

Estudio de Satisfacción Ciudadana

 Atención Telefónica
012



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Participación,
Transparencia, Cooperación
y Calidad Democrática



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 14 al 31 de Octubre.

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

VARIABLES DE SEGMENTACIÓN

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

SEGMENTACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA



Género

Masculino
Femenino

Edad

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



Nivel Educativo

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

Provincia

Alicante
Castellón
Valencia
Otro



Ocupación



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

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

VARIABLES DE SEGMENTACIÓN

SEGMENTACIÓN MEDIANTE VARIABLES DE COMPORTAMIENTO



Frecuencia de Uso

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

Motivos



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

Área de Consulta

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

Metodología

TRABAJO DE CAMPO

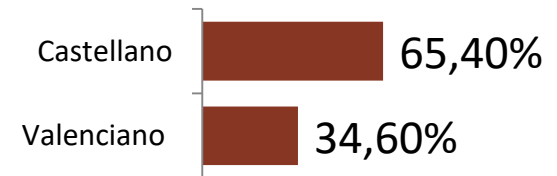
Como instrumento, se utilizó un cuestionario especialmente elaborado para medir diversas características específicas del servicio de tención del 012. Para llevar a cabo la encuestas, se ha realizado un trabajo de campo el cual consta de llamadas a los números telefónicos registrados en el sistema de 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	552	55,2%
Tarde	449	44,8%

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

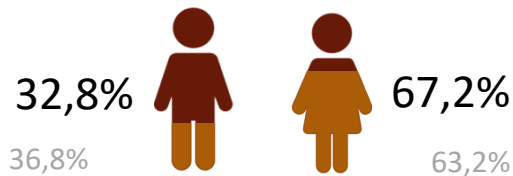
Distribución de los entrevistados por variables sociodemográficas
Perfil sociodemográfico del usuario

Resultados

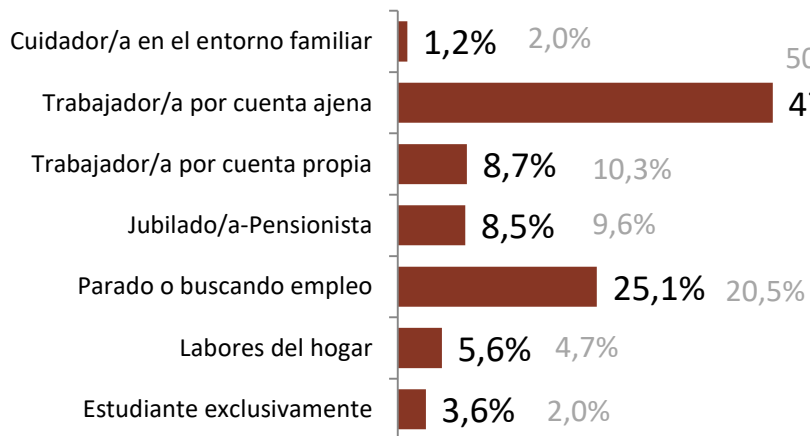
CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Análisis descriptivo de la muestra

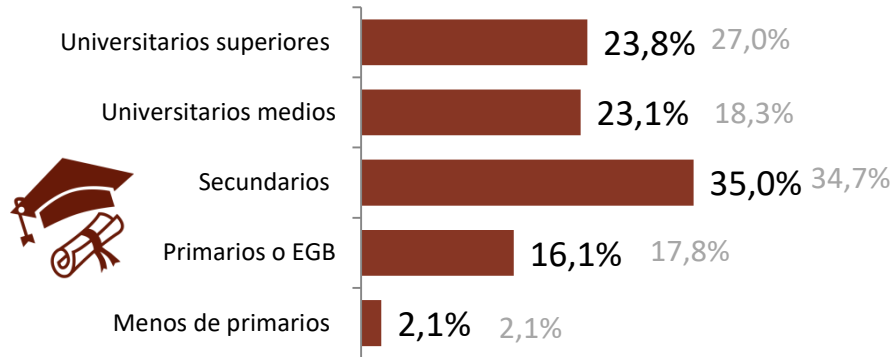
Género



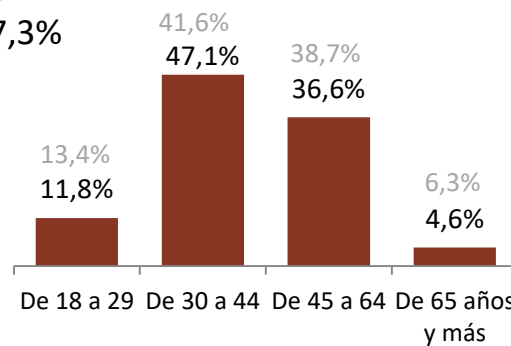
Ocupación



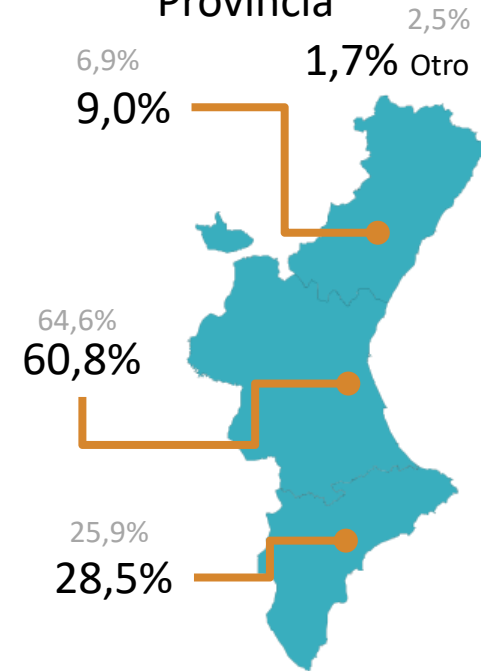
Nivel Educativo



Edad



Provincia

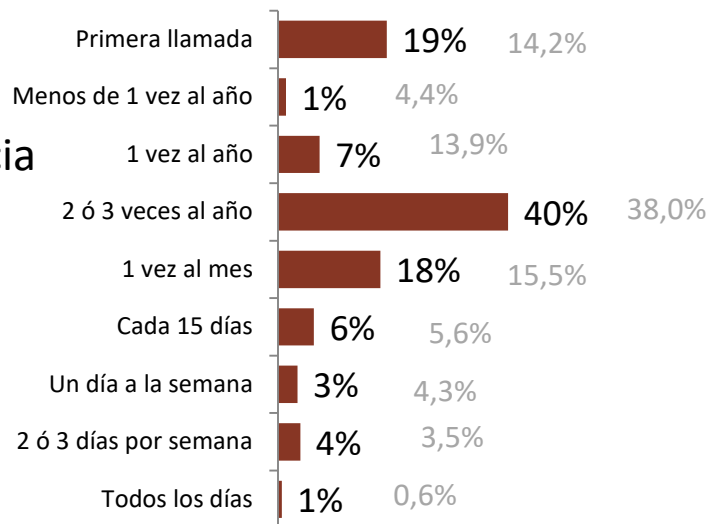


Resumen: más de las mitad de los usuarios del 012 son **mujeres**, las personas que utilizan el servicio, en su mayoría tienen **estudios secundarios o superiores**, la mayoría de los usuarios se encuentran en el provincia de **Valencia**, casi la mitad de los usuarios encuestados son **trabajadores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

CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Análisis descriptivo de la muestra

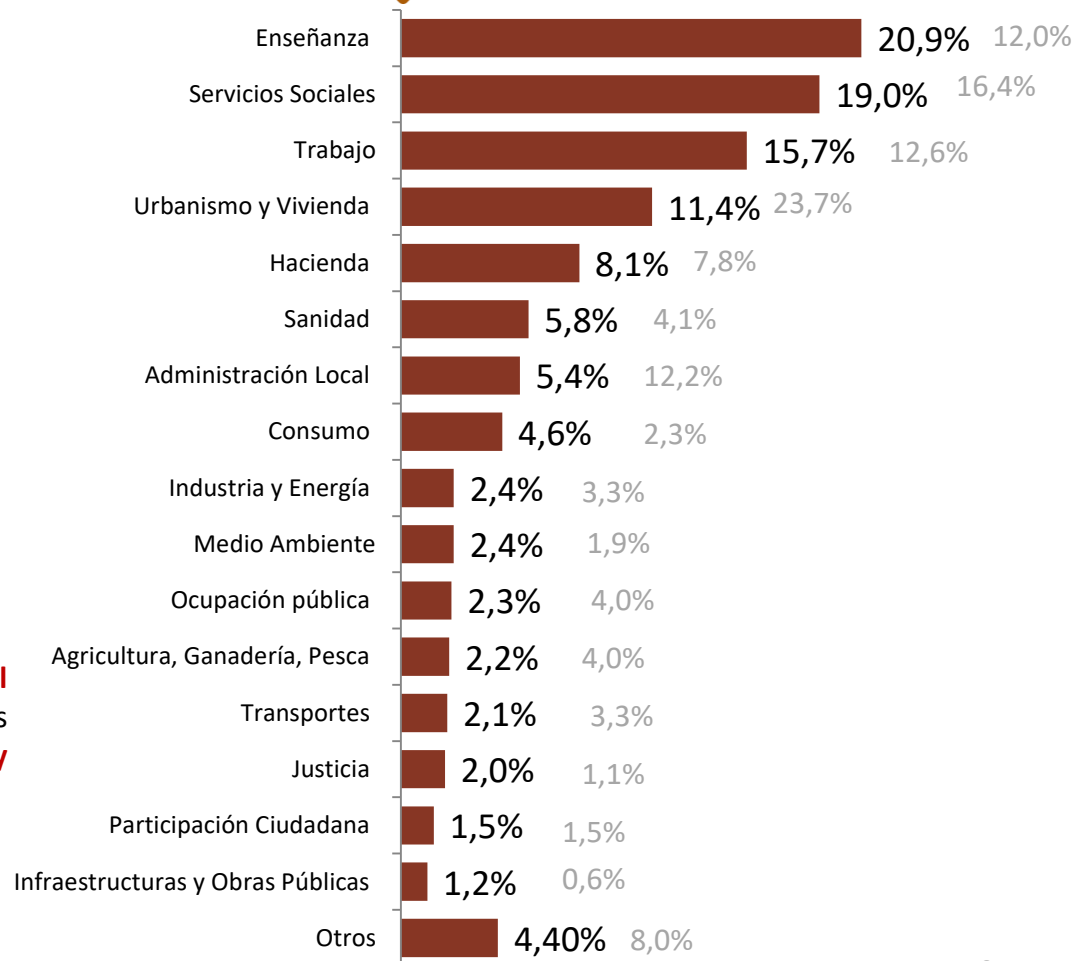
Frecuencia de uso



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 **Enseñanza, Servicios Sociales, Trabajo y Urbanismo y Vivienda**.



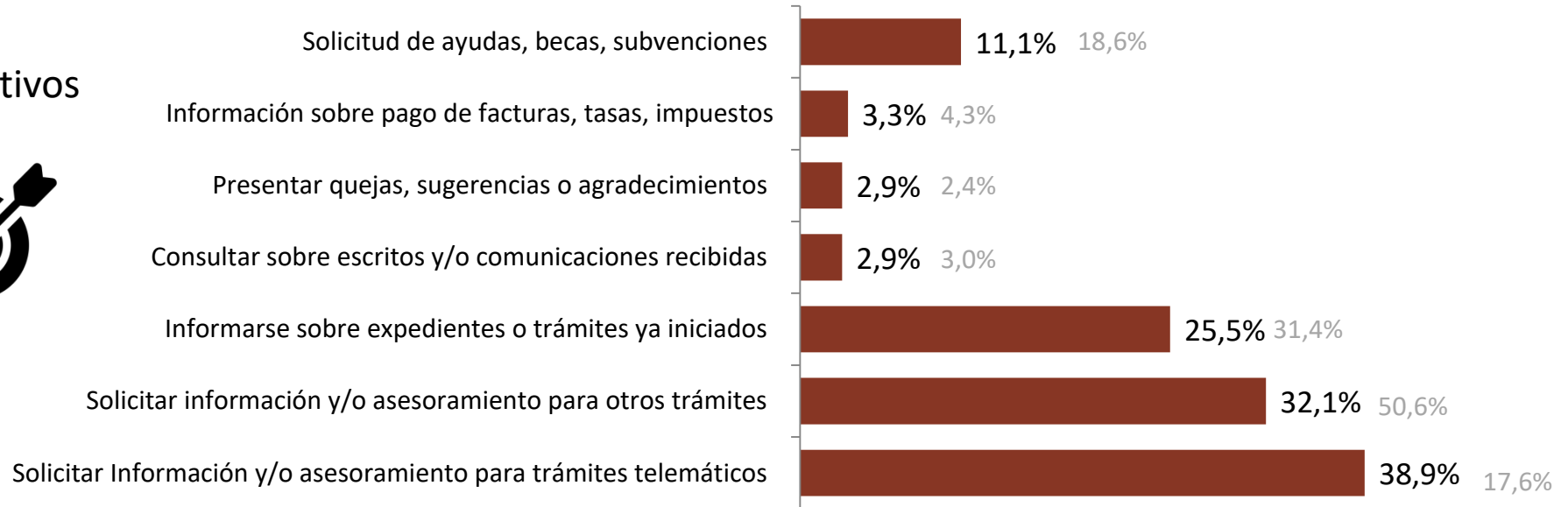
Áreas de consulta



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

Servicios Sociales (17,7%)
Trabajo (15,2%)
Enseñanza (14,3%)

Áreas más consultadas

Enseñanza (24,1%)
Servicios Sociales (19,6%)
Trabajo (15,9%)

Motivos de consulta

Solicitar información de trámites telemáticos (39,3%)
Solicitar información otros trámites (31,1%)
Información sobre trámites ya iniciados (27,1%)

Motivos de consulta

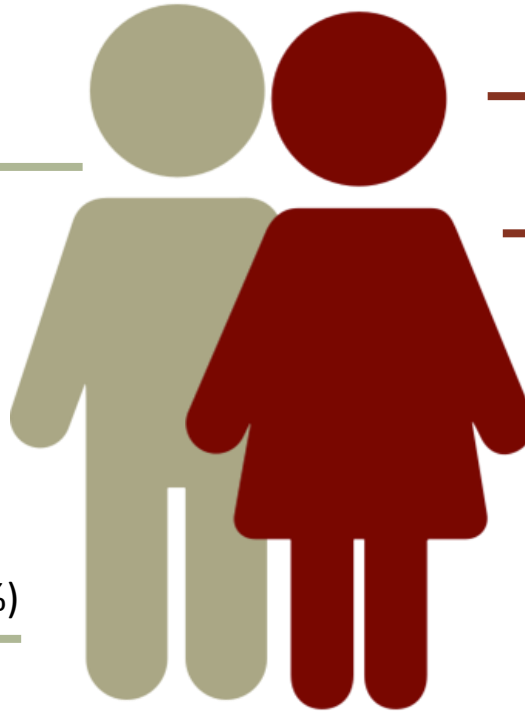
Solicitar información de trámites telemáticos (38,6%)
Solicitar información otros trámites (32,5%)
Información sobre trámites ya iniciados (24,7%)

Frecuencia de uso

2 o 3 veces al año (32,6%)
Primera llamada (17,7%)
1 vez al mes (16,6%)

Frecuencia de uso

2 o 3 veces al año (44,6%)
Primera llamada (19,8%)
1 vez al mes (18,7%)



Resultados

CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Perfil sociodemográfico: Edad



Áreas más consultadas

Enseñanza (22,9%)
 Trabajo (16,5%)
 Servicios Sociales (15,1%)

Servicios Sociales (23,2%)
 Enseñanza (19,1%)
 Trabajo (15,8%)

Servicios Sociales (34,8%)
 Sanidad (17,4%)
 Urbanismo (13,0%)

Motivos de consulta

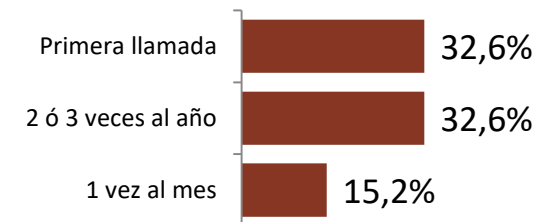
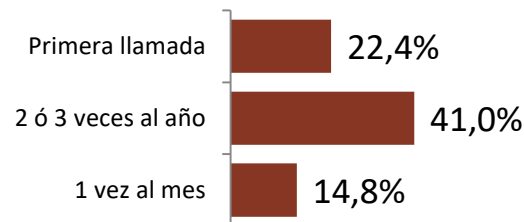
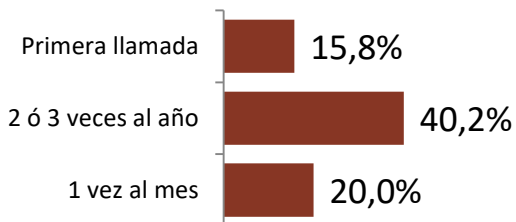


Solicitar información de tramites telemáticos (43,3%)
 Solicitar información otros trámites (30,4%)
 Información sobre trámites ya iniciados (23,4%)

Solicitar información otros trámites (34,2%)
 Solicitar información de tramites telemáticos (33,1%)
 Información sobre trámites ya iniciados (29,5%)

Solicitar información otros trámites (37,0%)
 Información sobre trámites ya iniciados (28,3%)
 Solicitud de ayudas, becas subvenciones (19,6%)

Frecuencia de uso



Resultados

CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Perfil sociodemográfico: Nivel Educativo

< Primarios

- Servicios Sociales (52,4%)
- Trabajo (28,6%)
- Consumo (9,5%)

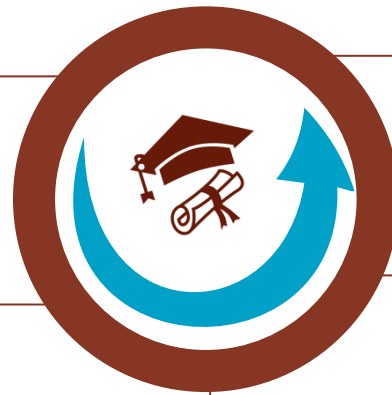


- Solicitar información de tramites telemáticos
- Solicitar información otros trámites
- Información sobre trámites ya iniciados

Primarios/EGB

- Servicios Sociales (46,2%)
- Trabajo (16,5%)
- Urbanismo (8,2%)

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



FP/BUP/COU/ESO

- Trabajo (18,6%)
- Enseñanza (17,7%)
- Servicios Sociales (16,9%)

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

Universitarios Superiores

- Enseñanza (25,2%)
- Trabajo (15,4%)
- Urbanismo (12,8%)



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



Universitarios Medios

- Enseñanza (31,3%)
- Hacienda (13,7%)
- Servicios Sociales (10,6%)

- 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



Motivos de consulta



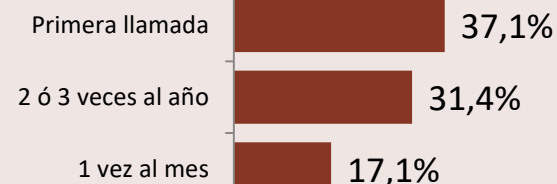
Frecuencia de uso



Estudiante

Enseñanza (31,4%)
Trabajo (17,1%)
Urbanismo (8,6%)

- Información trámites telemáticos (37,1%)
- Solicitar información otros trámites (22,9%)
- Información sobre trámites ya iniciados (20,0%)



Labores del hogar

Servicios Sociales (45,5%)
Enseñanza (14,5%)
Trabajo (12,7%)

- Información sobre trámites ya iniciados (40,0%)
- Solicitar información otros trámites (30,9%)
- Información trámites telemáticos (23,6%)







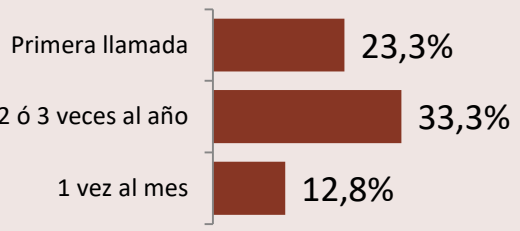
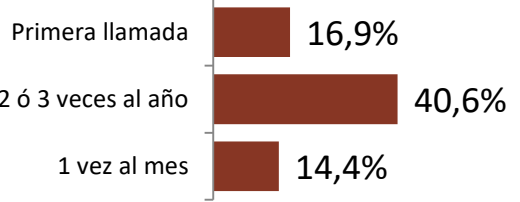
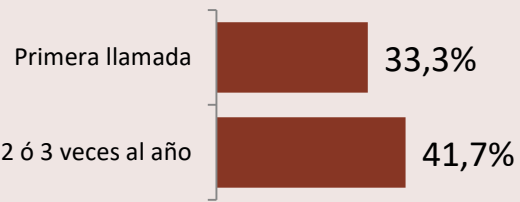
**Parado/
Buscando
empleo**

Servicios Sociales (30,4%)
Trabajo (30,0%)
Enseñanza (10,5%)

- Información trámites telemáticos (44,5%)
- Información sobre trámites ya iniciados (24,3%)
- Solicitar información otros trámites (23,5%)

