

Estudio de Satisfacción Ciudadana

 Atención Telefónica
012



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Participación,
Transparencia, Cooperación
y Calidad Democrática

Marzo 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

1000 encuestas

Tipo de muestreo: Aleatorio simple.

Fechas de trabajo de campo: Del 11 de Febrero al 11 de Marzo.

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

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

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

TRABAJO DE CAMPO

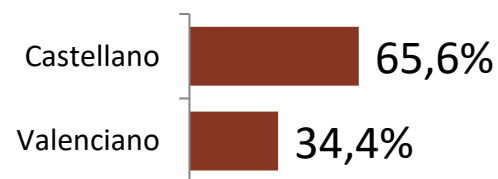
Como instrumento, se utilizó un cuestionario especialmente elaborado para medir diversas características específicas del servicio de tención del 012. Para llevar a cabo la encuestas, se ha realizado un trabajo de campo el cual consta de llamadas a los números telefónicos registrados en el sistema de 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 | 679 | 67,9% |
| Tarde | 321 | 32,1% |

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

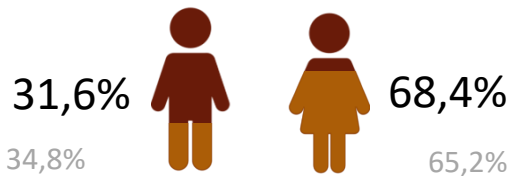
Distribución de los entrevistados por variables sociodemográficas
Perfil sociodemográfico del usuario

Resultados

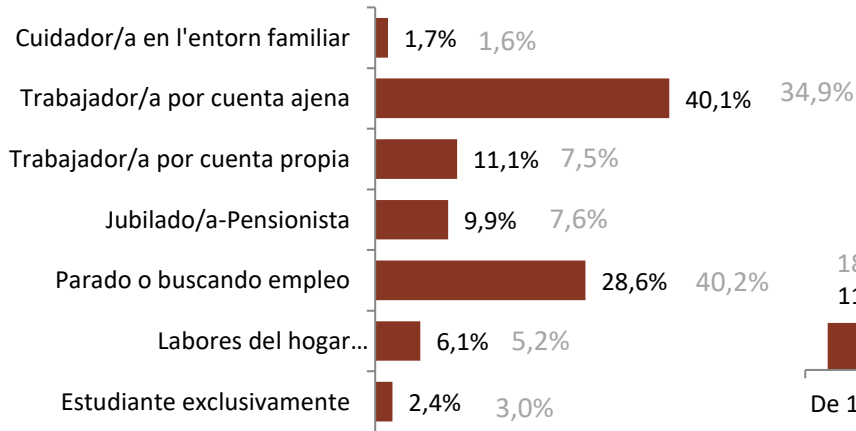
CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Análisis descriptivo de la muestra

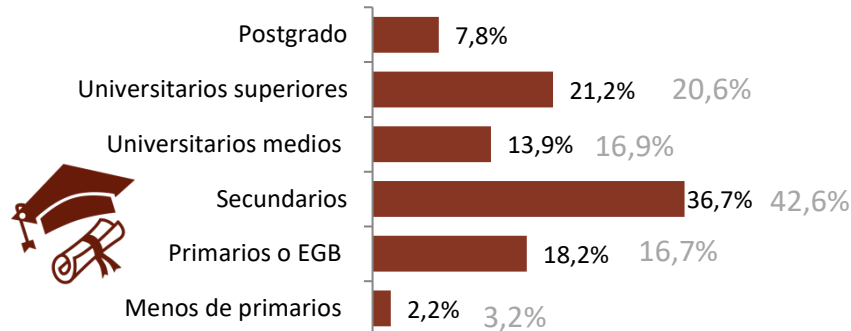
Género



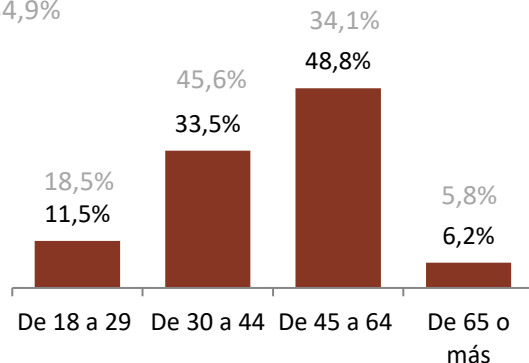
Ocupación



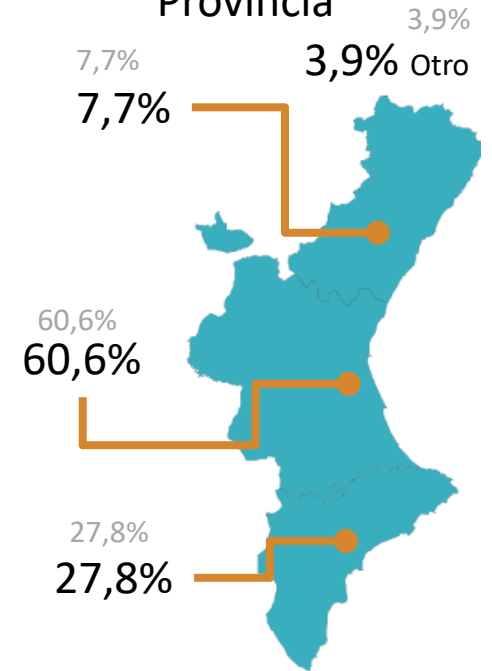
Nivel Educativo



Edad



Provincia

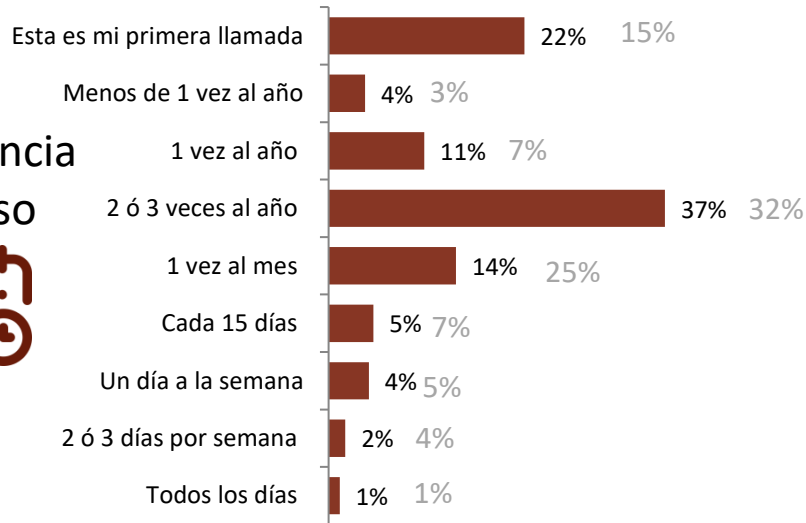


Resumen: más de las mitad de los usuarios del 012 son **mujeres**, las personas que utilizan el servicio, en su mayoría tienen **estudios secundarios**, la mayoría de los usuarios se encuentran en el provincia de **Valencia**, casi la mitad de los usuarios encuestados son **trabajadores por cuenta ajena 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

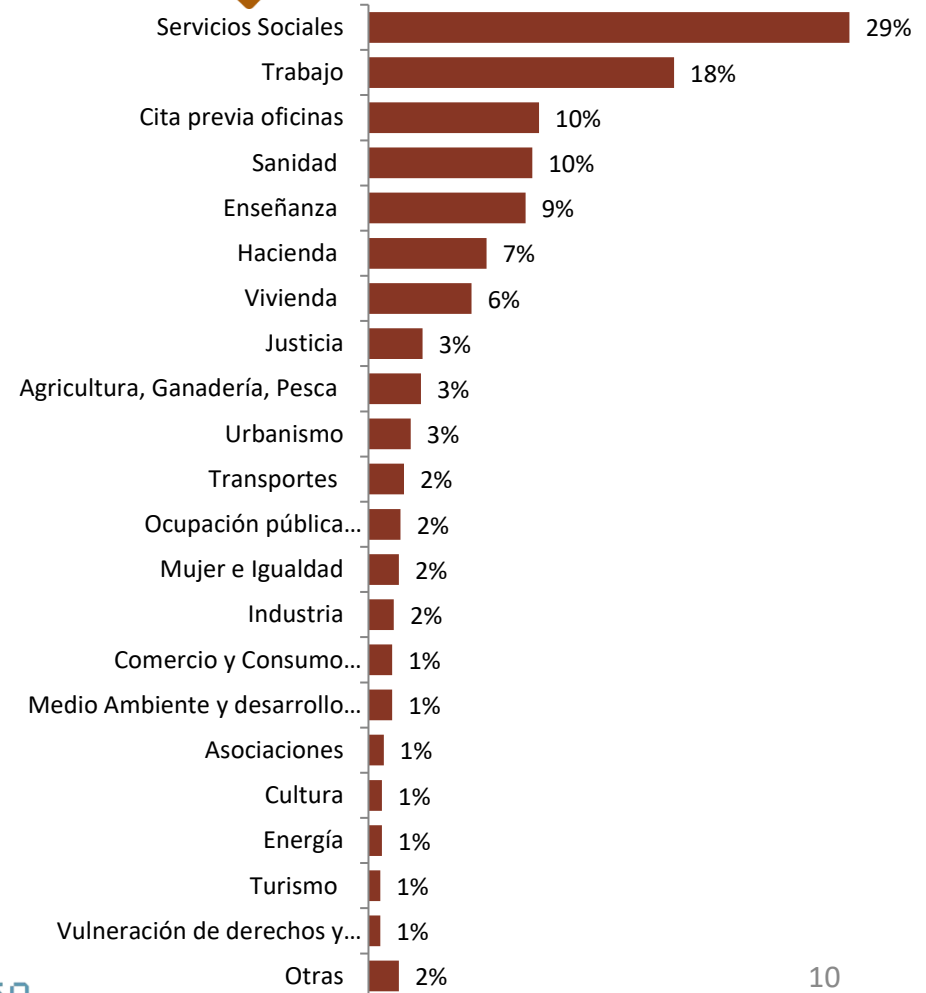
Frecuencia de uso



Resumen: más del 35% 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, Cita previa, y Sanidad**.



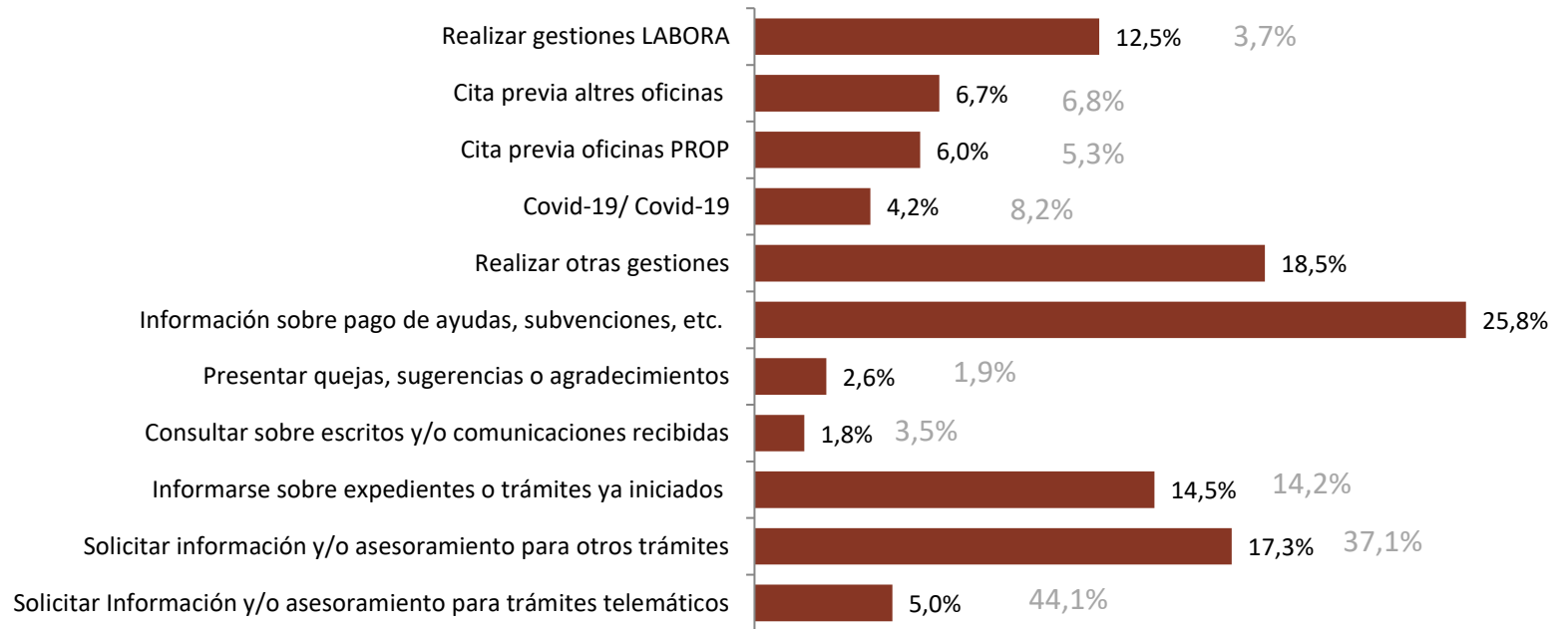
Áreas de consulta



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 **pedir Información sobre pago de ayudas, subvenciones, etc.** el segundo motivo es para realizar otras gestiones. 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 (20,3%)
Trabajo (17,4%)
Sanidad (10,4%)

