


# Estudio de Satisfacción Ciudadana

 Atención Telefónica  
**012**



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

Conselleria de Participación,  
Transparencia, Cooperación  
y Calidad Democrática

**Diciembre 2022**

 cotesa



# 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**

1008 encuestas

**Tipo de muestreo:** Aleatorio simple.

**Fechas de trabajo de campo:** Del 2 al 30 de Noviembre.

## 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  
Postgrado

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

## Área de Consulta

Agricultura, Ganadería, Pesca  
Comercio Consum  
Cooperación y Participación  
Transparencia y derecho de acceso a la información pública  
Cultura  
Deportes  
Ocupación pública  
Trabajo  
Enseñanza  
Hacienda  
Industria  
Energía  
Infraestructuras y Obras Públicas  
Innovación y Desarrollo Tecnológico  
Justicia (Uniones de hecho, ayuda víctimas delitos, juicios  
Juventud  
Medio Ambiente y desarrollo sostenible  
Mujer e Igualdad  
Asociaciones (asociaciones, fundaciones, colegios pro  
Política Lingüística  
Sanidad  
Ocio y Restauración  
Servicios Sociales  
Transportes  
Turismo  
Urbanismo  
Vivienda  
Vulneración de derechos y Seguridad  
Protección de datos  
Cita previa oficinas

# Metodología

## TRABAJO DE CAMPO

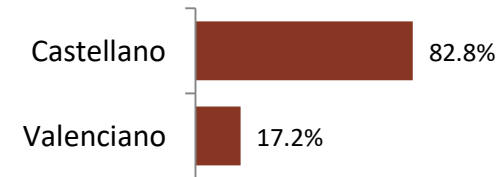
Como instrumento, se utilizó un cuestionario especialmente elaborado para medir diversas características específicas del servicio de tención del 012. Para llevar a cabo la encuestas, se ha realizado un trabajo de campo el cual consta de llamadas a los números telefónicos registrados en el sistema de 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	618	61,3%
Tarde	390	38,7%

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**

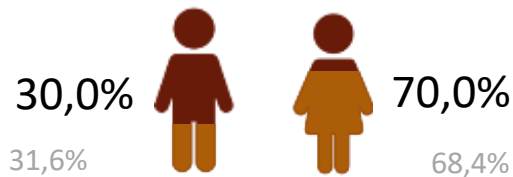
Distribución de los entrevistados por variables sociodemográficas  
Perfil sociodemográfico del usuario

# Resultados

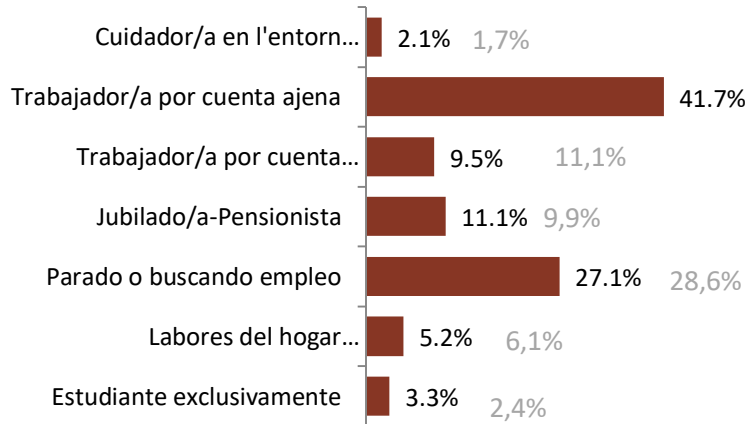
## CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Análisis descriptivo de la muestra

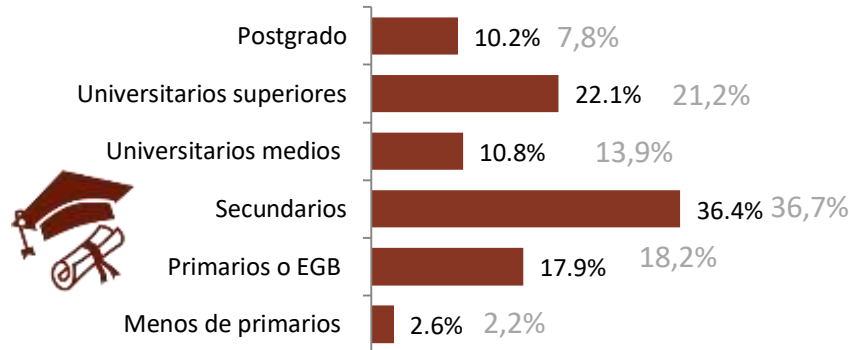
### Género



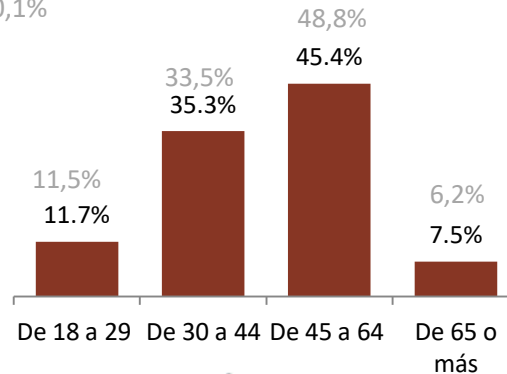
### Ocupación



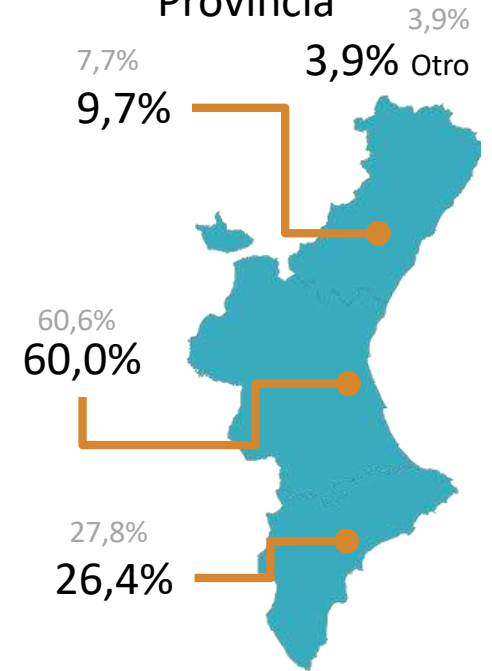
### Nivel Educativo



### Edad



### Provincia

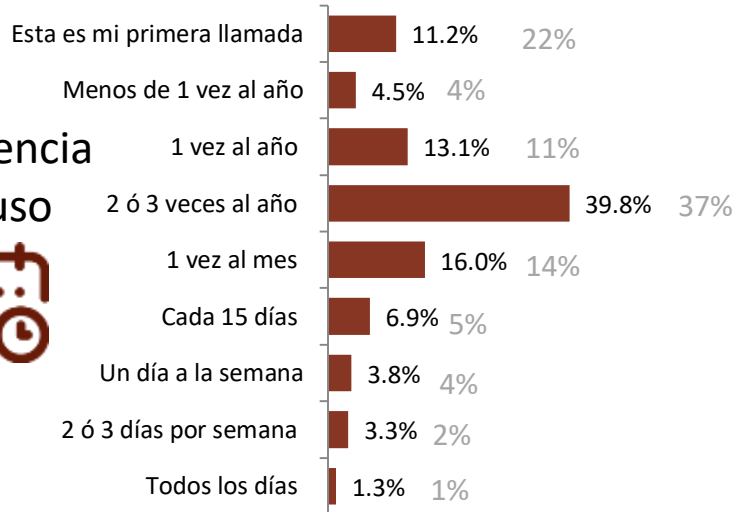


Resumen: más de las mitad de los usuarios del 012 son **mujeres**, las personas que utilizan el servicio, en su mayoría tienen **estudios secundarios**, la mayoría de los usuarios se encuentran en el provincia de **Valencia**, casi la mitad de los usuarios encuestados son **trabajadores por cuenta ajena o personas en paro o en búsqueda de empleo** 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 del 39,8% 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 **Servicios Sociales, Trabajo, Enseñanza, y Vivienda**.



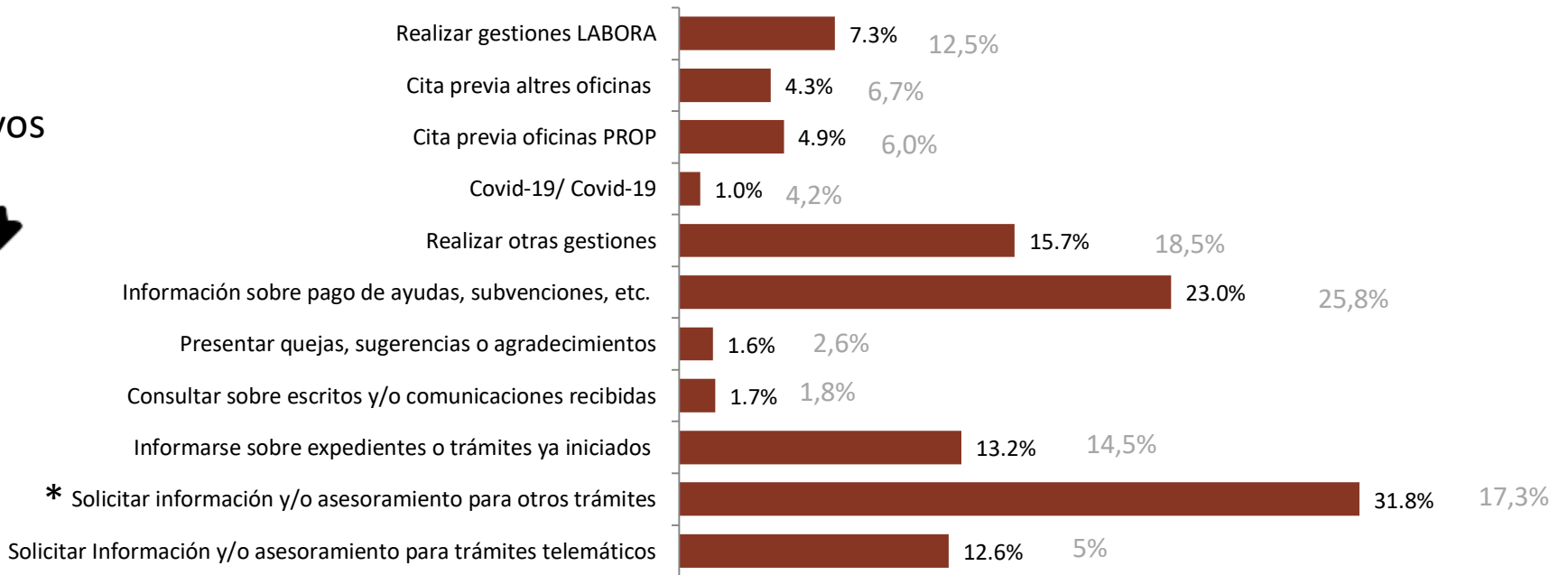
## Áreas de consulta



## CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

### Análisis descriptivo de la muestra

#### Motivos



\* Otros trámites no incluidos en el listado de respuestas

Resumen: La principal razón por la que los ciudadanos hacen uso del servicio de atención 012 es el **solicitar información y asesoramiento para otros trámites**; el segundo motivo es para obtener información sobre el pago de ayudas, subvenciones, etc. 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

Servicios Sociales (20,9%)  
Trabajo (15,2%)  
Enseñanza (13,2%)

### Áreas más consultadas

Servicios Sociales (25,8%)  
Trabajo (17,8%)  
Enseñanza (13,5%)

### Motivos de consulta

Solicitar información otros trámites (31,8%)  
Información sobre pago de ayudas, subvenciones, etc. (20,9%)  
Realizar otras gestiones (17,2%)

### Motivos de consulta

Solicitar información otros trámites (31,4%)  
Información sobre pago de ayudas, subvenciones, etc. (23,7%)  
Realizar otras gestiones (14,9%)

### Frecuencia de uso

2 o 3 veces al año (39,2%)  
1 vez al mes (18%)  
1 vez al año (13,5%)

### Frecuencia de uso

2 o 3 veces al año (39,4%)  
1 vez al mes (15%)  
1 vez al año (12,7%)

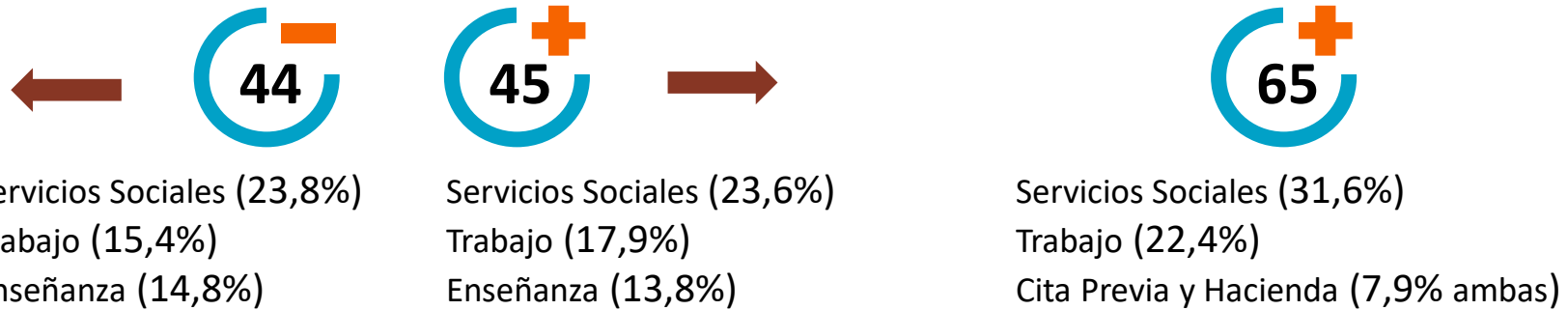


# Resultados

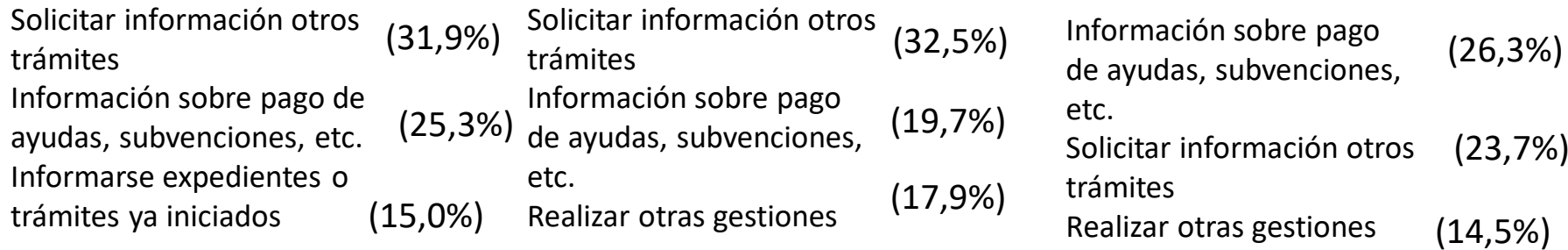
## CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Perfil sociodemográfico: Edad

