3%	4,5%	2,3%	10,8%	0,0%	3,6%	0,0%	2,9%	7,0%	7,1%	3,7%	0,0%



ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

Medios y Canales de atención



El canal más conocido por estos usuarios del 012 es el de las oficinas PROP, y en segundo 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, con nivel de estudios secundarios, y parados o en búsqueda de empleo y trabajadores por cuenta ajena.

Media de 3 canales

ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

Medios y Canales de atención

	Género		Edad				Estudios					Ocupación							
	Femenino	Masculino	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 exclusivamente	Labores del hogar exclusivamente	Parado o buscando empleo	Jubilado/a-Pensionista	Trabajado r/a por cuenta propia	Trabajado r/a por cuenta ajena	Cuidador/a en el entorno familiar	
Guía PROP (Internet)	25,8%	27,1%	23,3%	33,1%	26,1%	23,5%	19,0%	26,7%	19,4%	24,1%	26,1%	35,6%	25,0%	25,0%	21,6%	36,6%	37,1%	27,4%	20,0%
Oficinas PROP	56,7%	53,7%	62,4%	42,1%	59,4%	57,8%	65,5%	63,3%	49,0%	52,9%	62,4%	71,7%	60,7%	64,6%	50,4%	67,6%	64,3%	62,2%	60,0%
Chat de texto	9,7%	10,6%	8,0%	6,9%	9,0%	10,9%	15,5%	16,7%	9,0%	8,1%	16,6%	8,9%	7,1%	16,7%	7,5%	15,5%	14,3%	10,8%	13,3%
Suscripción del Boletín de novedades	15,6%	17,6%	11,8%	20,7%	16,2%	12,9%	13,8%	3,3%	11,6%	12,4%	15,9%	28,3%	7,1%	6,3%	13,1%	14,1%	22,9%	20,6%	13,3%
Buzón del ciudadano	20,3%	20,1%	20,7%	23,4%	23,2%	16,1%	13,8%	23,3%	16,1%	17,7%	24,8%	27,2%	14,3%	29,2%	14,7%	18,3%	31,4%	25,8%	20,0%
Chat de video en lenguaje de signos	3,0%	2,6%	3,7%	2,8%	3,9%	2,3%	0,0%	0,0%	3,9%	2,5%	7,0%	1,6%	0,0%	2,1%	3,5%	4,2%	4,3%	2,8%	6,7%

Resultados



ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

Medios y Canales de atención

% de ciudadanos que han utilizado los canales:

0,40%*

Chat de video



10,00

2,80%*

Buzón del ciudadano



9,13

6,50%*

Boletín de novedades



8,89

3,10%*

Chat de Texto



7,36

36,90%

Oficina PROP



7,87

12,70%

Guía PROP



8,39

Resumen: Las notas bajas en el chat de texto se pueden deber a la disconformidad de las personas que lo han evaluado ante la atención telemática y la preferencia por la presencial.

***el número de ciudadanos que han utilizado los diferentes canales de atención es muy bajo por lo que la valoración no es significativa**