Áreas más consultadas

Servicios Sociales (32,3%)
Trabajo (18,4%)
Cita Previa (10,5%)

Motivos de consulta

Solicitar información otros trámites (21,8%)
Información sobre pago de ayudas, subvenciones,
etc. (17,7%)
Realizar otras gestiones (17,7%)

Motivos de consulta

Información sobre pago de ayudas,
subvenciones, etc. (29,5%)
Realizar otras gestiones (18,%)
Solicitar información otros trámites (15,2%)

Frecuencia de uso

2 o 3 veces al año (31,6%)
Primera llamada (28,7%)
1 vez al mes (14,0%)

Frecuencia de uso

2 o 3 veces al año (38,3%)
Primera llamada (17,7%)
1 vez al mes (13,5%)

Resultados

CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Perfil sociodemográfico: Edad





 Áreas más consultadas

Servicios Sociales (31,1%)
 Trabajo (17,1%)
 Enseñanza (11,6%)

Servicios Sociales (26,0%)
 Trabajo (21,1%)
 Cita Previa (10,7%)

Servicios Sociales (29,0%)
 Cita Previa (22,6%)
 Sanidad (12,9%)

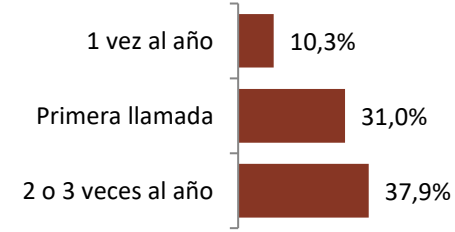
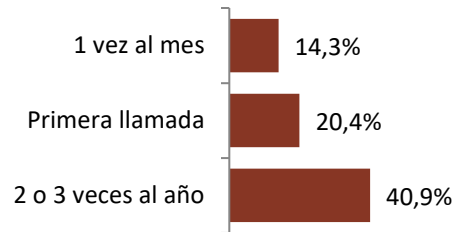
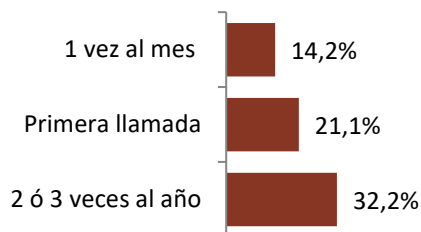

 Motivos de consulta

Información sobre pago de ayudas, subvenciones, etc. (30,9%)
 Realizar otras gestiones (17,6%)
 Solicitar información otros trámites (17,6%)

Información sobre pago de ayudas, subvenciones, etc. (22,3%)
 Realizar otras gestiones (18,2%)
 Solicitar información otros trámites (18,0%)

Realizar otras gestiones (27,4%)
 Cita previa otras oficinas (19,4%)
 Información sobre pago de ayudas, subvenciones, etc. (16,1%)

Frecuencia de uso



Resultados

CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Perfil sociodemográfico: Nivel Educativo

< Primarios

Servicios Sociales (71,4%)
 Trabajo (9,5%)
 Cita previa (9,5%)

Información sobre pago de ayudas, subvenciones, etc. (42,9%)

Primarios/EGB

Servicios Sociales (44,1%)
 Trabajo (28,2%)
 Cita previa (11,3%)

Información sobre pago de ayudas, subvenciones, etc. (35,6%)

FP/BUP/COU/ESO

Servicios Sociales (25,7%)
 Trabajo (17,9%)
 Sanidad (13,1%)
 Cita Previa (13,1%)

Información sobre pago de ayudas, subvenciones, etc. (26,3%)

Posgrado

Trabajo (17,1%)
 Servicios Sociales (14,5%)
 Enseñanza (14,5%)

Realizar otras gestiones (35,5%)

Universitarios Superiores

Servicios Sociales (21,7%)
 Enseñanza (13,0%)
 Trabajo (11,1%)

Solicitar información otros trámites (24,6%)


Universitarios Medios


Servicios Sociales (25,0%)
 Trabajo (18,4%)
 Enseñanza (11,8%)


Solicitar información otros trámites (22,8%)

CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Perfil sociodemográfico: Ocupación

Áreas más consultadas 

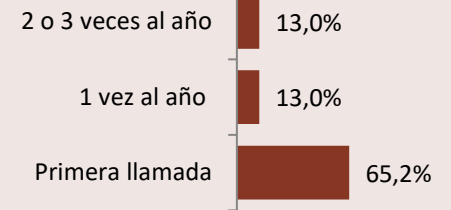
Motivos de consulta 

Frecuencia de uso 

Estudiante

Sanidad (30,4%)
Enseñanza (21,7%)
Servicios Sociales (17,4%)

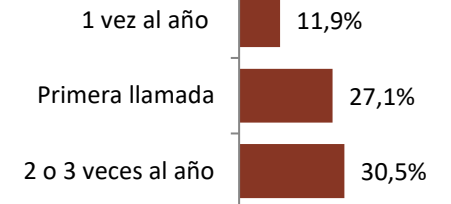
- Covid-19 (26,1%)
- Información sobre pago de ayudas, subvenciones, etc. (21,7%)
- Solicitar información otros trámites (17,4%)



Labores del hogar

Servicios Sociales (53,0%)
Sanidad (10,0%)
Cita Previa (10,0%)

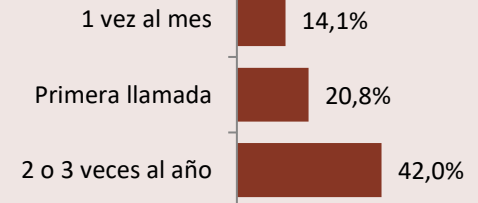
- Información sobre pago de ayudas, subvenciones, etc. (51,7%)
- Información sobre trámites ya iniciados (13,3%)
- Solicitar información otros trámites (11,7%)



**Parado/
Buscando
empleo**

Servicios Sociales (40,4%)
Trabajo (33,2%)
Cita Previa (10,4%)

- Información sobre pago de ayudas, subvenciones, etc. (31,8%)
- Gestiones LABORA (23,9%)
- Otras gestiones (15,7%)



Resultados

Áreas más consultadas

Jubilad@ Pensionista

Servicios Sociales (35,1%)
 Cita Previa (17,5%)
 Agricultura... (9,3%)

Trabajador por cuenta propia

Hacienda (17,4%)
 Cita Previa (12,8%)
 Servicios Sociales (11,9%)

Trabajador por cuenta ajena

Servicios Sociales (19,4%)
 Enseñanza (16,3%)
 Trabajo (15,8%)

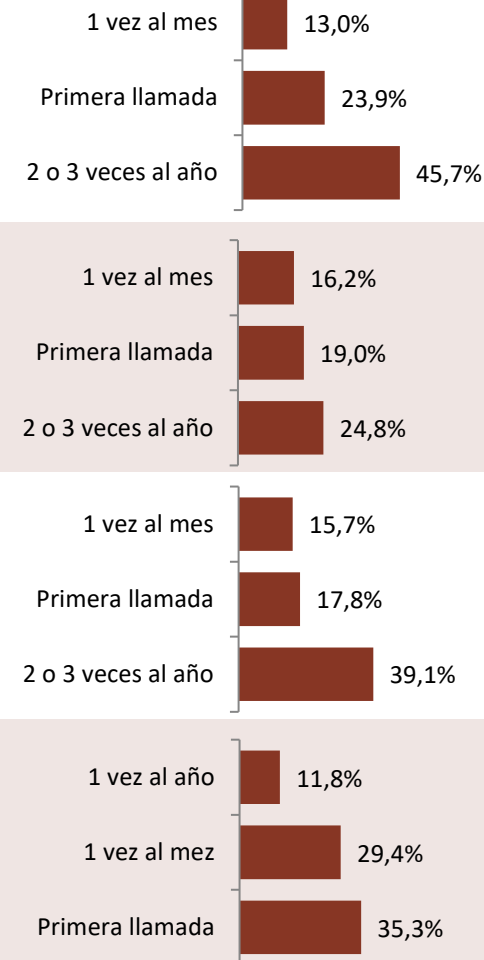
Cuidador entorno familiar

Servicios Sociales (35,3%)
 Sanidad (17,6%)
 Cita Previa (17,6%)

Motivos de consulta

- Realizar otras gestiones (25,8%)
- Información sobre pago de ayudas, subvenciones, etc. (18,6%)
- Solicitar información otros trámites (16,5%)
- Solicitar información otros trámites (27,5%)
- Información sobre pago de ayudas, subvenciones, etc. (17,4%)
- Información sobre trámites ya iniciados (17,4%)
- Realizar otras gestiones (22,4%)
- Información sobre pago de ayudas, subvenciones, etc. (20,2%)
- Solicitar información otros trámites (19,1%)
- Información sobre pago de ayudas, subvenciones, etc. (41,2%)
- Cita Previa (29,4%)
- Covid-19 (11,8%)

Frecuencia de uso





RESULTADOS

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

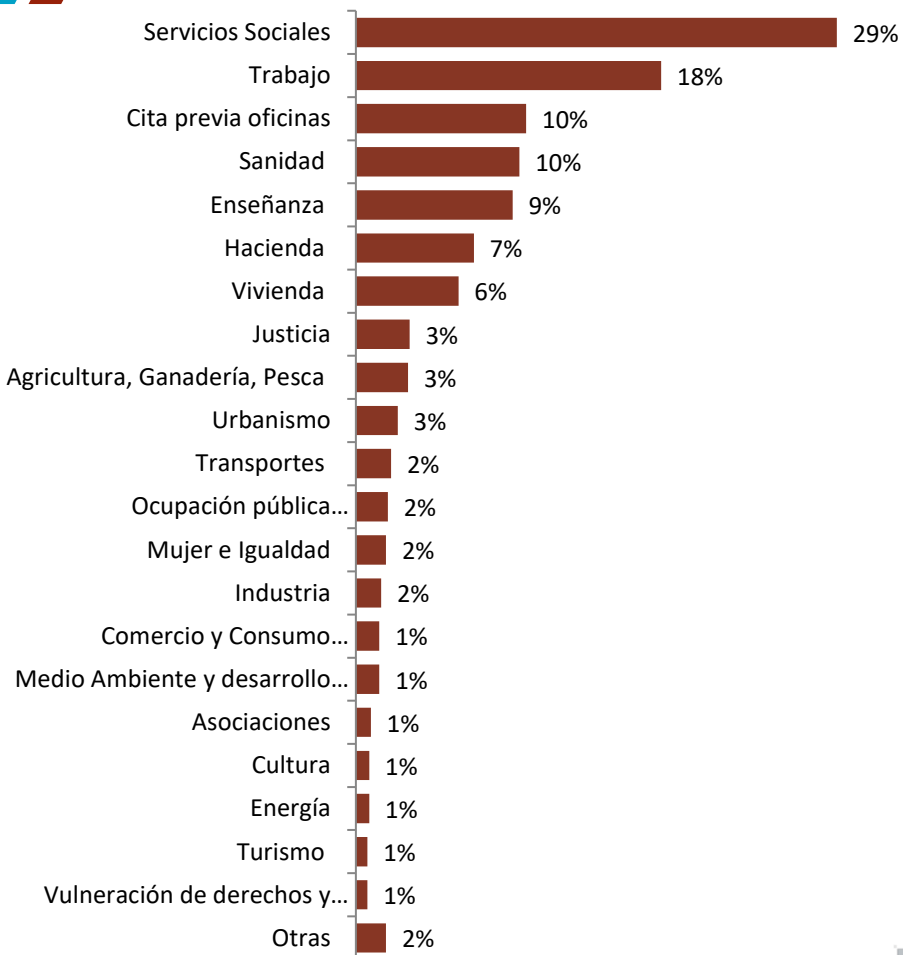
Áreas de consulta

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 **Cita Previa**.