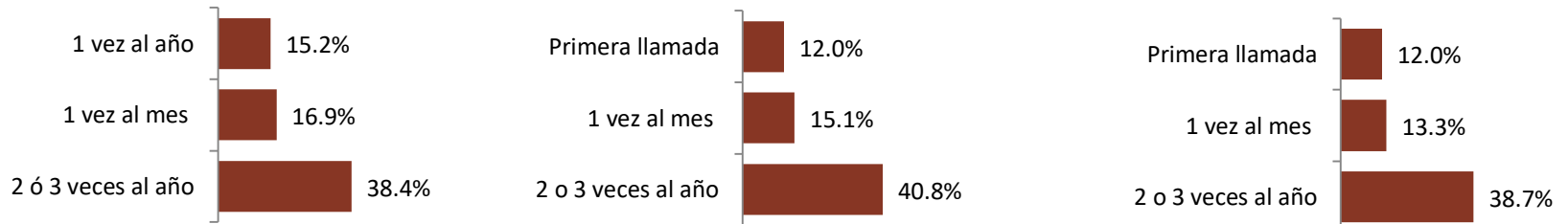
Áreas más consultadas



Motivos de consulta



Frecuencia de uso



# Resultados

## CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Perfil sociodemográfico: Nivel Educativo

### < Primarios

Servicios Sociales (53,8%)  
 Trabajo (19,2%)  
 Sanidad (15,4%)

Información sobre pago de ayudas, subvenciones, etc. (34,6%)

### Primarios/EGB

Servicios Sociales (45,5%)  
 Trabajo (22,7%)  
 Enseñanza (6,8%)

Información sobre pago de ayudas, subvenciones, etc. (30,1%)

### FP/BUP/COU/ESO

Servicios Sociales (23,2%)  
 Trabajo (19,0%)  
 Enseñanza (10,3%)

Solicitar información otros trámites (28,2%)

### Posgrado

Enseñanza (20,8%)  
 Vivienda (14,0%)  
 Servicios Sociales (11,0%)  
 Hacienda (11,0%)

Solicitar información otros trámites (32%)

### Universitarios Superiores

Enseñanza (17,5%)  
 Servicios Sociales (15,2%)  
 Trabajo (13,4%)

Solicitar información otros trámites (36,4%)


### Universitarios Medios


Enseñanza (20,8%)  
 Trabajo (16,0%)  
 Vivienda (16,0%)


Solicitar información otros trámites (38,7%)

## CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

### Perfil sociodemográfico: Ocupación

Áreas más consultadas 

Motivos de consulta 

Frecuencia de uso 

#### Estudiante

Enseñanza (18,8%)  
 Trabajo (15,6%)  
 Servicios Sociales (15,6%)

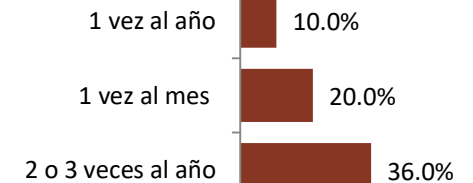
- Solicitar información otros trámites (40,6%)
- Información sobre pago de ayudas, subvenciones, etc. (18,8%)
- Solicitar información trámites telemáticos (18,8%)



#### Labores del hogar

Servicios Sociales (51,0%)  
 Trabajo (13,7%)  
 Vivienda (9,8%)

- Información sobre pago de ayudas, subvenciones, etc. (31,4%)
- Solicitar información otros trámites (25,5%)
- Otras gestiones (13,7%)



#### Parado/ Buscando empleo

Trabajo (32,1%)  
 Servicios Sociales (29,8%)  
 Sanidad (8,7%)

- Solicitar información otros trámites (31,3%)
- Información sobre pago de ayudas, subvenciones, etc. (24,5%)
- Otras gestiones (16,6%)



# Resultados

## Áreas más consultadas

### Jubilad@ Pensionista

Servicios Sociales (36,7%)  
 Trabajo (13,8%)  
 Vivienda (10,1%)

### Trabajador por cuenta propia

Servicios Sociales (16,1%)  
 Vivienda (14,0%)  
 Hacienda (10,8%)

### Trabajador por cuenta ajena

Enseñanza (22,1%)  
 Servicios Sociales (14,2%)  
 Vivienda (11,8%)

### Cuidador entorno familiar

Servicios Sociales (57,1%)  
 Trabajo (19,0%)  
 Cita Previa (9,5%)

## Motivos de consulta

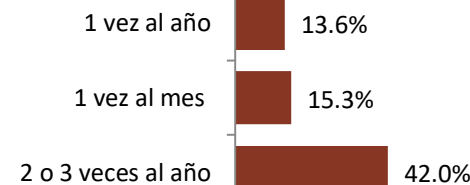
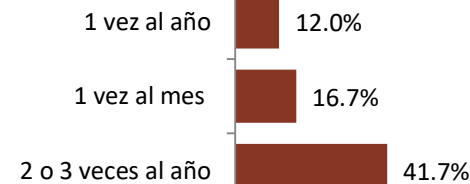
- Solicitar información otros trámites (28,4%)
- Información sobre pago de ayudas, subvenciones, etc. (27,5%)
- Realizar otras gestiones (14,7%)

- Solicitar información otros trámites (33,3%)
- Información sobre pago de ayudas, subvenciones, etc. (18,3%)
- Información sobre trámites ya iniciados (18,3%)

- Solicitar información otros trámites (33,1%)
- Información sobre pago de ayudas, subvenciones, etc. (19,4%)
- Realizar otras gestiones (16,7%)

- Información sobre pago de ayudas, subvenciones, etc. (28,6%)
- Información sobre trámites ya iniciados (19,0%)
- Solicitar información otros trámites (19,0%)

## Frecuencia de uso





# RESULTADOS

## COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

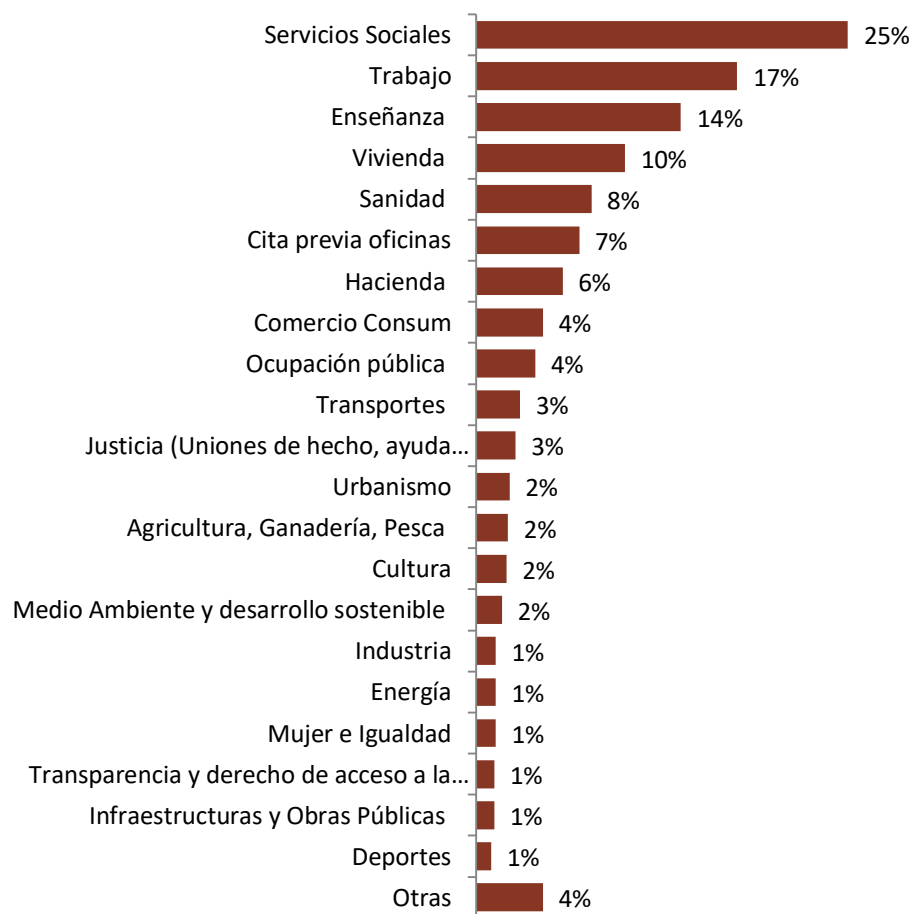
Áreas de consulta

Motivos de consulta

Frecuencia de uso del servicio

## COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

### Áreas de consulta



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

El perfil de los ciudadanos que llaman para realizar consultas de **Servicios Sociales** es de mayoritariamente **mujeres**, la edad con mayor representatividad es de **45 a 64 años**, los **estudios son los secundarios**, en cuanto a la ocupación son en su mayoría **personas en paro o búsqueda de empleo**.

# Resultados

## COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

### Áreas de consulta



	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	Posgrado	Estudiante	Labores del hogar	Parado o buscando empleo	Jubilado o/a Pensionista	Cuenta propia	Cuenta ajena	Cuidador/a en el entorno familiar
Servicios Sociales	24,5%	<b>20,9%</b>	25,8%	21,2%	24,7%	23,6%	31,6%	<b>53,8%</b>	<b>45,5%</b>	23,2%	<b>14,2%</b>	<b>15,2%</b>	<b>11,0%</b>	<b>15,6%</b>	<b>51,0%</b>	29,8%	36,7%	<b>16,1%</b>	<b>14,2%</b>	<b>57,1%</b>
Trabajo	17,2%	15,2%	17,8%	17,8%	14,6%	17,9%	22,4%	19,2%	22,7%	19,0%	16,0%	13,4%	<b>10,0%</b>	15,6%	13,7%	32,1%	13,8%	<b>9,7%</b>	<b>10,5%</b>	19,0%
Enseñanza	13,5%	13,2%	13,5%	11,0%	16,0%	13,8%	<b>2,6%</b>	<b>0,0%</b>	<b>6,8%</b>	10,3%	20,8%	17,5%	22,0%	18,8%	<b>5,9%</b>	6,4%	<b>3,7%</b>	8,6%	22,1%	9,5%
Vivienda	9,8%	7,3%	10,8%	14,4%	8,7%	9,8%	6,6%	11,5%	<b>5,1%</b>	9,5%	<b>16,0%</b>	9,2%	<b>14,0%</b>	9,4%	9,8%	6,4%	10,1%	14,0%	11,8%	<b>0,0%</b>
Sanidad	7,6%	8,3%	7,2%	5,1%	6,5%	9,2%	6,6%	<b>15,4%</b>	<b>4,5%</b>	10,1%	6,6%	8,3%	3,0%	9,4%	5,9%	8,7%	9,2%	5,4%	7,6%	<b>4,8%</b>
Cita previa oficinas	6,8%	7,9%	6,2%	4,2%	5,6%	8,1%	7,9%	0,0%	4,5%	8,1%	4,7%	6,5%	9,0%	<b>3,1%</b>	7,8%	6,0%	6,4%	7,5%	6,9%	9,5%
Hacienda	5,7%	7,9%	4,7%	5,1%	5,1%	5,9%	7,9%	0,0%	4,0%	5,3%	6,6%	6,0%	<b>11,0%</b>	3,1%	3,9%	3,4%	5,5%	10,8%	6,9%	0,0%
Comercio Consum	4,4%	5,6%	3,8%	5,1%	4,8%	3,9%	3,9%	0,0%	4,5%	3,4%	5,7%	6,0%	5,0%	0,0%	3,9%	3,4%	5,5%	<b>7,5%</b>	4,7%	0,0%
Ocupación pública	3,9%	3,0%	4,2%	6,8%	5,1%	2,6%	1,3%	3,8%	0,6%	3,9%	3,8%	5,1%	<b>8,0%</b>	12,5%	0,0%	3,4%	3,7%	1,1%	5,1%	0,0%
Transportes	2,9%	4,3%	2,3%	3,4%	2,0%	3,9%	0,0%	0,0%	1,7%	4,2%	0,9%	3,7%	2,0%	3,1%	3,9%	0,4%	0,0%	<b>9,7%</b>	3,9%	0,0%
Justicia	2,6%	2,0%	2,8%	5,9%	2,8%	1,7%	1,3%	0,0%	0,0%	2,5%	2,8%	2,8%	<b>8,0%</b>	6,3%	0,0%	3,0%	1,8%	1,1%	3,2%	0,0%
Urbanismo	2,2%	2,3%	2,1%	1,7%	1,7%	2,2%	<b>5,3%</b>	0,0%	1,1%	2,5%	3,8%	1,4%	3,0%	0,0%	3,9%	1,5%	5,5%	3,2%	<b>1,5%</b>	0,0%
Agricultura, Ganadería, Pesca	2,1%	<b>5,0%</b>	0,8%	2,5%	1,7%	2,4%	1,3%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	2,8%	<b>7,0%</b>	3,1%	0,0%	0,4%	1,8%	5,4%	2,9%	0,0%
Cultura	2,0%	2,6%	1,7%	3,4%	2,5%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	2,8%	2,8%	5,0%	9,4%	0,0%	0,4%	0,0%	2,2%	3,4%	0,0%
Medio Ambiente y desarrollo sostenible	1,7%	3,6%	0,8%	2,5%	1,4%	1,5%	2,6%	0,0%	1,7%	1,1%	1,9%	1,4%	4,0%	0,0%	0,0%	0,4%	1,8%	1,1%	2,9%	0,0%
Industria	1,3%	2,6%	0,7%	1,7%	0,8%	1,3%	2,6%	0,0%	0,0%	2,0%	0,9%	1,4%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%	4,3%	1,7%	0,0%
Energía	1,3%	2,6%	0,7%	2,5%	0,6%	1,3%	2,6%	0,0%	0,0%	1,4%	0,9%	2,8%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,3%	2,2%	0,0%
Mujer e Igualdad	1,3%	1,0%	1,4%	1,7%	0,8%	1,7%	0,0%	0,0%	1,1%	1,7%	1,9%	0,5%	2,0%	3,1%	0,0%	1,5%	0,0%	2,2%	1,2%	<b>4,8%</b>
Transparencia y acceso a la inf. pública	1,2%	1,3%	1,1%	0,8%	1,7%	1,1%	0,0%	0,0%	1,7%	0,6%	0,0%	2,3%	1,0%	0,0%	0,0%	1,5%	1,8%	1,1%	1,0%	0,0%
Infraestructuras y Obras Públicas	1,2%	2,3%	0,7%	0,8%	0,3%	2,0%	1,3%	0,0%	1,1%	0,3%	3,8%	0,9%	3,0%	0,0%	2,0%	0,0%	3,7%	2,2%	1,2%	0,0%