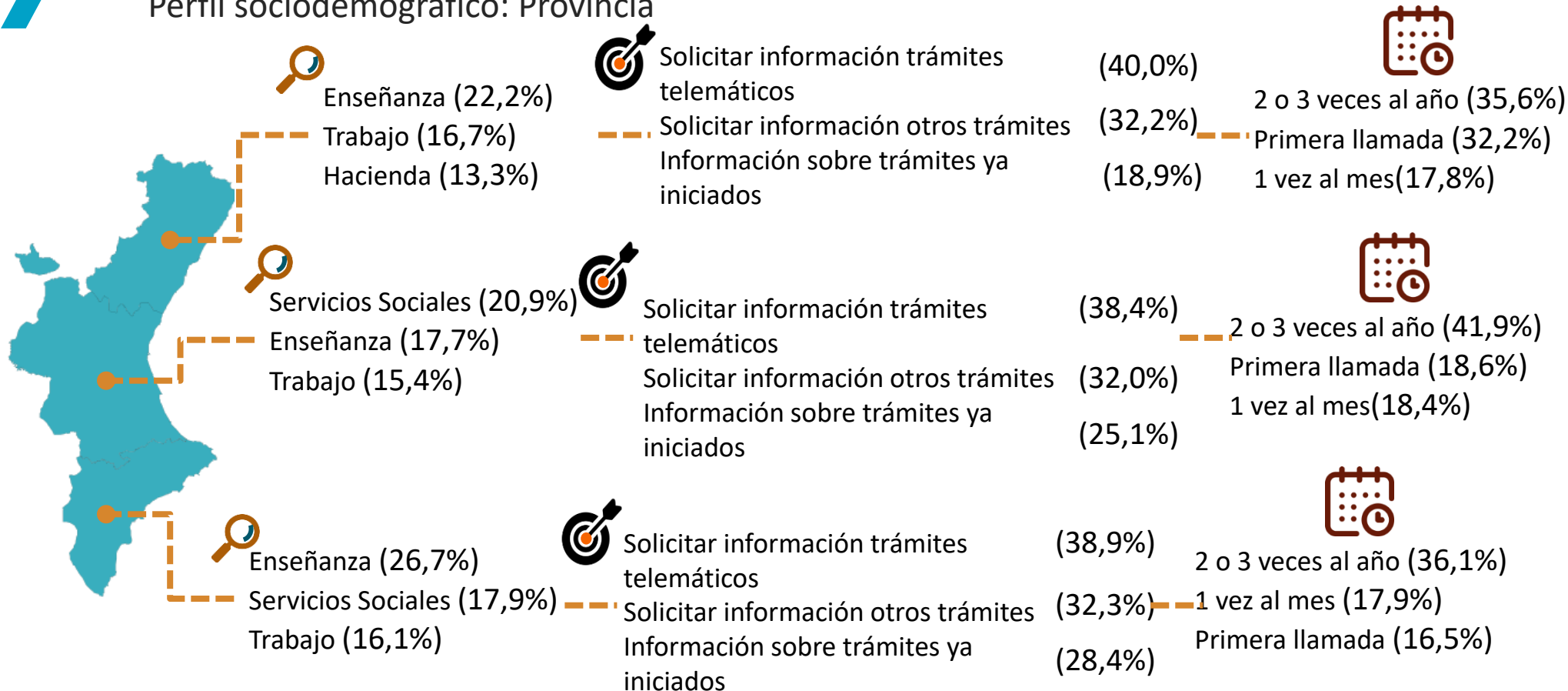


Resultados

 Jubilad@ Pensionista	Áreas más consultadas 	Motivos de consulta 	Frecuencia de uso 
Trabajador por cuenta propia	Urbanismo (20,9%) Servicios Sociales (12,8%) Enseñanza (11,6%)	<ul style="list-style-type: none"> ● Solicitar información otros trámites (45,3%) ● Información sobre trámites ya iniciados (29,1%) ● Información trámites telemáticos (20,9%) 	
Trabajador por cuenta ajena	Enseñanza (27,8%) Urbanismo (12,6%) Hacienda (10,7%)	<ul style="list-style-type: none"> ● Información trámites telemáticos (40,2%) ● Solicitar información otros trámites (33,4%) ● Información sobre trámites ya iniciados (23,3%) 	
Cuidador entorno familiar	Servicios Sociales (41,7%) Enseñanza (33,3%) Consumo (16,7%)	<ul style="list-style-type: none"> ● Solicitar información otros trámites (41,7%) ● Información trámites telemáticos (25,0%) ● Información sobre trámites ya iniciados (25,0%) 	

CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Perfil sociodemográfico: Provincia





RESULTADOS

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

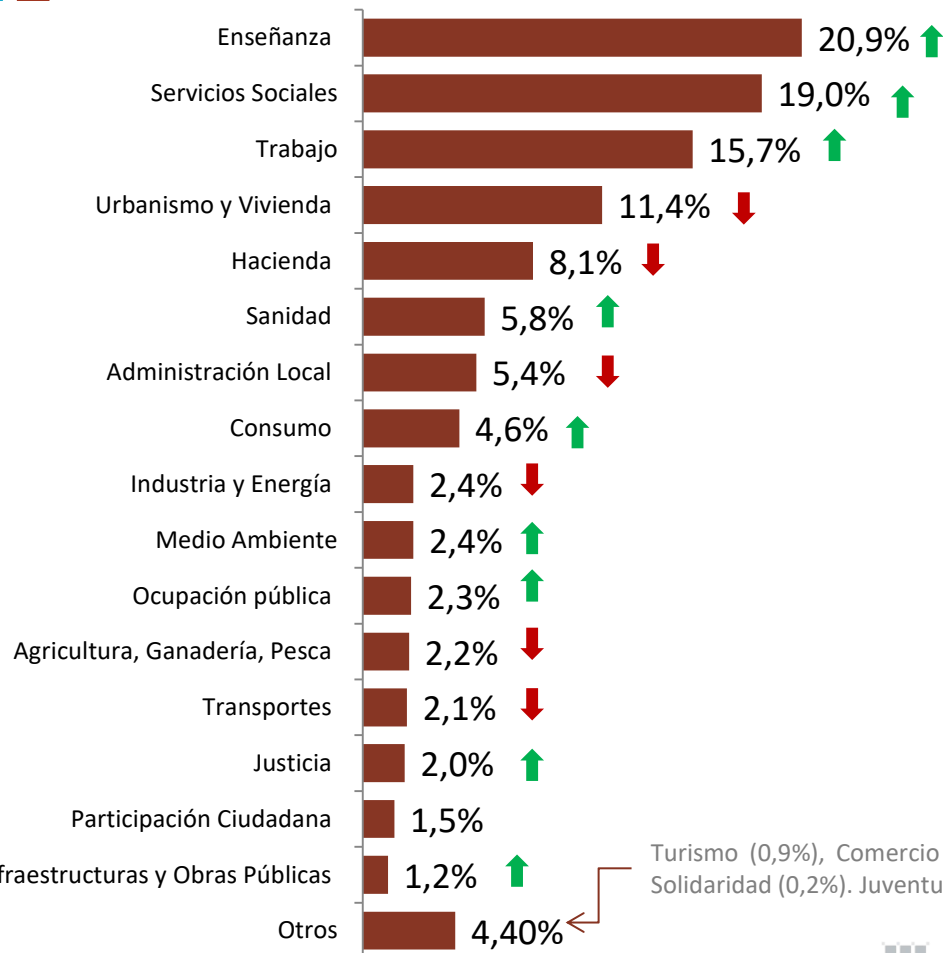
Áreas de consulta

Motivos de consulta

Frecuencia de uso del servicio

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Áreas de consulta



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

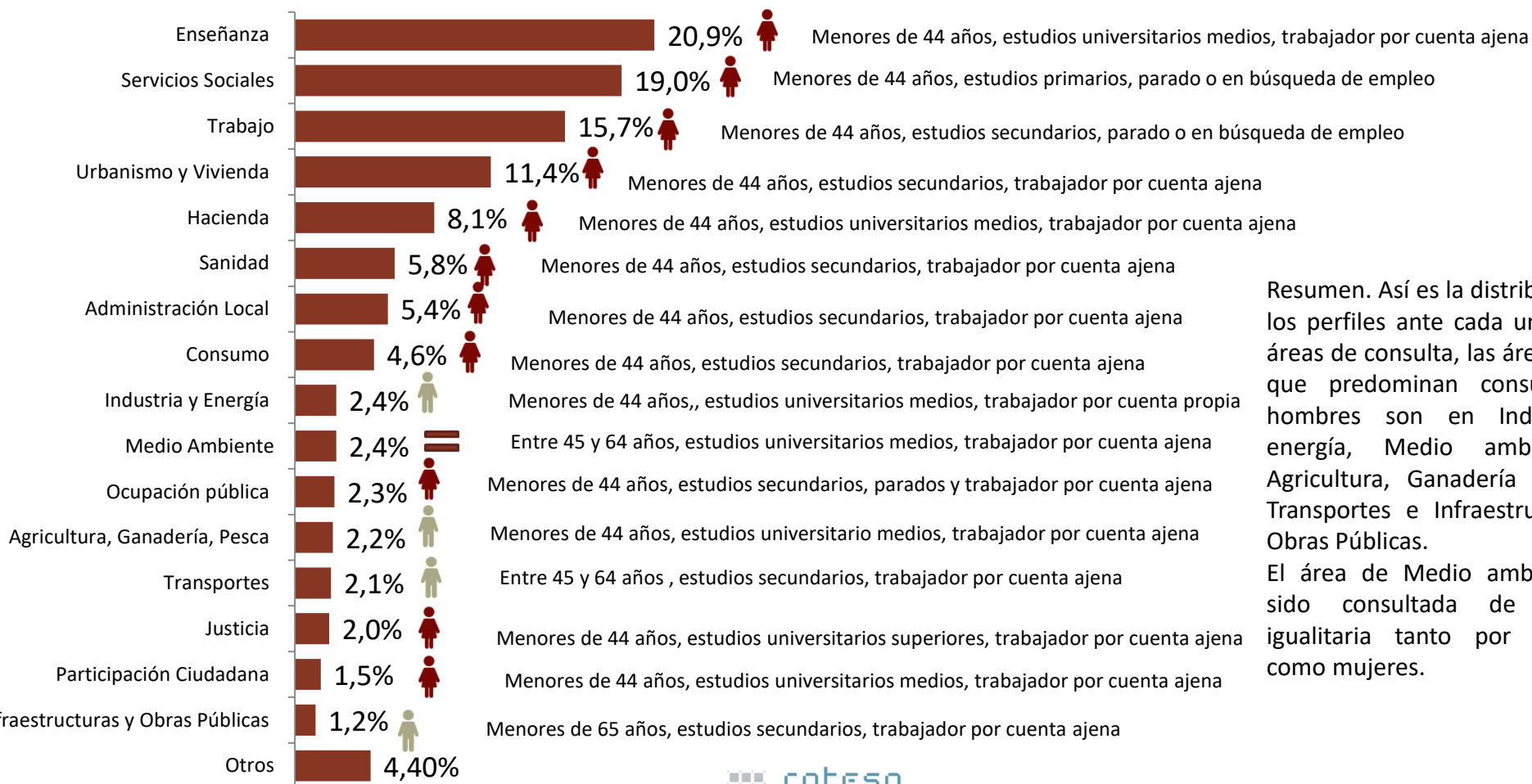
En comparación con principios del 2019, se observan cambios en algunas de las áreas, por ejemplo durante la primera parte del 2019, Urbanismo y vivienda ocupaba la primera posición, y ahora encuentra en el cuarto puesto. Caso contrario al área de Enseñanza que ocupaba el quinto puesto y ahora encabeza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

El perfil de los ciudadanos que llaman para realizar consultas de **Enseñanza** es de mayoritariamente **mujeres**, la edad con mayor representatividad es de **menores de 44 años**, los **estudios son los universitarios medios**, en cuanto a la ocupación son en su mayoría **trabajadoras por cuenta ajena**.

Turismo (0,9%), Comercio (0,8%). Deportes (0,7%), Política lingüística (0,6%), Mujer (0,3%). Cooperación y Solidaridad (0,2%). Juventud (0,2%), Protección personas bienes (0,2%). Investigación científica (0,0%)

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.

Resultados

	Porcentaje total	GÉNERO		EDAD			ESTUDIOS					OCUPACIÓN						
		Femenino	Masculino	De 18 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 l'entorn familiar
BASE	1001	673	328	656	405	53	24	170	376	273	253	36	58	277	98	87	528	12
Enseñanza	20,9%	24,1%	14,3%	20,6%	17,5%	5,7%	4,2%	7,1%	16,2%	26,0%	23,3%	30,6%	13,8%	9,4%	10,2%	11,5%	25,6%	33,3%
Servicios Sociales	19,0%	19,6%	17,7%	13,6%	21,0%	30,2%	45,8%	42,9%	15,4%	8,8%	8,7%	5,6%	43,1%	27,1%	31,6%	12,6%	7,4%	41,7%
Trabajo	15,7%	15,9%	15,2%	14,8%	14,3%	3,8%	25,0%	15,3%	17,0%	8,4%	14,2%	16,7%	12,1%	26,7%	8,2%	10,3%	9,5%	8,3%
Urbanismo y Vivienda	11,4%	11,0%	12,2%	11,3%	8,4%	11,3%	4,2%	7,6%	12,5%	8,1%	11,9%	8,3%	3,4%	7,6%	9,2%	20,7%	11,4%	0,0%
Hacienda	8,1%	7,6%	9,1%	7,9%	6,2%	7,5%	0,0%	2,9%	6,1%	11,4%	7,5%	5,6%	1,7%	4,7%	7,1%	3,4%	9,8%	0,0%
Sanidad	5,8%	5,8%	5,8%	4,0%	5,9%	15,1%	4,2%	4,7%	7,2%	5,9%	1,6%	2,8%	6,9%	4,3%	11,2%	1,1%	5,1%	0,0%
Administración Local	5,4%	5,3%	5,5%	5,8%	3,7%	1,9%	0,0%	1,8%	6,6%	5,1%	4,7%	5,6%	6,9%	4,7%	3,1%	6,9%	4,9%	0,0%
Consumo	4,6%	5,1%	3,7%	3,8%	4,2%	7,5%	8,3%	5,3%	4,5%	2,2%	4,3%	2,8%	3,4%	4,3%	5,1%	4,6%	3,6%	16,7%
Industria y Energía	2,4%	1,0%	5,2%	2,7%	1,2%	1,9%	0,0%	0,0%	0,5%	3,7%	4,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,9%	3,4%	0,0%
Medio Ambiente y desarrollo sostenible	2,4%	1,8%	3,7%	1,4%	3,7%	0,0%	0,0%	2,9%	1,9%	2,9%	1,6%	0,0%	0,0%	0,4%	4,1%	5,7%	2,7%	0,0%
Ocupación pública	2,3%	2,2%	2,4%	2,6%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	2,2%	3,2%	5,6%	0,0%	3,6%	1,0%	0,0%	1,9%	0,0%
Agricultura, Ganadería, Pesca	2,2%	1,0%	4,6%	1,7%	2,5%	1,9%	0,0%	2,9%	0,8%	3,3%	2,0%	0,0%	0,0%	1,1%	1,0%	2,3%	3,0%	0,0%
Transportes	2,1%	1,3%	3,7%	1,1%	3,0%	3,8%	4,2%	0,6%	2,1%	2,6%	1,2%	2,8%	1,7%	0,0%	2,0%	5,7%	2,1%	0,0%
Justicia	2,0%	2,2%	1,5%	2,4%	1,0%	0,0%	0,0%	1,8%	1,1%	2,2%	2,8%	2,8%	1,7%	1,8%	0,0%	1,1%	2,3%	0,0%
Participación Ciudadana	1,5%	1,8%	0,9%	1,4%	1,2%	1,9%	0,0%	1,2%	0,5%	2,6%	1,6%	2,8%	1,7%	1,4%	1,0%	0,0%	1,5%	0,0%
Infraestructuras y Obras Públicas	1,2%	0,7%	2,1%	0,9%	1,5%	0,0%	0,0%	0,6%	1,1%	1,1%	1,2%	0,0%	1,7%	0,4%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%

Unidad. Porcentajes

Solo se muestran las áreas con base mayor a 12

Diferencias significativas

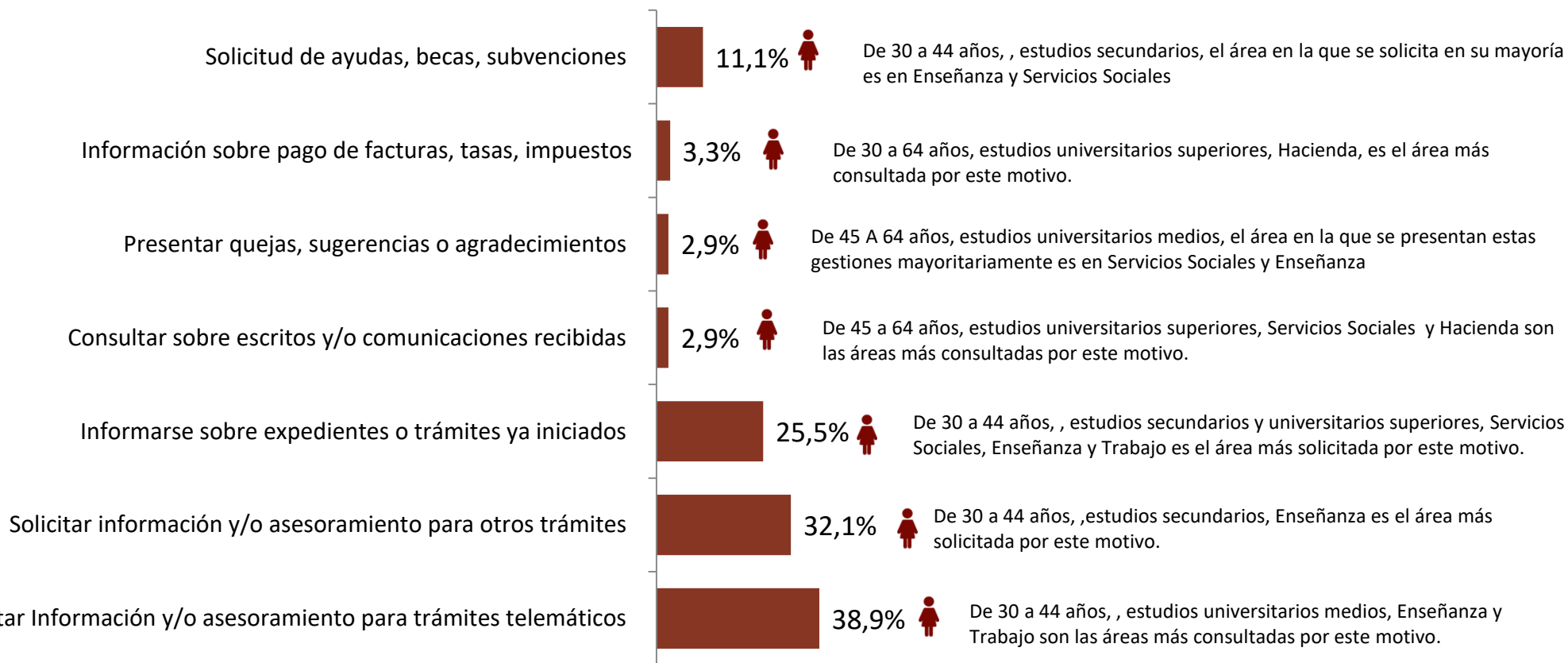
Superior/Inferior al total

Resultados

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Motivos

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



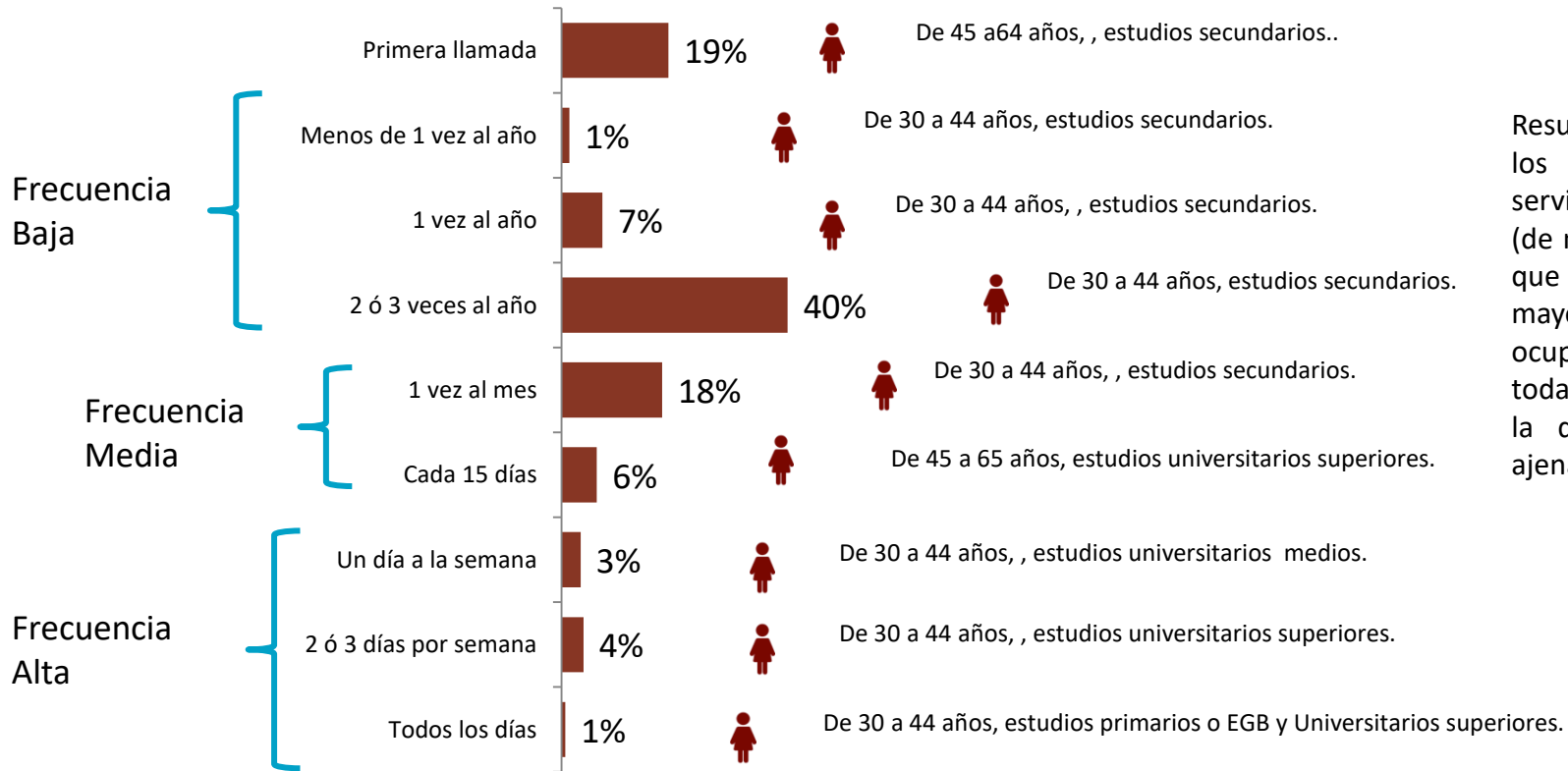
COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Motivos