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 | | | | | | |
|--|-------|--------------|-------|------------|------------|------------|------------------|--------------------|-----------------|-------------|-----------------------|---------------------------|--------------|--------------|-------------------|--------------------------|------------------------|---------------|--------------|-----------------------------------|
| | | 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 |
| Servicios Sociales | 28,5% | 20,3% | 32,3% | 32,2% | 30,7% | 26,0% | 29,0% | 71,4% | 44,1% | 25,7% | 25,0% | 21,7% | 14,5% | 17,4% | 53,3% | 40,4% | 35,1% | 11,9% | 19,4% | 35,3% |
| Trabajo | 18,1% | 17,4% | 18,4% | 14,8% | 17,9% | 21,1% | 1,6% | 9,5% | 28,2% | 17,9% | 18,4% | 11,1% | 17,1% | 13,0% | 5,0% | 33,2% | 5,2% | 10,1% | 15,8% | 5,9% |
| Cita previa | 10,1% | 9,2% | 10,5% | 7,8% | 7,8% | 10,7% | 22,6% | 9,5% | 11,3% | 13,1% | 5,9% | 6,8% | 5,3% | 0,0% | 10,0% | 10,4% | 17,5% | 12,8% | 7,1% | 17,6% |
| Sanidad | 9,7% | 10,4% | 9,4% | 15,7% | 7,8% | 9,2% | 12,9% | 4,8% | 5,6% | 13,1% | 9,6% | 9,7% | 5,3% | 30,4% | 10,0% | 4,3% | 8,2% | 9,2% | 12,2% | 17,6% |
| Enseñanza | 9,3% | 7,0% | 10,4% | 10,4% | 11,9% | 8,0% | 3,2% | 4,8% | 3,4% | 7,5% | 11,8% | 13,0% | 14,5% | 21,7% | 5,0% | 4,3% | 0,0% | 4,6% | 16,3% | 11,8% |
| Hacienda | 7,0% | 8,9% | 6,1% | 7,0% | 6,6% | 8,2% | 0,0% | 0,0% | 2,3% | 4,7% | 11,8% | 11,1% | 13,2% | 4,3% | 3,3% | 2,1% | 6,2% | 17,4% | 8,7% | 5,9% |
| Vivienda | 6,1% | 6,6% | 5,8% | 6,1% | 7,5% | 5,3% | 4,8% | 4,8% | 5,1% | 5,6% | 4,4% | 6,8% | 11,8% | 0,0% | 5,0% | 2,9% | 7,2% | 11,9% | 6,9% | 5,9% |
| Justicia | 3,2% | 3,8% | 2,9% | 4,3% | 3,0% | 2,9% | 4,8% | 0,0% | 0,6% | 3,6% | 3,7% | 3,9% | 6,6% | 0,0% | 8,3% | 2,1% | 3,1% | 4,6% | 3,3% | 0,0% |
| Agricultura, Ganadería, Pesca | 3,1% | 5,7% | 1,9% | 0,0% | 2,7% | 3,1% | 11,3% | 0,0% | 5,1% | 2,8% | 2,2% | 3,4% | 1,3% | 0,0% | 3,3% | 0,4% | 9,3% | 5,5% | 3,3% | 0,0% |
| Urbanismo | 2,5% | 3,8% | 1,9% | 0,0% | 1,8% | 3,7% | 1,6% | 0,0% | 1,7% | 2,2% | 2,2% | 3,9% | 3,9% | 0,0% | 1,7% | 1,1% | 4,1% | 6,4% | 2,6% | 0,0% |
| Transportes | 2,1% | 1,9% | 2,2% | 3,5% | 1,2% | 2,7% | 0,0% | 0,0% | 0,6% | 2,8% | 4,4% | 1,4% | 1,3% | 8,7% | 0,0% | 1,1% | 2,1% | 1,8% | 3,1% | 0,0% |
| Ocupación pública | 1,9% | 0,9% | 2,3% | 1,7% | 2,7% | 1,6% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,3% | 3,7% | 5,3% | 2,6% | 0,0% | 0,0% | 1,8% | 1,0% | 1,8% | 2,8% | 0,0% |
| Mujer e Igualdad | 1,8% | 1,6% | 1,9% | 1,7% | 1,2% | 2,3% | 1,6% | 0,0% | 3,4% | 1,7% | 0,0% | 2,4% | 1,3% | 0,0% | 1,7% | 1,1% | 1,0% | 1,8% | 2,3% | 11,8% |
| Industria | 1,5% | 1,9% | 1,3% | 1,7% | 1,8% | 1,4% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,6% | 2,2% | 2,9% | 5,3% | 0,0% | 0,0% | 0,4% | 0,0% | 5,5% | 2,0% | 0,0% |
| Comercio y consumo | 1,4% | 1,9% | 1,2% | 2,6% | 1,5% | 1,0% | 1,6% | 0,0% | 0,6% | 1,4% | 2,2% | 2,4% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,7% | 1,0% | 0,9% | 2,6% | 0,0% |
| Medio Ambiente y desarrollo sostenible | 1,4% | 2,2% | 1,0% | 1,7% | 0,9% | 1,4% | 3,2% | 0,0% | 0,0% | 0,8% | 0,7% | 3,4% | 3,9% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 2,1% | 4,6% | 1,8% | 0,0% |
| Asociaciones | 0,9% | 0,9% | 0,9% | 0,0% | 0,9% | 1,0% | 1,6% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,7% | 3,4% | 1,3% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 1,0% | 1,8% | 1,5% | 0,0% |
| Cultura | 0,8% | 1,6% | 0,4% | 0,9% | 1,2% | 0,6% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 1,1% | 0,7% | 0,0% | 3,9% | 4,3% | 0,0% | 0,4% | 0,0% | 0,9% | 1,3% | 0,0% |
| Energía | 0,8% | 1,3% | 0,6% | 1,7% | 0,0% | 1,0% | 1,6% | 0,0% | 0,0% | 0,3% | 0,7% | 2,4% | 1,3% | 0,0% | 0,0% | 0,4% | 1,0% | 2,8% | 0,8% | 0,0% |

Unidad. Porcentajes

Solo se muestran las áreas con base mayor a 12

Diferencias significativas

Superior/Inferior al total

Resultados

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 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 | Cita previa oficinas PROP | Cita previa otras oficinas | Realizar gestiones LABORA | Todos los días | 2 ó 3 días por semana | Un día a la semana | Cada 15 días | 1 vez al mes | 2 ó 3 veces al año | 1 vez al año | Con menor frecuencia, menos de 1 vez al año | Esta es mi primera visita |
|--|-------|---|---|--|---|---|--|--------------------------|----------|---------------------------|----------------------------|---------------------------|----------------|-----------------------|--------------------|--------------|--------------|--------------------|--------------|---|---------------------------|
| BASE | | 50 | 173 | 145 | 18 | 26 | 258 | 185 | 42 | 60 | 67 | 125 | 12 | 18 | 43 | 48 | 136 | 359 | 102 | 39 | 209 |
| Servicios Sociales | 28,5% | 10,0% | 23,7% | 33,8% | 16,7% | 19,2% | 68,2% | 11,9% | 7,1% | 16,7% | 19,4% | 13,6% | 50,0% | 55,6% | 62,8% | 52,1% | 38,2% | 25,1% | 19,6% | 28,2% | 18,2% |
| Trabajo | 18,1% | 10,0% | 12,7% | 5,5% | 22,2% | 3,8% | 10,1% | 15,1% | 11,9% | 20,0% | 13,4% | 87,2% | 0,0% | 22,2% | 2,3% | 14,6% | 16,9% | 19,8% | 17,6% | 15,4% | 23,4% |
| Cita previa | 10,1% | 10,0% | 6,9% | 7,6% | 5,6% | 7,7% | 3,1% | 7,0% | 2,4% | 56,7% | 49,3% | 8,8% | 0,0% | 5,6% | 0,0% | 14,6% | 8,1% | 10,3% | 14,7% | 17,9% | 8,1% |
| Sanidad | 9,7% | 12,0% | 9,2% | 10,3% | 11,1% | 19,2% | 3,5% | 7,0% | 95,2% | 5,0% | 11,9% | 5,6% | 0,0% | 16,7% | 7,0% | 0,0% | 4,4% | 8,6% | 12,7% | 17,9% | 14,4% |
| Enseñanza | 9,3% | 14,0% | 16,2% | 11,7% | 5,6% | 15,4% | 6,6% | 14,1% | 7,1% | 3,3% | 7,5% | 0,0% | 16,7% | 11,1% | 4,7% | 4,2% | 7,4% | 10,3% | 4,9% | 10,3% | 11,5% |
| Hacienda | 7,0% | 20,0% | 12,7% | 13,1% | 27,8% | 7,7% | 3,1% | 11,4% | 2,4% | 6,7% | 3,0% | 2,4% | 16,7% | 16,7% | 14,0% | 20,8% | 7,4% | 4,2% | 5,9% | 0,0% | 7,7% |
| Vivienda | 6,1% | 8,0% | 4,6% | 11,0% | 11,1% | 3,8% | 10,9% | 4,3% | 0,0% | 6,7% | 1,5% | 0,0% | 0,0% | 5,6% | 7,0% | 6,3% | 5,9% | 6,7% | 8,8% | 2,6% | 4,3% |
| Justicia | 3,2% | 4,0% | 5,2% | 6,9% | 5,6% | 0,0% | 1,6% | 7,0% | 0,0% | 1,7% | 3,0% | 0,8% | 8,3% | 11,1% | 2,3% | 4,2% | 2,2% | 2,8% | 2,0% | 2,6% | 3,8% |
| Agricultura, Ganadería, Pesca | 3,1% | 4,0% | 5,2% | 1,4% | 5,6% | 0,0% | 1,2% | 6,5% | 0,0% | 5,0% | 0,0% | 0,8% | 0,0% | 0,0% | 2,3% | 2,1% | 4,4% | 4,2% | 2,9% | 0,0% | 1,9% |
| Urbanismo | 2,5% | 4,0% | 4,6% | 4,1% | 16,7% | 3,8% | 0,8% | 3,2% | 0,0% | 5,0% | 3,0% | 0,8% | 0,0% | 11,1% | 2,3% | 0,0% | 1,5% | 3,3% | 0,0% | 7,7% | 1,9% |
| Transportes | 2,1% | 6,0% | 2,3% | 4,8% | 11,1% | 11,5% | 0,8% | 1,6% | 0,0% | 1,7% | 1,5% | 0,8% | 8,3% | 5,6% | 0,0% | 2,1% | 0,7% | 2,8% | 3,9% | 0,0% | 1,4% |
| Ocupación pública | 1,9% | 6,0% | 1,7% | 0,7% | 0,0% | 0,0% | 0,4% | 5,4% | 0,0% | 0,0% | 1,5% | 0,8% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 2,9% | 1,9% | 2,9% | 0,0% | 1,4% |
| Mujer e Igualdad | 1,8% | 2,0% | 0,6% | 5,5% | 5,6% | 0,0% | 1,6% | 2,2% | 0,0% | 1,7% | 3,0% | 0,8% | 8,3% | 11,1% | 0,0% | 2,1% | 1,5% | 1,7% | 0,0% | 5,1% | 1,4% |
| Industria | 1,5% | 4,0% | 2,3% | 3,4% | 0,0% | 0,0% | 1,6% | 1,6% | 0,0% | 0,0% | 1,5% | 0,0% | 8,3% | 5,6% | 7,0% | 2,1% | 4,4% | 0,0% | 2,0% | 2,6% | 0,0% |
| Comercio y consumo | 1,4% | 2,0% | 2,3% | 2,1% | 0,0% | 19,2% | 0,8% | 1,1% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 2,2% | 0,8% | 1,0% | 2,6% | 2,4% |
| Medio Ambiente y desarrollo sostenible | 1,4% | 0,0% | 2,3% | 1,4% | 0,0% | 0,0% | 0,4% | 3,8% | 0,0% | 0,0% | 1,5% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 4,7% | 0,0% | 3,7% | 0,8% | 2,0% | 0,0% | 1,0% |
| Asociaciones | 0,9% | 4,0% | 1,7% | 0,7% | 0,0% | 0,0% | 0,8% | 1,6% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 2,3% | 2,1% | 2,2% | 0,6% | 1,0% | 0,0% | 0,5% |
| Cultura | 0,8% | 0,0% | 0,6% | 0,7% | 0,0% | 0,0% | 1,6% | 1,1% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 1,1% | 1,0% | 2,6% | 1,0% |
| Energía | 0,8% | 4,0% | 0,0% | 3,4% | 0,0% | 3,8% | 0,8% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 8,3% | 0,0% | 2,3% | 2,1% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 2,6% | 1,0% |