Unidad. Porcentajes

Solo se muestran las áreas con base mayor a 12

Diferencias significativas

Superior/Inferior al total



## COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

### Áreas de consulta

	TOTAL	Solicitar Información y/o asesoramiento para trámites telemáticos	Solicitar información y/o asesoramiento para otros trámites	Informarse sobre expedientes o trámites iniciados	Consultar sobre escritos o comunicaciones recibidas	Presentar sugerencias o agradecimientos	Presentar y registrar documentación para la Generalitat	Presentar y registrar documentación para otras Administraciones Públicas	Solicitar firma digital o clave electrónica	Recogida de documentación (formularios, tarjetas, otros documentos)	Realizar gestiones ADA	Realizar otras gestiones	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 visita
BASE		50	173	145	18	26	258	185	42	60	67	125	12	18	43	48	136	359	102	39	209
Servicios Sociales	24,5%	<b>40,0%</b>	<b>42,2%</b>	31,7%	<b>5,6%</b>	<b>3,8%</b>	<b>38,0%</b>	12,4%	<b>2,4%</b>	13,3%	11,9%	7,2%	<b>66,7%</b>	<b>88,9%</b>	37,2%	<b>58,3%</b>	30,1%	22,8%	21,6%	20,5%	<b>9,6%</b>
Trabajo	17,2%	<b>30,0%</b>	<b>27,2%</b>	6,2%	11,1%	<b>0,0%</b>	15,9%	15,1%	<b>2,4%</b>	13,3%	13,4%	45,6%	8,3%	16,7%	<b>4,7%</b>	<b>4,2%</b>	24,3%	18,1%	<b>31,4%</b>	20,5%	11,0%
Enseñanza	13,5%	<b>48,0%</b>	<b>31,2%</b>	15,2%	22,2%	<b>3,8%</b>	5,4%	15,1%	0,0%	6,7%	<b>1,5%</b>	5,6%	8,3%	33,3%	7,0%	10,4%	11,8%	17,3%	17,6%	<b>0,0%</b>	10,0%
Vivienda	9,8%	<b>26,0%</b>	<b>20,8%</b>	6,2%	11,1%	7,7%	16,3%	4,9%	2,4%	10,0%	4,5%	<b>0,8%</b>	16,7%	16,7%	<b>25,6%</b>	14,6%	10,3%	10,6%	8,8%	7,7%	4,8%
Sanidad	7,6%	<b>18,0%</b>	<b>16,8%</b>	4,8%	<b>0,0%</b>	7,7%	<b>1,9%</b>	10,8%	<b>19,0%</b>	3,3%	3,0%	2,4%	8,3%	16,7%	4,7%	8,3%	12,5%	7,0%	4,9%	20,5%	4,8%
Cita previa oficinas	6,8%	<b>12,0%</b>	<b>13,3%</b>	2,1%	16,7%	<b>0,0%</b>	4,7%	5,4%	2,4%	<b>30,0%</b>	25,4%	4,8%	16,7%	5,6%	2,3%	10,4%	8,1%	7,2%	10,8%	5,1%	2,4%
Hacienda	5,7%	<b>30,0%</b>	<b>13,3%</b>	3,4%	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	3,9%	3,8%	<b>0,0%</b>	5,0%	3,0%	0,8%	16,7%	11,1%	9,3%	22,9%	6,6%	5,6%	2,9%	5,1%	1,4%
Comercio Consum	4,4%	<b>16,0%</b>	6,4%	7,6%	11,1%	7,7%	3,9%	1,1%	2,4%	1,7%	3,0%	0,0%	8,3%	11,1%	2,3%	2,1%	4,4%	5,6%	6,9%	5,1%	1,9%
Ocupación pública	3,9%	<b>14,0%</b>	<b>11,0%</b>	2,8%	0,0%	3,8%	0,8%	3,8%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%	8,3%	11,1%	0,0%	0,0%	5,9%	4,2%	7,8%	5,1%	1,4%
Transportes	2,9%	<b>12,0%</b>	7,5%	4,8%	0,0%	7,7%	1,2%	2,2%	0,0%	5,0%	1,5%	0,8%	8,3%	11,1%	7,0%	2,1%	2,9%	3,3%	2,0%	5,1%	1,0%
Justicia	2,6%	0,0%	6,4%	3,4%	5,6%	3,8%	0,0%	4,3%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	8,3%	0,0%	0,0%	4,2%	2,9%	2,8%	2,9%	5,1%	1,4%
Urbanismo	2,2%	4,0%	4,6%	2,8%	0,0%	0,0%	0,8%	2,7%	0,0%	1,7%	1,5%	0,8%	8,3%	0,0%	2,3%	0,0%	2,2%	2,8%	2,0%	7,7%	1,0%
Agricultura, Ganadería, Pesca	2,1%	6,0%	6,4%	2,8%	0,0%	3,8%	1,9%	2,7%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	8,3%	0,0%	0,0%	4,2%	4,4%	2,5%	1,0%	2,6%	0,5%
Cultura	2,0%	4,0%	3,5%	0,7%	5,6%	0,0%	2,3%	3,2%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%	8,3%	5,6%	2,3%	2,1%	1,5%	2,8%	1,0%	2,6%	1,0%
Medio Ambiente y desarrollo sostenible	1,7%	6,0%	2,9%	4,1%	5,6%	11,5%	1,6%	3,2%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	8,3%	0,0%	0,0%	4,2%	2,9%	1,7%	1,0%	2,6%	1,0%
Industria	1,3%	4,0%	3,5%	4,1%	11,1%	0,0%	0,4%	1,6%	0,0%	1,7%	1,5%	0,0%	8,3%	0,0%	0,0%	4,2%	2,2%	1,4%	1,0%	2,6%	0,0%
Energía	1,3%	4,0%	1,2%	3,4%	0,0%	0,0%	2,3%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	8,3%	5,6%	0,0%	4,2%	2,9%	0,3%	1,0%	2,6%	1,0%
Mujer e Igualdad	1,3%	6,0%	1,2%	2,8%	0,0%	0,0%	0,4%	0,5%	0,0%	5,0%	3,0%	0,0%	16,7%	0,0%	2,3%	2,1%	1,5%	1,1%	1,0%	0,0%	0,5%
Transparencia y acceso a la inf. pública	1,2%	2,0%	2,9%	2,8%	0,0%	0,0%	0,4%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	1,4%	2,9%	2,6%	0,0%
Infraestructuras y Obras Públicas	1,2%	4,0%	2,9%	2,8%	0,0%	7,7%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8,3%	0,0%	0,0%	4,2%	0,7%	1,7%	1,0%	0,0%	0,5%

Unidad. Porcentajes

Solo se muestran las áreas con base mayor a 12

Diferencias significativas

Superior/Inferior al total

## COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

### Motivos



**Solicitar información y/o asesoramiento para otros trámites** es el **principal motivo de llamada**, ya que casi un tercio de las llamadas son por este motivo.

El perfil de los ciudadanos que llaman para realizar estas consultas es de mayoritariamente **hombres**, la edad con mayor representatividad es de **menores de 44 años**, los **estudios menos de primarios**, en cuanto a la ocupación son en su mayoría **labores del hogar**.

# Resultados

## COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

### Motivos

	TOTAL	Mas	Fem.	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	Posgrado	Estudiante	Labores del hogar	Parado o buscando empleo	Jubilado/a Pensionista	Cuenta propia	Cuenta ajena	Cuidador/a en el entorno familiar
BASE		302	706	118	356	458	76	26	176	358	106	217	100	32	51	265	109	93	408	21
Solicitar Información y/o asesoramiento para trámites	13%	13,9%	11,9%	12,7%	12,9%	12,7%	9,2%	0,0%	6,8%	13,4%	11,3%	17,1%	16,0%	18,8%	9,8%	10,6%	7,3%	12,9%	15,2%	14,3%
Solicitar información y/o asesoramiento para otros trámites	32%	31,8%	31,4%	29,7%	32,6%	32,5%	23,7%	30,8%	29,0%	28,2%	38,7%	36,4%	32,0%	40,6%	25,5%	31,3%	28,4%	33,3%	33,1%	19,0%
Informarse sobre expedientes o trámites ya iniciados	13%	14,6%	12,5%	21,2%	12,9%	11,8%	9,2%	15,4%	14,8%	10,3%	13,2%	16,1%	15,0%	15,6%	11,8%	9,1%	12,8%	18,3%	14,7%	19,0%
Consultar sobre escritos y/o comunicaciones recibidas	2%	2,3%	1,4%	3,4%	1,7%	1,3%	1,3%	0,0%	1,1%	1,4%	0,9%	2,8%	3,0%	3,1%	3,9%	1,1%	1,8%	1,1%	2,0%	0,0%
Presentar quejas, sugerencias o agradecimientos	2%	1,7%	1,6%	1,7%	1,7%	1,5%	1,3%	0,0%	1,1%	2,0%	0,0%	2,3%	1,0%	0,0%	2,0%	1,1%	1,8%	1,1%	2,0%	0,0%
Información sobre pago de ayudas, subvenciones, etc.	23%	20,9%	23,7%	30,5%	23,6%	19,7%	26,3%	34,6%	30,1%	24,0%	18,9%	15,2%	19,0%	18,8%	31,4%	24,5%	27,5%	18,3%	19,4%	28,6%
Realizar otras gestiones	16%	17,2%	14,9%	12,7%	13,8%	17,9%	14,5%	15,4%	11,9%	18,4%	21,7%	12,0%	13,0%	9,4%	13,7%	16,6%	14,7%	12,9%	16,7%	14,3%
Covid-19/ Covid-19	1%	1,0%	1,0%	0,8%	1,1%	0,9%	1,3%	0,0%	0,6%	1,7%	1,9%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	2,2%	0,0%
Cita previa oficinas PROP	5%	4,3%	5,1%	4,2%	4,2%	5,5%	5,3%	0,0%	5,7%	6,1%	1,9%	3,2%	6,0%	0,0%	2,0%	4,9%	5,5%	6,5%	4,9%	4,8%
Cita previa altres oficinas	4%	3,6%	4,5%	4,2%	4,2%	3,5%	9,2%	3,8%	4,5%	4,7%	2,8%	4,1%	4,0%	3,1%	3,9%	4,5%	8,3%	3,2%	3,7%	0,0%
Realizar gestiones LABORA	7%	5,6%	7,9%	7,6%	6,7%	7,4%	7,9%	7,7%	10,8%	10,3%	3,8%	2,8%	5,0%	3,1%	3,9%	15,8%	3,7%	2,2%	4,9%	4,8%

Unidad. Porcentajes

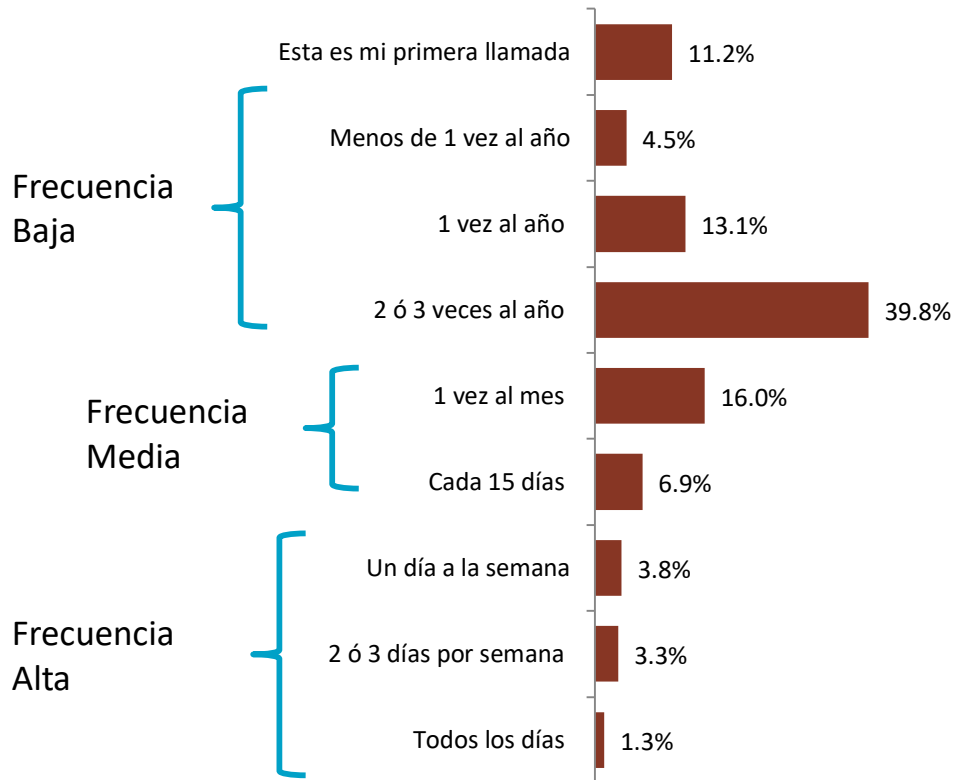
Solo se muestran las áreas con base mayor a 15

Diferencias significativas en 2021

Superior/Inferior al total

## COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

### Frecuencia de uso



Resumen: casi la mitad de los ciudadanos utilizan el servicio en una frecuencia baja **2 o 3 veces al año**. las personas que utilizan el servicio con mayor frecuencia **mujeres**, personas de **45 a 64 años** 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

	GÉNERO			EDAD				NIVEL EDUCATIVO						OCUPACIÓN						
	TOTAL	Mas.	Fem.	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	Posgrado	Estudiante	Labores del hogar	Parado o buscando empleo	Jubilado/a Pensionista	Cuenta propia	Cuenta ajena	Cuidador/a en el entorno familiar
BASE		302	706	118	356	458	76	26	176	358	106	217	100	32	51	265	109	93	408	21
Todos los días	1%	1,0%	1,4%	2,5%	0,8%	1,3%	1,3%	0,0%	3,4%	0,8%	0,0%	0,5%	2,0%	0,0%	0,0%	2,6%	2,8%	0,0%	0,5%	0,0%
2 ó 3 días por semana	3%	2,3%	3,7%	5,9%	3,9%	2,0%	3,9%	11,5%	2,3%	3,1%	2,8%	4,6%	2,0%	6,3%	5,9%	4,2%	2,8%	5,4%	2,2%	0,0%
Un día a la semana	4%	2,6%	4,2%	3,4%	3,7%	4,1%	2,6%	3,8%	4,0%	3,4%	4,7%	3,7%	4,0%	6,3%	3,9%	3,4%	1,8%	6,5%	3,7%	4,8%
Cada 15 días	7%	7,3%	6,5%	5,9%	5,6%	7,9%	6,6%	19,2%	9,7%	5,9%	4,7%	6,0%	7,0%	3,1%	5,9%	6,0%	7,3%	7,5%	7,1%	19,0%
1 vez al mes	16%	17,2%	15,0%	12,7%	18,3%	14,8%	13,2%	19,2%	15,9%	14,2%	20,8%	17,5%	10,0%	21,9%	19,6%	15,1%	16,5%	12,9%	15,2%	14,3%
2 ó 3 veces al año	40%	38,4%	39,4%	35,6%	39,3%	40,0%	38,2%	34,6%	35,2%	40,2%	41,5%	37,3%	47,0%	37,5%	35,3%	37,4%	41,3%	36,6%	41,7%	38,1%
1 vez al año	13%	13,2%	12,7%	13,6%	15,7%	10,7%	11,8%	7,7%	13,6%	12,0%	9,4%	15,2%	13,0%	9,4%	9,8%	14,3%	11,9%	10,8%	13,5%	0,0%
Menos de 1 vez al año	5%	4,6%	4,4%	1,7%	3,1%	5,5%	9,2%	0,0%	1,1%	6,4%	6,6%	4,1%	3,0%	3,1%	7,8%	2,6%	4,6%	8,6%	4,2%	9,5%
Primera llamada	11%	11,3%	10,9%	16,9%	7,9%	11,8%	11,8%	3,8%	11,9%	13,1%	7,5%	10,1%	9,0%	12,5%	9,8%	11,7%	10,1%	8,6%	11,3%	14,3%