	GÉNERO			EDAD				NIVEL EDUCATIVO					OCUPACIÓN						
	TOTAL	Fem.	Mas.	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 años y más	Menos de primarios	Primario o EGB	Secundarios	Universitarios medios	Universitarios superiores	Estudiante	Labores del hogar	Parado o buscando empleo	Jubilado/a, Pensionista	Cuenta propia	Cuenta ajena	Cuidador/a en el entorno familiar
BASE	1001	673	328	118	471	366	46	24	170	376	273	253	36	58	277	98	87	528	12
Solicitar Información para trámites telemáticos	38,9%	38,6%	39,3%	28,8%	46,9%	33,1%	28,3%	33,3%	21,2%	37,2%	53,1%	20,6%	36,1%	22,4%	39,7%	29,6%	20,7%	36,9%	25,0%
Solicitar información para otros trámites	32,1%	32,5%	31,1%	37,3%	28,7%	34,2%	37,0%	29,2%	23,5%	27,9%	17,6%	45,8%	22,2%	29,3%	20,9%	27,6%	44,8%	30,7%	41,7%
Informarse sobre trámites ya iniciados	25,5%	24,7%	27,1%	22,9%	23,6%	29,5%	19,6%	16,7%	39,4%	20,7%	14,7%	24,5%	19,4%	37,9%	21,7%	21,4%	28,7%	21,4%	25,0%
Consultar sobre escritos y/o comunicaciones recibidas	2,9%	2,7%	3,4%	0,8%	2,3%	3,6%	8,7%	0,0%	3,5%	2,1%	2,9%	2,4%	0,0%	5,2%	2,9%	3,1%	2,3%	2,3%	0,0%
Presentar quejas, sugerencias o agradecimientos	2,9%	2,5%	3,7%	2,5%	1,7%	4,4%	4,3%	4,2%	2,4%	3,2%	1,5%	2,8%	5,6%	1,7%	2,2%	5,1%	4,6%	1,9%	0,0%
Información sobre pago de facturas, tasas, impuestos	3,3%	2,8%	4,3%	2,5%	3,0%	3,8%	4,3%	4,2%	1,8%	2,7%	2,2%	4,7%	2,8%	0,0%	0,7%	3,1%	3,4%	4,4%	0,0%
Solicitud de ayudas, becas, subvenciones	11,1%	11,1%	11,0%	16,9%	11,7%	7,9%	15,2%	12,5%	14,7%	9,6%	4,8%	12,3%	16,7%	17,2%	9,7%	7,1%	9,2%	9,3%	8,3%

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Frecuencia de uso



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

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Frecuencia de uso

	GÉNERO			EDAD				NIVEL EDUCATIVO					OCUPACIÓN						
	TOTAL	Fem.	Mas.	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 años y más	Menos de primarios	Primarios o EGB	Secundarios	Universitarios medios	Universitarios superiores	Estudiante	Labores del hogar	Parado o buscando empleo	Jubilado/a Pensionista	Cuenta propia	Cuenta ajena	Cuidador/a en el entorno familiar
BASE	1001	673	328	118	471	366	46	24	170	376	273	253	36	58	277	98	87	528	12
Todos los días	0,7%	0,6%	0,9%	0,8%	0,8%	0,5%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	1,1%	0,8%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%
2 ó 3 días por semana	3,9%	3,7%	4,3%	2,5%	4,0%	4,6%	0,0%	8,3%	3,5%	2,9%	2,2%	5,5%	2,8%	5,2%	2,9%	2,0%	2,3%	4,2%	8,3%
Un día a la semana	3,4%	3,0%	4,3%	1,7%	4,0%	3,6%	0,0%	0,0%	2,4%	2,1%	4,0%	4,0%	0,0%	0,0%	3,6%	3,1%	4,6%	3,0%	0,0%
Cada 15 días	6,3%	6,4%	6,1%	6,8%	5,3%	7,9%	2,2%	12,5%	9,4%	2,4%	5,9%	7,1%	0,0%	8,6%	5,4%	3,1%	11,5%	5,3%	8,3%
1 vez al mes	17,9%	17,5%	18,6%	16,1%	21,0%	14,8%	15,2%	37,5%	22,4%	16,2%	13,9%	13,0%	16,7%	27,6%	20,9%	18,4%	12,6%	13,3%	0,0%
2 ó 3 veces al año	40,2%	41,9%	36,6%	37,3%	41,0%	41,0%	32,6%	16,7%	24,1%	40,7%	37,7%	35,2%	30,6%	25,9%	36,8%	28,6%	36,8%	37,3%	41,7%
1 vez al año	7,3%	7,0%	7,9%	6,8%	9,8%	4,1%	8,7%	0,0%	4,7%	8,0%	5,9%	6,7%	11,1%	5,2%	4,7%	5,1%	6,9%	7,4%	8,3%
Menos de 1 vez al año	1,4%	1,3%	1,5%	0,0%	1,3%	1,1%	8,7%	4,2%	0,6%	1,9%	0,7%	1,2%	0,0%	3,4%	0,4%	4,1%	1,1%	1,1%	0,0%
Esta es mi primera llamada	19,0%	18,6%	19,8%	28,0%	12,7%	22,4%	32,6%	8,3%	24,7%	17,3%	11,7%	19,0%	36,1%	19,0%	13,7%	21,4%	23,0%	15,5%	33,3%



RESULTADOS

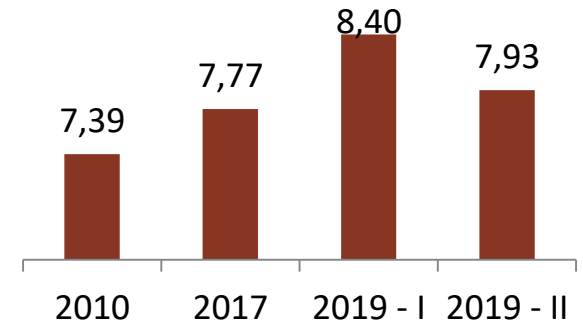
ANALISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Satisfacción global

Satisfacción por atributos

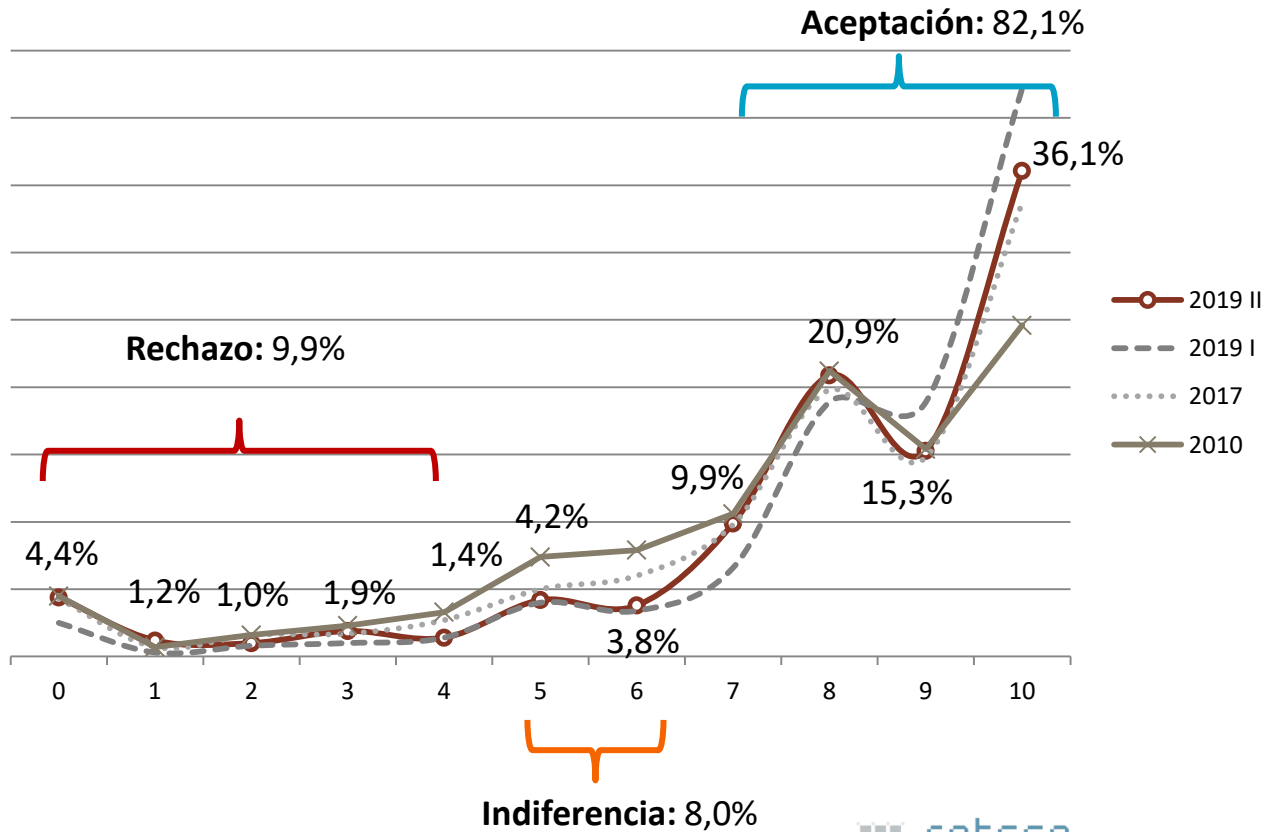
Resultados

Media: **7,93**



ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

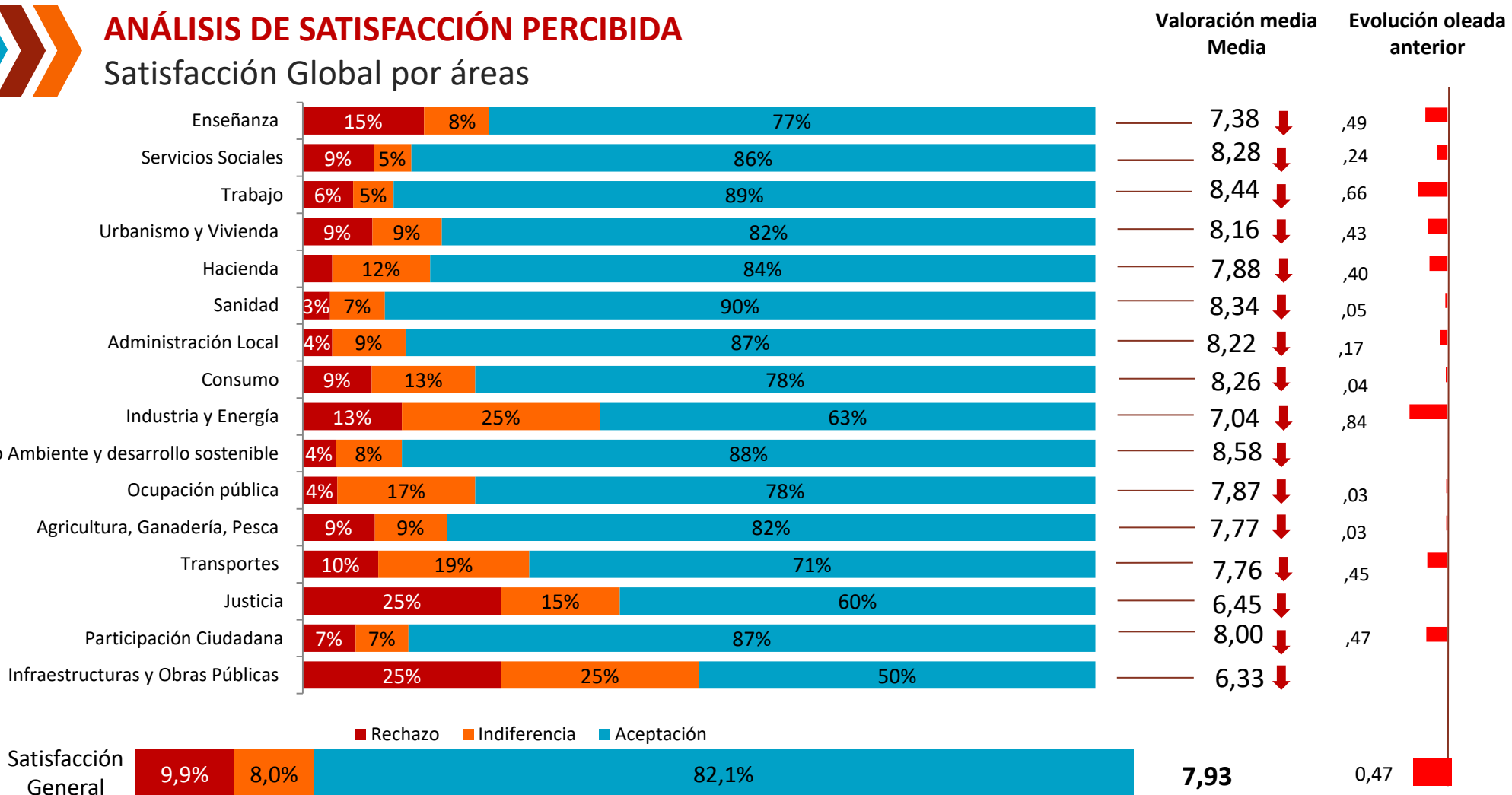
Satisfacción Global



Resumen: de manera general se observa una **ligera disminución** en la satisfacción de los ciudadanos usuarios del servicio 012. Cerca del **82% de los ciudadanos atendidos le dan una nota de aceptación**, y el servicio ha alcanzado una nota media de **7,93 sobre 10**, si bien, es menor que a principios de año, se observa un **aumento desde el 2010 a la fecha**.

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Satisfacción Global por áreas



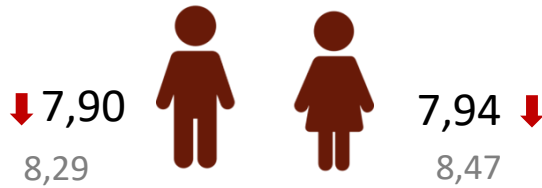
■ Rechazo
 ■ Indiferencia
 ■ Aceptación

Resultados

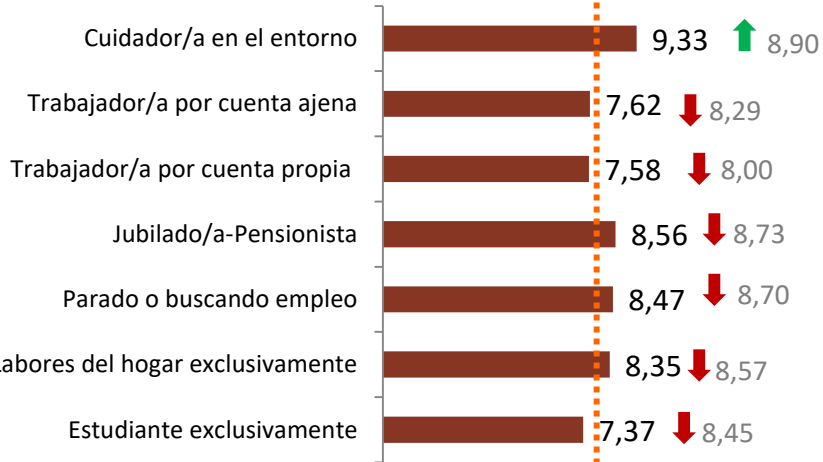
ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Nivel de satisfacción por variables sociodemográficas

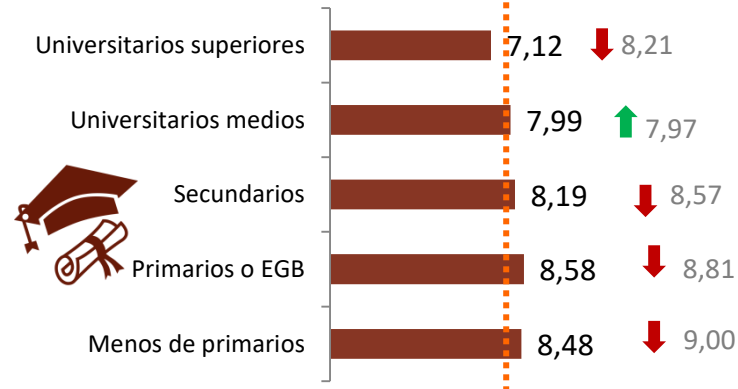
Género



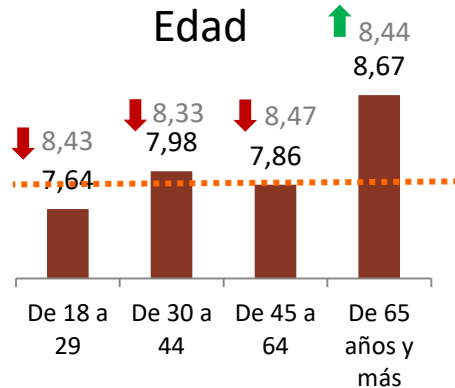
Ocupación



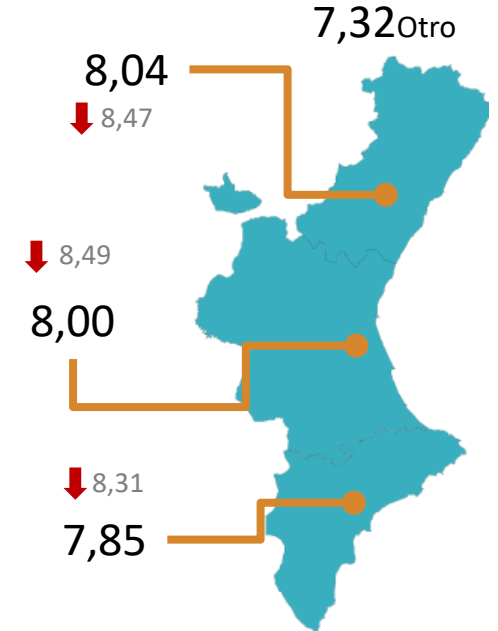
Nivel Educativo





Edad



Provincia



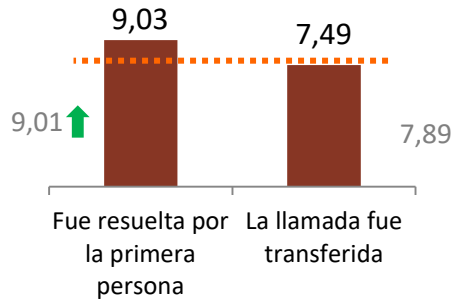
Resumen: al analizar la **nota media por variables sociodemográficas** encontramos que esta **ha disminuido** en la gran mayoría de los casos, salvo los que tienen **estudios universitarios medios, personas mayores de 65 años**, y la nota que dan los que se dedican al **cuidado del entrono en el hogar**. También, se observa que la gran mayoría de los segmentos se encuentran por encima de la media.