Unidad. Porcentajes

Solo se muestran las áreas con base mayor a 12

Diferencias significativas

Superior/Inferior al total

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Motivos



Información sobre pago de ayudas, subvenciones, etc. es el **principal motivo de llamada**, ya que una cuarta parte de las llamadas son por este motivo.

El perfil de los ciudadanos que llaman para realizar estas consultas es de mayoritariamente **mujeres**, 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**.

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 | | 316 | 684 | 115 | 335 | 488 | 62 | 21 | 177 | 358 | 136 | 207 | 76 | 23 | 60 | 280 | 97 | 109 | 392 | 17 |
| Solicitar Información y/o asesoramiento para trámites telemáticos | 5% | 7,6% | 3,8% | 4,3% | 5,4% | 5,3% | 1,6% | 0,0% | 1,1% | 5,6% | 6,6% | 6,8% | 6,6% | 4,3% | 1,7% | 1,8% | 5,2% | 8,3% | 7,1% | 5,9% |
| Solicitar información y/o asesoramiento para otros trámites | 17% | 21,8% | 15,2% | 15,7% | 18,2% | 18,0% | 9,7% | 19,0% | 11,9% | 13,1% | 22,8% | 24,6% | 18,4% | 17,4% | 11,7% | 13,2% | 16,5% | 27,5% | 19,1% | 0,0% |
| Informarse sobre expedientes o trámites ya iniciados | 15% | 17,1% | 13,3% | 18,3% | 13,4% | 15,0% | 9,7% | 14,3% | 9,6% | 13,1% | 22,1% | 14,5% | 15,8% | 0,0% | 13,3% | 11,4% | 14,4% | 17,4% | 16,8% | 5,9% |
| Consultar sobre escritos y/o comunicaciones recibidas | 2% | 2,5% | 1,5% | 1,7% | 0,9% | 2,7% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 1,4% | 4,4% | 1,4% | 5,3% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 1,0% | 4,6% | 3,1% | 0,0% |
| Presentar quejas, sugerencias o agradecimientos | 3% | 2,2% | 2,8% | 2,6% | 2,4% | 2,0% | 8,1% | 9,5% | 2,3% | 3,6% | 0,0% | 2,9% | 1,3% | 13,0% | 5,0% | 1,4% | 4,1% | 0,9% | 2,8% | 0,0% |
| Información sobre pago de ayudas, subvenciones, etc. | 26% | 17,7% | 29,5% | 35,7% | 29,3% | 22,3% | 16,1% | 42,9% | 35,6% | 26,3% | 21,3% | 16,4% | 23,7% | 21,7% | 51,7% | 31,8% | 18,6% | 17,4% | 20,2% | 41,2% |
| Realizar otras gestiones | 19% | 17,7% | 18,9% | 14,8% | 18,5% | 18,2% | 27,4% | 0,0% | 10,7% | 17,3% | 19,1% | 24,2% | 35,5% | 13,0% | 8,3% | 15,7% | 25,8% | 16,5% | 22,4% | 11,8% |
| Covid-19 | 4% | 4,4% | 4,1% | 9,6% | 2,7% | 4,3% | 1,6% | 0,0% | 2,8% | 5,9% | 4,4% | 3,9% | 2,6% | 26,1% | 1,7% | 1,8% | 1,0% | 5,5% | 4,8% | 11,8% |
| Cita previa oficinas PROP | 6% | 5,1% | 6,4% | 4,3% | 5,1% | 6,6% | 9,7% | 4,8% | 8,5% | 6,1% | 5,9% | 4,8% | 2,6% | 0,0% | 10,0% | 5,4% | 10,3% | 9,2% | 4,6% | 0,0% |
| Cita previa altres oficinas | 7% | 6,0% | 7,0% | 3,5% | 5,1% | 7,0% | 19,4% | 9,5% | 7,9% | 7,8% | 5,1% | 3,9% | 6,6% | 0,0% | 3,3% | 6,1% | 10,3% | 7,3% | 5,9% | 29,4% |
| Realizar gestiones LABORA | 13% | 11,7% | 12,9% | 8,7% | 11,0% | 15,8% | 1,6% | 4,8% | 23,2% | 12,6% | 7,4% | 6,8% | 14,5% | 8,7% | 5,0% | 23,9% | 4,1% | 3,7% | 10,5% | 5,9% |

Unidad. Porcentajes

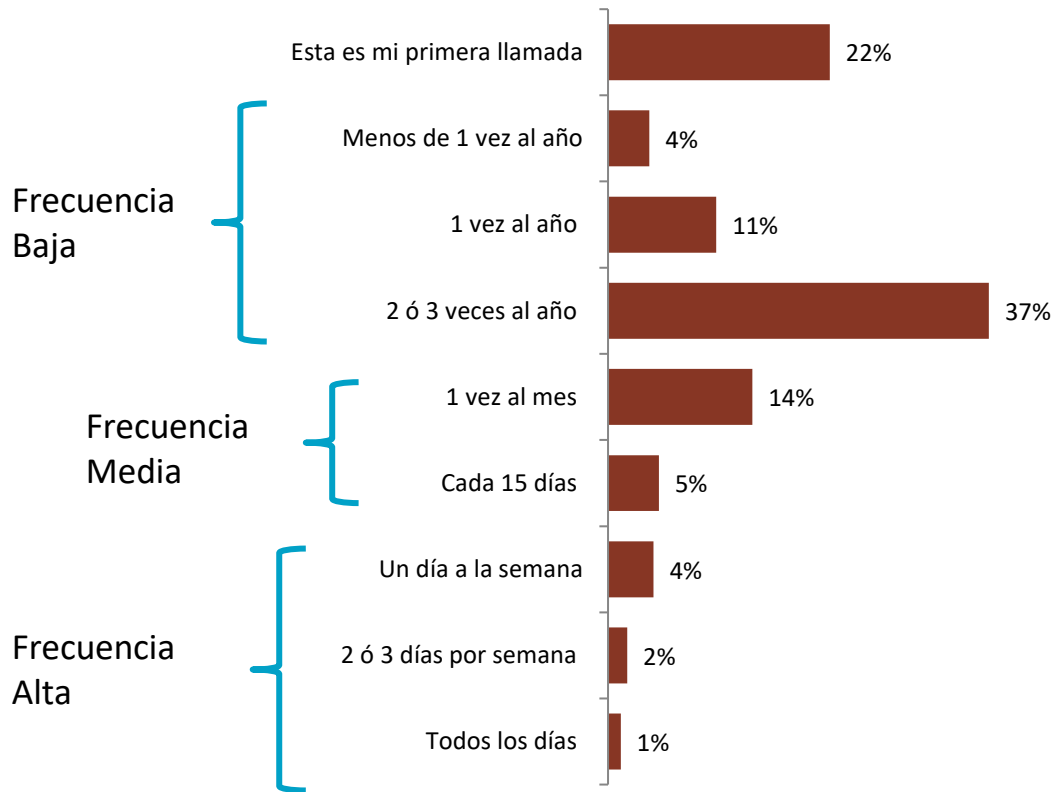
Solo se muestran las áreas con base mayor a 15

Diferencias significativas en 2019

Superior/Inferior al total

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Frecuencia de uso



Resumen: 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**.

Resultados

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Frecuencia de uso



| | TOTAL | GÉNERO | | EDAD | | | | NIVEL EDUCATIVO | | | | | | OCUPACIÓN | | | | | | |
|-----------------------|-------|--------|-------|------------|------------|------------|------------------|--------------------|-----------------|-------------|-----------------------|---------------------------|----------|------------|-------------------|--------------------------|------------------------|---------------|--------------|-----------------------------------|
| | | Fem. | Mas. | De 18 a 29 | De 30 a 44 | De 45 a 64 | De 65 años y más | Menos de primarios | Primarios o EGB | Secundarios | Universitarios medios | Universitarios superiores | Posgrado | Estudiante | Labores del hogar | Parado o buscando empleo | Jubilado/a Pensionista | Cuenta propia | Cuenta ajena | Cuidador/a en el entorno familiar |
| BASE | | 684 | 316 | 115 | 335 | 488 | 62 | 21 | 177 | 358 | 136 | 207 | 76 | 23 | 60 | 280 | 97 | 109 | 392 | 17 |
| Todos los días | 1% | 0,9% | 1,3% | 0,9% | 2,4% | 0,4% | 1,6% | 0,0% | 1,1% | 0,8% | 2,9% | 0,5% | 1,3% | 0,0% | 0,0% | 1,8% | 0,0% | 0,0% | 1,5% | 0,0% |
| 2 ó 3 días por semana | 2% | 0,9% | 2,2% | 2,6% | 3,3% | 0,8% | 0,0% | 0,0% | 1,1% | 1,7% | 0,7% | 3,9% | 1,3% | 0,0% | 0,0% | 1,8% | 1,0% | 3,7% | 2,0% | 0,0% |
| Un día a la semana | 4% | 3,2% | 4,8% | 7,0% | 5,1% | 3,7% | 0,0% | 9,5% | 4,5% | 4,2% | 2,9% | 3,9% | 5,3% | 8,7% | 6,7% | 3,9% | 1,0% | 6,4% | 4,1% | 0,0% |
| Cada 15 días | 5% | 4,7% | 4,8% | 8,7% | 5,1% | 3,9% | 3,2% | 9,5% | 6,8% | 4,2% | 4,4% | 4,8% | 3,9% | 0,0% | 8,3% | 5,4% | 2,1% | 10,1% | 3,8% | 0,0% |
| 1 vez al mes | 14% | 13,9% | 13,5% | 13,0% | 14,6% | 13,7% | 8,1% | 14,3% | 13,6% | 11,2% | 14,7% | 12,6% | 26,3% | 0,0% | 10,0% | 13,6% | 7,2% | 15,6% | 15,3% | 29,4% |
| 2 ó 3 veces al año | 37% | 30,7% | 38,3% | 24,3% | 34,9% | 39,3% | 35,5% | 52,4% | 33,3% | 36,6% | 42,6% | 33,8% | 31,6% | 13,0% | 30,0% | 40,4% | 43,3% | 23,9% | 38,0% | 11,8% |
| 1 vez al año | 11% | 9,2% | 10,7% | 10,4% | 9,0% | 11,1% | 9,7% | 0,0% | 8,5% | 10,1% | 10,3% | 11,6% | 14,5% | 13,0% | 11,7% | 7,1% | 12,4% | 11,9% | 10,7% | 11,8% |
| Menos de 1 vez al año | 4% | 5,7% | 3,1% | 0,9% | 4,8% | 3,7% | 6,5% | 4,8% | 3,4% | 5,3% | 2,9% | 2,9% | 3,9% | 0,0% | 5,0% | 2,1% | 5,2% | 6,4% | 4,3% | 5,9% |
| Primera llamada | 22% | 27,8% | 17,7% | 30,4% | 17,9% | 19,7% | 29,0% | 4,8% | 23,2% | 22,1% | 16,2% | 23,7% | 11,8% | 65,2% | 26,7% | 20,0% | 22,7% | 18,3% | 17,3% | 35,3% |