# RESULTADOS

## **ANALISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA**

Satisfacción global

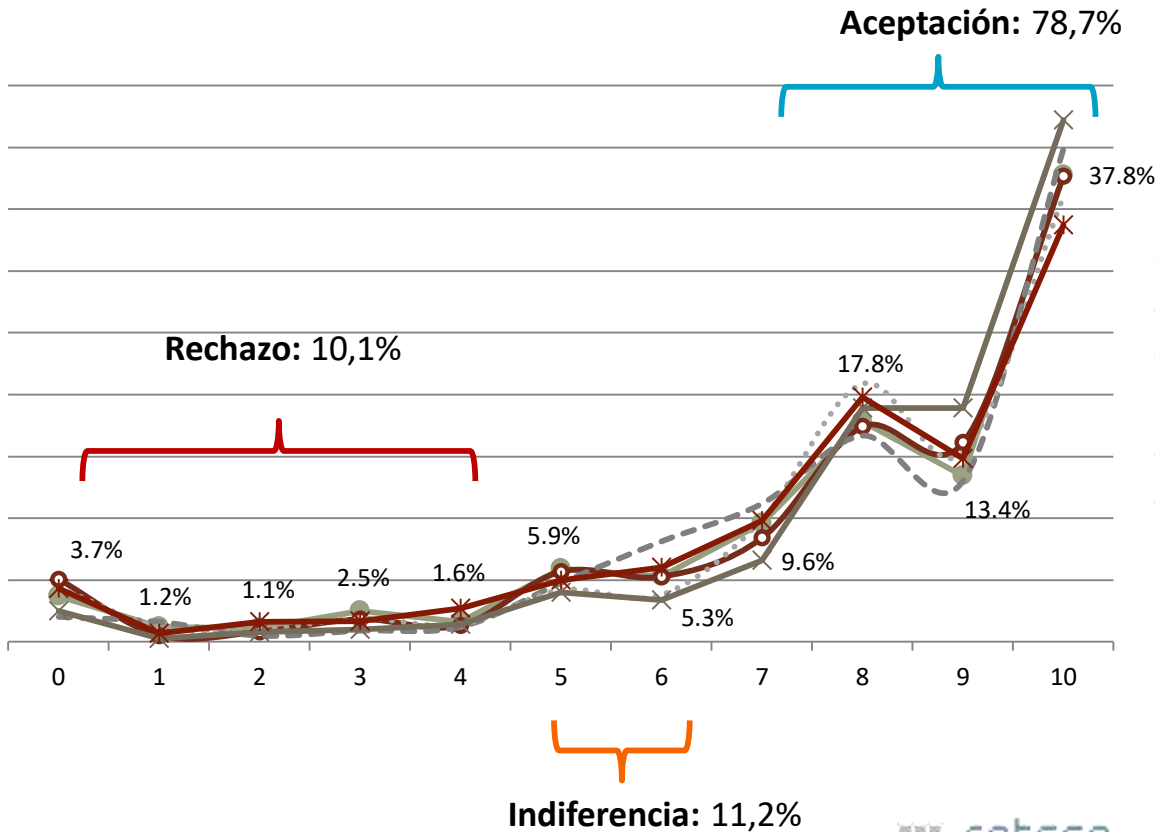
Satisfacción por atributos

# Resultados

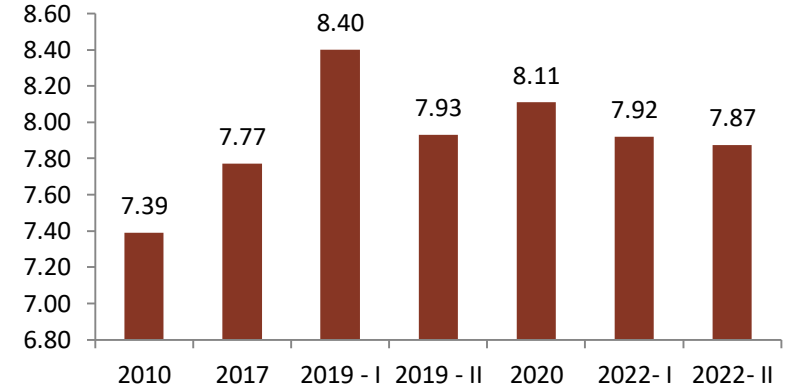


## ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

### Satisfacción Global



Media: **7,87**



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

Resumen: de manera general se observa una ligera **disminución** en la satisfacción de los ciudadanos usuarios del servicio 012. El **78,7% de los ciudadanos atendidos le dan una nota de aceptación**, y el servicio ha alcanzado una nota media de **7,87 sobre 10**, siendo menor que en el estudio anterior en 0,05 puntos.

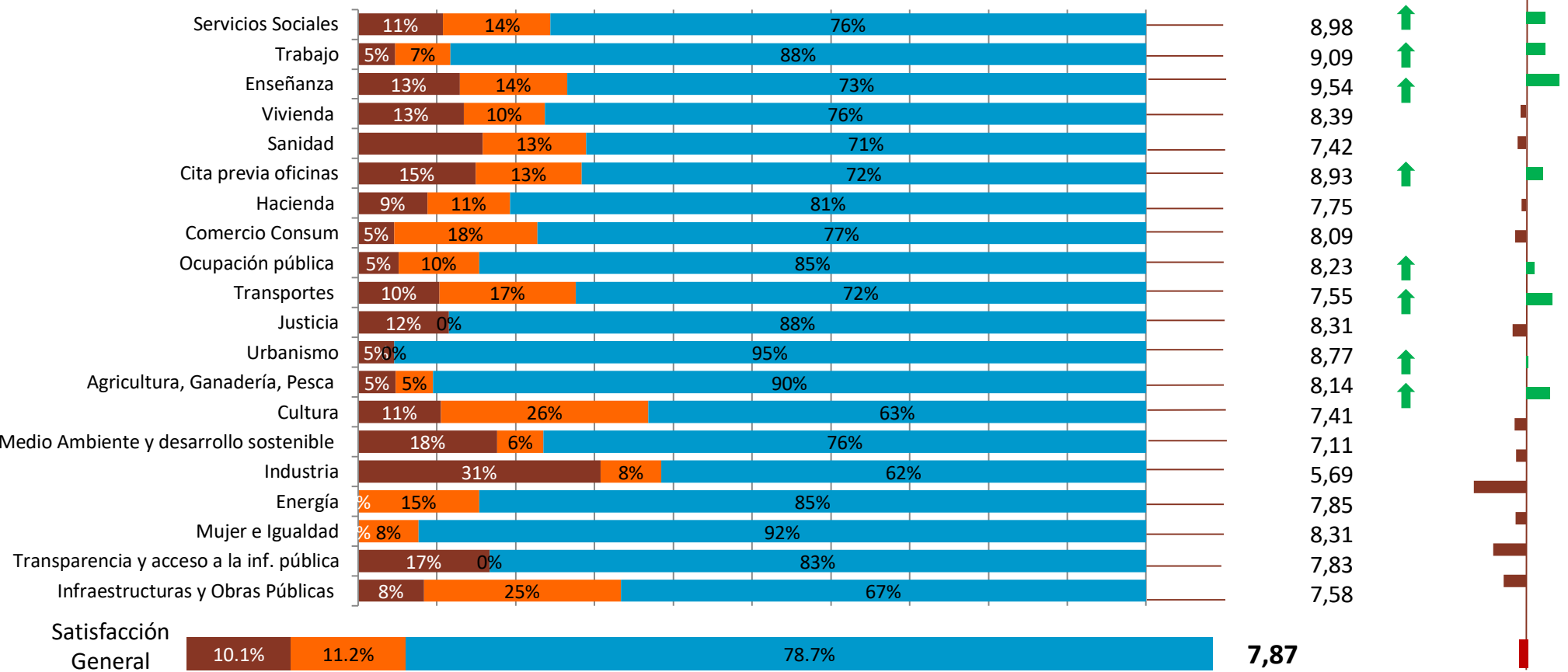
## ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

### Satisfacción Global por áreas

Valoración media  
 Media      Evolución oleada anterior



■ Rechazo    ■ Indiferencia    ■ Aceptación



↑ Aumento ante la oleada anterior



# Resultados

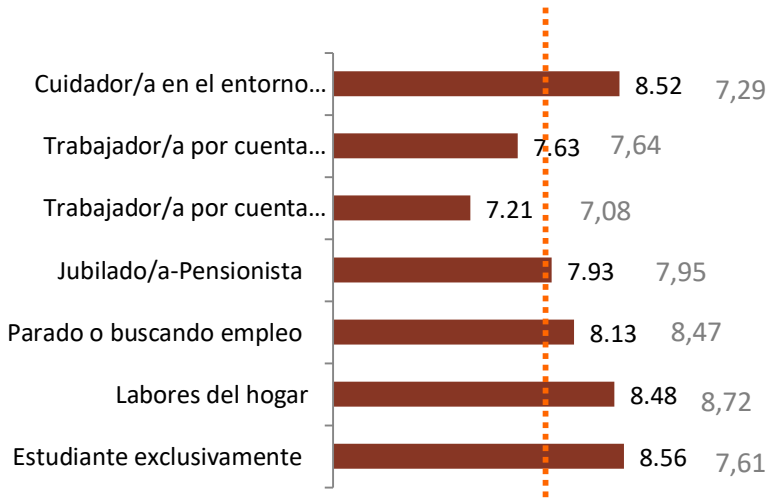
## ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Nivel de satisfacción por variables sociodemográficas

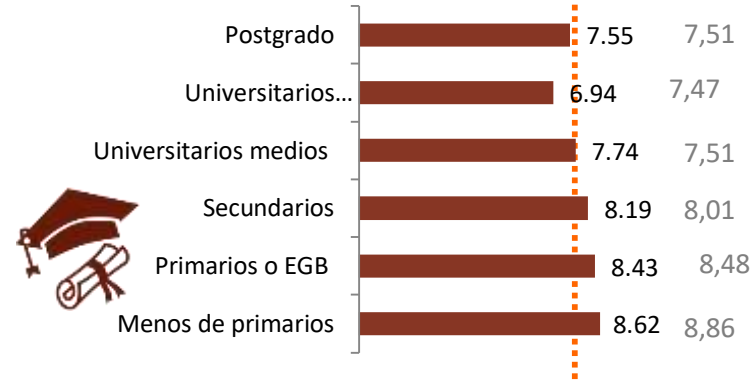
### Género



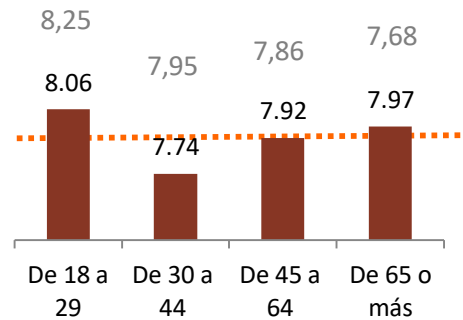
### Ocupación



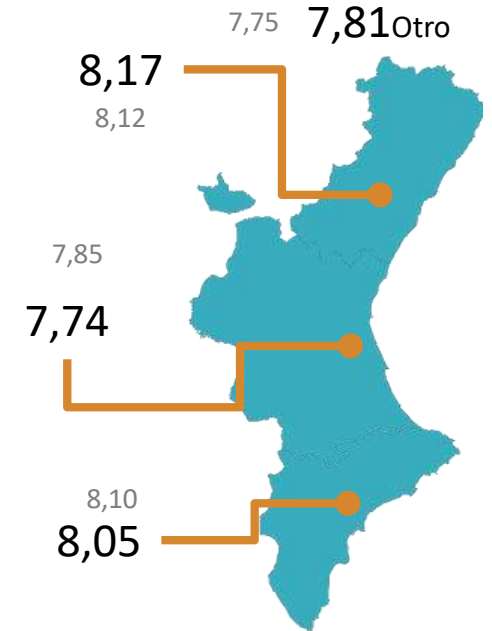
### Nivel Educativo



### Edad



### Provincia

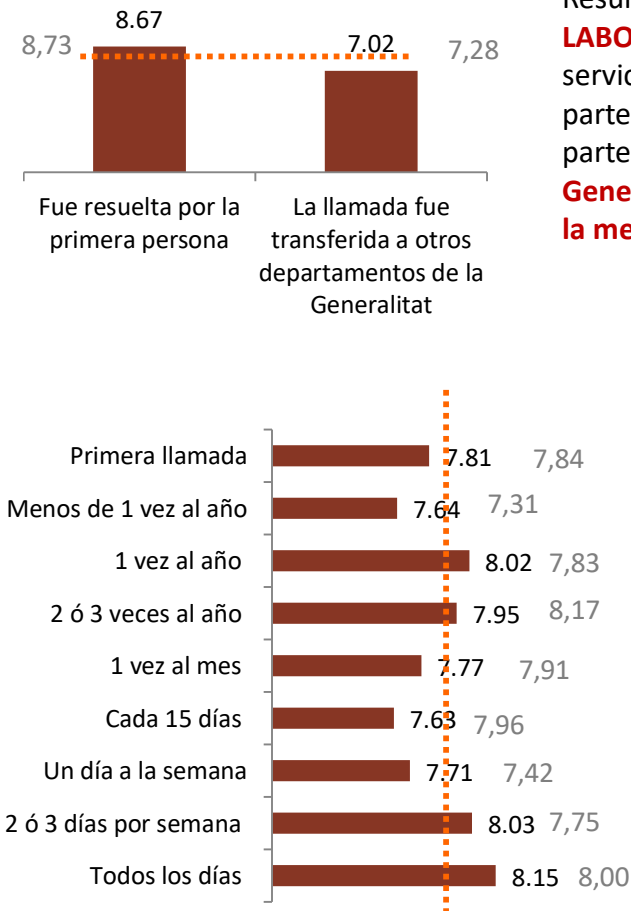


Resumen: al analizar **la nota media por variables sociodemográficas** encontramos que esta **ha disminuido** en la gran mayoría de los casos.

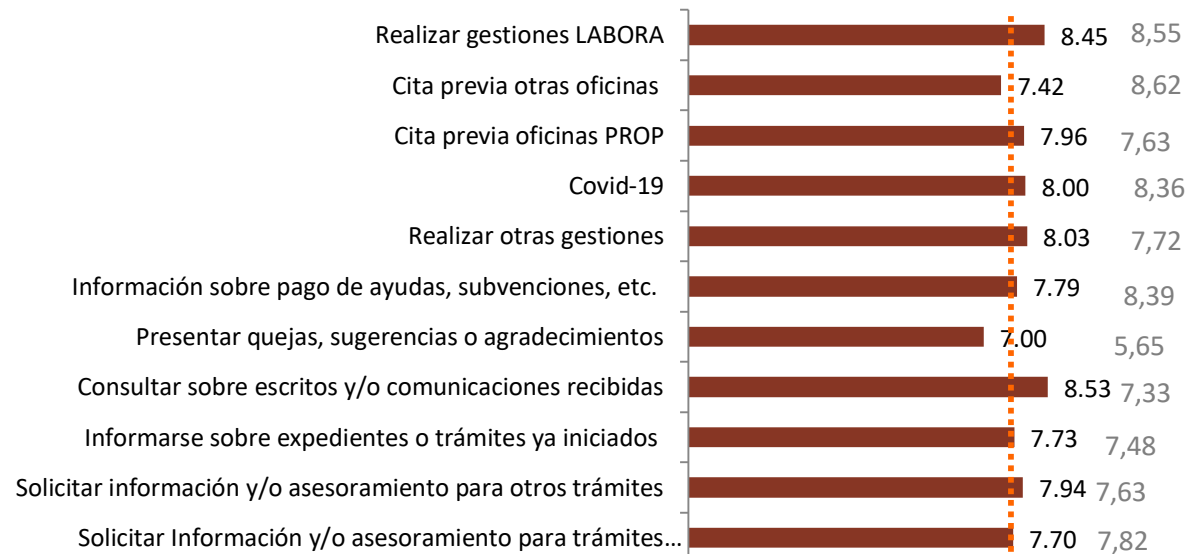
 Media 7,87  
 Datos en Gris, datos 2022-1

## 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 **realizan gestiones LABORA y consultan sobre escritos y/o comunicaciones recibidas** son las 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 satisfecho se encuentra el **usuario**. Por otra parte, las personas que afirman que su **llamada ha sido transferida a otros departamentos de la Generalitat** y no resuelta por la primera persona también tienen un **nivel de satisfacción por debajo de la media**.