Valoración
MEDIA

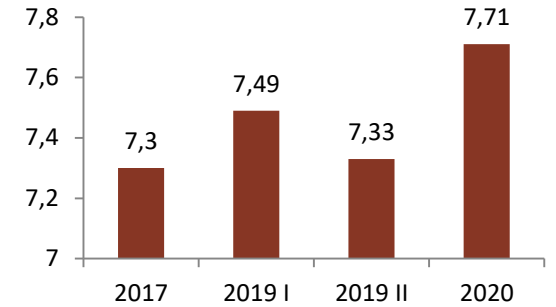
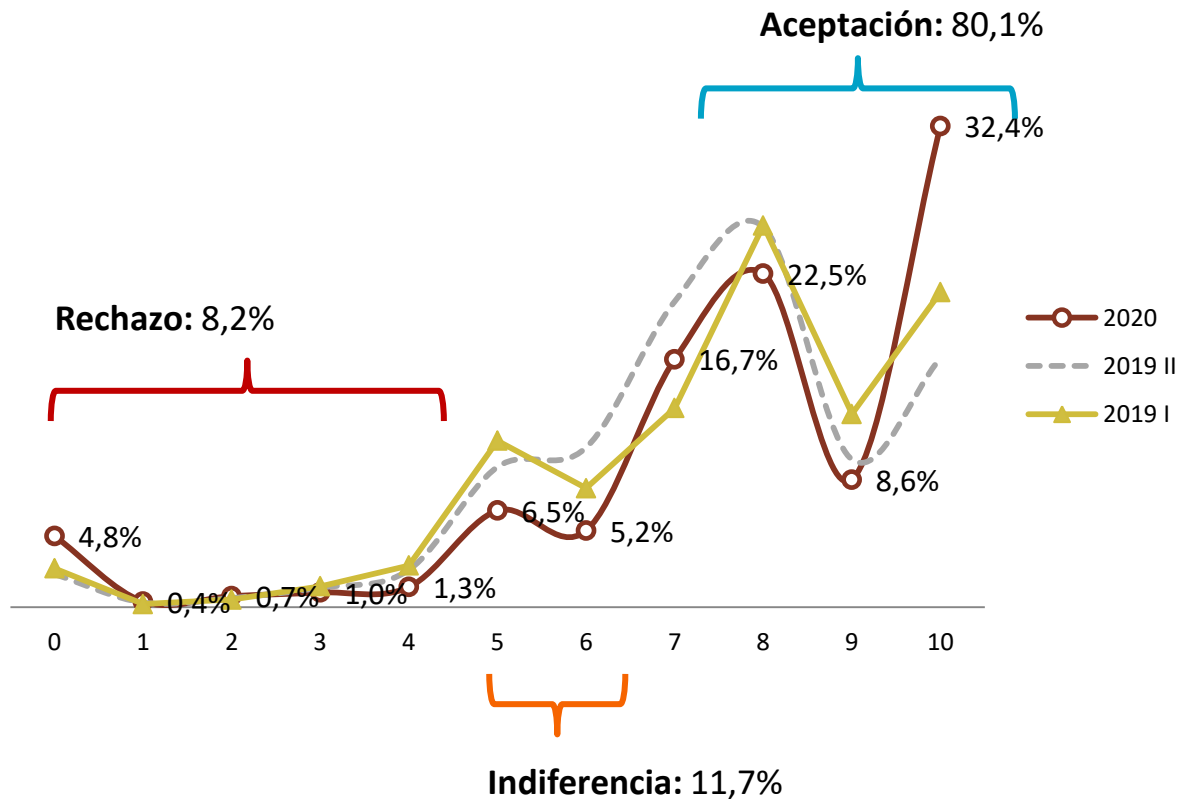
Resultados



ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

Calidad de mejora continua

Media: **7,71**



La valoración ante el esfuerzo de mejora de la calidad y modernización de los Servicios Públicos de la Generalitat en los últimos años y en concreto el actual muestra un aumento significativo de ,38 puntos.

Resultados



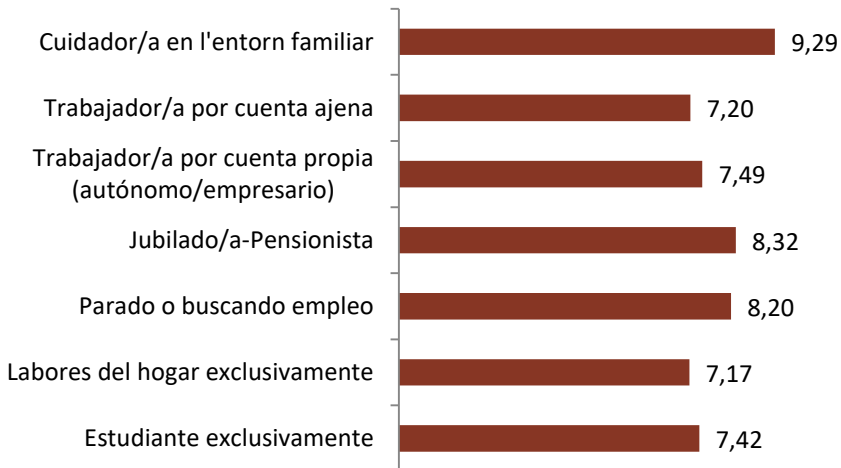
ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