 Media 7,93
 Aumento con respecto 2019 I
 Datos en Gris, datos 2019 I

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



Media 7,93
 ↑ Aumento con respecto 2019 I
 Datos en Gris, datos 2019 I



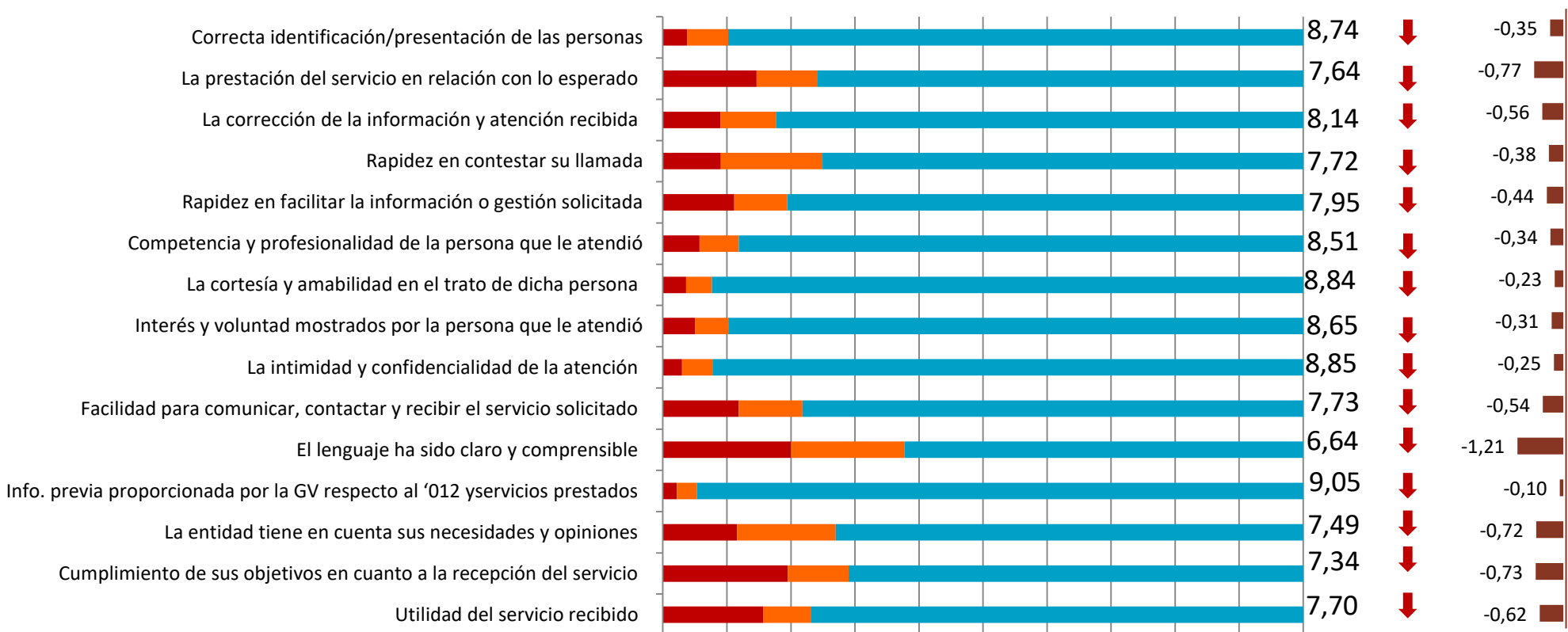
ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos

■ Rechazo
 ■ Indiferencia
 ■ Aceptación

Valoración media
Media

Evolución oleada anterior



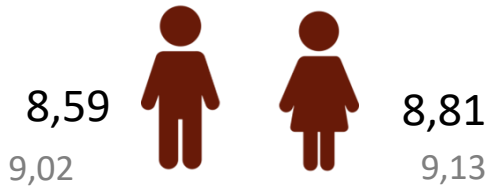
Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

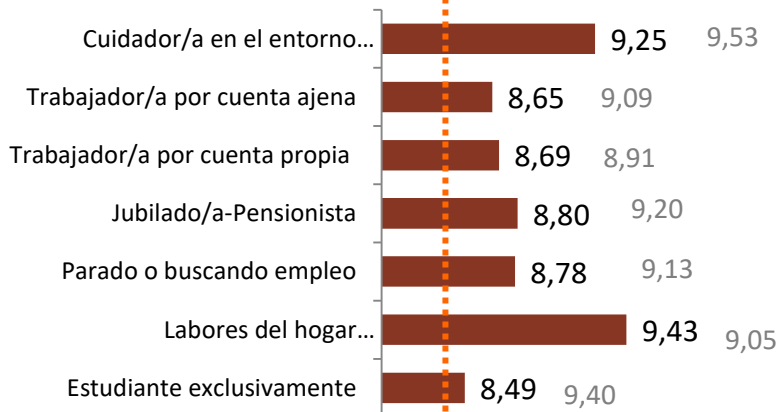
Valoración por atributos y variables de segmentación **(Elementos Tangibles)**
Correcta identificación y presentación de las personas que contestaron su llamada

Media: **8,74** 9,09

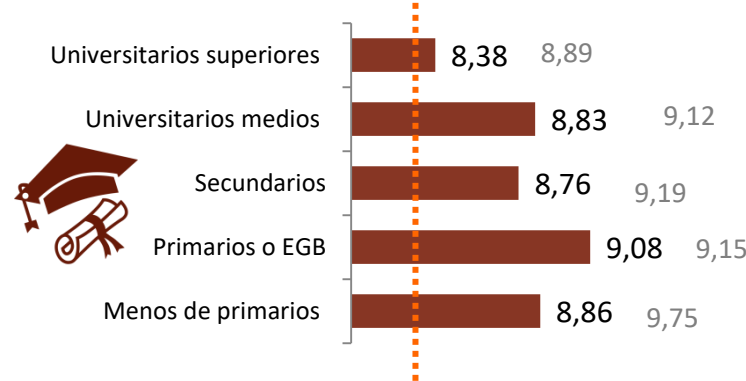
Género



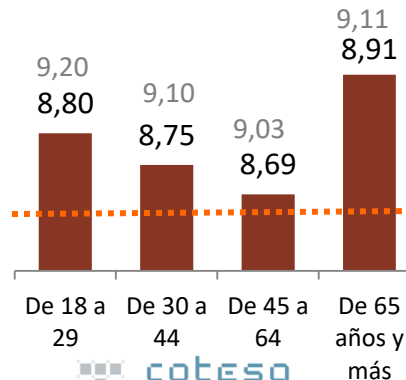
Ocupación



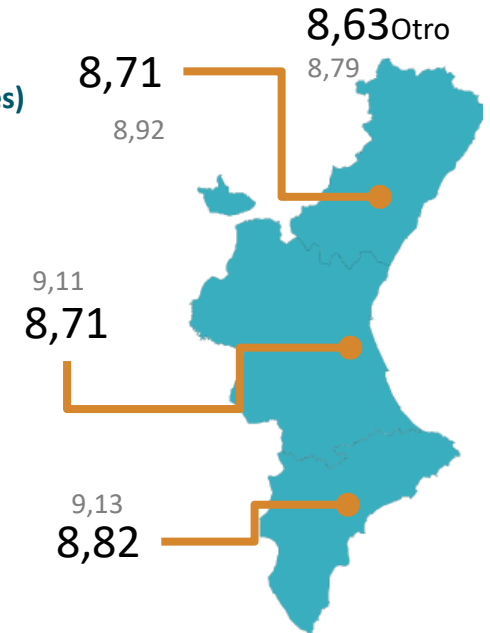
Nivel Educativo



Edad



Provincia



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

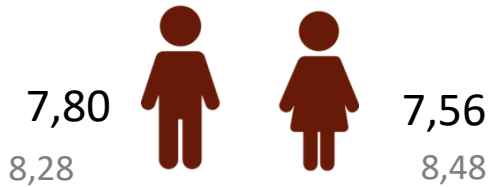
Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

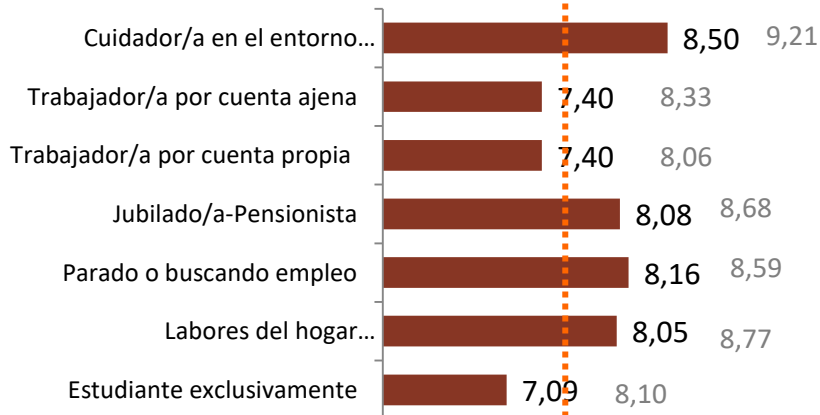
Valoración por atributos y variables de segmentación **(Fiabilidad)**
La prestación del servicio en relación con lo esperado por Usted

Media: **7,64** 8,41

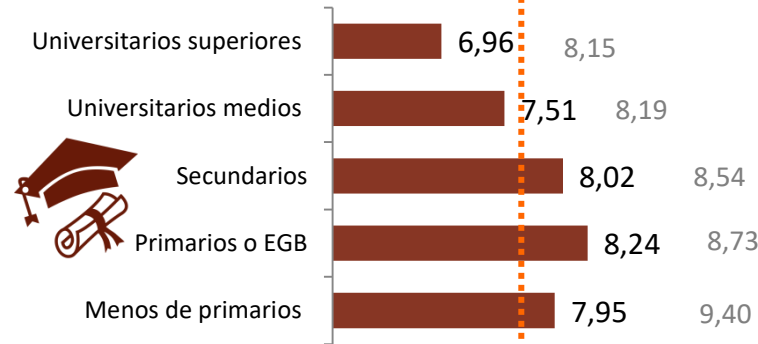
Género



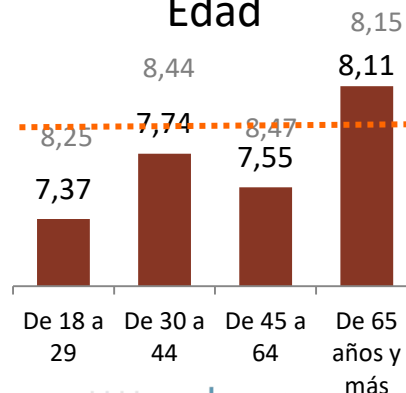
Ocupación



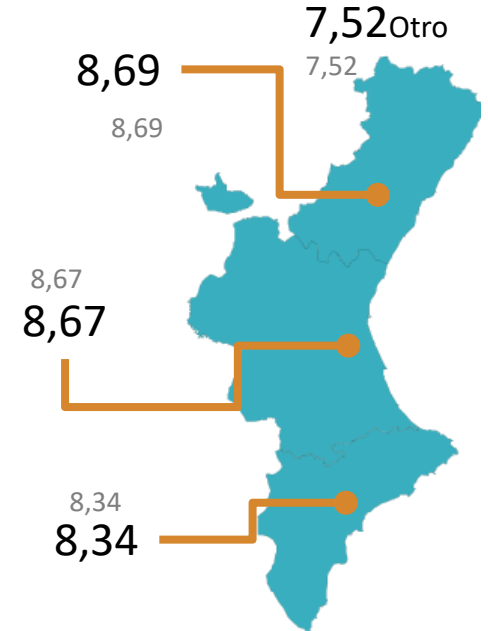
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: en cuanto al género se observa que son los hombres quienes ponen mejor nota, también que a **menor nivel educativo mayor es la satisfacción** con el mismo, y solo **las personas mayores de 65 años** de edad son los que ponen una **nota por debajo de la media**. Por su parte, **los trabajadores y los estudiantes son los más insatisfechos** con la prestación del servicio.

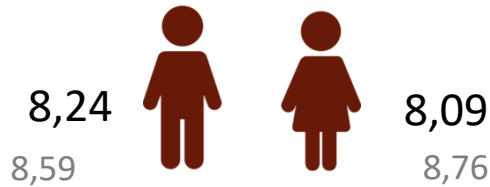
Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

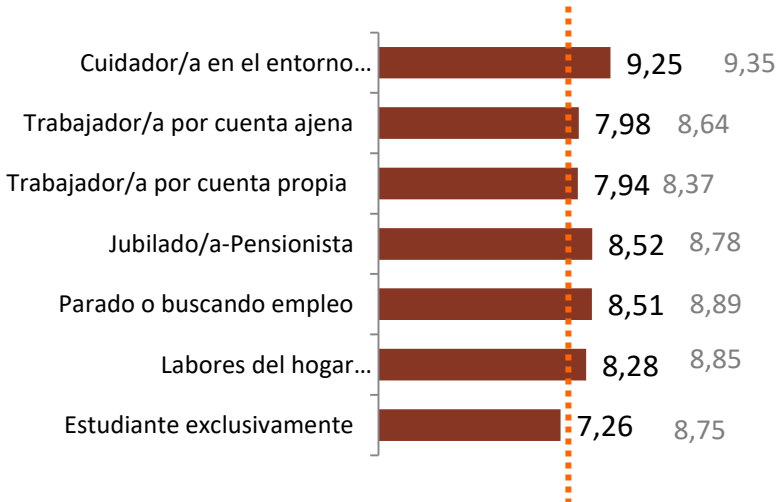
Valoración por atributos y variables de segmentación **(Fiabilidad)**
La corrección de la información y atención recibida

Media: **8,14** 8,70

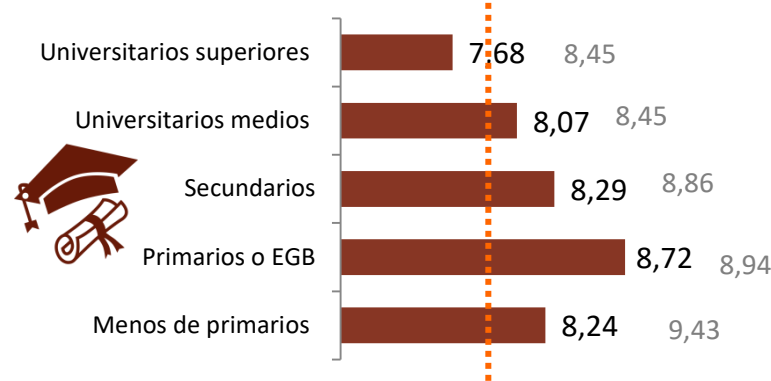
Género



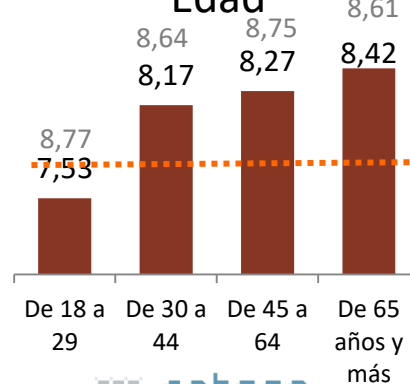
Ocupación



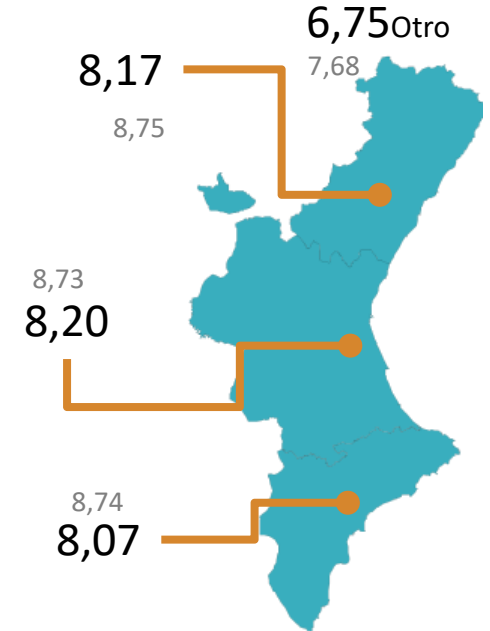
Nivel Educativo



Edad



Provincia



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

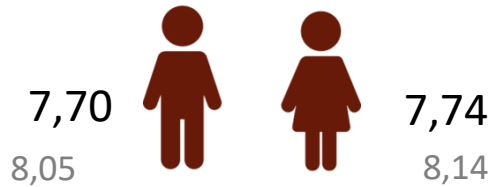
Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

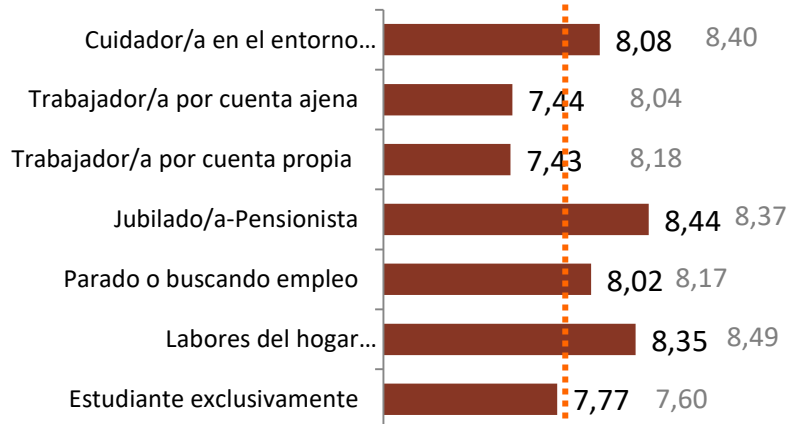
Valoración por atributos y variables de segmentación (Capacidad de Respuesta) *Rapidez en contestar su llamada*

Media: **7,72** 8,11

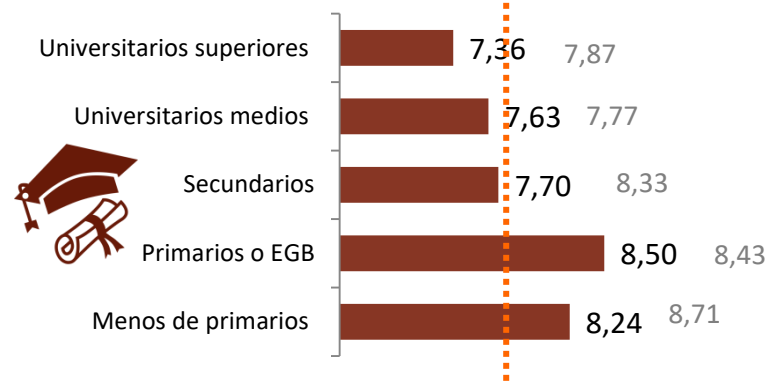
Género



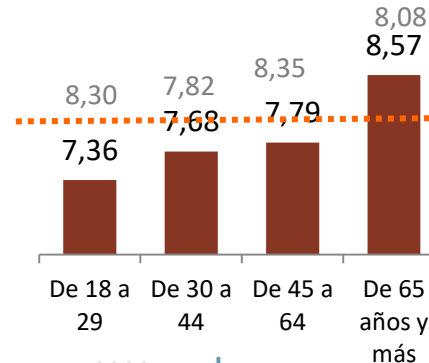
Ocupación



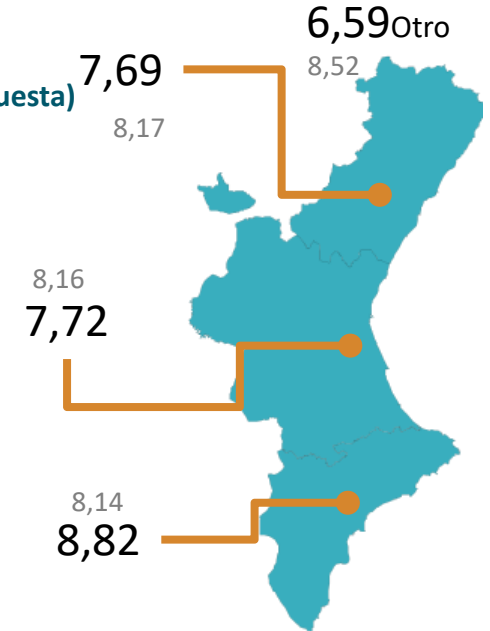
Nivel Educativo



Edad



Provincia



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

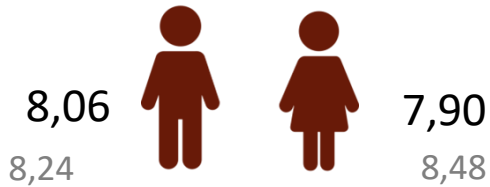
Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

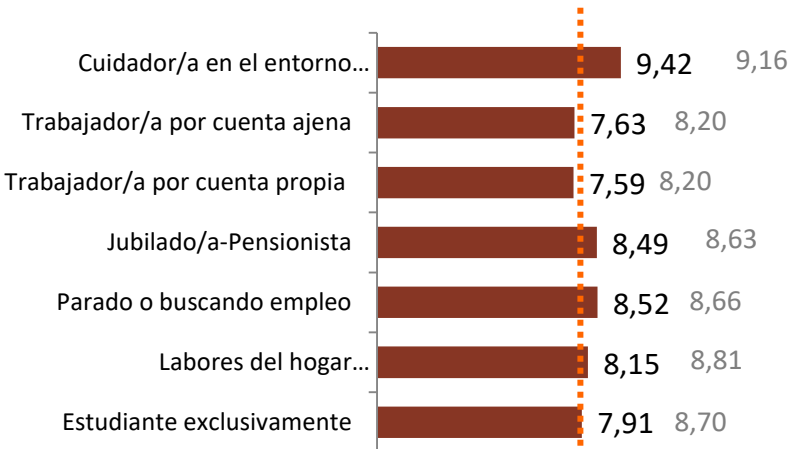
Valoración por atributos y variables de segmentación (Capacidad de Respuesta)
Rapidez en facilitarle la información o gestión solicitada

Media: **7,72** 8,39

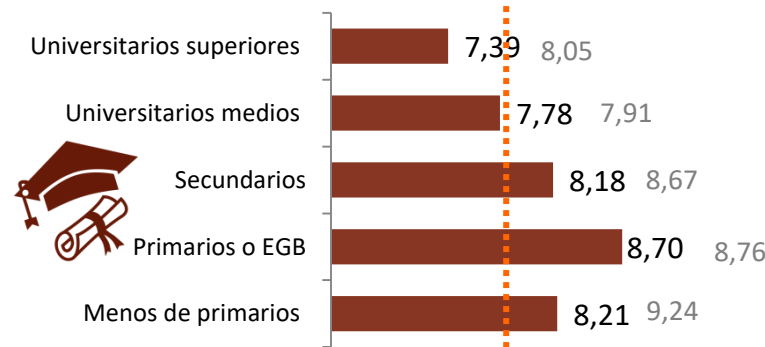
Género



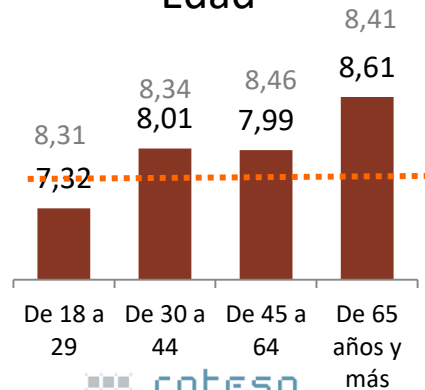
Ocupación



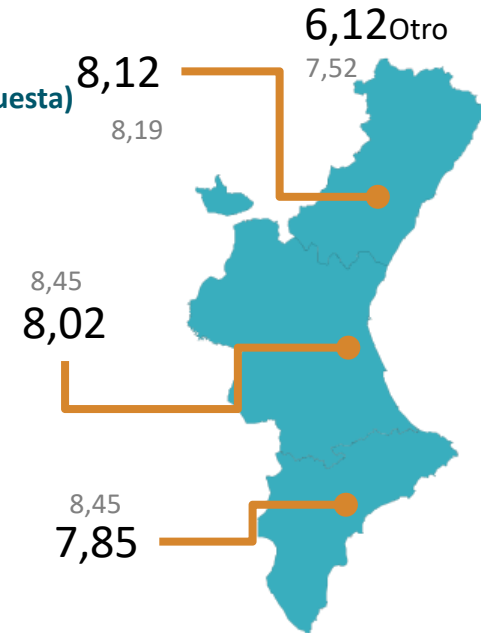
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: Se observa que a **menor nivel educativo mayor es la satisfacción** con el mismo, y son **las personas menores de 30 años** de edad los que ponen una **nota por debajo de la media**. Por su parte, **los trabajadores por cuenta propia y ajena son los más insatisfechos** con la rapidez en facilitar la información o gestión solicitada.