Unidad. Porcentajes

Solo se muestran las áreas con base mayor a 15

Diferencias significativas en 2020

Superior/Inferior al total



RESULTADOS

ANALISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

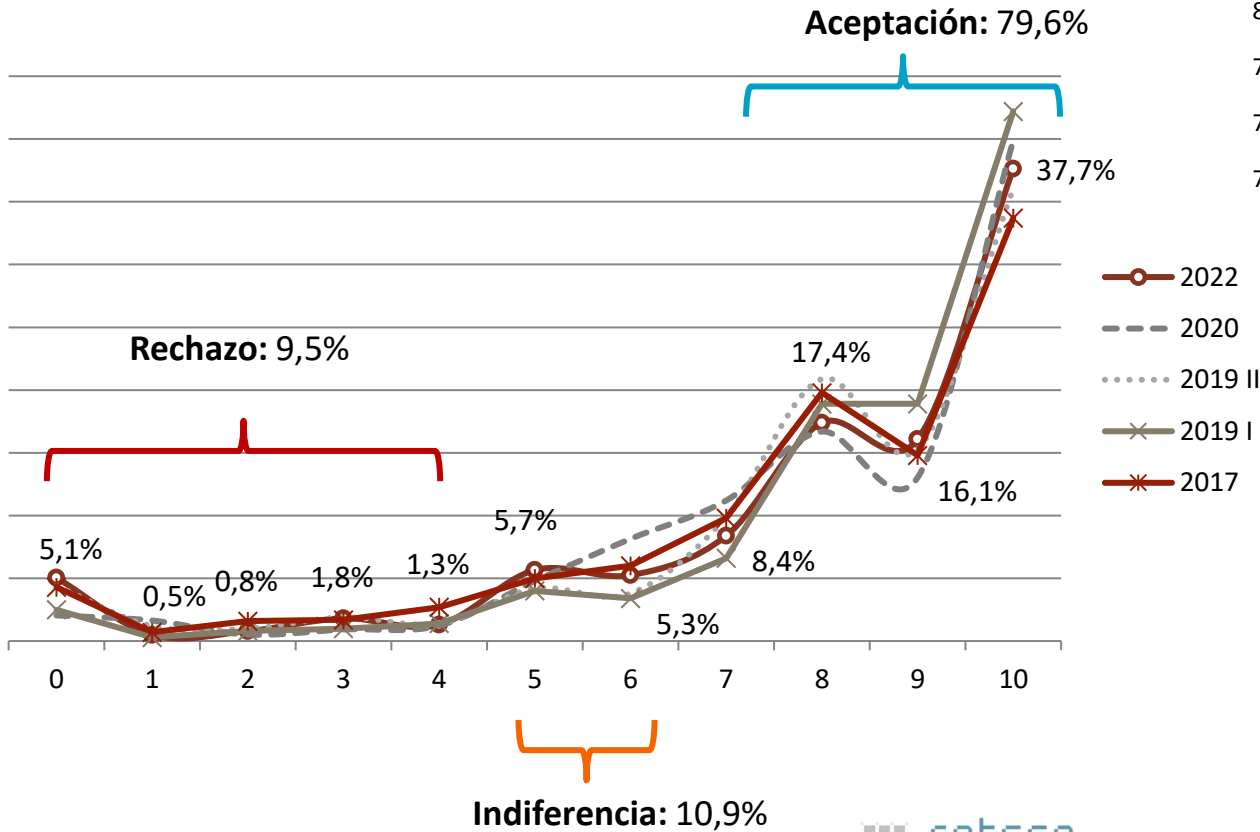
Satisfacción global

Satisfacción por atributos

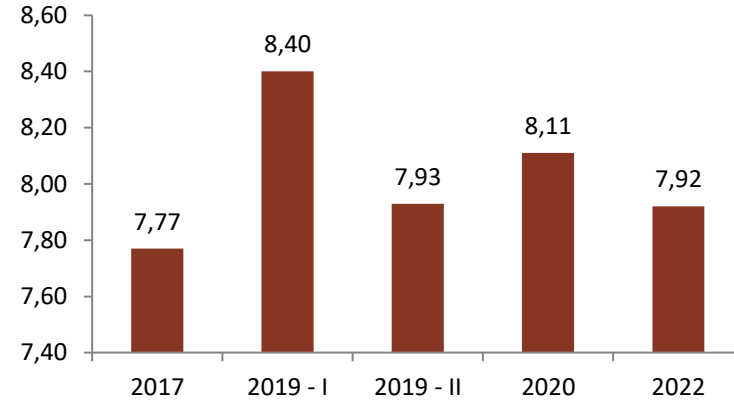
Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Satisfacción Global



Media: **7,92**

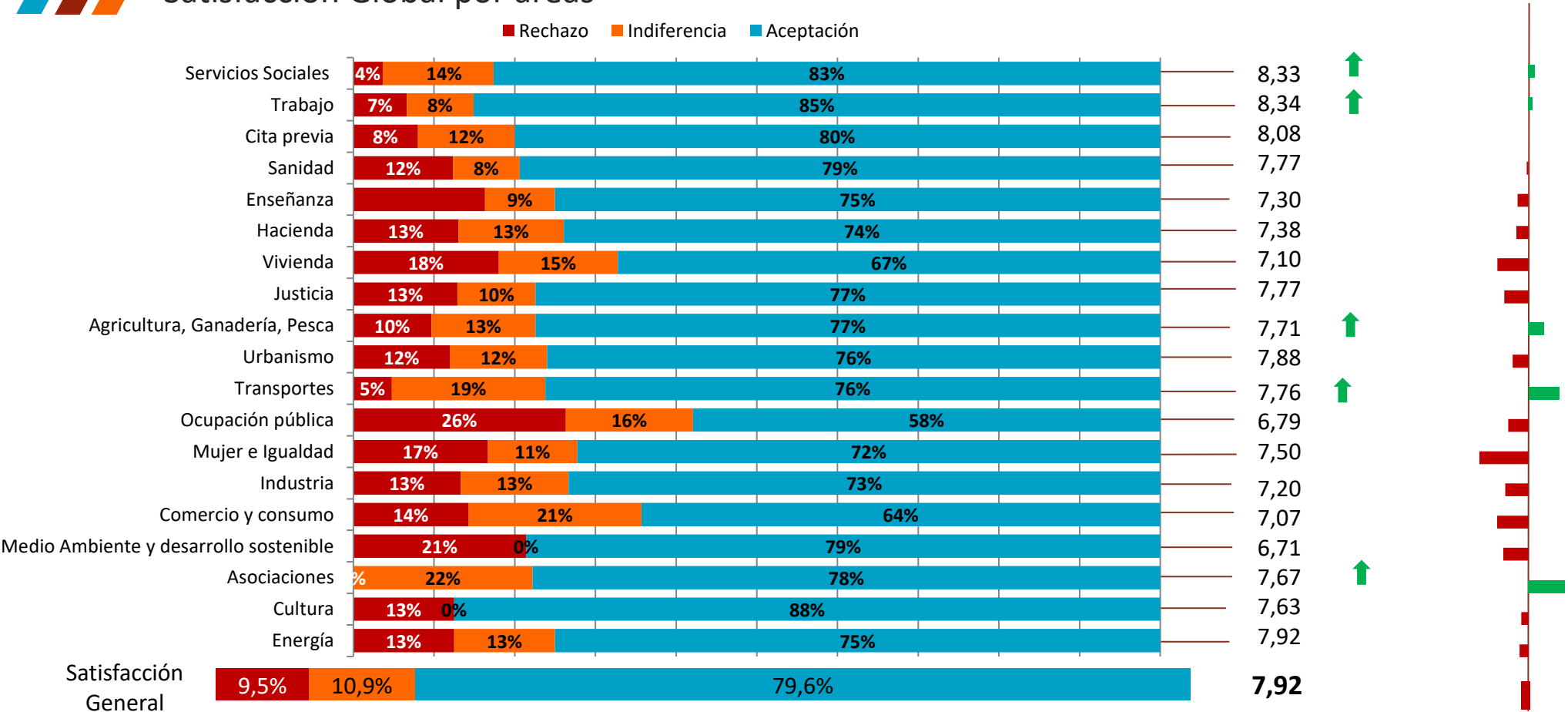


Resumen: de manera general se observa una ligera **disminución** en la satisfacción de los ciudadanos usuarios del servicio 012. Cerca del **80% de los ciudadanos atendidos le dan una nota de aceptación**, y el servicio ha alcanzado una nota media de **7,92 sobre 10**, siendo menor que en el año 2020.

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Satisfacción Global por áreas

Valoración media
Media



↑ Aumento ante la oleada anterior

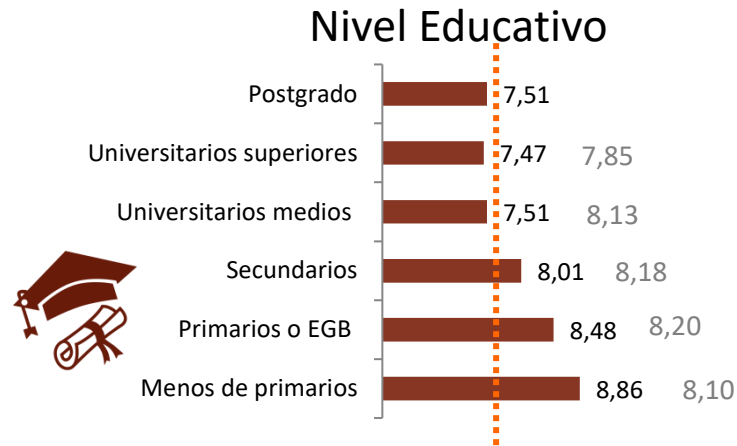
Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

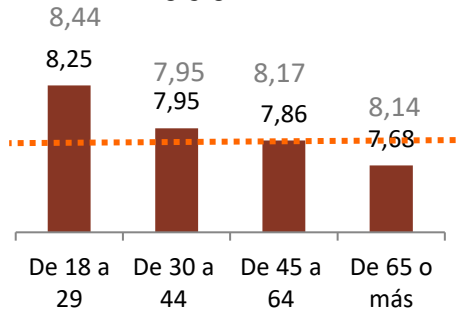
Nivel de satisfacción por variables sociodemográficas



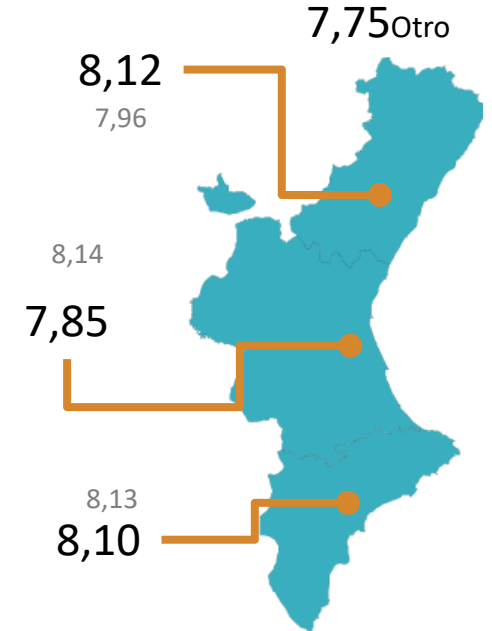
Ocupación



Edad



Provincia

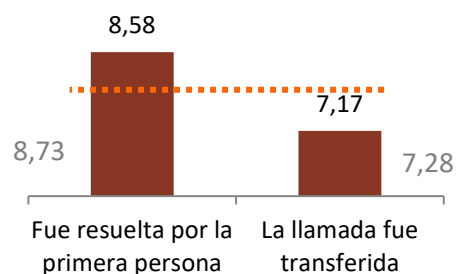


Resumen: al analizar **la nota media por variables sociodemográficas** encontramos que esta **ha disminuido** en la gran mayoría de los casos.