 Media 7,87  
 Datos en Gris, datos 2022 - I

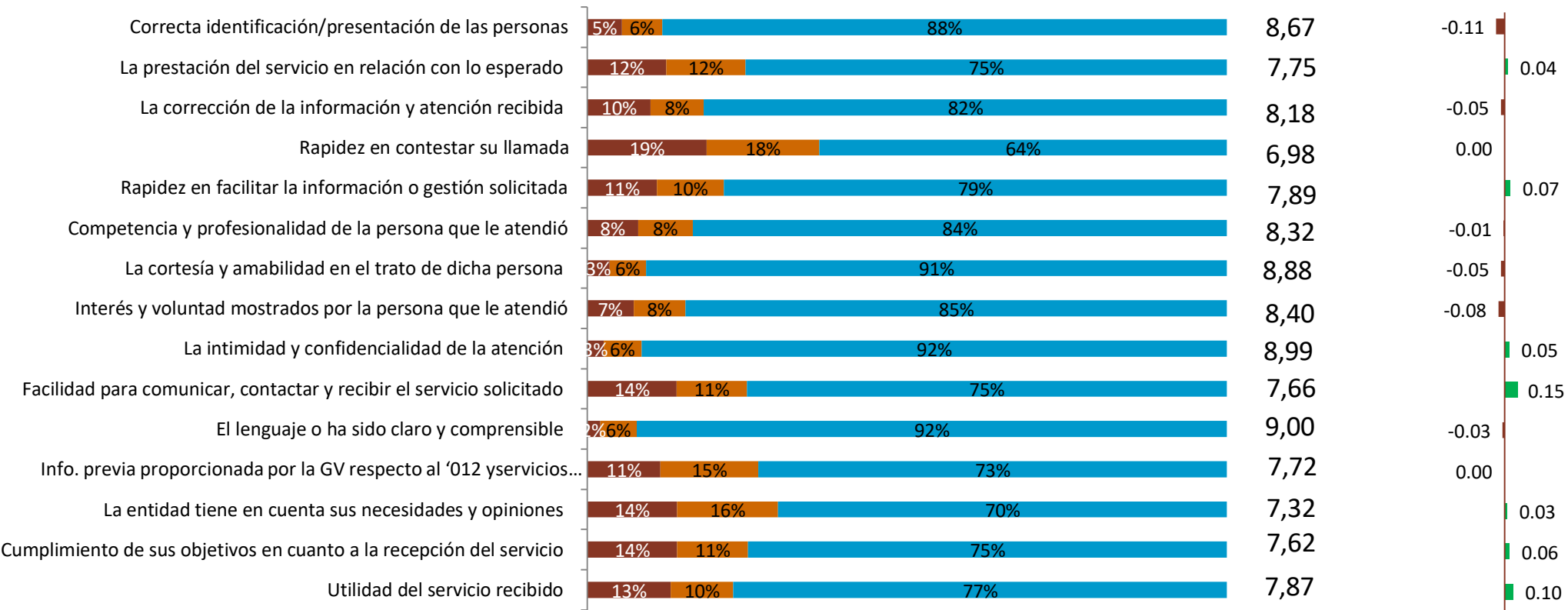
# Resultados

## ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

### Valoración por atributos

■ Rechazo   
 ■ Indiferencia   
 ■ Aceptación

**Valoración media**  
**Media**      **Evolución oleada anterior**



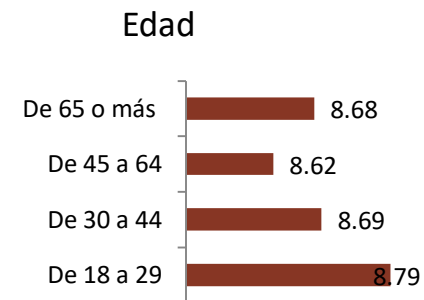
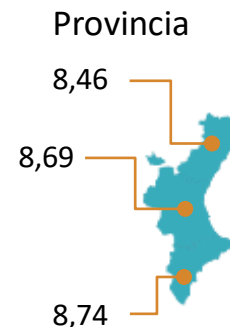
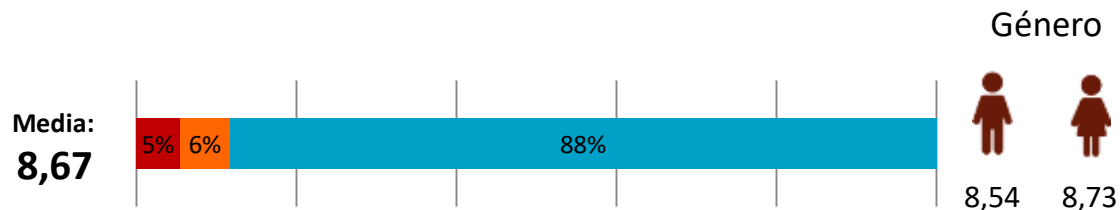


## ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación

*Elementos tangibles*

Correcta identificación y presentación de las personas que contestaron su llamada



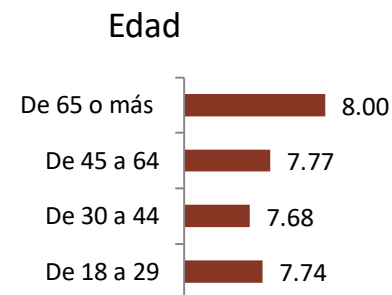
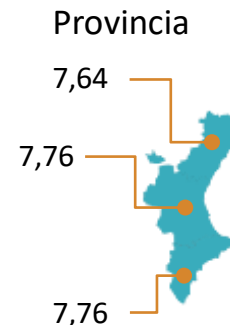
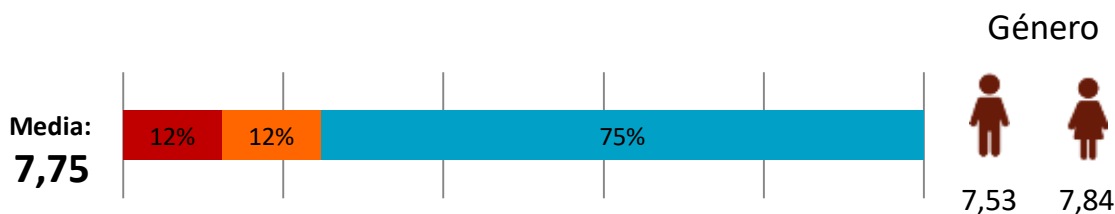


## ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

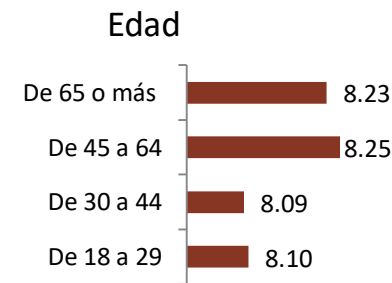
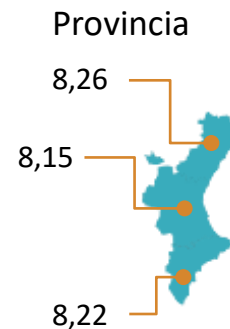
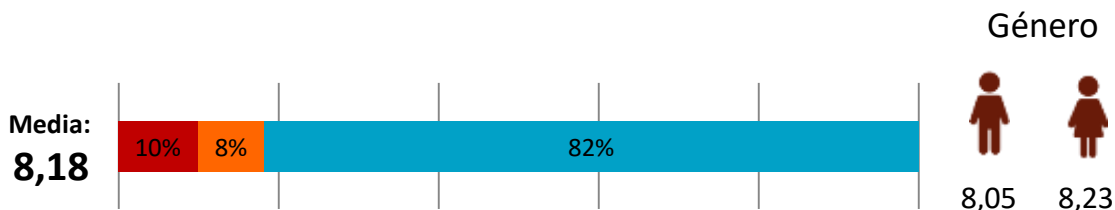
Valoración por atributos y variables de segmentación

*Fiabilidad*

La prestación del servicio en relación con lo esperado



La correcta información y atención recibida



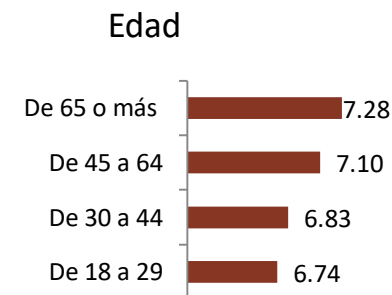
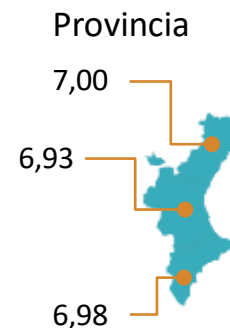
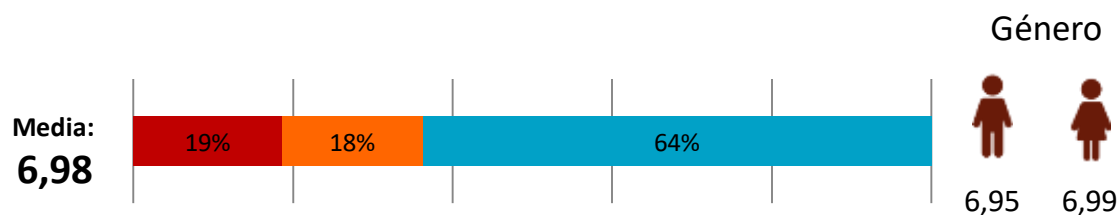


## ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

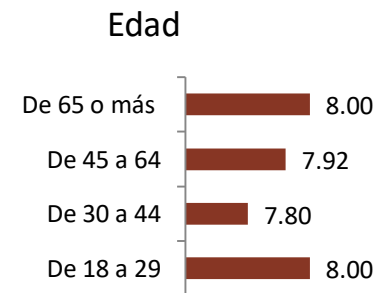
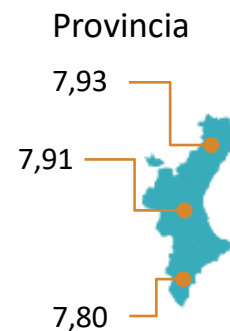
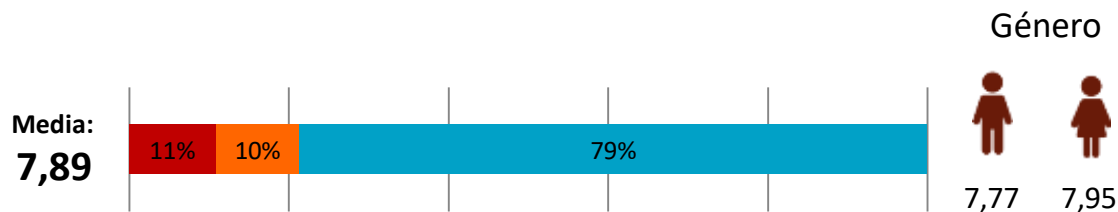
Valoración por atributos y variables de segmentación

*Capacidad de respuesta*

### Rapidez en contestar su llamada



### Rapidez en facilitarle la información o gestión solicitada



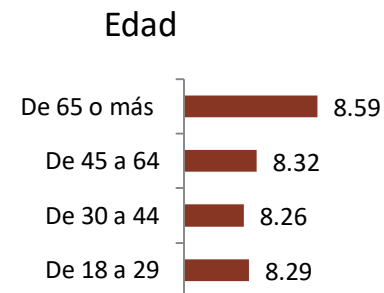
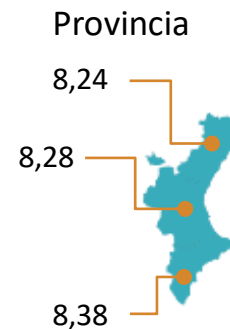
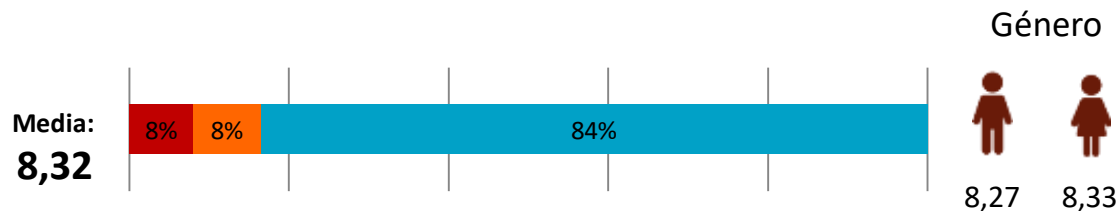


## ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación

*Profesionalidad*

La competencia y profesionalidad de las personas que le atendieron



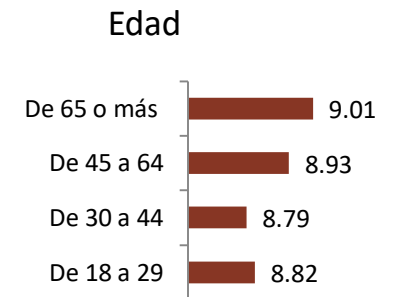
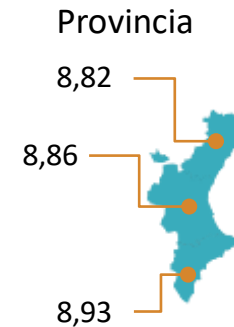
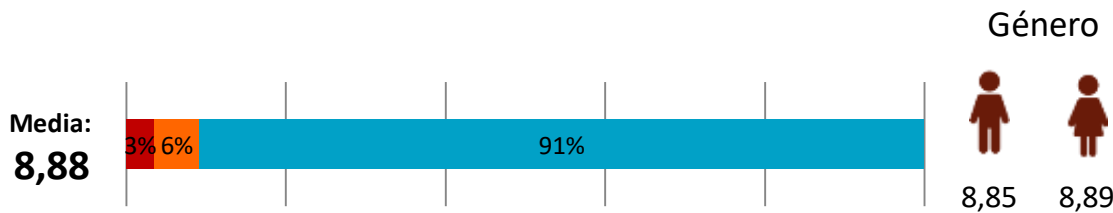


## ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

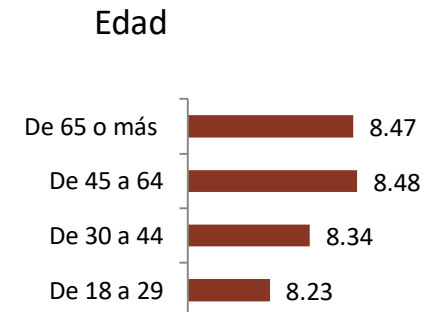
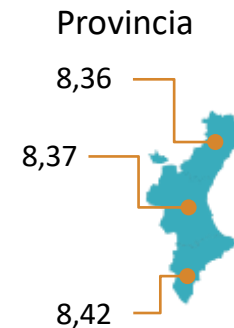
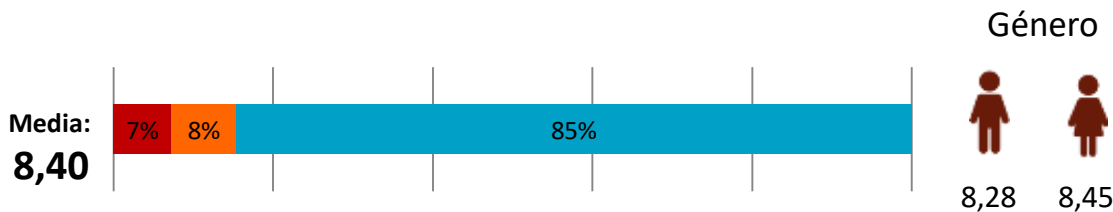
Valoración por atributos y variables de segmentación

*Atención personalizada*

La cortesía y amabilidad en el trato del agente 012



Interés y voluntad mostrados por el agente 012





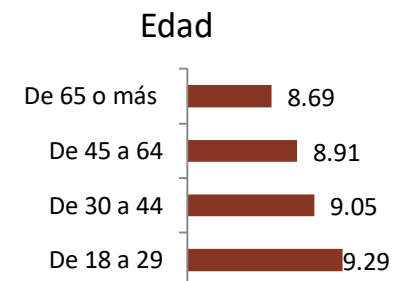
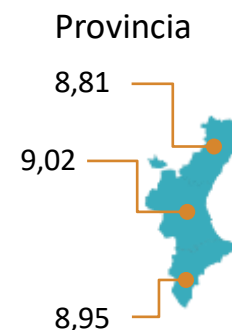
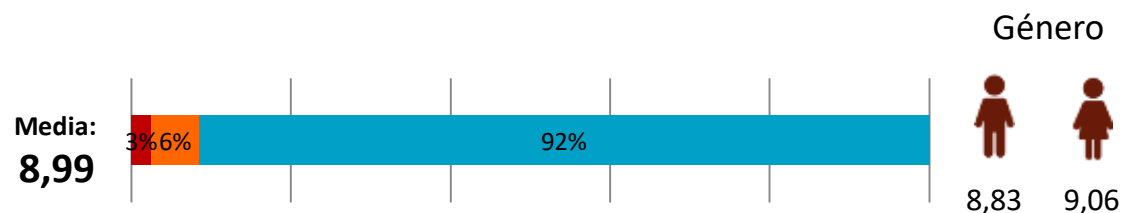


## ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación

*Atención personalizada*

La intimidad y confidencialidad de la atención



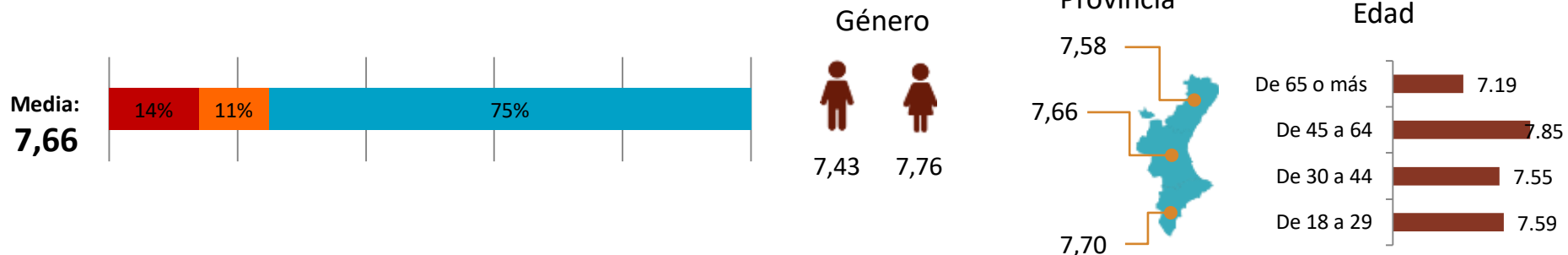


## ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación

*Accesibilidad*

Facilidad para comunicar, contactar y recibir, en su caso, la información solicitada





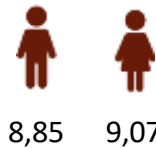
## ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación  
*Comunicación*

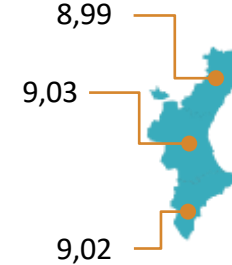
El lenguaje utilizado por la persona que le ha atendido ha sido claro y comprensible



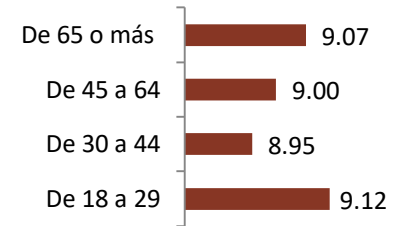
Género



Provincia



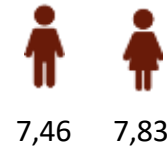
Edad



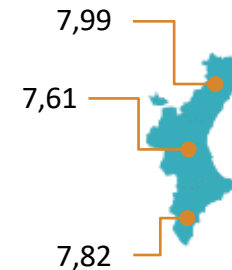
Información previa proporcionada por la GV respecto al servicio 012 (vía web)



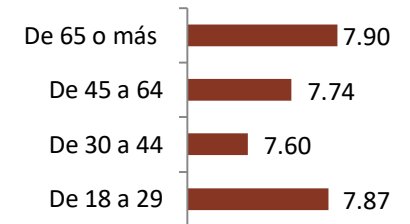
Género



Provincia



Edad



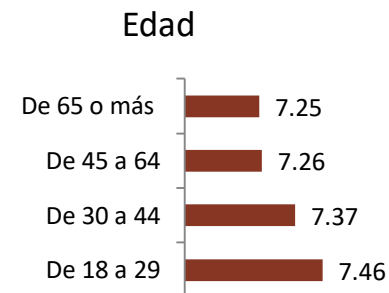
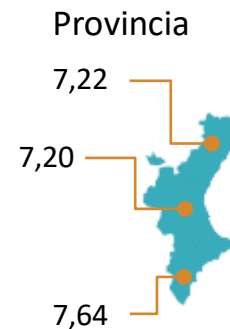
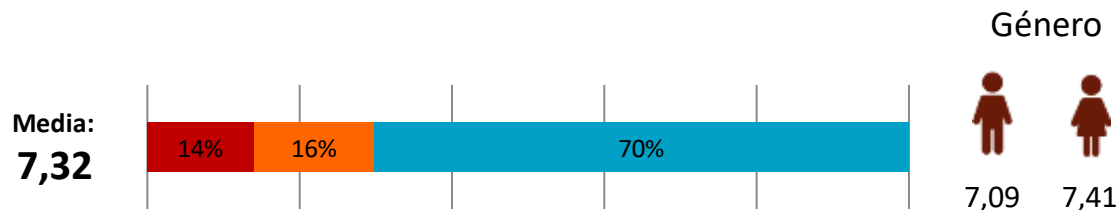


## ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación

*Participación y escucha a la ciudadanía*

Percepción que la entidad tiene en cuenta sus necesidades y opiniones



# Resultados



## ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

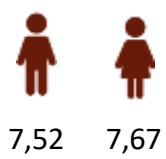
Valoración por atributos y variables de segmentación

*Rendimiento*

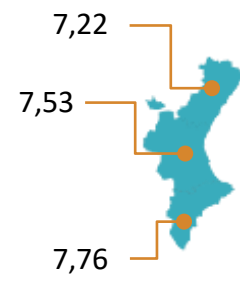
Cumplimiento de sus objetivos en cuanto a la atención recibida



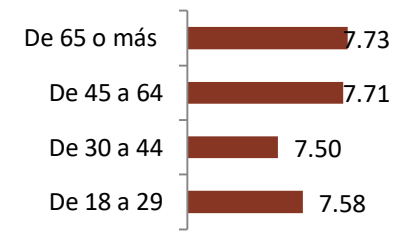
Género



Provincia



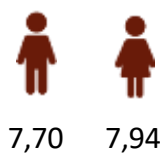
Edad



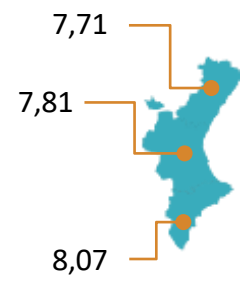
Utilidad del servicio recibido



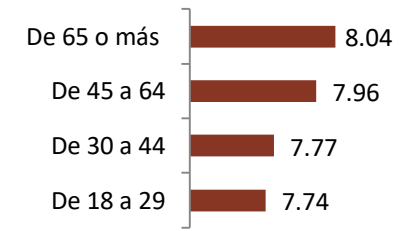
Género



Provincia



Edad



## ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de comportamiento

	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	MEDIA
Correcta identificación/presentación de las personas	9,23	8,97	8,61	8,35	8,46	8,73	8,72	8,76	8,69	8,67
La prestación del servicio en relación con lo esperado	8,25	7,63	7,71	7,35	7,59	7,92	7,67	7,53	7,79	7,75
La corrección de la información y atención recibida	8,00	8,47	7,79	7,96	8,16	8,29	8,11	8,27	8,04	8,18
Rapidez en contestar su llamada	7,38	5,97	6,79	6,24	6,87	7,13	6,95	7,04	7,39	6,98
Rapidez en facilitar la información o gestión solicitada	7,77	7,88	7,54	7,49	7,89	8,01	7,92	7,84	7,92	7,89
Competencia y profesionalidad de la persona que le atendió	7,77	8,30	8,00	7,92	8,21	8,45	8,52	8,18	8,15	8,32
La cortesía y amabilidad en el trato de dicha persona	8,54	8,48	8,87	8,51	8,87	8,99	8,97	8,82	8,76	8,88
Interés y voluntad mostrados por la persona que le atendió	8,08	8,52	8,51	7,90	8,27	8,47	8,56	8,36	8,39	8,40
La intimidad y confidencialidad de la atención	9,15	8,66	8,43	8,78	8,96	9,10	9,08	9,00	8,88	8,99
Facilidad para comunicar, contactar y recibir el servicio solicitado	6,62	7,16	7,53	7,39	7,69	7,70	7,80	7,60	7,91	7,66
El lenguaje o ha sido claro y comprensible	9,00	8,85	8,84	8,63	8,85	9,09	9,14	9,11	9,06	9,00
Info. previa proporcionada por la GV respecto al '012 y servicios prestados	8,25	7,38	7,68	7,43	7,59	7,84	7,59	8,05	7,64	7,72
La entidad tiene en cuenta sus necesidades y opiniones	7,00	7,59	7,47	6,88	7,17	7,31	7,48	7,61	7,35	7,32
Cumplimiento de sus objetivos en cuanto a la recepción del servicio	6,92	7,55	7,53	7,16	7,53	7,79	7,60	7,41	7,58	7,62
Utilidad del servicio recibido	7,85	7,76	8,05	7,78	7,98	7,96	7,72	7,73	7,67	7,87

# Resultados

## ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de comportamiento

	Solicitar Información y/o asesoramiento para trámite	Solicitar información y/o asesoramiento para otros trámites	Informar se sobre expedientes o trámites ya iniciados	Consultar sobre escritos y/o comunicaciones recibidas	Presentar quejas, sugerencias o agradecimientos	Información sobre pago de ayudas, subvenciones, etc.	Realizar otras gestiones	Covid-19/ Covid-19	Cita previa oficinas PROP	Cita previa otras oficinas	Realizar gestiones LABORA	MEDIA
Correcta identificación/presentación de las personas	8,27	8,78	8,84	9,50	8,60	8,48	8,86	8,60	8,65	9,10	8,70	8,67
La prestación del servicio en relación con lo esperado	7,42	7,86	7,54	7,65	6,31	7,77	7,96	8,20	8,08	7,79	8,23	7,75
La corrección de la información y atención recibida	7,69	8,26	8,00	8,35	6,69	8,29	8,51	8,50	8,27	8,34	8,35	8,18
Rapidez en contestar su llamada	6,52	7,09	6,76	7,00	6,50	6,81	7,21	6,40	7,02	6,93	7,40	6,98
Rapidez en facilitar la información o gestión solicitada	7,56	8,13	7,62	8,29	6,56	7,82	8,13	7,60	8,06	8,10	8,21	7,89
Competencia y profesionalidad de la persona que le atendió	8,03	8,50	8,14	9,00	6,86	8,13	8,58	8,20	8,37	8,56	8,47	8,32
La cortesía y amabilidad en el trato de dicha persona	8,55	8,97	8,88	9,18	9,06	8,75	9,13	8,80	8,82	9,19	8,78	8,88
Interés y voluntad mostrados por la persona que le atendió	8,12	8,60	8,27	8,13	7,06	8,23	8,81	8,00	8,57	8,57	8,45	8,40
La intimidad y confidencialidad de la atención	8,82	9,16	9,03	8,80	8,13	8,78	9,22	8,60	8,96	9,08	8,97	8,99
Facilidad para comunicar, contactar y recibir el servicio solicitado	7,25	7,93	7,53	7,53	6,06	7,54	7,92	6,40	7,63	7,71	8,07	7,66
El lenguaje o ha sido claro y comprensible	8,66	9,03	9,02	9,12	8,81	8,99	9,15	8,80	8,98	9,07	9,01	9,00
Info. previa proporcionada por la GV respecto al '012 y servicios prestados	7,25	7,85	7,49	6,94	7,14	7,75	7,91	8,40	7,55	7,13	8,00	7,72
La entidad tiene en cuenta sus necesidades y opiniones	6,80	7,48	7,21	7,56	6,67	7,47	7,50	7,40	7,19	6,90	7,46	7,32
Cumplimiento de sus objetivos en cuanto a la recepción del servicio	7,30	7,76	7,44	7,19	6,50	7,72	7,84	7,30	7,90	7,72	8,12	7,62
Utilidad del servicio recibido	7,63	7,99	7,60	7,29	6,25	7,96	8,21	8,30	8,08	7,76	8,34	7,87



# RESULTADOS

## **ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012**

Resolución y experiencia del usuario

Medios y Canales de atención

Calidad de mejora continua

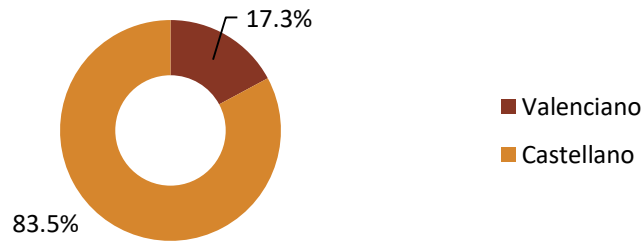




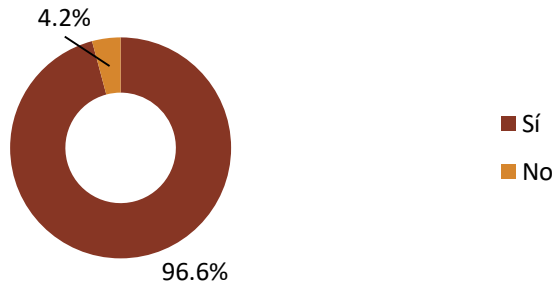
## ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

### 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	16%	1%	17,3%
	Castellano	80%	3%	83,5%
% total		96,6%	4,2%	

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 96,6% ha contestado de manera afirmativa.



## ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

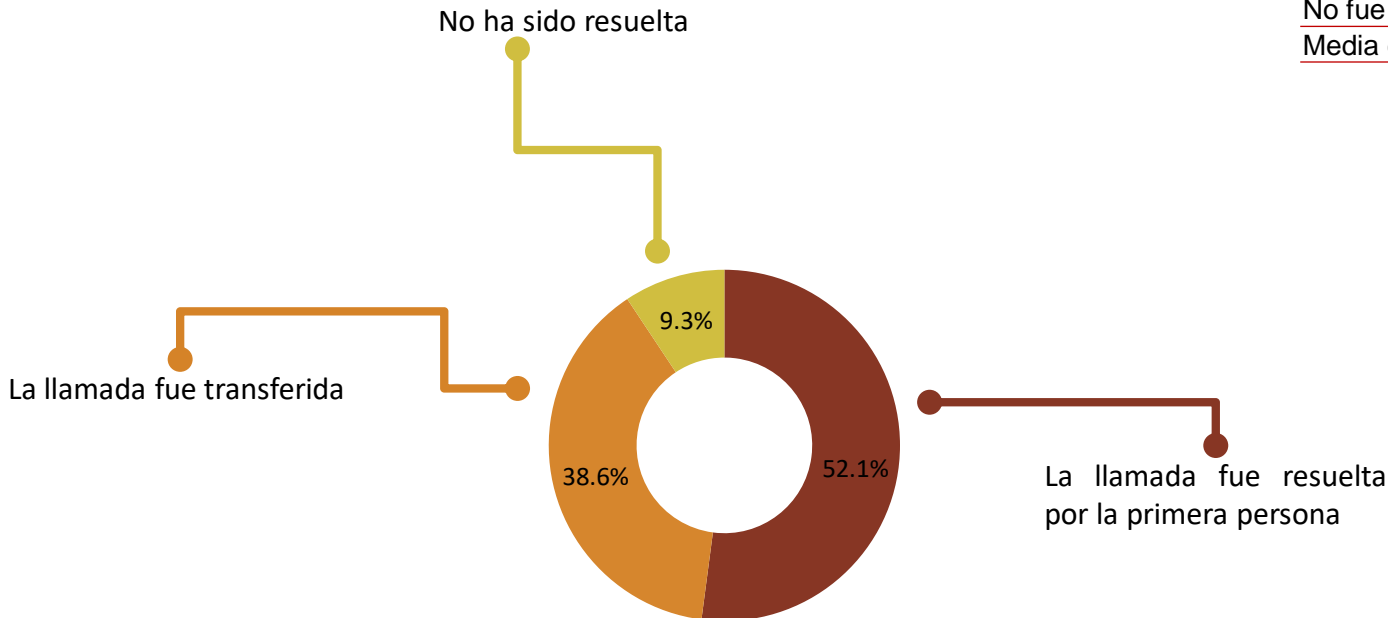
### Resolución y experiencia del usuario

Media de Satisfacción Global por resolución de llamada

Fue resuelta por la primera persona	8,67
La llamada fue transferida	7,02
No fue resuelta	6,93
Media de satisfacción	7,87

Más de **la mitad de las llamadas han sido resueltas por la primera persona** de contacto, el 38,6% de las llamadas son transferidas. Por otro lado, el **9,3% considera que su consulta o gestión no ha sido resuelta.**

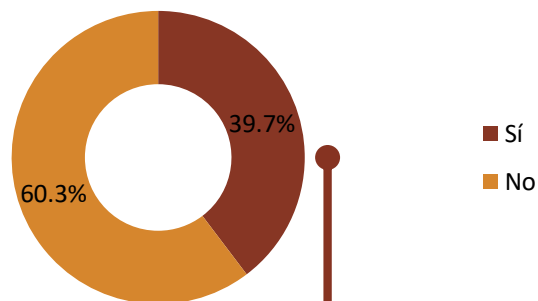
Al analizar la valoración general del servicio, los que dan **mejor valoración** son los cuales **han resuelto su gestión con la primera persona**, por debajo de la media (7,87) se encuentran los que han sido transferidos a otra persona y los que consideran que **no ha sido resuelta.**



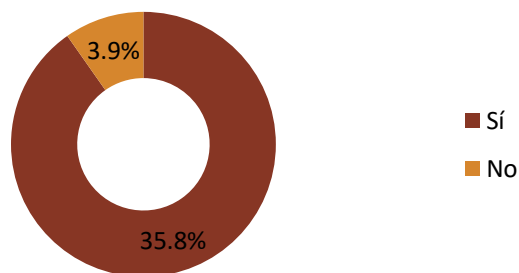
## ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

### Resolución y experiencia del usuario

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



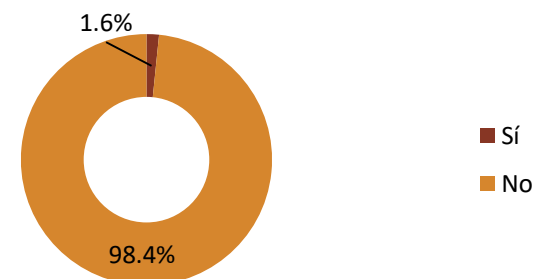
¿Le han ofrecido enviarle dicha documentación?



Solo el 1,6% de los usuarios contactados ha presentado quejas, sugerencias o agradecimientos, y tienen una valoración media de 7 puntos de satisfacción ante la agilidad y capacidad con que el servicio ha tramitado su petición.

El 39,7% de las personas han requerido que se les enviase documentación por correo postal o electrónico de los cuales el 3,9% afirma que no le han ofrecido el envío.

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: **7,00**

# Resultados

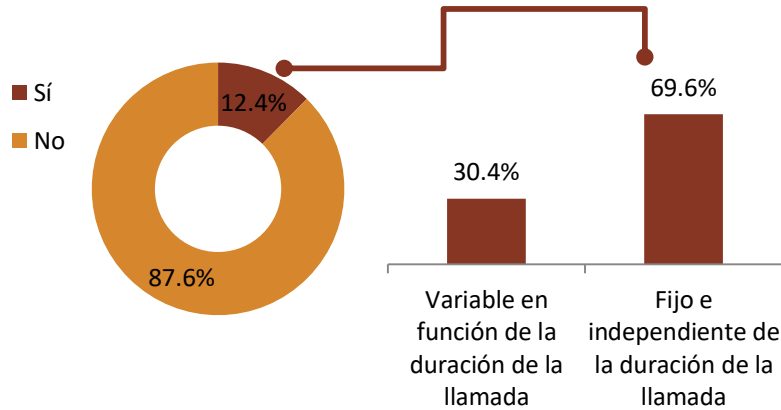
\*Se pregunta sobre la valoración una vez que se les da la información relacionada a los costos y al horario.



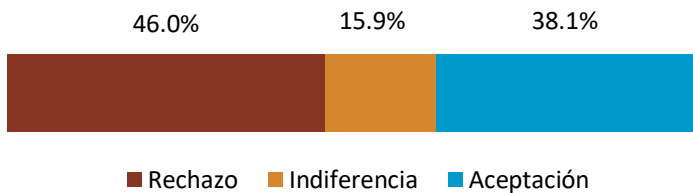
## ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

### Resolución y experiencia del usuario

¿Conoce el coste de la llamada?



Satisfacción con el coste de la llamada\*



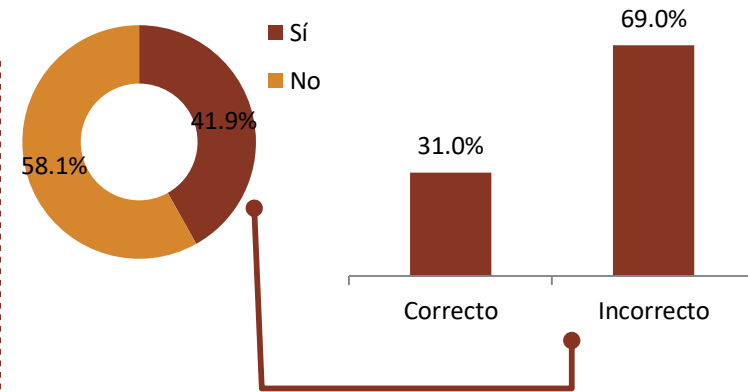
Valoración del coste:  
**4,58**

El 12,4% de las personas eran conocedoras del coste de la llamada, al preguntar por el mismo el 30,4% opina que es variable y el 69,5% que es fijo, se han mostrado insatisfechos con el mismo, puntuando el coste con un 4,58 de media.

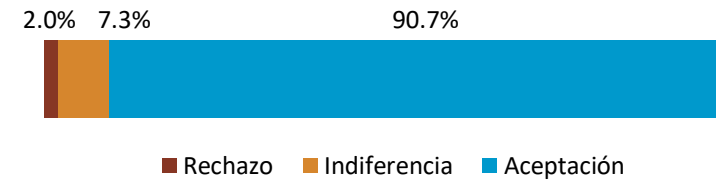
**Del total encuestados el 25% sabe que si llama al número de cabecera y dispone de tarifa plana la llamada sería gratuita.**

El 41,9% de las personas afirma conocer el horario, sin embargo al preguntar cual era, solo el 31% de las personas conocen de manera correcta el horario de atención al servicio del 012. Al horario se le asigna un 8,85 de media en cuanto a satisfacción con el mismo.

¿Conoce el Horario de atención del servicio 012?



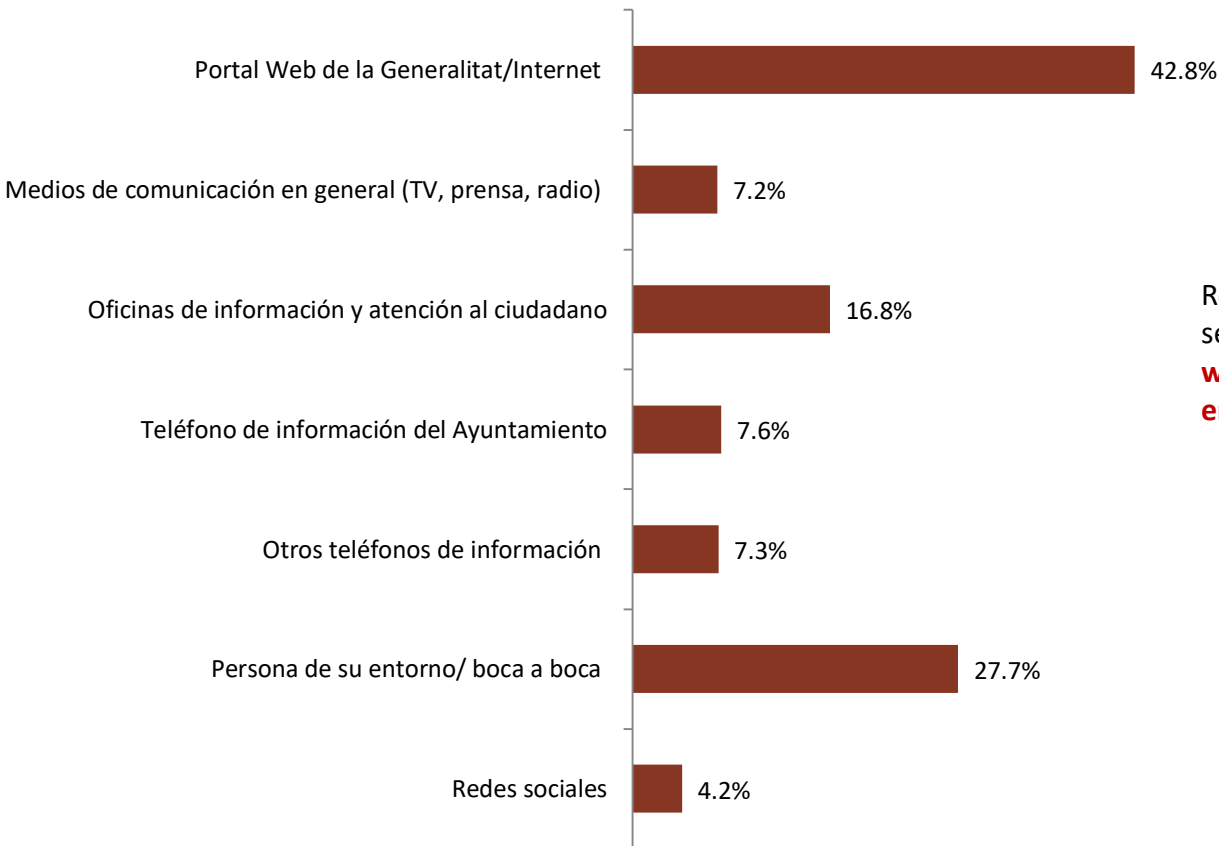
Satisfacción con el horario de atención\*



Valoración del horario:  
**8,85**

## ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012 Medios y Canales de atención

A través de qué medio/s conoció el servicio de atención que se presta en el 012?



Resumen: al analizar los medios por los que conoció el servicio de atención el principal es mediante **el portal web de la Generalitat, seguido de personas de su entorno.**

## **ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012** Medios y Canales de atención

	TOTAL	GÉNERO		EDAD				NIVEL EDUCATIVO						OCUPACIÓN						
		Mas.	Fem.	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	Posgrado	Estudiante	Labores del hogar	Parado o buscando empleo	Jubilado/a Pensionista	Cuenta propia	Cuenta ajena	Cuidador/a en el entorno familiar
Portal Web de la Generalitat/Internet	42,8%	37%	39%	55%	42%	32%	29%	19%	18%	40%	42%	42%	61%	56%	10%	31%	26%	47%	46%	33%
Medios de comunicación en general (TV, prensa, radio)	7,2%	8%	6%	6%	6%	7%	7%	4%	6%	6%	5%	9%	6%	13%	2%	6%	6%	9%	7%	5%
Oficinas de información y atención al ciudadano	16,8%	13%	16%	9%	15%	17%	12%	27%	22%	16%	17%	9%	8%	0%	29%	20%	18%	10%	12%	10%
Teléfono de información del Ayuntamiento	7,6%	6%	7%	6%	6%	7%	11%	8%	6%	8%	8%	6%	3%	3%	10%	7%	7%	9%	5%	10%
Otros teléfonos de información	7,3%	5%	7%	4%	5%	9%	7%	23%	6%	9%	7%	4%	1%	6%	12%	12%	3%	2%	4%	10%
Persona de su entorno/ boca a boca	27,7%	29%	23%	24%	26%	24%	25%	27%	36%	23%	24%	21%	18%	16%	35%	27%	26%	25%	22%	38%
Redes sociales	4,2%	5%	3%	3%	5%	3%	3%	0%	4%	3%	4%	4%	6%	6%	4%	5%	3%	5%	3%	0%

# Resultados



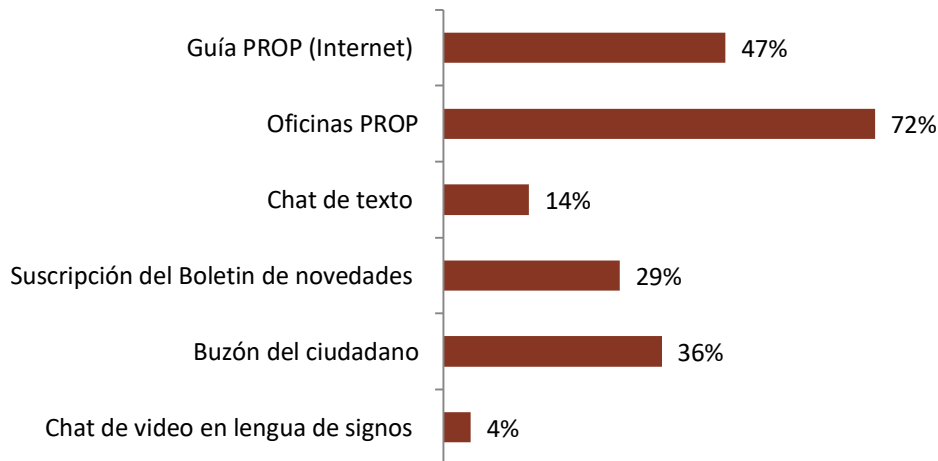
## ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

### Medios y Canales de atención

	TOTAL	Ocupación							Provincia				Frecuencia de uso								
		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	Valencia	Alicante	Castellón	Otro	Todos los días	2 ó 3 días por la 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	Esta es mi primera llamada
Portal Web de la Generalitat/Internet	42,8%	56%	10%	31%	26%	47%	46%	33%	39,0%	33,1%	36,7%	69,4%	7,7%	39,4%	28,9%	29,4%	36,1%	40,9%	40,0%	33,3%	45,0%
Medios de comunicación en general (TV, prensa, radio)	7,2%	13%	2%	6%	6%	9%	7%	5%	5,6%	7,3%	6,7%	5,6%	7,7%	0,0%	2,6%	10,3%	5,7%	5,3%	9,2%	13,3%	7,2%
Oficinas de información y atención al ciudadano	16,8%	0%	29%	20%	18%	10%	12%	10%	14,2%	16,3%	15,6%	8,3%	15,4%	9,1%	13,2%	19,1%	16,5%	13,2%	14,6%	24,4%	11,7%
Teléfono de información del Ayuntamiento	7,6%	3%	10%	7%	7%	9%	5%	10%	7,2%	5,3%	10,0%	0,0%	15,4%	9,1%	5,3%	5,9%	7,6%	7,4%	7,7%	6,7%	2,7%
Otros teléfonos de información	7,3%	6%	12%	12%	3%	2%	4%	10%	5,2%	9,8%	8,9%	5,6%	7,7%	3,0%	7,9%	11,8%	5,1%	6,9%	3,8%	6,7%	7,2%
Persona de su entorno/ boca a boca	27,7%	16%	35%	27%	26%	25%	22%	38%	26,3%	27,8%	20,0%	11,1%	30,8%	36,4%	36,8%	23,5%	23,4%	27,4%	24,6%	13,3%	16,2%
Redes sociales	4,2%	6%	4%	5%	3%	5%	3%	0%	4,3%	2,9%	3,3%	0,0%	0,0%	9,1%	2,6%	2,9%	3,2%	4,1%	3,1%	2,2%	5,4%

## ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012 Medios y Canales de atención

Canales de atención que conoce...