Resultados

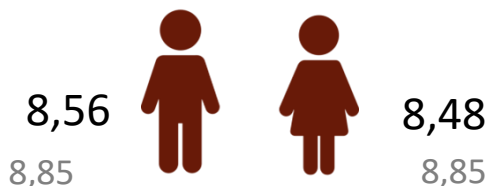


ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

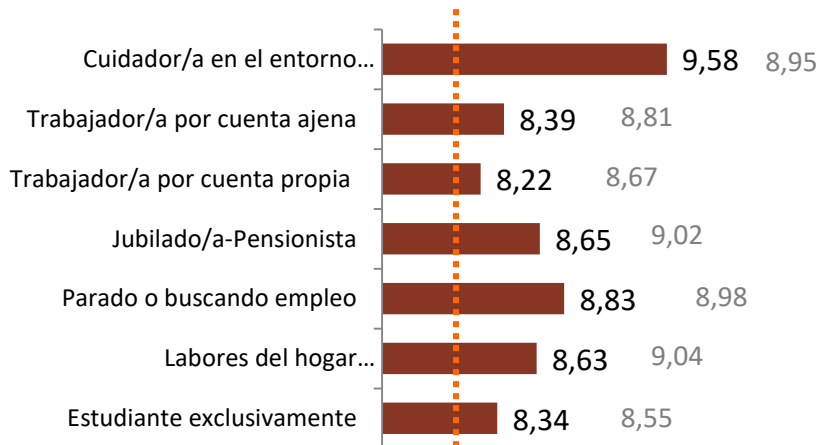
Valoración por atributos y variables de segmentación **(Profesionalidad)**
La competencia y profesionalidad de las personas que le atendieron

Media: **8,51** 8,85

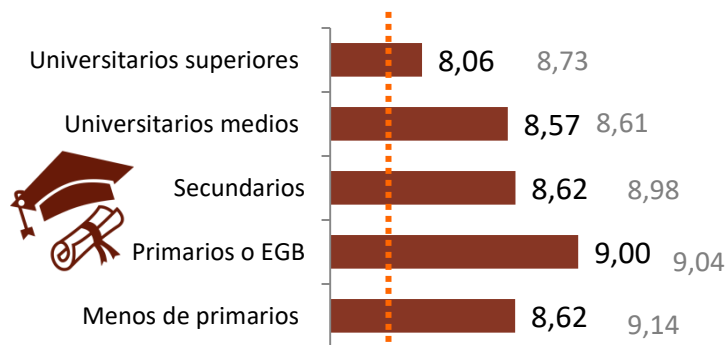
Género



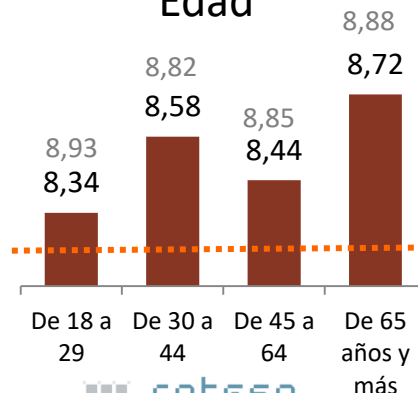
Ocupación



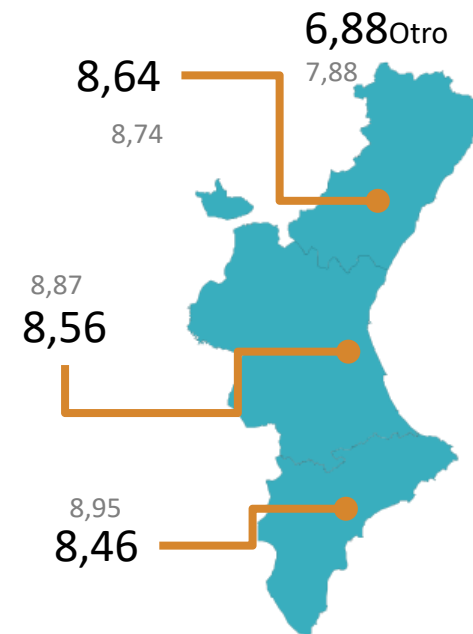
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: en cuanto al género no hay una diferencia ante la puntuación de este atributo, se observa que a **menor nivel educativo mayor es la satisfacción** con el mismo.

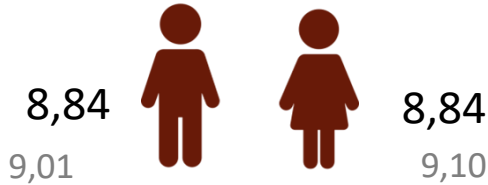
Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

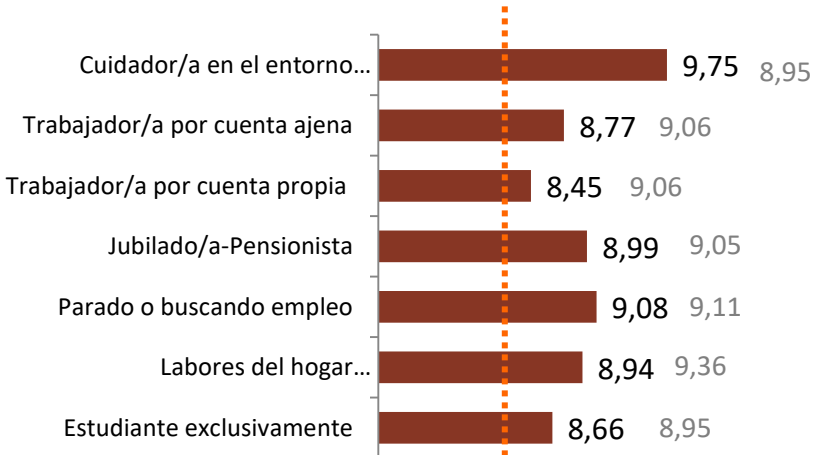
Valoración por atributos y variables de segmentación **(Atención personalizada)**
La cortesía y amabilidad en el trato de dicha persona

Media: **8,84** 9,07

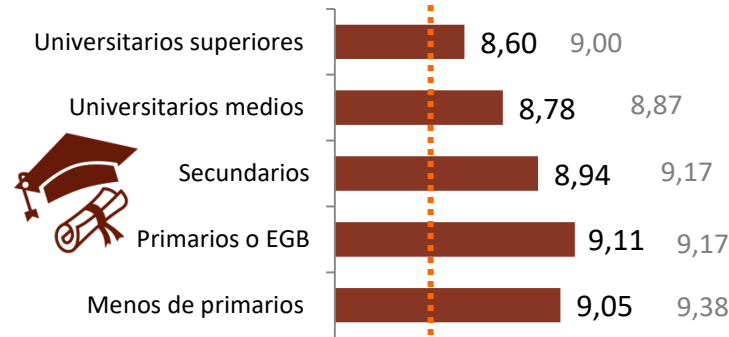
Género



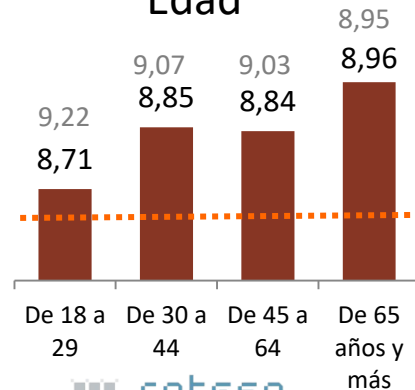
Ocupación



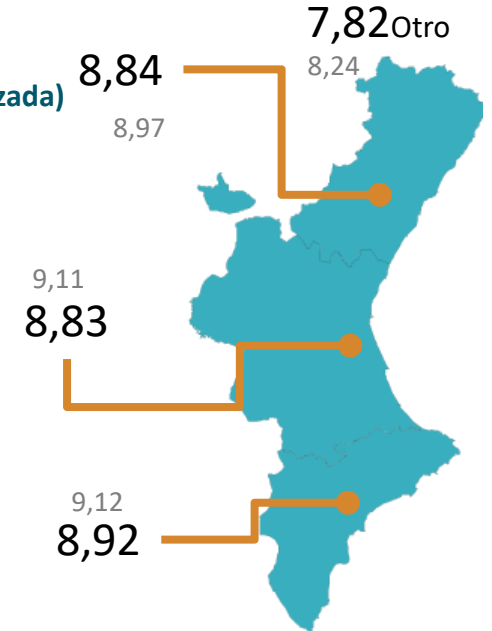
Nivel Educativo



Edad



Provincia



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

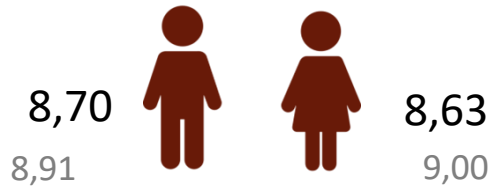
Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

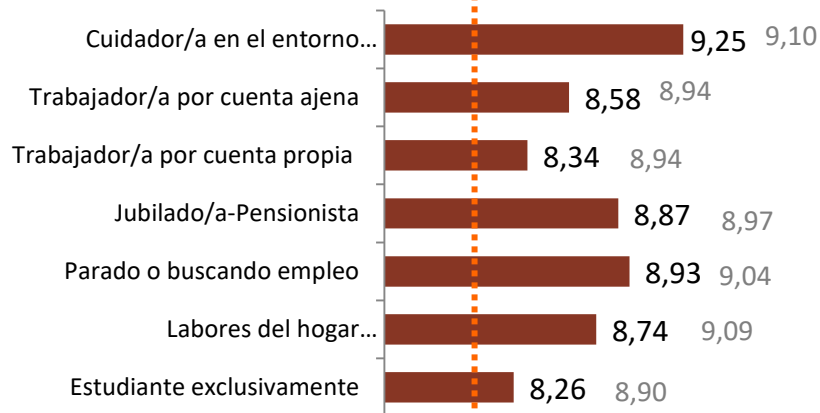
Valoración por atributos y variables de segmentación (Atención personalizada)
Interés y voluntad mostrados por la persona que le ha atendido

Media: **8,65** 8,96

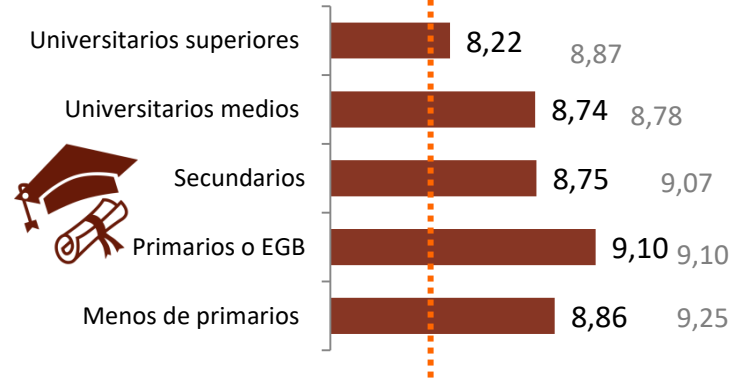
Género



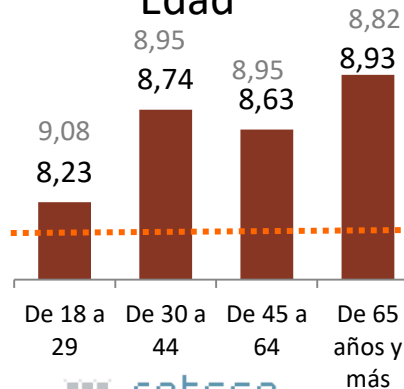
Ocupación



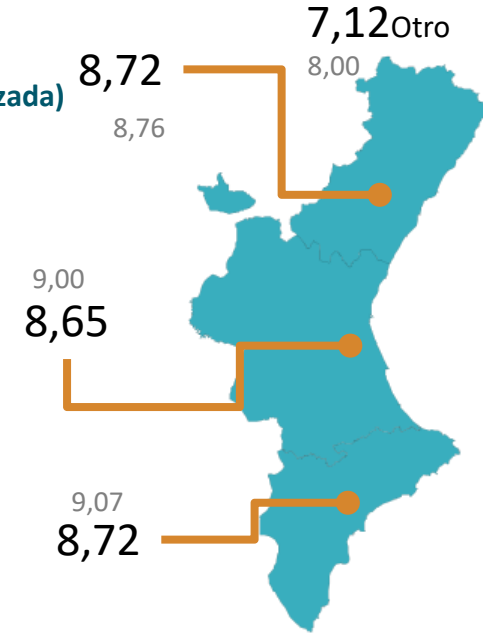
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: en cuanto al género no hay una diferencia significativa ante la puntuación de este atributo, se observa que a **menor nivel educativo mayor es la satisfacción** con el mismo, **los estudiantes y los trabajadores por cuenta ajena y propia** son los que se muestran más insatisfechos con este atributo.

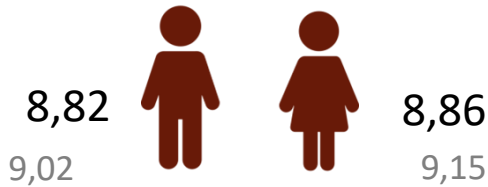
Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

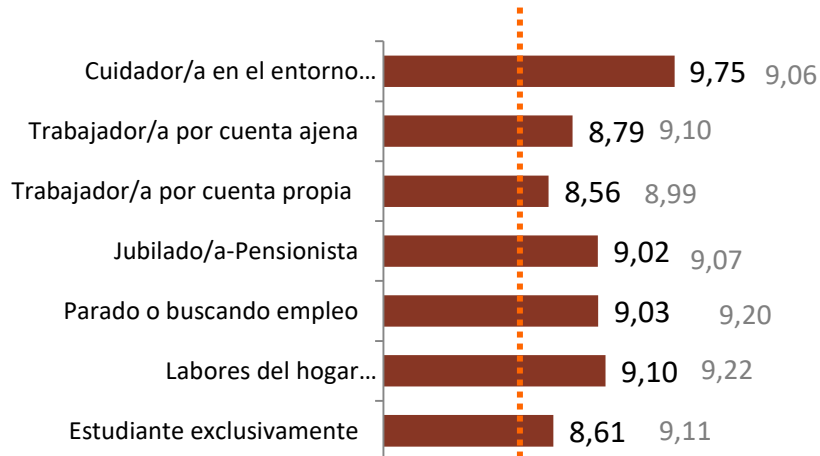
Valoración por atributos y variables de segmentación (Atención personalizada)
 La intimidad y confidencialidad de la atención

Media: **8,85** 9,10

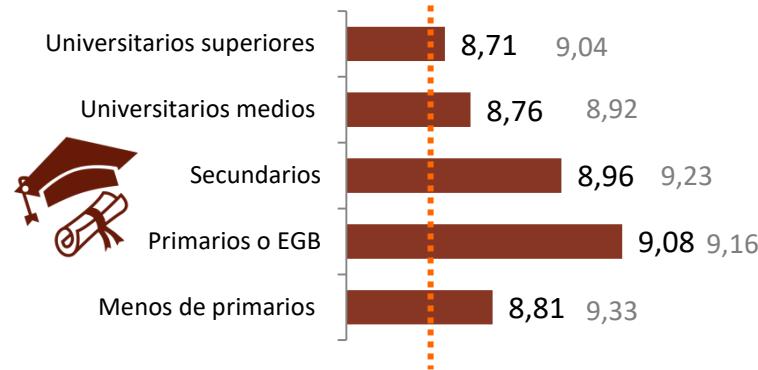
Género



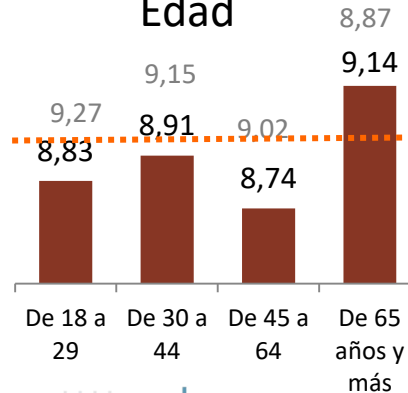
Ocupación



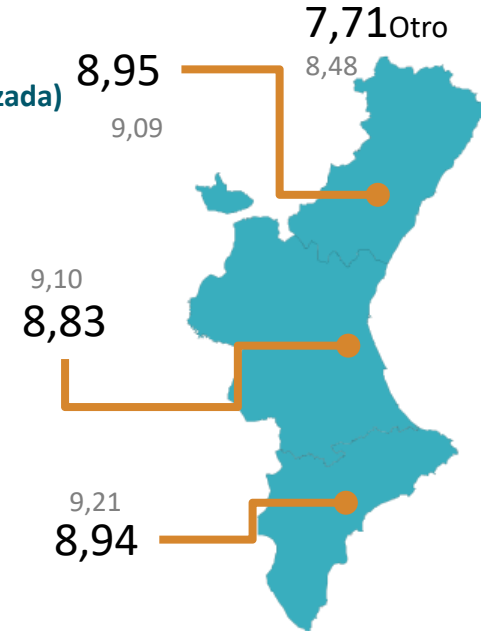
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: en cuanto al género no hay una diferencia significativa ante la puntuación de este atributo, se observa que a las personas con nivel de educativo de secundaria y estudios primarios son los más satisfechos. Por su parte, **los trabajadores y los estudiantes**, son los que se muestran más insatisfechos con este atributo.