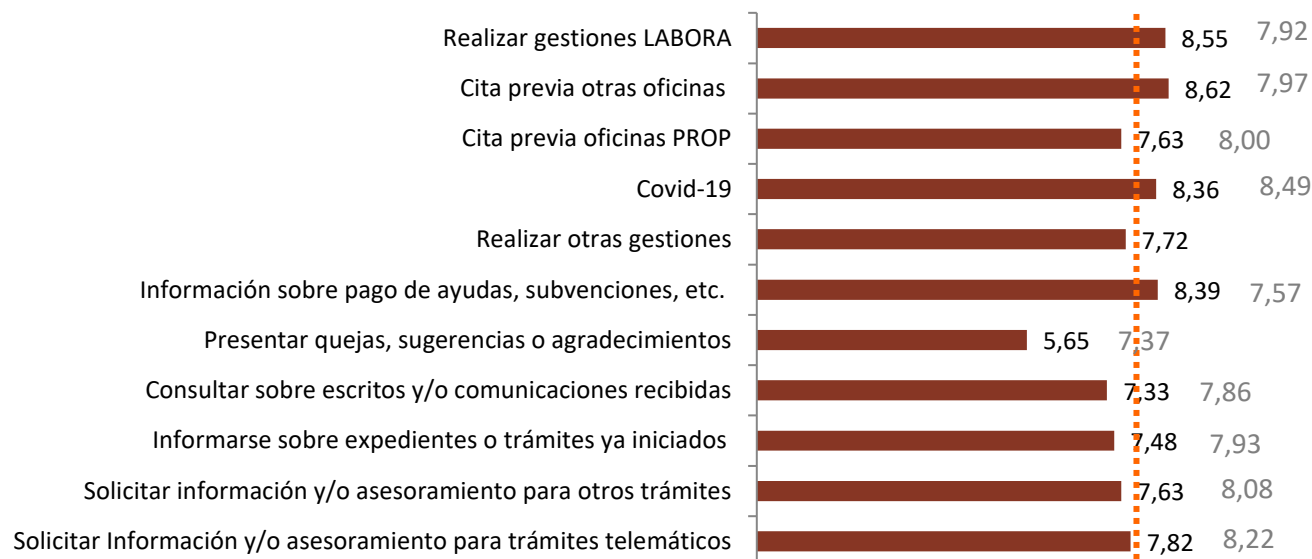
 Media 7,92
 Datos en Gris, datos 2020

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Nivel de satisfacción por motivos, frecuencia y resolución.



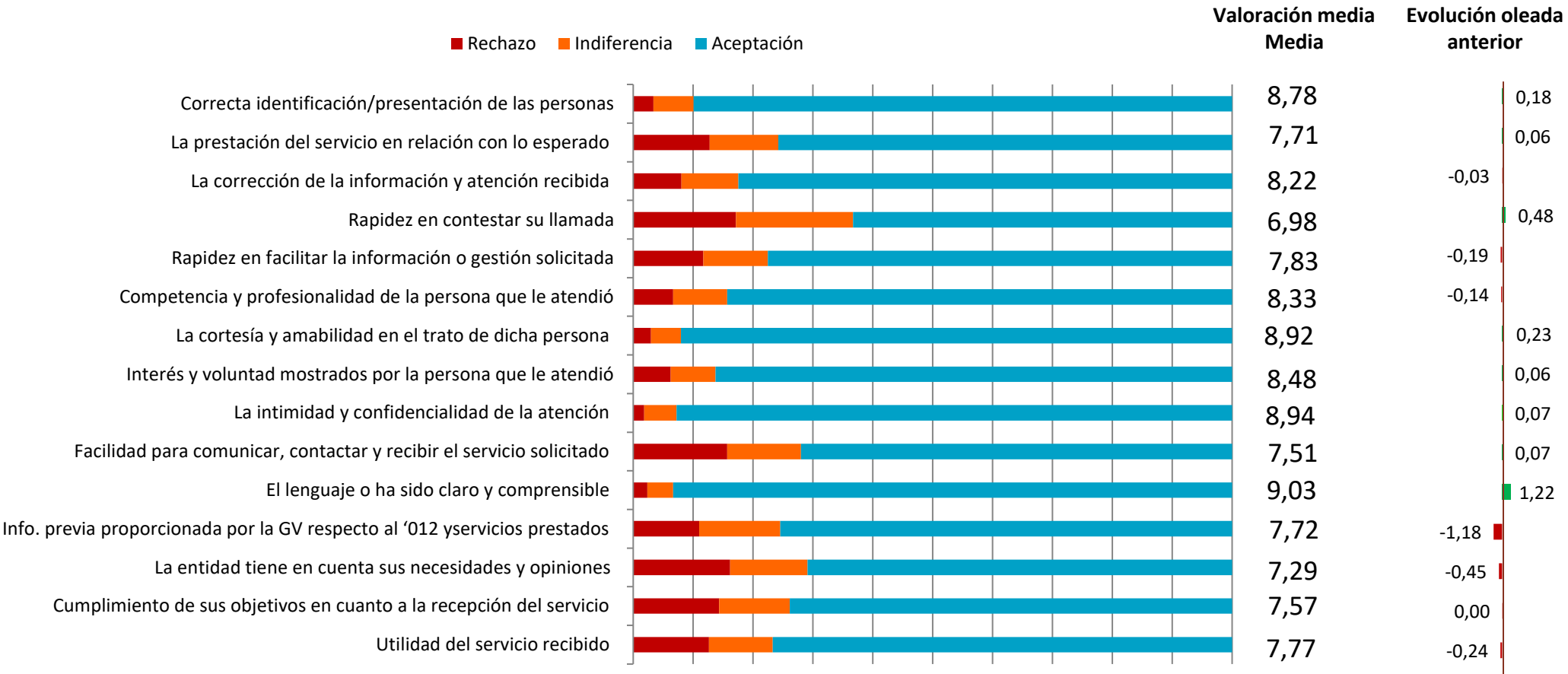
Resumen: al analizar la **satisfacción por motivos** de uso del servicio, las personas que **realizan gestiones LABORA y piden cita previa para otras oficinas** son las más satisfechas con el servicio, y son las que **presentan quejas sugerencias o agradecimientos las más insatisfechas**, por su parte, se observa que a mayor frecuencia de llamadas más 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 7,92
 Datos en Gris, datos 2020

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos



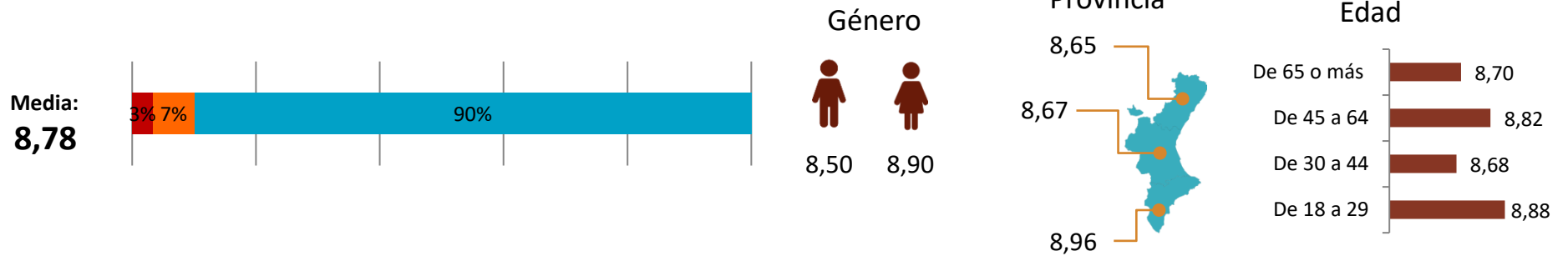


ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación

Elementos tangibles

Correcta identificación y presentación de las personas que contestaron su llamada





ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

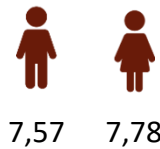
Valoración por atributos y variables de segmentación

Fiabilidad

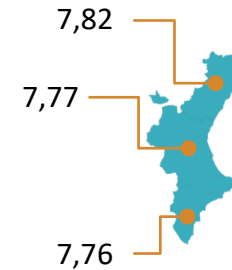
La prestación del servicio en relación con lo esperado



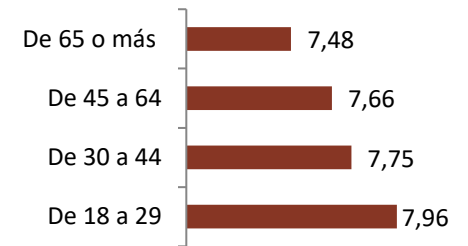
Género



Provincia



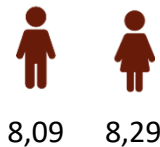
Edad



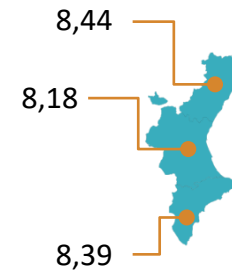
La correcta información y atención recibida



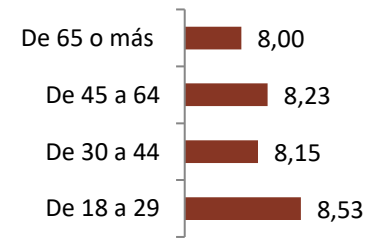
Género



Provincia



Edad





ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

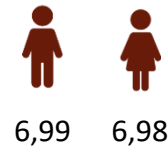
Valoración por atributos y variables de segmentación

Capacidad de respuesta

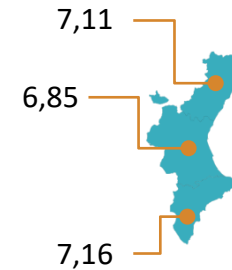
Rapidez en contestar su llamada



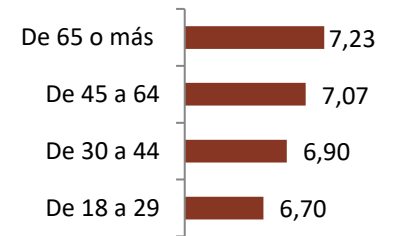
Género



Provincia



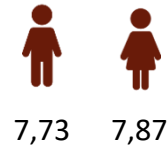
Edad



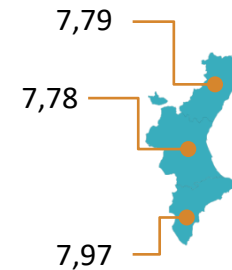
Rapidez en facilitarle la información o gestión solicitada