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 45 y 54 años de edad, con nivel de estudios universitario medios, y parados o en búsqueda de empleo y trabajadores por cuenta ajena.**

Media de 3 canales



# Resultados

## **ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012** Medios y Canales de atención

	TOTAL	GÉNERO		EDAD				NIVEL EDUCATIVO					OCUPACIÓN							
		Mas.	Fem.	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	Posgrado	Estudiante	Labores del hogar	Parado o buscando empleo	Jubilado /a Pensionista	Cuenta propia	Cuenta ajena	Cuidado r/a en el entorno familiar
Guía PROP (Internet)	47%	43%	48%	48%	48%	48%	34%	0%	30%	46%	53%	59%	62%	50%	27%	37%	37%	63%	57%	14%
Oficinas PROP	72%	67%	74%	67%	68%	76%	72%	42%	61%	73%	79%	76%	77%	66%	55%	65%	68%	73%	79%	81%
Chat de texto	14%	13%	15%	16%	15%	14%	9%	0%	12%	15%	16%	15%	14%	22%	4%	16%	9%	22%	13%	14%
Suscripción del Boletín de novedades	29%	26%	31%	33%	33%	26%	25%	12%	13%	27%	42%	39%	41%	50%	10%	23%	23%	33%	36%	19%
Buzón del ciudadano	36%	35%	37%	45%	37%	34%	33%	0%	18%	36%	46%	49%	43%	53%	16%	27%	31%	45%	45%	19%
Chat de video en lengua de signos	4%	5%	4%	3%	5%	4%	4%	0%	2%	4%	5%	6%	8%	0%	4%	4%	3%	9%	5%	0%

# Resultados



## ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

### Medios y Canales de atención

	TOTAL	Ocupación						Provincia				Frecuencia de uso									
		Estudiante exclusivamente	Labores del hogar exclusivamente	Parado o buscando empleo	Jubilado/a-Pensionista	Trabaja por cuenta propia	Trabaja por cuenta ajena	Cuidador/a en el entorno familiar	Valencia	Alicante	Castellón	Otro	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	Esta es mi primera llamada
Guía PROP (Internet)	47%	50%	27%	37%	37%	63%	57%	14%	47,3%	44,1%	50,0%	36,1%	54%	52%	71%	51%	49%	47%	47%	38%	35%
Oficinas PROP	72%	66%	55%	65%	68%	73%	79%	81%	77,5%	61,2%	73,3%	36,1%	62%	67%	82%	78%	73%	74%	70%	64%	65%
Chat de texto	14%	22%	4%	16%	9%	22%	13%	14%	13,5%	14,7%	15,6%	13,9%	31%	18%	32%	24%	20%	10%	12%	13%	10%
Suscripción del Boletín de novedades	29%	50%	10%	23%	23%	33%	36%	19%	29,0%	28,2%	33,3%	13,9%	15%	36%	45%	41%	41%	27%	26%	24%	15%
Buzón del ciudadano	36%	53%	16%	27%	31%	45%	45%	19%	36,0%	35,5%	40,0%	36,1%	31%	45%	42%	35%	41%	37%	38%	36%	24%
Chat de video en lengua de signos	4%	0%	4%	4%	3%	9%	5%	0%	4,7%	3,3%	3,3%	2,8%	15%	6%	5%	6%	6%	2%	8%	7%	4%

# Resultados



## ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

### Medios y Canales de atención

% de ciudadanos que han utilizado los canales:

0,9%\*

Chat de video en lengua de signos

18,4%

Buzón del ciudadano

20,9%

Suscripción del Boletín de novedades

7,8%\*

Chat de texto

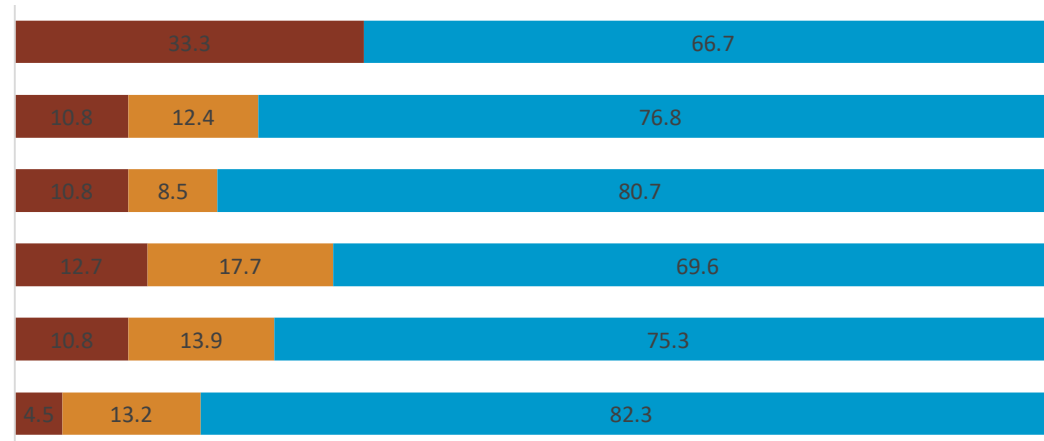
58,5%

Oficinas PROP

33,0%

Guía PROP (Internet)

■ Rechazo ■ Indiferencia ■ Aceptación



Valoración MEDIA

6,44

7,57

8,47

7,49

7,58

7,92

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**

# Resultados



## ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

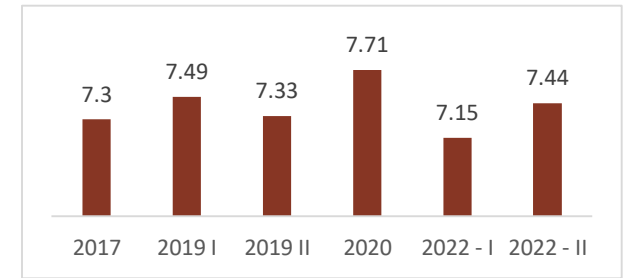
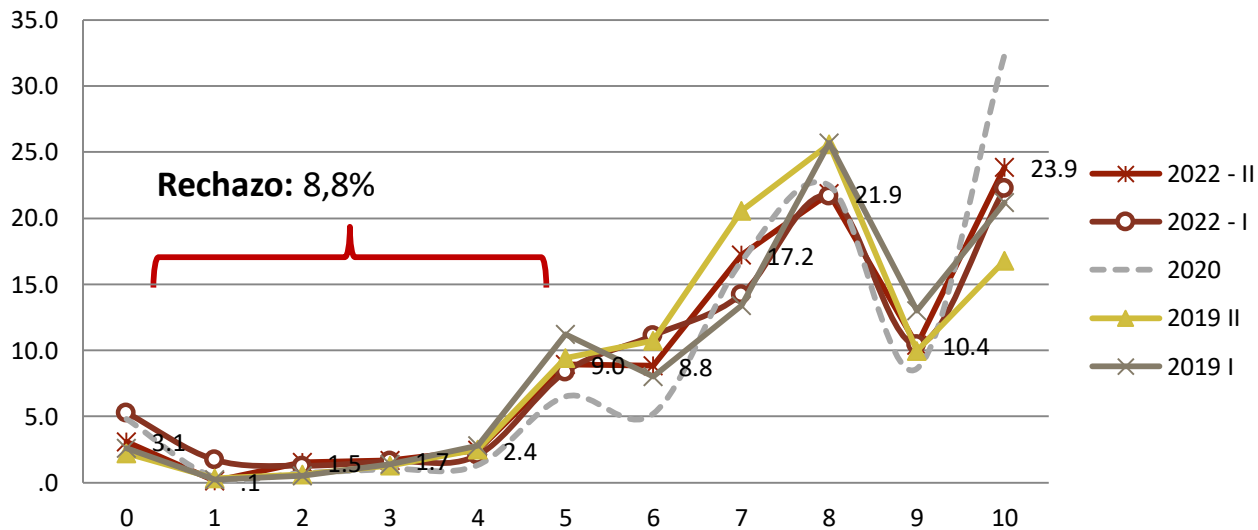
Calidad de mejora continua

Media: **7,44**

Aceptación: 73,4%

Rechazo: 8,8%

Indiferencia: 17,8%

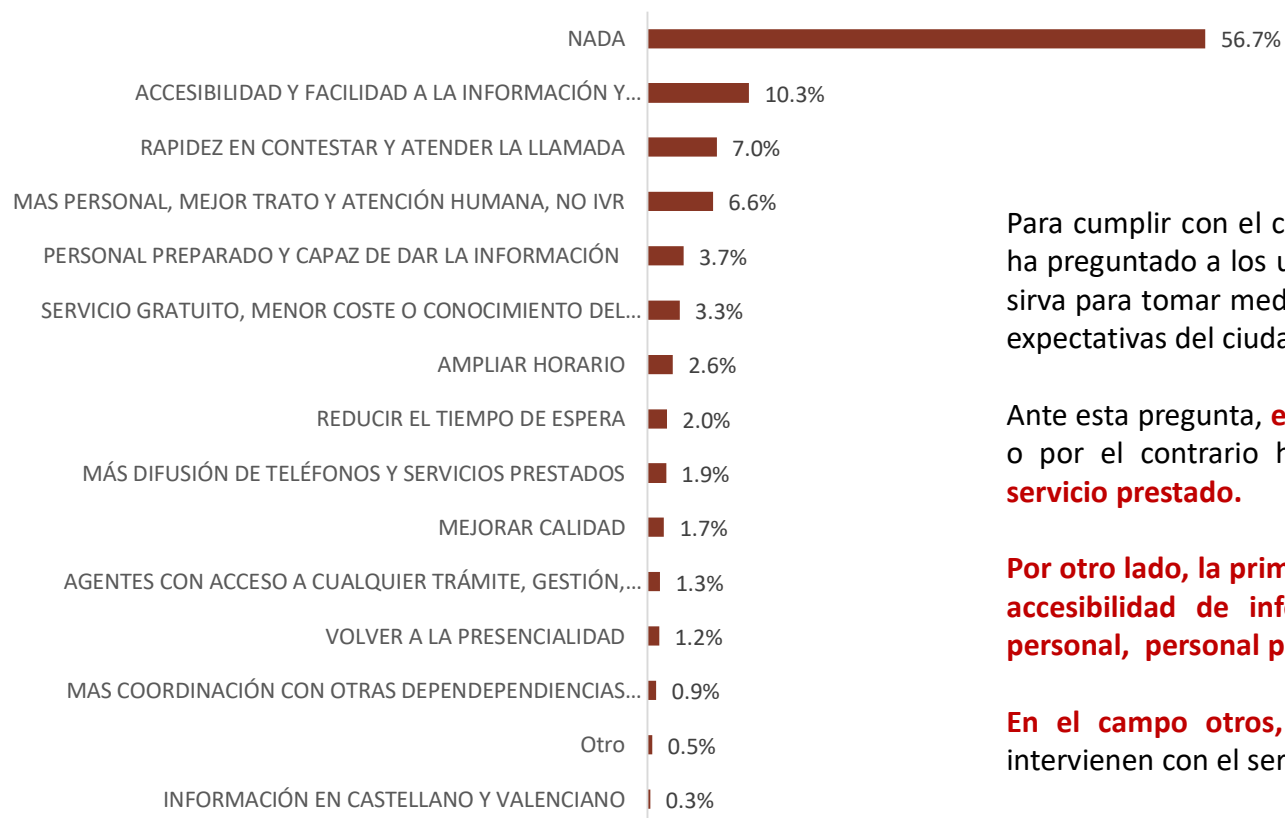


La valoración ante el esfuerzo de mejora de la calidad y modernización de los Servicios Públicos de la Generalitat en los últimos años y en concreto el actual muestra un descenso.



## ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

### Calidad de mejora continua



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

Ante esta pregunta, **el 56,7% 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 accesibilidad de información, rapidez de atención, aumento de personal, personal preparado y coste del servicio.**

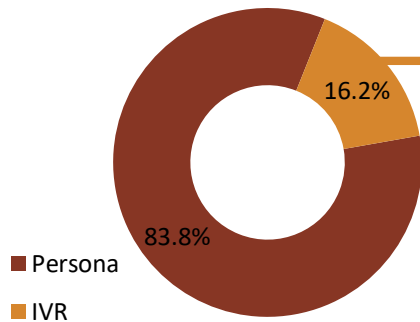
**En el campo otros,** se encuentran sugerencias genéricas que no intervienen con el servicio de atención al 012.



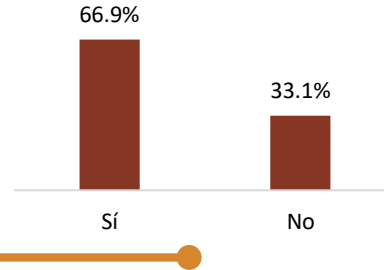
## ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

### Calidad de mejora continua

Ha sido atendido por el sistema automatizado de autoprovisión IVR?



¿Ha podido realizar la gestión deseada?



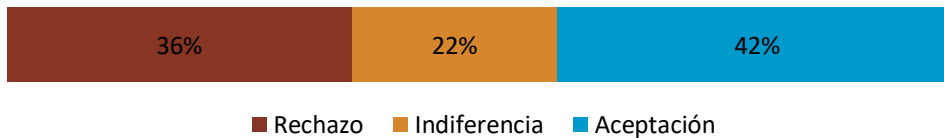
Una de las medidas de mejora continua que ha puesto a disposición de los ciudadanos la Generalitat, es el sistema automatizado de autoprovisión (IVR)

Ante este nuevo servicio derivado del 012, se aprecia que el 16,2% de los ciudadanos han sido atendidos por este sistema y el 66,9% 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 5,31**

**El 98,7% de los atendidos por IVR prefiere ser atendido por Personas**

Nivel de satisfacción de IVR



Valoración MEDIA: **5,31**

# 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 45 a 64 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 trabajan por cuenta ajena y que se encuentran en paro o buscando empleo los que más llamadas al 012 realizan.

## **Áreas de consulta:**

Las principales áreas de consulta son Servicios Sociales, Trabajo, Enseñanza y Vivienda.

## **Motivos y Frecuencia:**

La frecuencia más común de llamadas es de 2 o 3 veces al año, y como principales motivos encontramos solicitar información y/o asesoramiento para trámites otros trámites e información sobre pago de subvenciones y ayudas.



# Conclusiones

## Nivel de Satisfacción

El Índice de satisfacción con el servicio de atención del 012 es de 7,87 el cual ha disminuido en comparación con el índice de principios del 2022 (7,92) y los resultados obtenidos a finales del 2020 (8,11).

Cabe señalar que la satisfacción global varía dependiendo de la resolución de la llamada en sí, ya que para las personas que han llamado y su consulta fue resuelta por la primera persona la satisfacción global es de 8,67 mientras que la satisfacción global de las personas que han tenido que ser transferidas a otro departamento o dependencia de la Generalitat manifiestan una satisfacción de 7,02.

Los atributos mejor valorados son el lenguaje utilizado por la persona que le ha atendido ya que ha sido claro y la intimidad y confidencialidad de la atención .

## Servicio IVR y Cita Previa

La valoración del servicio IVR es de indiferencia, (5,31) sin embargo solo el 16,2% de los encuestados han sido atendidos por este sistema. El 66,9% de los mismos ha podido realizar la gestión deseada.