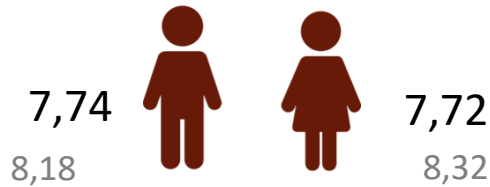
Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

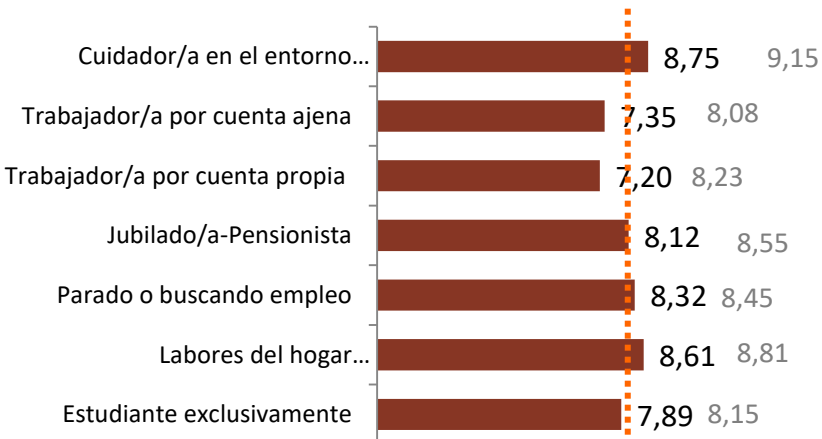
Valoración por atributos y variables de segmentación **(Accesibilidad)**
Facilidad para comunicar, contactar y recibir, en su caso, el servicio solicitado

Media: **7,73** 8,27

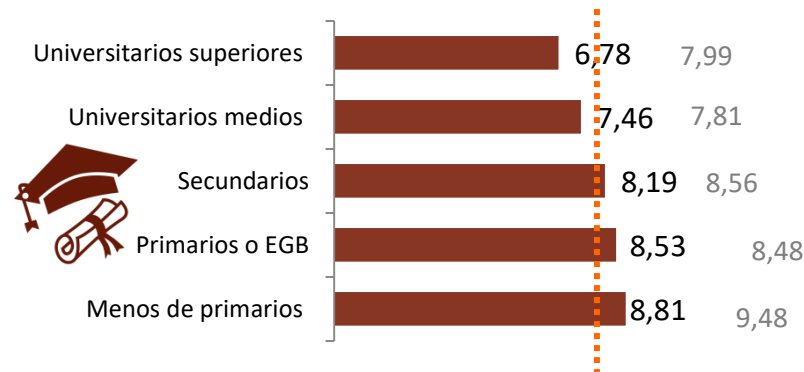
Género



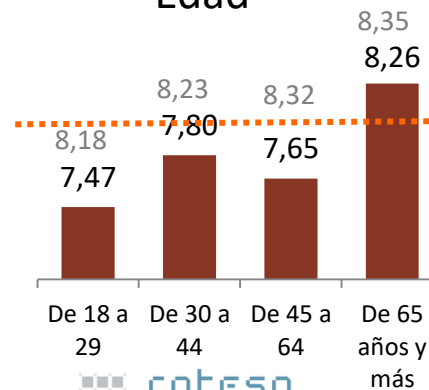
Ocupación



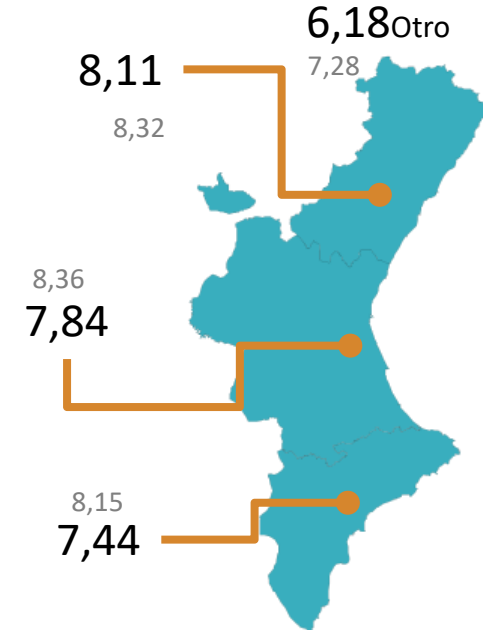
Nivel Educativo



Edad



Provincia



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

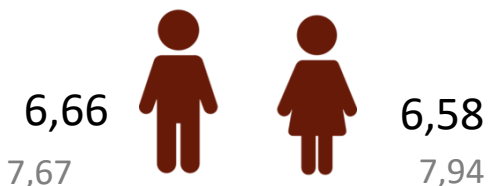
Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

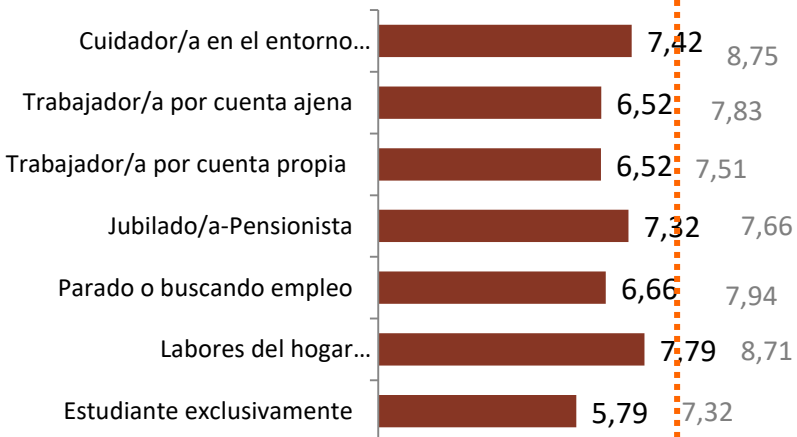
Valoración por atributos y variables de segmentación **(Comunicación)**
El lenguaje utilizado por la persona que le ha atendido ha sido claro y comprensible

Media: **6,64** 7,84

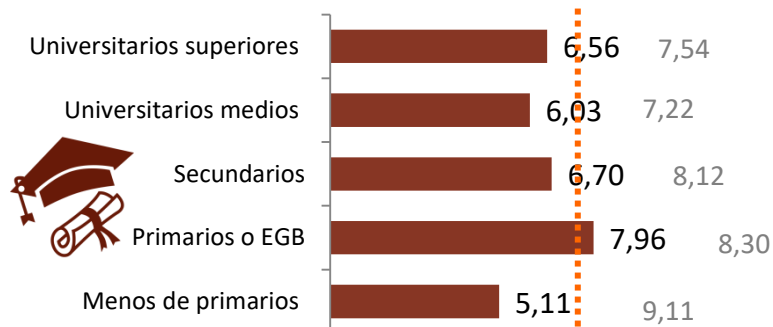
Género



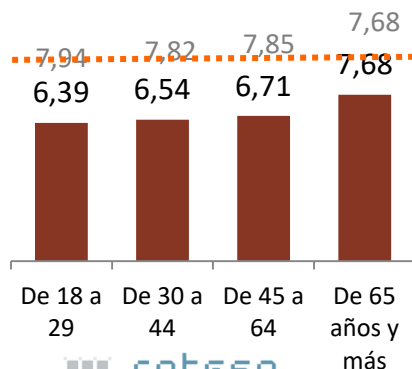
Ocupación



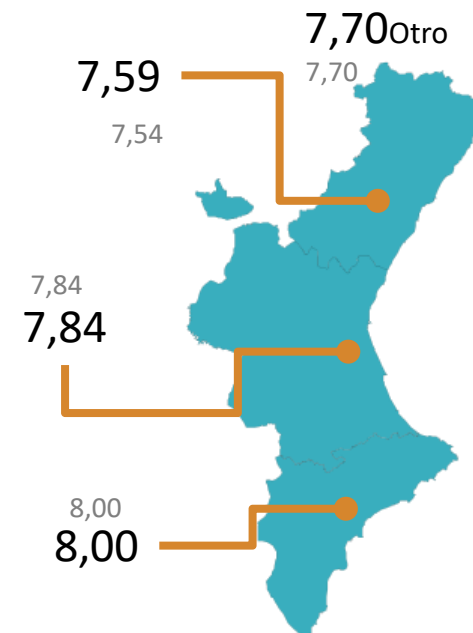
Nivel Educativo



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, estudiantes y los parados**, son los que se muestran más insatisfechos con este atributo.

Resultados

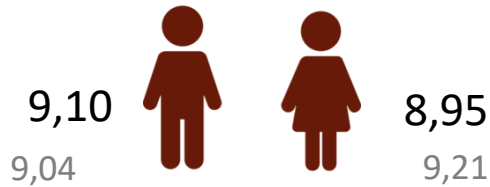
ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación (Comunicación)

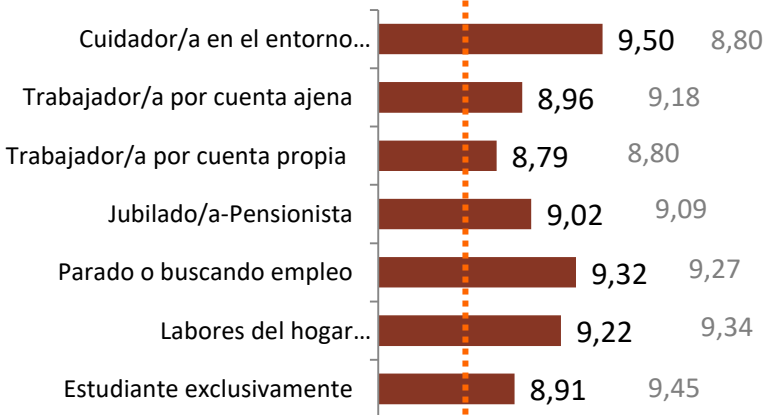
Información previa proporcionada por la GV respecto al '012 y los servicios prestados a través del mismo

Media: **9,05** 9,15

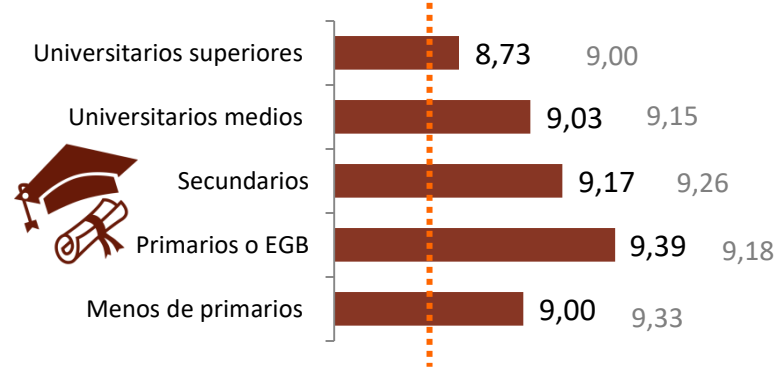
Género



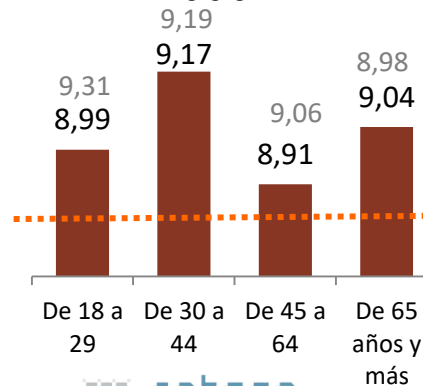
Ocupación



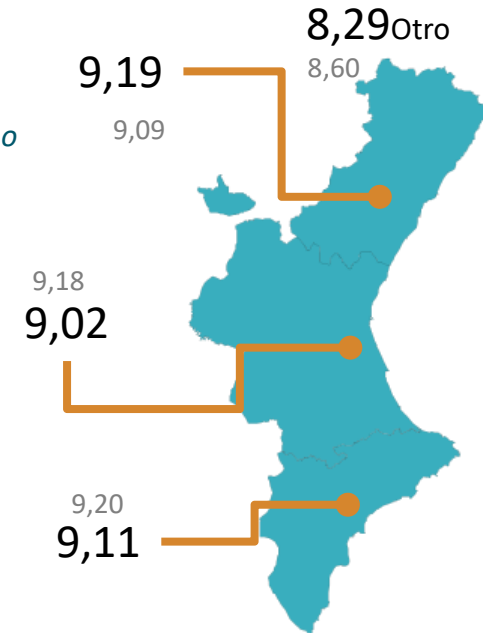
Nivel Educativo



Edad



Provincia



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

Resultados

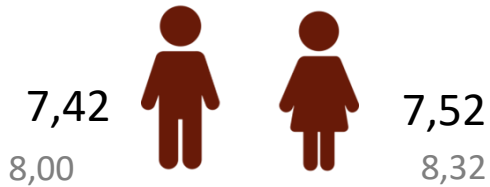


ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

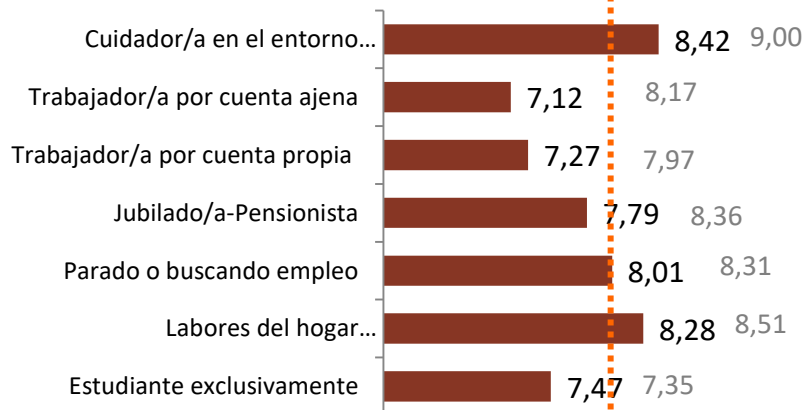
Valoración por atributos y variables de segmentación (Participación ciudadana)
 Percepción de que la entidad tiene en cuenta sus necesidades y opiniones

Media: **7,49** 8,20

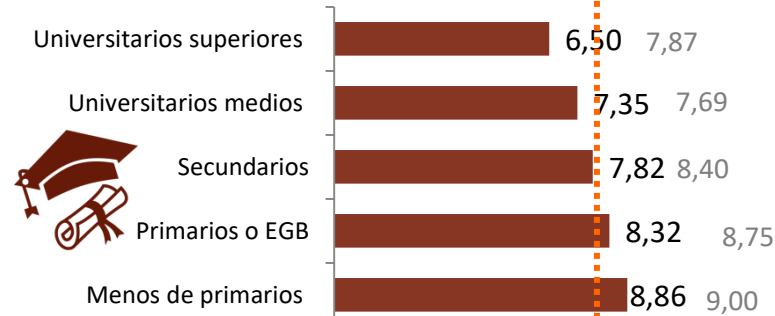
Género



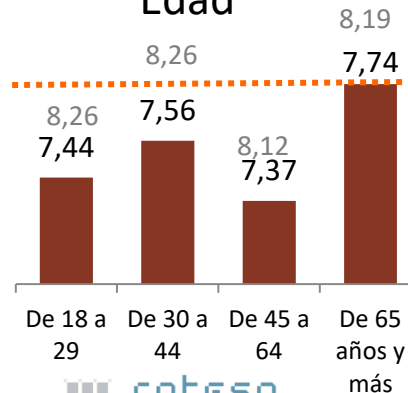
Ocupación



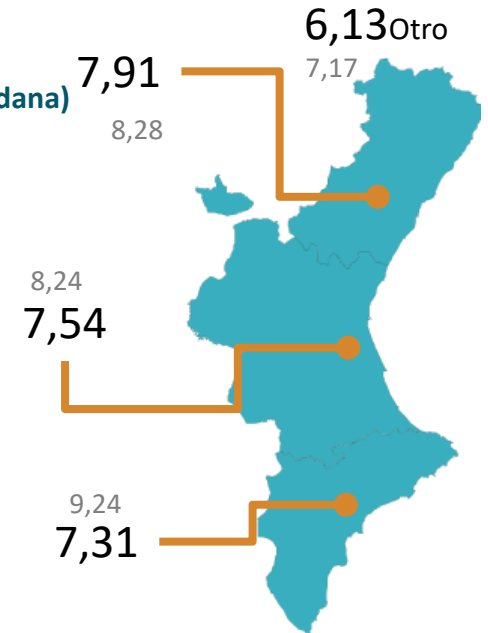
Nivel Educativo



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 satisfechos. Por su parte, **los cuidadores en el entorno familiar** son los que se muestran más satisfechos con este atributo.

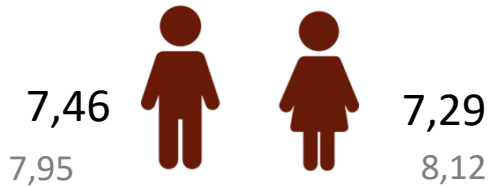
Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

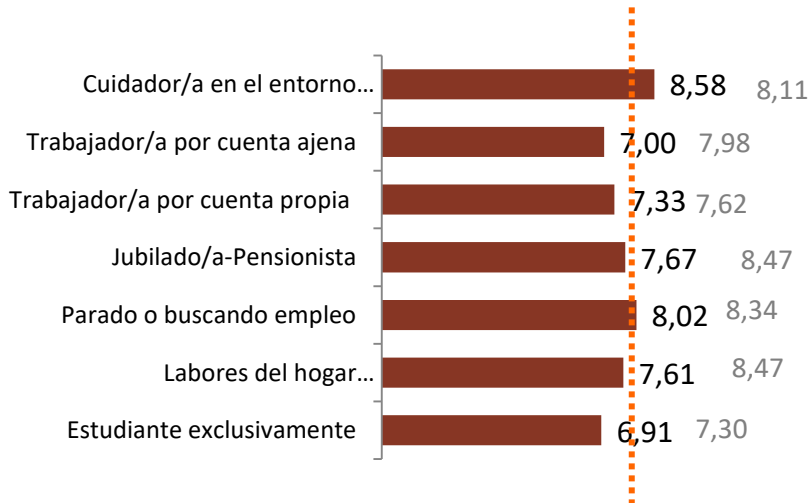
Valoración por atributos y variables de segmentación **(Rendimiento)**
Cumplimiento de sus objetivos en cuanto a la recepción del servicio (obtuvo lo que deseaba)

Media: **7,34** 8,07

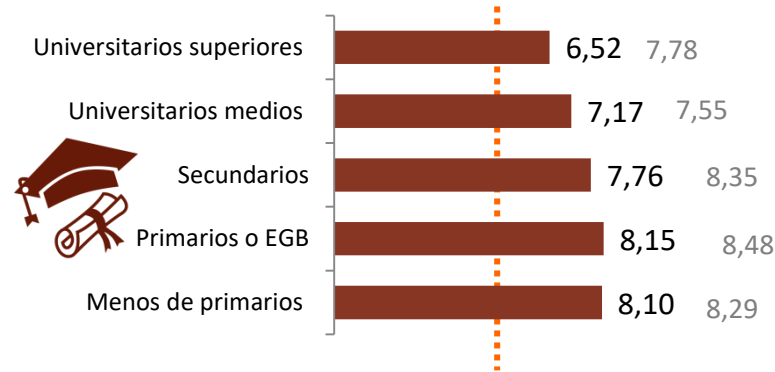
Género



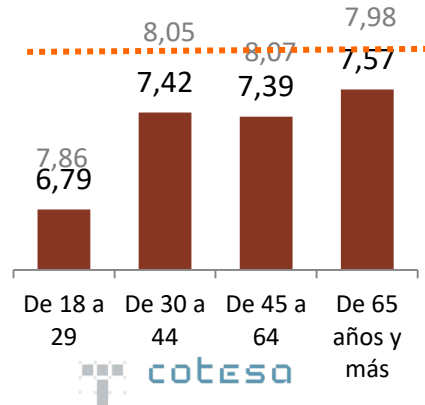
Ocupación



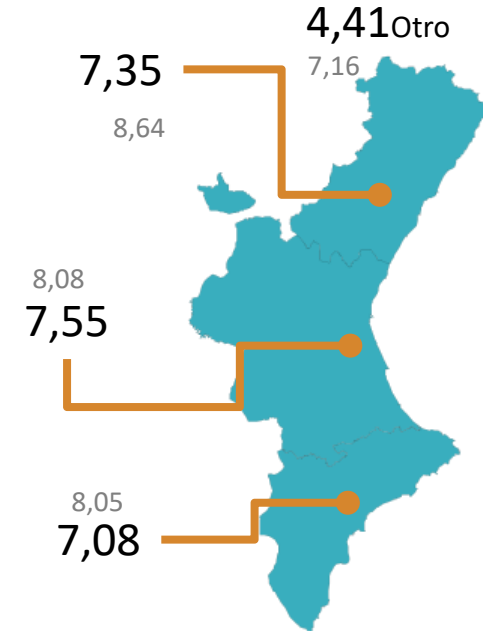
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: en cuanto al género son las **mujeres** quienes ponen una nota muy **por debajo de la media** de este atributo, se observa que **las personas con estudios universitarios superiores** son los más insatisfechos y son **los menores de 30** los más insatisfechos con el cumplimiento de sus objetivos en la llamada.