Calidad de mejora continua

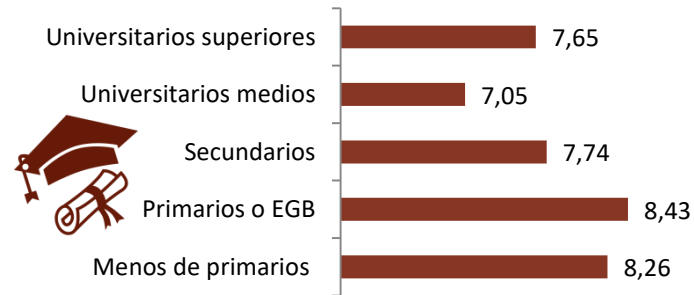
Género



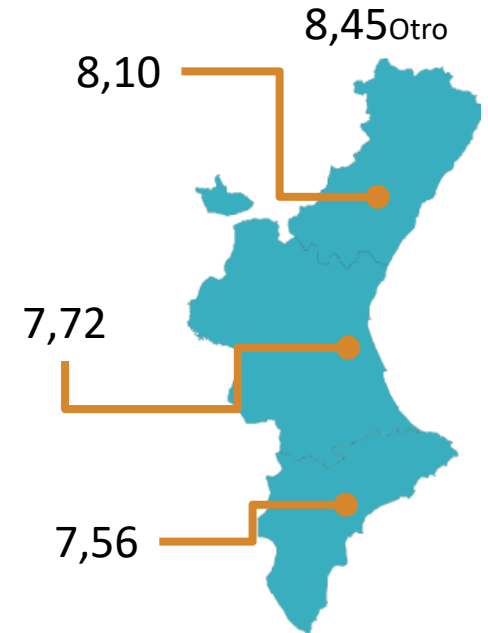
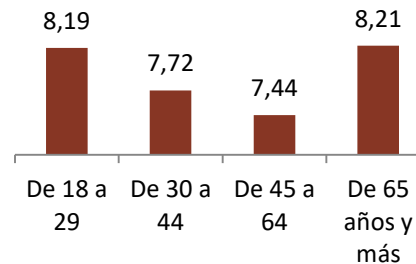
Ocupación