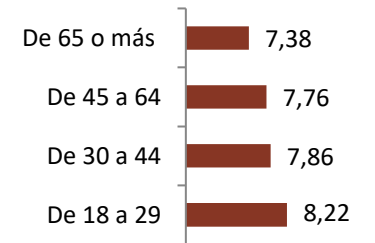
Género



Provincia



Edad

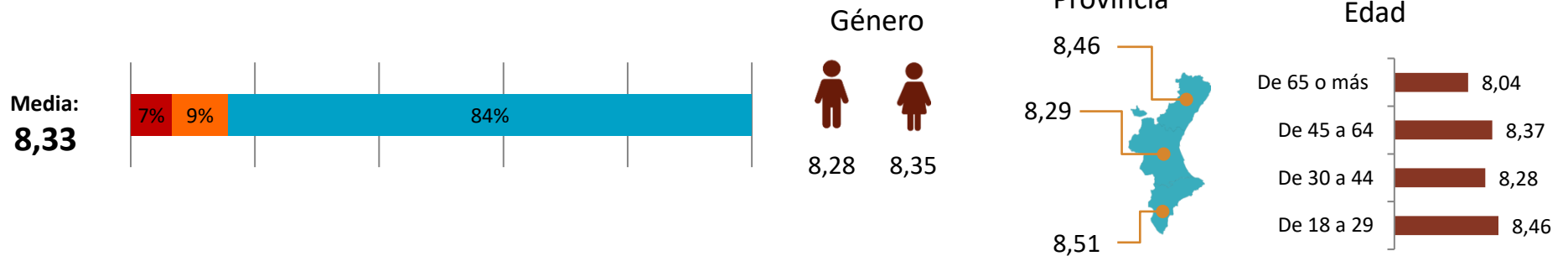




ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación
Profesionalidad

La competencia y profesionalidad de las personas que le atendieron





ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

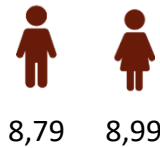
Valoración por atributos y variables de segmentación

Atención personalizada

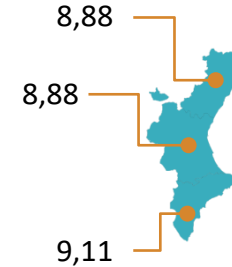
La cortesía y amabilidad en el trato del informador/a 012



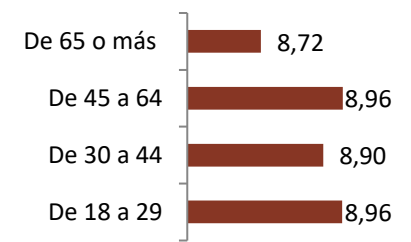
Género



Provincia



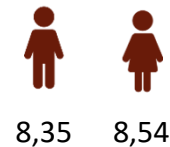
Edad



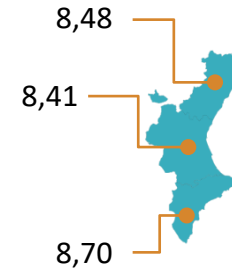
Interés y voluntad mostrados por el informador/a 012



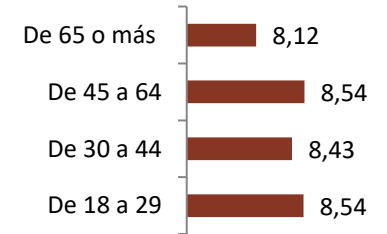
Género



Provincia



Edad



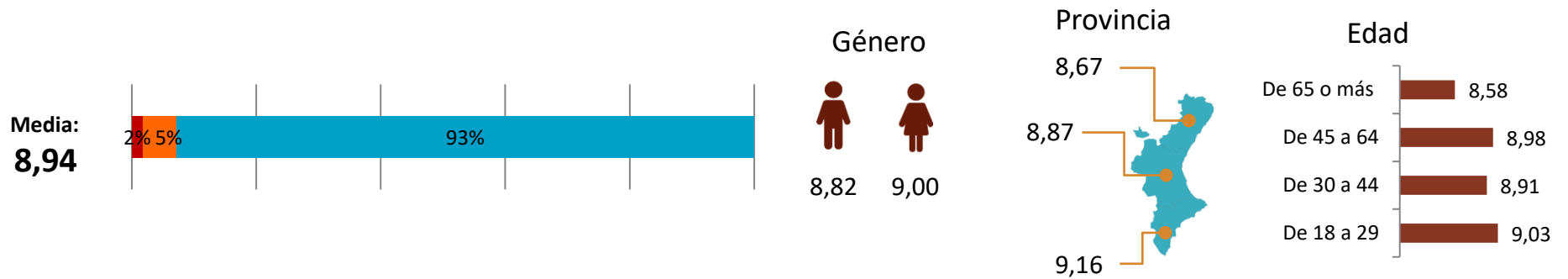


ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación

Atención personalizada

La intimidad y confidencialidad de la atención



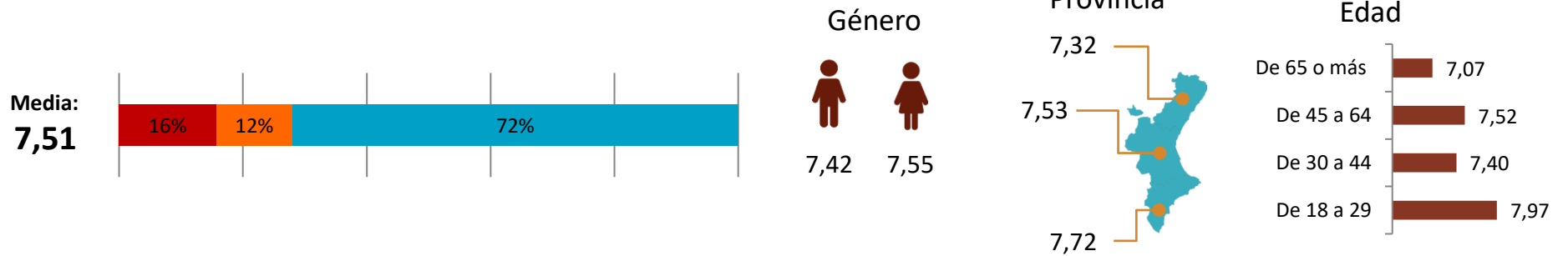


ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación

Accesibilidad

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



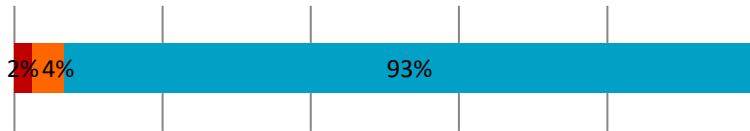


ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

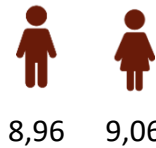
Valoración por atributos y variables de segmentación
Comunicación

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

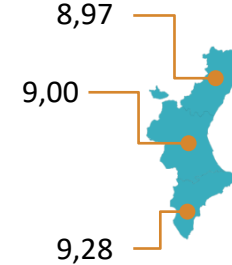
Media:
9,03



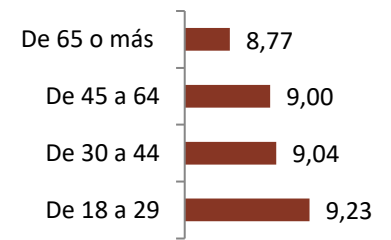
Género



Provincia



Edad

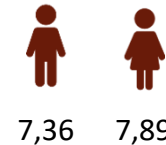


Información previa proporcionada por la GV respecto al servicio 012

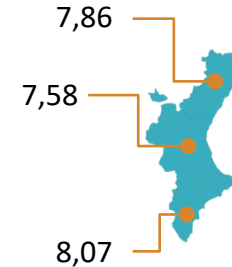
Media:
7,72



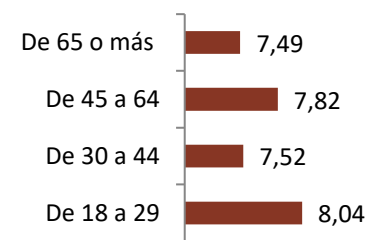
Género



Provincia



Edad



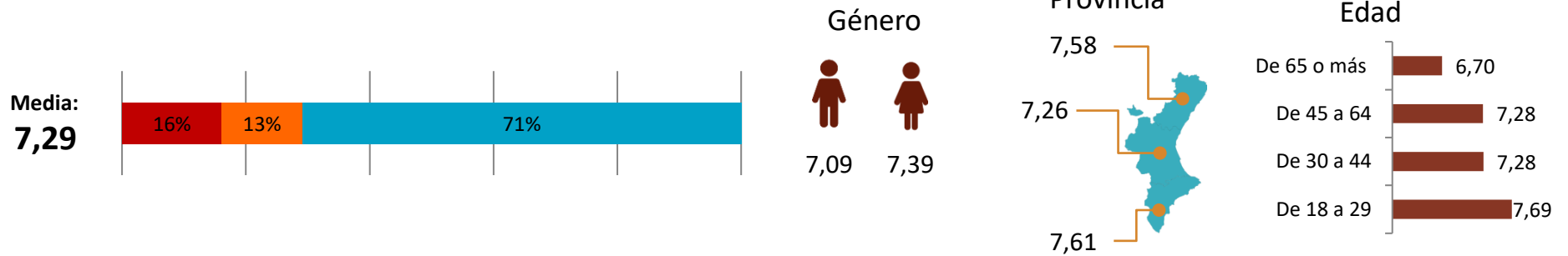


ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

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

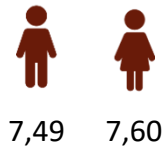
Valoración por atributos y variables de segmentación

Rendimiento

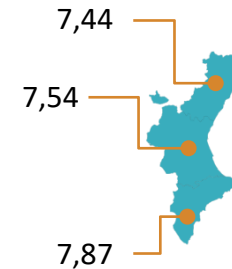
Cumplimiento de sus objetivos en cuanto a la atención recibida



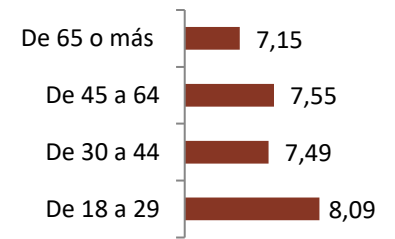
Género



Provincia



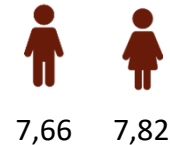
Edad



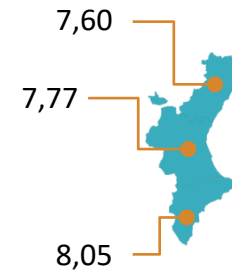
Utilidad del servicio recibido



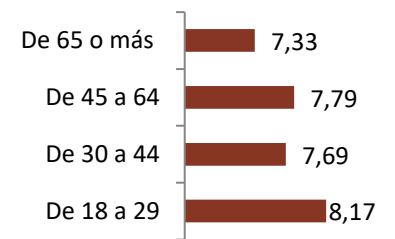
Género



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 | 9,08 | 9,28 | 8,02 | 8,79 | 8,81 | 8,87 | 8,72 | 8,36 | 8,91 | 8,78 |
| La prestación del servicio en relación con lo esperado | 7,73 | 7,56 | 6,81 | 6,74 | 7,74 | 8,03 | 7,62 | 7,39 | 7,72 | 7,71 |
| La corrección de la información y atención recibida | 8,00 | 8,41 | 7,49 | 8,53 | 8,16 | 8,42 | 8,08 | 7,79 | 8,15 | 8,22 |
| Rapidez en contestar su llamada | 6,33 | 6,33 | 6,48 | 6,17 | 6,67 | 7,32 | 6,88 | 7,03 | 7,12 | 6,98 |
| Rapidez en facilitar la información o gestión solicitada | 7,33 | 7,78 | 7,22 | 7,31 | 7,54 | 8,21 | 7,89 | 7,55 | 7,78 | 7,83 |
| Competencia y profesionalidad de la persona que le atendió | 7,58 | 8,56 | 7,74 | 8,52 | 8,26 | 8,56 | 8,06 | 7,87 | 8,44 | 8,33 |
| La cortesía y amabilidad en el trato de dicha persona | 9,08 | 9,11 | 8,35 | 9,27 | 8,96 | 9,03 | 8,65 | 8,79 | 8,95 | 8,92 |
| Interés y voluntad mostrados por la persona que le atendió | 8,42 | 8,78 | 7,76 | 8,71 | 8,30 | 8,69 | 8,16 | 8,34 | 8,56 | 8,48 |
| La intimidad y confidencialidad de la atención | 8,58 | 9,00 | 8,40 | 9,20 | 9,04 | 9,05 | 8,82 | 8,94 | 8,98 | 8,94 |
| Facilidad para comunicar, contactar y recibir el servicio solicitado | 5,75 | 5,94 | 6,72 | 7,13 | 7,44 | 7,84 | 7,60 | 7,32 | 7,58 | 7,51 |
| El lenguaje o ha sido claro y comprensible | 8,42 | 9,06 | 8,56 | 9,06 | 8,96 | 9,21 | 8,90 | 8,92 | 9,10 | 9,03 |
| Info. previa proporcionada por la GV respecto al '012 y servicios prestados | 7,50 | 7,24 | 6,90 | 7,89 | 7,76 | 8,07 | 7,70 | 7,65 | 7,39 | 7,72 |
| La entidad tiene en cuenta sus necesidades y opiniones | 6,55 | 6,67 | 6,59 | 7,24 | 7,06 | 7,57 | 7,13 | 7,29 | 7,42 | 7,29 |
| Cumplimiento de sus objetivos en cuanto a la recepción del servicio | 6,25 | 7,33 | 6,60 | 7,25 | 7,51 | 7,87 | 7,44 | 7,87 | 7,53 | 7,57 |
| Utilidad del servicio recibido | 7,42 | 7,67 | 7,30 | 7,44 | 7,80 | 8,05 | 7,69 | 7,66 | 7,67 | 7,77 |