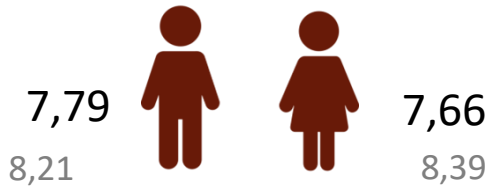
Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

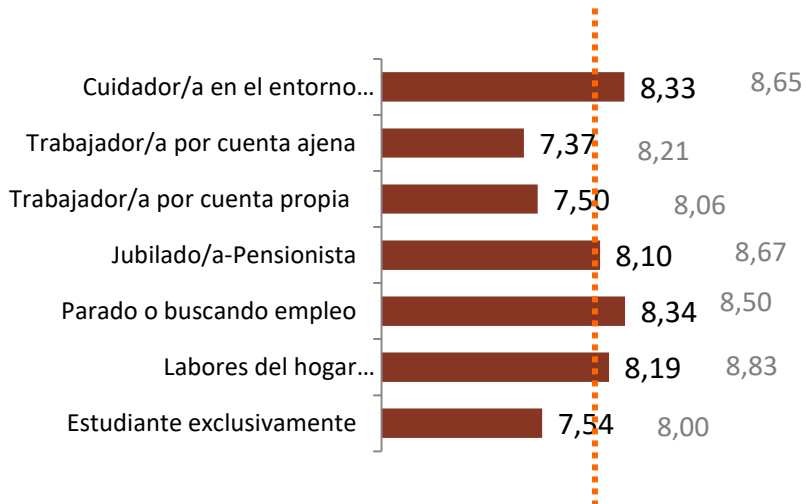
Valoración por atributos y variables de segmentación **(Rendimiento)**
Utilidad del servicio recibido

Media: **7,70** 8,33

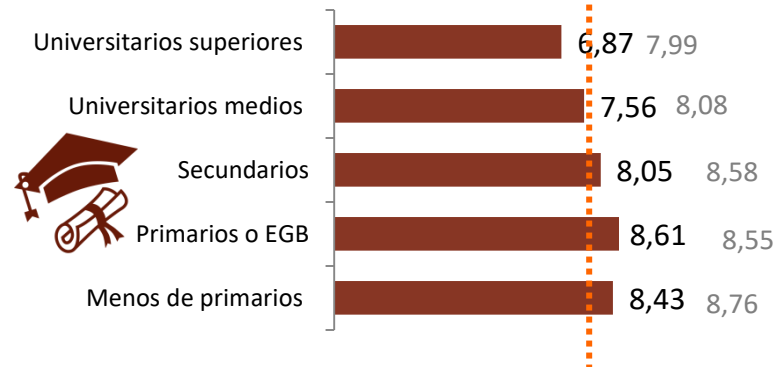
Género



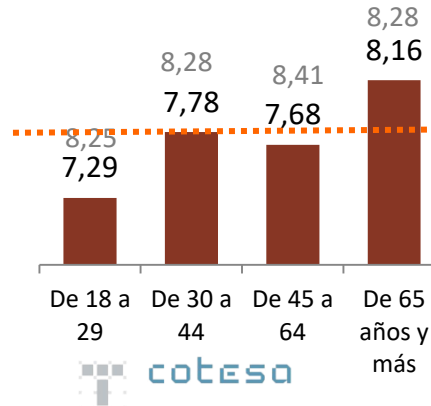
Ocupación



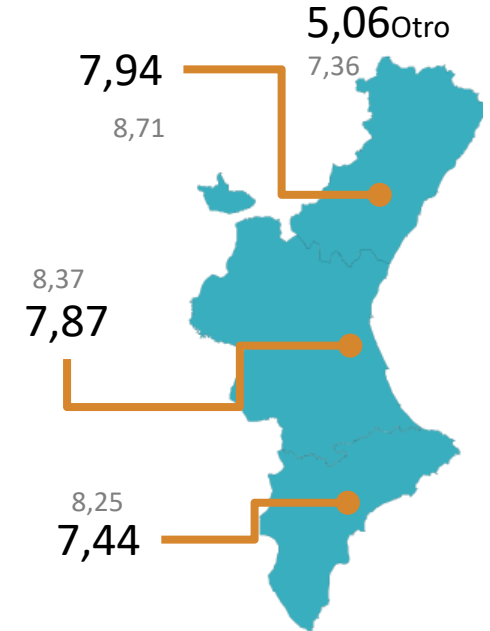
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: Se observa que a **menor nivel educativo mayor es la satisfacción** con el mismo, y son **los que tienen más de 65 años**, los únicos que ponen una nota por encima de la media a la utilidad del servicio. Por su parte, **los estudiantes y los trabajadores por cuenta propia y ajena**, 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	8,74	6,14	8,74	8,53	8,86	8,71	8,80	8,71	8,54	8,76
La prestación del servicio en relación con lo esperado por Usted	7,64	5,29	7,64	7,71	7,58	7,85	7,74	7,67	8,36	7,27
La corrección de la información y atención recibida	8,14	5,57	7,64	8,21	8,32	8,25	8,27	8,33	8,07	7,83
Rapidez en contestar su llamada	7,72	7,71	7,77	7,45	7,98	7,97	7,69	7,34	7,71	7,66
Rapidez en facilitarle la información o gestión solicitada	7,95	5,00	8,08	8,18	8,22	8,11	8,01	7,96	8,50	7,61
La competencia y profesionalidad de las personas que le atendieron	8,51	5,14	8,51	8,41	8,73	8,70	8,56	8,47	8,64	8,30
La cortesía y amabilidad en el trato de dicha persona	8,84	5,14	9,21	8,76	8,86	9,05	8,88	8,58	8,64	8,75
Interés y voluntad mostrados por la persona que le ha atendido	8,65	7,20	8,97	8,79	8,68	8,94	8,66	8,47	8,71	8,35
La intimidad y confidencialidad de la atención	8,85	4,33	8,69	8,91	8,97	8,96	8,85	8,78	8,71	8,93
Facilidad para comunicar, contactar y recibir, en su caso, el servicio solicitado	7,73	5,00	7,54	7,91	7,41	8,19	7,79	7,45	7,79	7,47
El lenguaje utilizado por la persona que le ha atendido ha sido claro y comprensible	6,64	4,29	7,32	7,00	7,05	6,81	6,64	5,73	6,23	6,59
Información previa proporcionada por la GV respecto al '012 y los servicios prestados a través del mismo	9,05	9,20	9,15	9,24	9,05	9,13	9,08	8,90	9,00	8,91
Percepción de que la entidad tiene en cuenta sus necesidades y opiniones	7,49	4,57	7,39	7,21	7,34	7,70	7,53	7,48	7,57	7,41
Cumplimiento de sus objetivos en cuanto a la recepción del servicio (obtuvo lo que deseaba)	7,34	4,86	7,26	7,70	7,75	7,63	7,41	7,73	7,14	6,70
Utilidad del servicio recibido	7,70	5,00	7,33	7,85	8,06	8,05	7,68	7,99	8,07	7,33

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de comportamiento

	MEDIA	MOTIVOS						
		Solicitar y/o asesoramiento telemáticos	Solicitar información y/o asesoramiento para otros trámites	Informarse sobre expediente s o trámites ya iniciados	Consultar sobre escritos y/o comunicaciones recibidas	Presentar quejas, sugerencias o agradecimientos	Información sobre pago de facturas, tasas, impuestos	Solicitud de ayudas, becas, subvenciones
Correcta identificación y presentación de las personas que contestaron su llamada	8,74	8,73	8,76	8,91	9,34	7,45	8,75	8,81
La prestación del servicio en relación con lo esperado por Usted	7,64	7,97	7,41	7,65	7,89	5,31	7,27	8,13
La corrección de la información y atención recibida	8,14	8,26	8,19	8,15	8,52	6,29	7,58	8,47
Rapidez en contestar su llamada	7,72	7,80	7,57	7,87	8,03	6,36	7,33	7,89
Rapidez en facilitarle la información o gestión solicitada	7,95	8,18	7,78	7,87	8,00	6,72	7,88	8,17
La competencia y profesionalidad de las personas que le atendieron	8,51	8,52	8,43	8,65	8,66	7,31	8,12	8,85
La cortesía y amabilidad en el trato de dicha persona	8,84	8,77	8,84	8,93	9,00	8,38	8,79	9,10
Interés y voluntad mostrados por la persona que le ha atendido	8,65	8,70	8,57	8,74	9,07	7,66	8,64	8,95
La intimidad y confidencialidad de la atención	8,85	8,80	8,88	8,95	9,14	7,86	8,55	9,15
Facilidad para comunicar, contactar y recibir, en su caso, el servicio solicitado	7,73	7,93	7,60	7,57	7,68	6,21	7,33	8,39
El lenguaje utilizado por la persona que le ha atendido ha sido claro y comprensible	6,64	5,44	7,35	7,48	7,28	5,78	6,48	7,34
Información previa proporcionada por la GV respecto al '012 y los servicios prestados a través del mismo	9,05	9,03	8,97	9,16	9,14	8,34	8,55	9,24
Percepción de que la entidad tiene en cuenta sus necesidades y opiniones	7,49	7,59	7,53	7,48	7,31	5,10	6,94	7,99
Cumplimiento de sus objetivos en cuanto a la recepción del servicio (obtuvo lo que deseaba)	7,34	7,60	7,14	7,24	7,00	5,00	6,82	7,84
Utilidad del servicio recibido	7,70	7,97	7,49	7,59	7,14	5,34	7,18	8,26



RESULTADOS

ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

Resolución y experiencia del usuario

Medios y Canales de atención

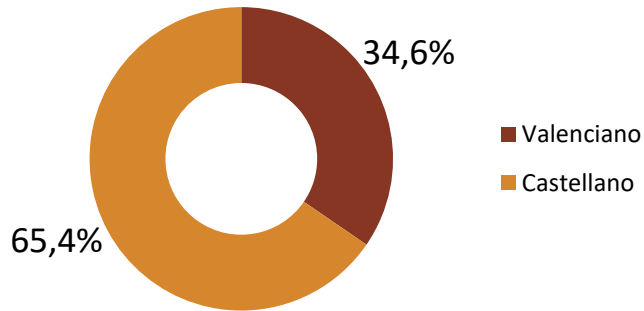
Calidad de mejora continua



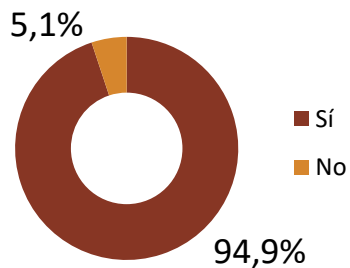
ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

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?

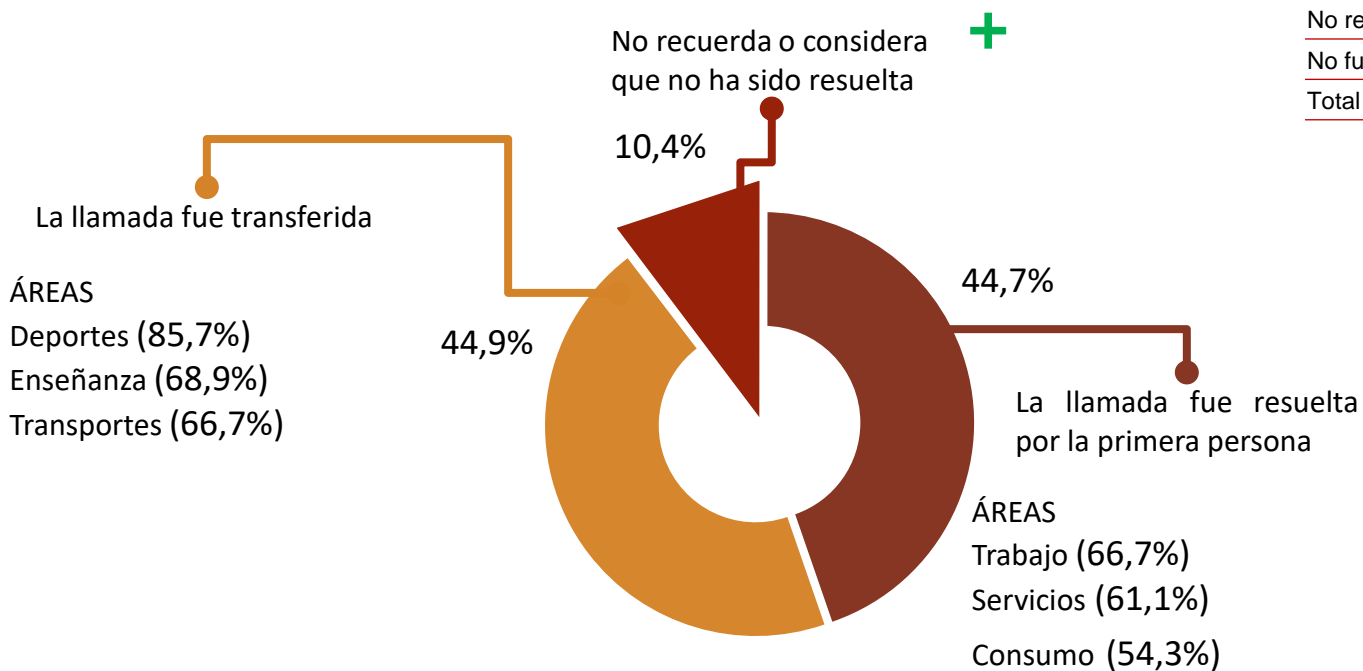
		Si	No	% total
Idioma de encuesta	Valenciano	32%	2%	34,6%
	Castellano	63%	3%	65,4%
% total		94,9%	5,1%	

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 94,9% 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	9,03
La llamada fue transferida	7,49
No recuerda	7,93
No fue resuelta	3,84
Total	7,93

Casi **la mitad de las llamadas han sido resueltas por la primera persona** de contacto, aproximadamente el 45% de las llamadas son transferidas, por otro lado el y un **10,4% 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 (7,93) se encuentran los que han sido transferidos a otra persona y los que consideran que **no ha sido resuelta tienen un nivel de satisfacción próximo al rechazo.**

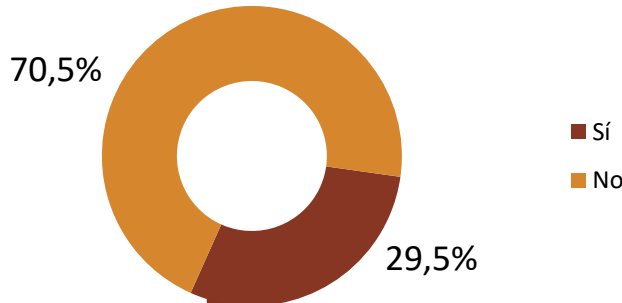
Resultados



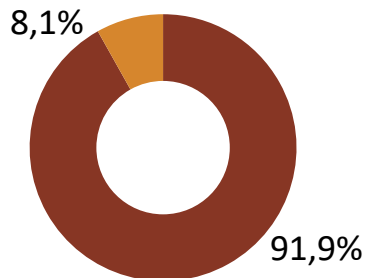
ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

Resolución y experiencia del usuario

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



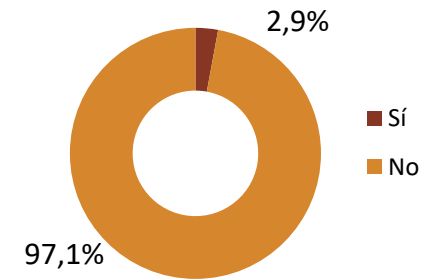
¿Le han ofrecido enviarle dicha documentación gratuitamente?



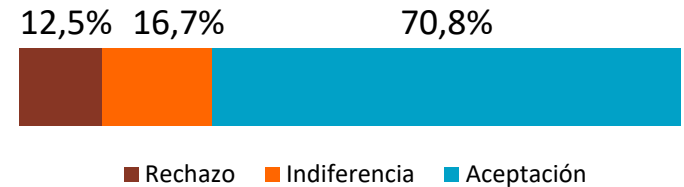
Solo el 2,9% de los usuarios contactados ha presentado quejas, sugerencias o agradecimientos, y tienen una valoración media de 7,42 de satisfacción ante la agilidad y capacidad con que el servicio ha tramitado su petición.

El 30% de las personas han requerido que se les enviase documentación por correo postal o electrónico de los cuales el 8,1% afirma que no le han ofrecido el envío de forma gratuita,

Ha presentado quejas, sugerencias o agradecimientos



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



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

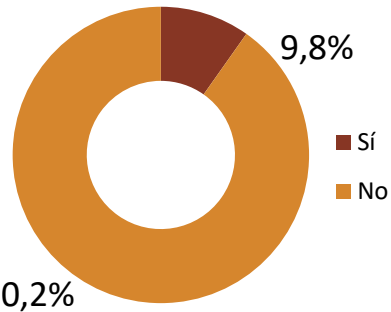
Resultados



ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

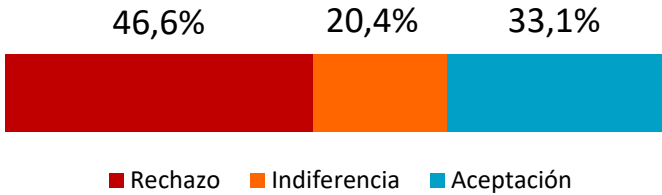
Resolución y experiencia del usuario

¿Conoce el coste de la llamada?



El 9,8% de las personas eran conocedoras del coste de la llamada, al informar a los ciudadanos sobre dicho coste y sus alternativas, se han mostrado insatisfechos con el mismo, puntuando el coste con un 4,17 de media.

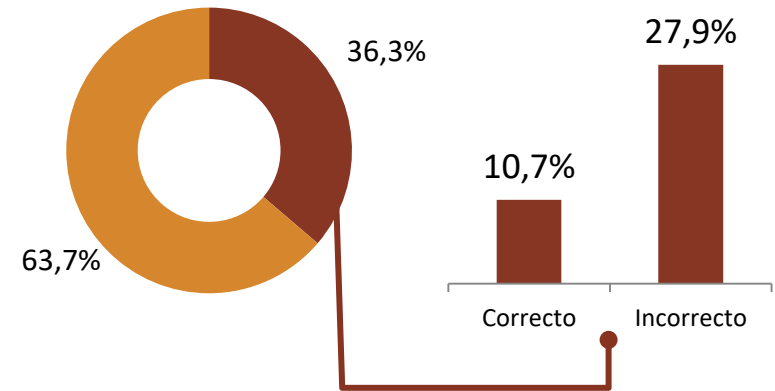
Satisfacción con el coste de la llamada



Valoración del coste:

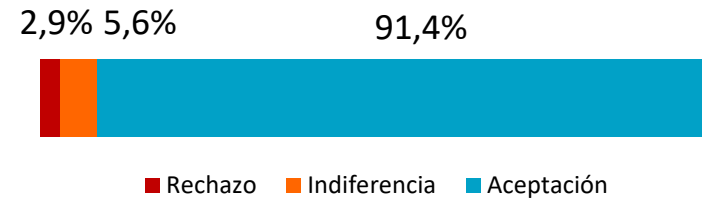
4,19

¿Conoce el Horario de atención del servicio 012?



El 36% de las personas afirma conocer el horario, sin embargo al preguntar cual era, solo el 10,7% de las personas conocen de manera correcta el horario de atención al servicio del 012. Al horario se le asigna un 8,761 de media en cuanto a satisfacción con el mismo.

Satisfacción con el horario de atención



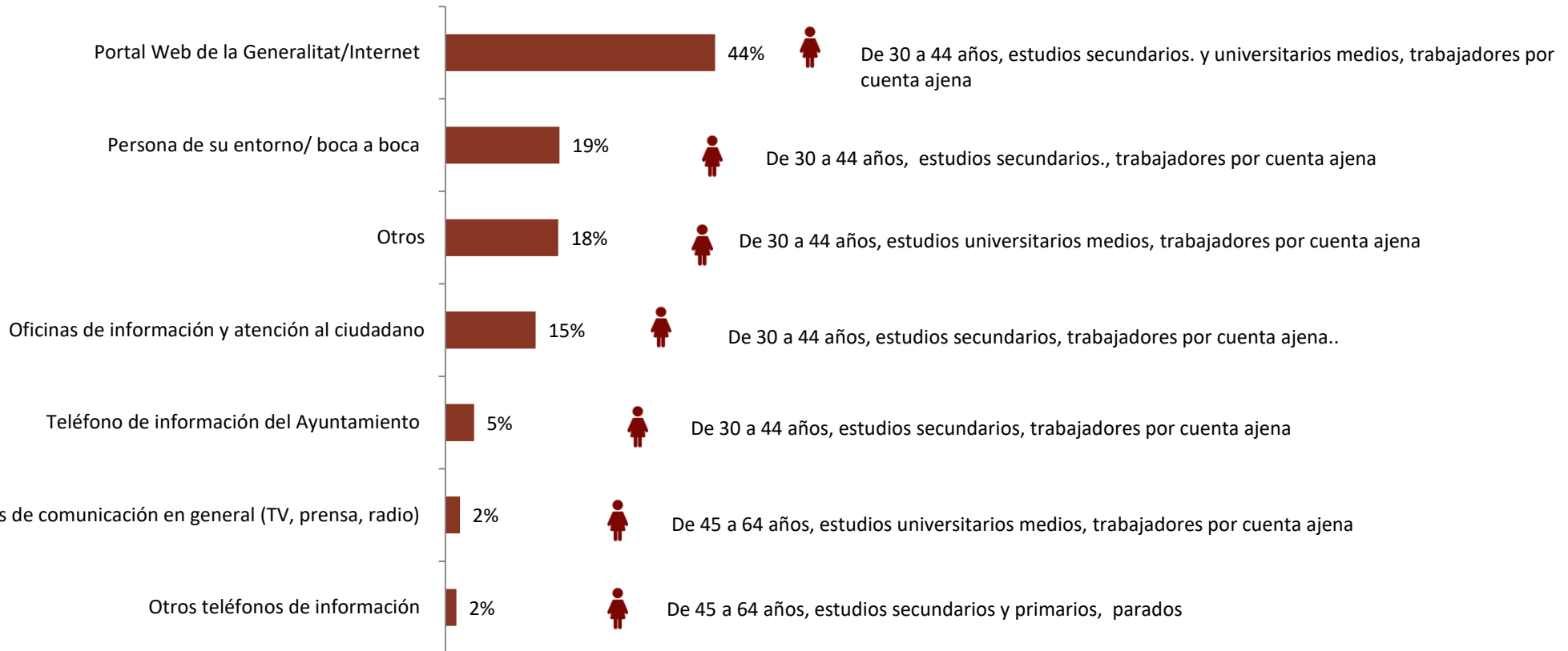
Valoración del horario:

8,71

Resultados

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.