Nivel Educativo



Edad

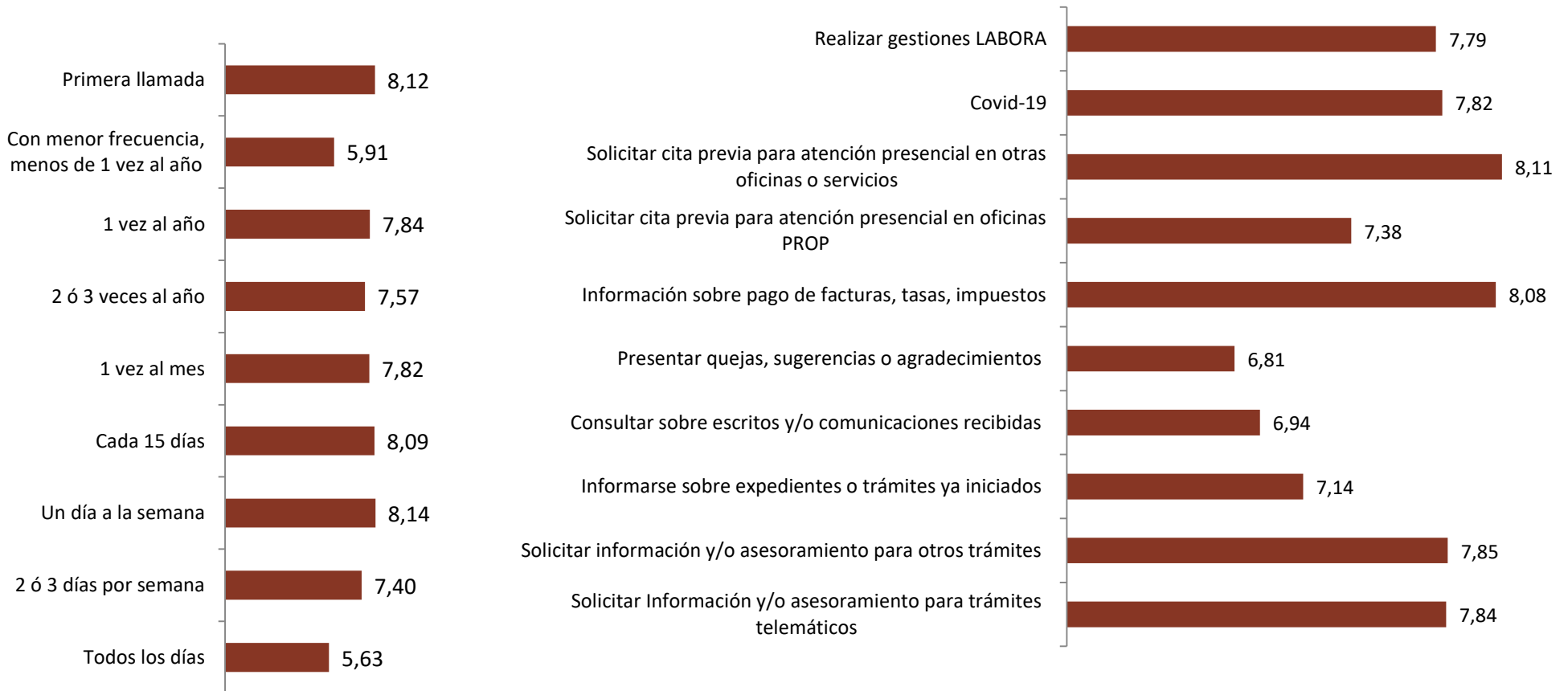


Resumen: al analizar **la nota media por variables sociodemográficas** nos encontramos que por género son las mujeres las que se muestran más satisfechas con la calidad de mejora continua del servicio, así como las personas de entre 45 a 64 años de edad.

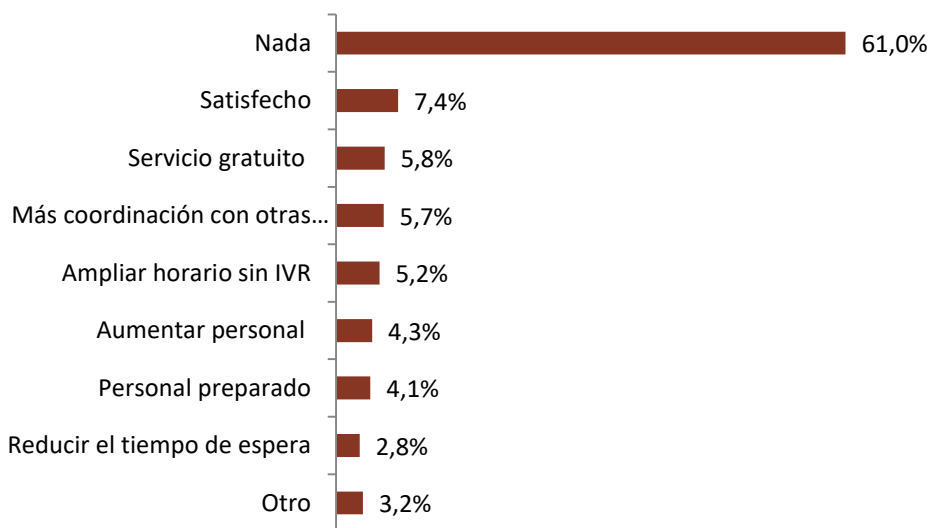


ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

Calidad de mejora continua




ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012
 Calidad de mejora continua



Para cumplir con el compromiso de calidad y mejora continua, se le 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 68% 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.

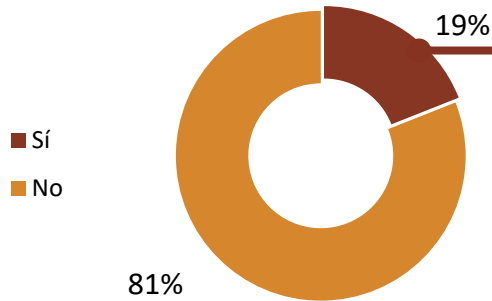
En el campo otros, se encuentran sugerencias genéricas que no intervienen con el servicio de atención al 012.



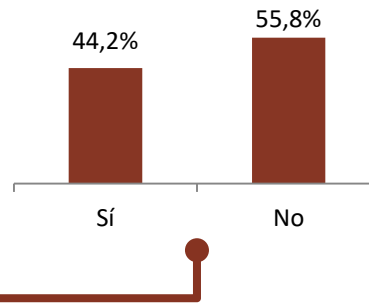
ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

Calidad de mejora continua

Ha sido atendido por el sistema automatizado de autoprovisión IVR?



¿Ha podido realizar la gestión deseada?



Una de las medidas de mejora continua que ha puesto a disposición de los ciudadanos la Generalitat, es el sistema automatizado de autoprovisión (IVR)

Ante este nuevo servicio derivado del 012, se aprecia que el 19% de los ciudadanos han sido atendidos por este sistema y el 44% de los mismos ha podido realizar la gestión deseada.

Si bien es un servicio que atiende a la necesidad de la ampliación del horario entre otras cosas, la valoración que se le da al mismo es de 5,81

Nivel de satisfacción de IVR

■ Rechazo ■ Indiferencia ■ Aceptación



Valoración MEDIA: **5,81**



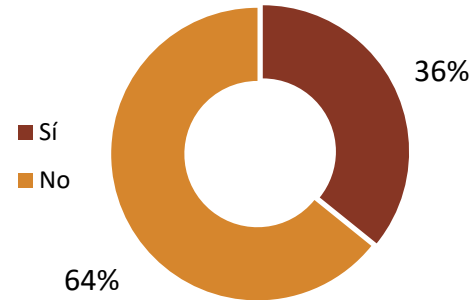
ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

Calidad de mejora continua

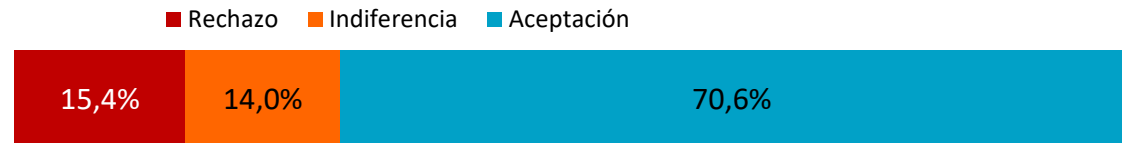
Ser ha consultado a los ciudadanos si han llamado durante el estado de alarma cuando las restricciones impedían la movilidad y el 36% de los encuestados ha contestado que si han llamado.

La valoración del servicio durante el estado de alarma es de 7,45 (debajo de la media general actua)

¿Ha llamado durante el estado de alarma?



Nivel de satisfacción de l servicio durante el estado de alarma



Valoración MEDIA: **7,45**

ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

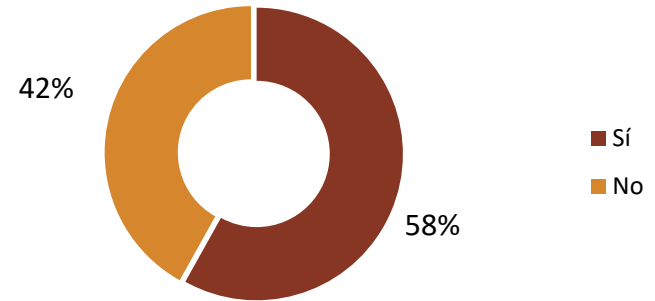
Calidad de mejora continua

Uno de los servicios que más han estado en auge para el servicio del 012 es la cita previa para las oficinas PROP, puesto que estas no atienden sin cita previa,.

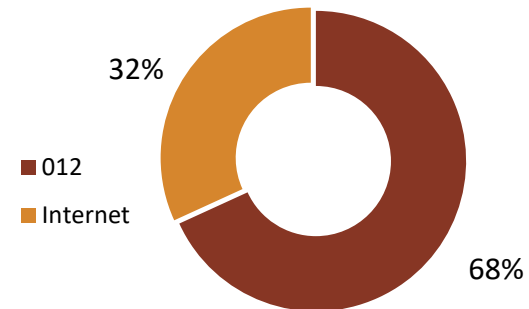
El 42% de os ciudadanos encuestados sabía que puede pedir cita previa por medio del 012.

Al preguntar sobre el medio preferencial para sacar cita previa el 68% de los encuestados considera que es mejor por medio del servicio del 012

¿Sabía que puede pedir cita previa para los oficinas PROP también por internet?



¿Qué vía prefiere?



CONCLUSIONES



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Participación,
Transparencia, Cooperación
y Calidad Democrática

Conclusiones

Los principales **rasgos sociodemográficos** son:

La usuaria mayoritaria es mujer, la edad de los usuarios es de entre 30 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 personas que se encuentran en paro o buscando empleo y los trabajadores por cuenta ajena los que más llamadas al 012 realizan.

Áreas de consulta:

Las principales áreas de consulta son Consumo, Administración Local, Servicios Sociales y Trabajo, esto puede deberse a la situación actual derivada de la emergencia sanitaria.

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 tramites telemáticos y para otros trámites.

Conclusiones

Nivel de Satisfacción

El Índice de satisfacción con el servicio de atención del 012 es de 8,11 el cual ha aumentado en comparación con el índice del 2017 (7,77), y los resultados obtenidos a finales del 2019 (7,93)

Los atributos mejor valorados son la información previa proporcionada por la GV respecto al 012 y los servicios prestados a través del mismo, la intimidad y confidencialidad de la atención, y la cortesía y amabilidad en el trato de las personas.

Servicio IVR, COVID y Cita Previa

La valoración del servicio IVR es de indiferencia, (5,81) sin embargo solo el 19% de los encuestados han sido atendidos por este sistema. En cuanto a la satisfacción con el servicio durante el estado de alarma, se aprecia que es más baja que la satisfacción general durante la nueva normalidad. Por su parte la mitad de los encuestados sabía que mediante el 012 se puede solicitar cita para las oficinas PROP.