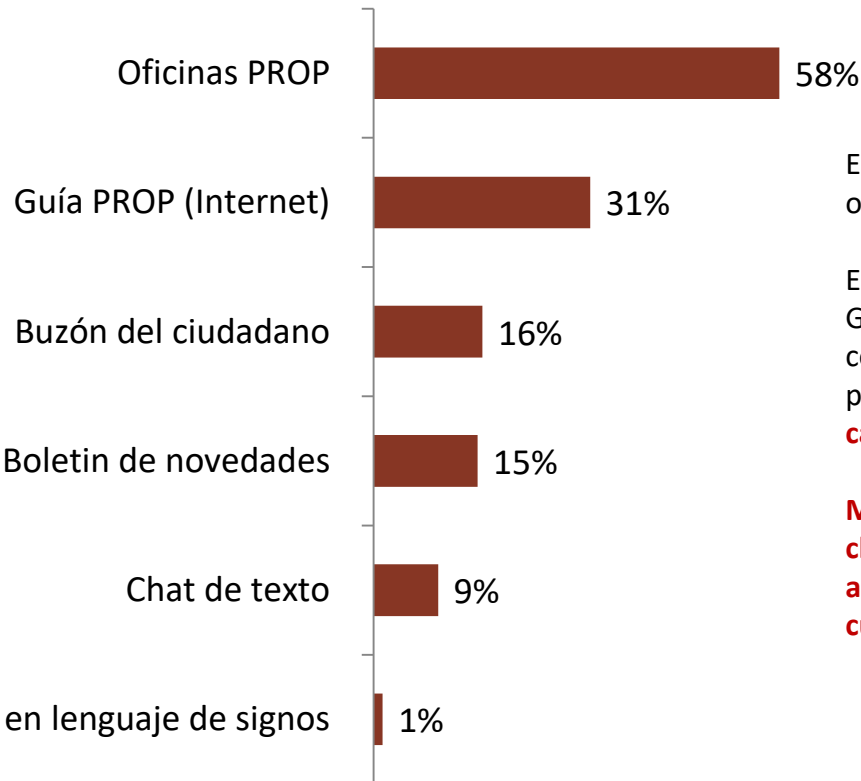


ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

Medios y Canales de atención

	GÉNERO			EDAD				NIVEL EDUCATIVO					OCUPACIÓN						
	TOTAL	Fem.	Mas.	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 años y más	Menos de primarios	Primario o EGB	Secundarios	Universitarios medios	Universitarios superiores	Estudiante	Labores del hogar	Parado o buscando empleo	Jubilado/a Pensionista	Cuenta propia	Cuenta ajena	Cuidador/a en el entorno familiar
BASE	1001	673	328	118	471	366	46	24	170	376	273	253	36	58	277	98	87	528	12
Portal Web de la Generalitat/Internet	44,2%	37,7%	50,6%	53,0%	44,5%	38,3%	16,7%	20,0%	23,4%	43,0%	44,8%	51,0%	71,9%	21,2%	38,8%	24,7%	51,1%	45,4%	33,3%
Persona de su entorno/ boca a boca	18,7%	19,4%	14,3%	24,8%	17,0%	15,9%	22,9%	10,0%	27,2%	19,6%	13,5%	14,0%	12,5%	25,0%	21,7%	16,9%	14,4%	15,8%	25,0%
Oficinas de información y atención al ciudadano	18,5%	18,1%	16,4%	9,4%	17,8%	19,0%	22,9%	20,0%	24,1%	11,2%	18,9%	20,2%	6,3%	28,8%	12,5%	20,2%	18,9%	18,2%	33,3%
Otros	14,8%	15,1%	11,7%	6,8%	13,6%	15,9%	20,8%	45,0%	15,8%	16,2%	13,9%	7,4%	6,3%	15,4%	18,6%	27,0%	10,0%	10,8%	0,0%
Teléfono de información del Ayuntamiento	4,7%	4,8%	3,8%	3,4%	4,2%	4,1%	12,5%	0,0%	7,0%	5,0%	3,1%	4,1%	0,0%	5,8%	3,4%	7,9%	0,0%	5,6%	0,0%
Medios de comunicación en general	2,4%	2,7%	1,5%	0,9%	1,8%	3,1%	4,2%	5,0%	1,9%	1,4%	3,5%	2,5%	0,0%	3,8%	1,5%	2,2%	3,3%	2,6%	0,0%
Otros teléfonos de información	1,8%	2,2%	1,8%	1,7%	1,2%	3,6%	0,0%	0,0%	0,6%	3,6%	2,3%	0,8%	3,1%	0,0%	3,4%	1,1%	2,2%	1,6%	8,3%

ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012 Medios y Canales de atención



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

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

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

Media de 3 canales

Resultados



ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

Medios y Canales de atención

	TOTAL	GÉNERO		EDAD				NIVEL EDUCATIVO					OCUPACIÓN						
		Fem.	Mas.	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 años y más	Menos de primarios	Primarios o EGB	Secundarios	Universitarios medios	Universitarios superiores	Estudiante	Labores del hogar	Parado o buscando empleo	Jubilado/a Pensionista	Cuenta propia	Cuenta ajena	Cuidador/a en el entorno familiar
BASE	1001	673	328	118	471	366	46	24	170	376	273	253	36	58	277	98	87	528	12
Teléfono 012 de la Generalitat	31,2%	31,1%	31,4%	34,7%	31,4%	32,5%	8,7%	8,3%	13,5%	26,6%	27,5%	43,1%	27,8%	19,0%	20,2%	14,3%	43,7%	33,5%	25,0%
Oficinas PROP	58,4%	59,3%	56,7%	57,6%	61,8%	56,6%	41,3%	16,7%	40,6%	50,5%	58,6%	60,5%	52,8%	41,4%	44,4%	40,8%	60,9%	58,9%	50,0%
Guía PROP (Internet)	97,3%	97,2%	97,6%	97,5%	96,8%	97,8%	97,8%	75,0%	89,4%	89,9%	82,1%	88,9%	88,9%	93,1%	87,4%	83,7%	95,4%	85,8%	91,7%
Suscripción del Boletín de novedades	9,3%	9,8%	8,2%	15,3%	9,6%	8,2%	0,0%	0,0%	4,7%	8,0%	9,5%	10,3%	13,9%	3,4%	8,3%	1,0%	9,2%	9,7%	0,0%
Buzón del ciudadano	15,0%	16,3%	12,2%	19,5%	17,6%	11,5%	4,3%	4,2%	5,3%	9,8%	20,9%	17,0%	13,9%	8,6%	10,5%	3,1%	12,6%	17,6%	8,3%
Chat de texto	15,7%	15,5%	16,2%	19,5%	17,6%	12,8%	8,7%	4,2%	5,3%	12,2%	16,8%	20,6%	19,4%	12,1%	11,2%	8,2%	17,2%	16,3%	0,0%
Chat de video en lenguaje de signos	1,3%	1,3%	1,2%	0,0%	1,7%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	1,5%	2,8%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	1,1%	2,1%	0,0%

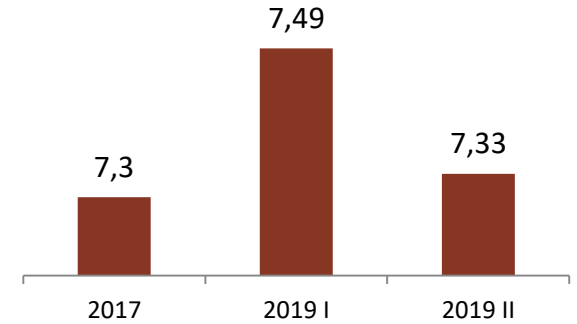
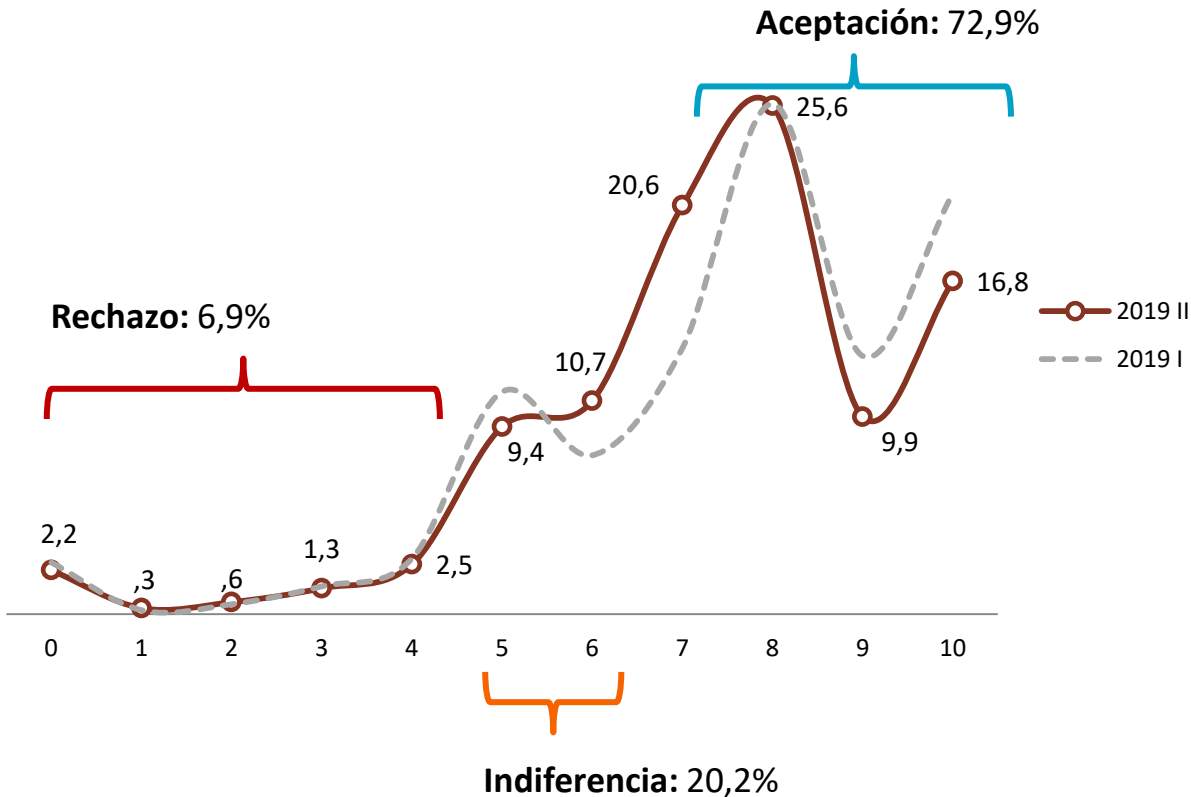
Resultados



ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

Calidad de mejora continua

Media: **7,33**



La valoración ante el esfuerzo de mejora de la calidad y modernización de los Servicios Públicos de la Generalitat en los últimos años muestra una diferencia entre principios de año y finales.

Resultados



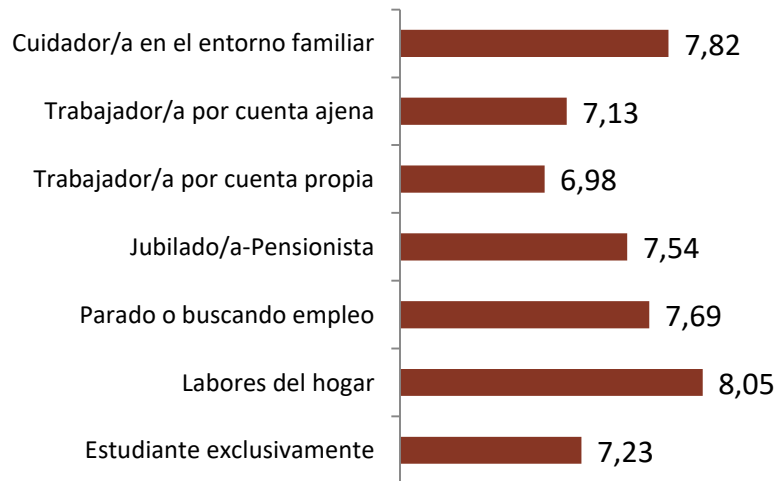
ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

Calidad de mejora continua

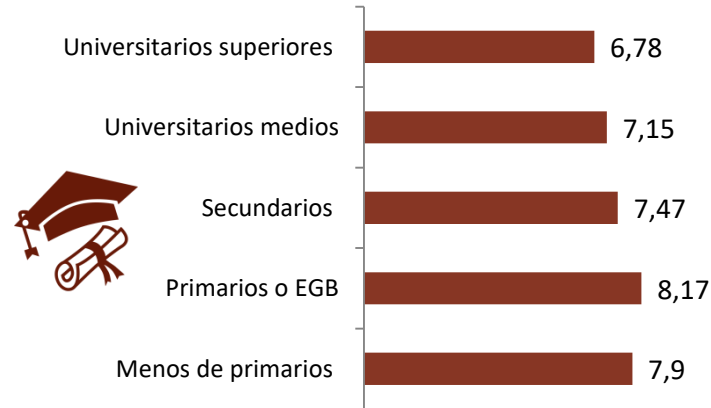
Género



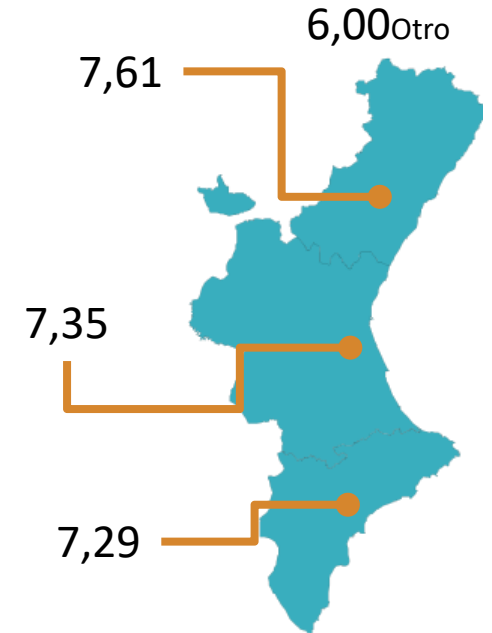
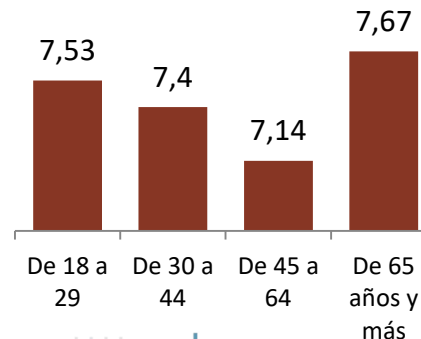
Ocupación



Nivel Educativo

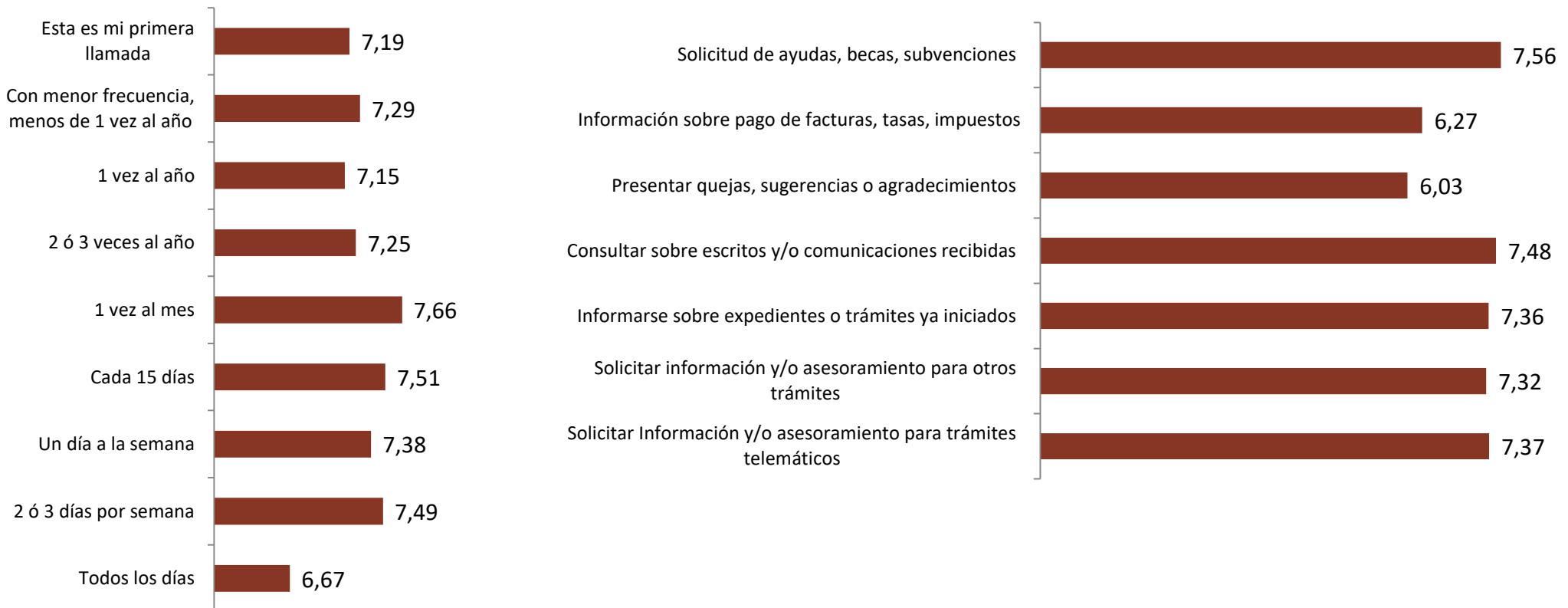


Edad

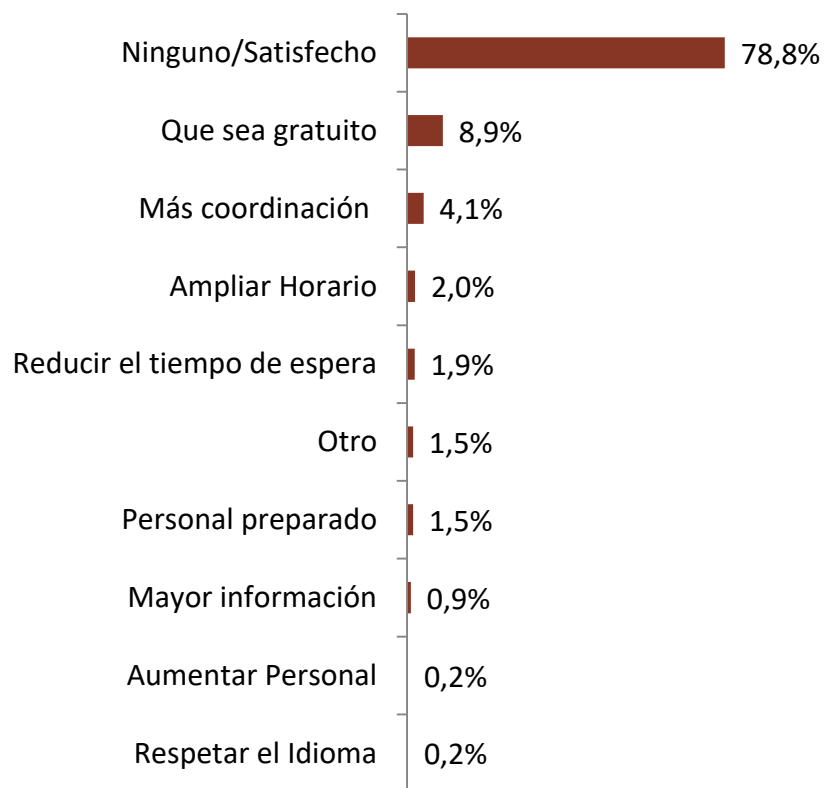


Resumen: al analizar **la nota media por variables sociodemográficas** nos encontramos que por género no se muestra diferencia significativa, por su parte, son los trabajadores por cuenta propia los más insatisfechos con la calidad de mejora del servicio de atención al ciudadano así como las personas 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 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 78% 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.

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 los trabajadores por cuenta ajena los que más llamadas al 012 realizan.

Áreas de consulta:

Las principales áreas de consulta son Enseñanza, seguido de Servicios Sociales y en tercer puesto se encuentra Trabajo y Urbanismo y Vivienda, el caso de Urbanismo y Servicios Sociales siguen estando en las primeras áreas de consulta tanto a inicios del 2019 como ahora..

Motivos y Frecuencia:

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

Conclusiones

Nivel de Satisfacción

El Índice de satisfacción con el servicio de atención del 012 es de 7,93 el cual ha aumentado en comparación con el índice del 2017 (7,77), sin embargo es inferior al obtenido a principios de año (8,40)

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.