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 | Informarse 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 | 8,80 | 8,50 | 8,76 | 8,40 | 8,84 | 8,77 | 9,00 | 9,18 | 8,29 | 9,14 | 8,93 | 8,78 |
| La prestación del servicio en relación con lo esperado | 7,26 | 7,39 | 7,01 | 7,28 | 5,60 | 7,91 | 7,68 | 8,10 | 7,33 | 8,79 | 8,31 | 7,71 |
| La corrección de la información y atención recibida | 8,10 | 7,94 | 7,83 | 7,50 | 6,31 | 8,40 | 8,31 | 8,61 | 7,75 | 9,09 | 8,74 | 8,22 |
| Rapidez en contestar su llamada | 7,22 | 6,57 | 6,75 | 7,06 | 6,69 | 6,88 | 6,96 | 7,29 | 6,07 | 7,66 | 7,27 | 6,98 |
| Rapidez en facilitar la información o gestión solicitada | 8,27 | 7,51 | 7,61 | 7,33 | 5,62 | 8,04 | 7,68 | 8,21 | 7,70 | 8,42 | 8,50 | 7,83 |
| Competencia y profesionalidad de la persona que le atendió | 8,27 | 8,17 | 7,70 | 7,59 | 7,43 | 8,61 | 8,22 | 8,66 | 7,97 | 8,99 | 8,85 | 8,33 |
| La cortesía y amabilidad en el trato de dicha persona | 8,98 | 8,94 | 8,68 | 8,82 | 8,88 | 8,87 | 8,94 | 9,45 | 8,36 | 9,37 | 9,15 | 8,92 |
| Interés y voluntad mostrados por la persona que le atendió | 8,49 | 8,29 | 8,10 | 8,53 | 7,96 | 8,50 | 8,39 | 8,90 | 8,03 | 9,24 | 8,96 | 8,48 |
| La intimidad y confidencialidad de la atención | 8,70 | 8,85 | 8,76 | 8,76 | 9,25 | 8,98 | 9,02 | 9,10 | 8,55 | 9,32 | 9,12 | 8,94 |
| Facilidad para comunicar, contactar y recibir el servicio solicitado | 7,57 | 7,35 | 6,89 | 7,56 | 5,72 | 7,70 | 7,04 | 8,12 | 7,59 | 8,22 | 8,31 | 7,51 |
| El lenguaje o ha sido claro y comprensible | 8,96 | 9,02 | 8,78 | 9,00 | 9,24 | 8,95 | 9,06 | 8,93 | 8,91 | 9,40 | 9,07 | 9,03 |
| Info. previa proporcionada por la GV respecto al '012 y servicios prestados | 6,84 | 7,33 | 7,42 | 7,25 | 6,96 | 8,06 | 7,44 | 7,73 | 7,62 | 8,71 | 8,23 | 7,72 |
| La entidad tiene en cuenta sus necesidades y opiniones | 6,73 | 6,85 | 6,58 | 7,53 | 5,29 | 7,65 | 6,98 | 7,61 | 7,27 | 8,42 | 7,76 | 7,29 |
| Cumplimiento de sus objetivos en cuanto a la recepción del servicio | 7,33 | 7,24 | 6,64 | 6,89 | 5,65 | 7,83 | 7,43 | 8,05 | 7,58 | 8,48 | 8,42 | 7,57 |
| Utilidad del servicio recibido | 7,50 | 7,55 | 6,76 | 7,50 | 5,92 | 8,07 | 7,66 | 8,33 | 7,65 | 8,73 | 8,52 | 7,77 |



RESULTADOS

ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

Resolución y experiencia del usuario

Medios y Canales de atención

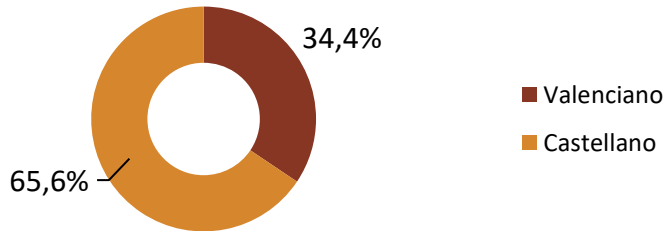
Calidad de mejora continua



ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

Resolución y experiencia del usuario

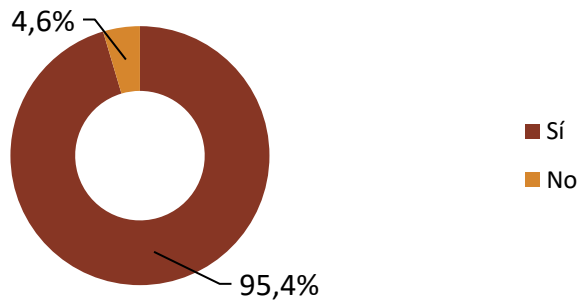
Idioma seleccionado para la encuesta:



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

| | | Si | No | % total |
|--------------------|------------|-------|------|---------|
| Idioma de encuesta | Valenciano | 33% | 1% | 34,4% |
| | Castellano | 62% | 3% | 65,6% |
| % total | | 95,4% | 4,6% | |

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



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 95% ha contestado de manera afirmativa.



ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

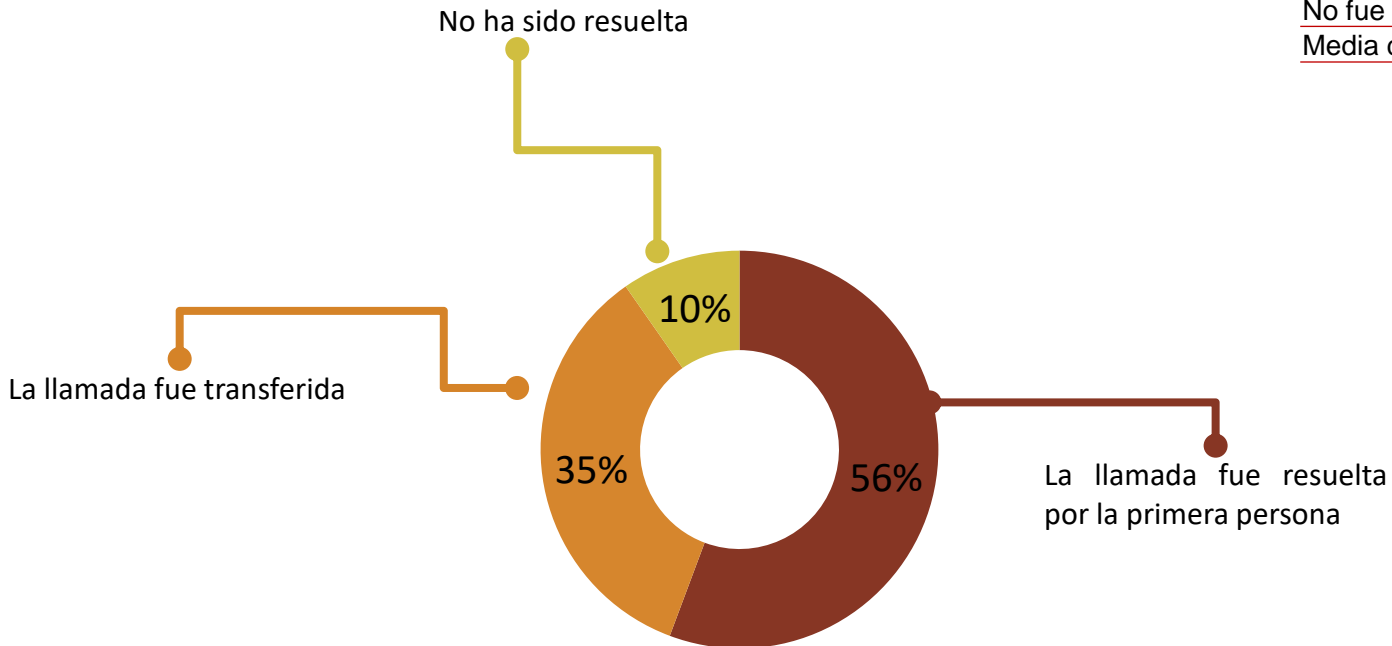
Resolución y experiencia del usuario

Media de Satisfacción Global por resolución de llamada

| | |
|-------------------------------------|------|
| Fue resuelta por la primera persona | 8,58 |
| La llamada fue transferida | 7,17 |
| No fue resuelta | 6,79 |
| Media de satisfacción | 7,92 |

Más de **la mitad de las llamadas han sido resueltas por la primera persona** de contacto, aproximadamente el 35% de las llamadas son transferidas, por otro lado el **10% 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 (7,92) se encuentran los que han sido transferidos a otra persona y los que consideran que **no ha sido resuelta.**

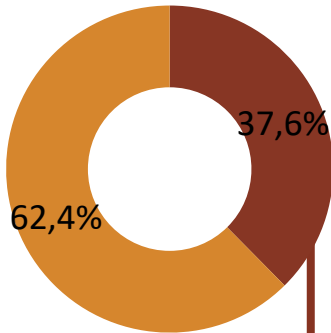




ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

Resolución y experiencia del usuario

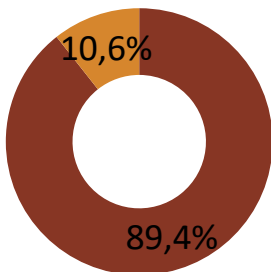
¿Requería que le enviaran documentación por correo postal o electrónico?



■ Sí
 ■ No

Solo el 3% de los usuarios contactados ha presentado quejas, sugerencias o agradecimientos, y tienen una valoración media de 5,65 de satisfacción ante la agilidad y capacidad con que el servicio ha tramitado su petición.

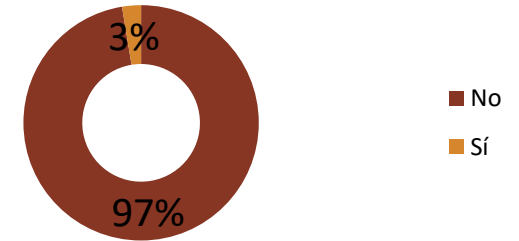
¿Le han ofrecido enviarle dicha documentación gratuitamente?



■ Sí
 ■ No

El 37% de las personas han requerido que se les enviase documentación por correo postal o electrónico de los cuales el 10% afirma que no le han ofrecido el envío de forma gratuita,

Ha presentado quejas, sugerencias o agradecimientos



■ No
 ■ Sí

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



■ Rechazo ■ Indiferencia ■ Aceptación

Satisfacción con la agilidad y capacidad media: **5,65**

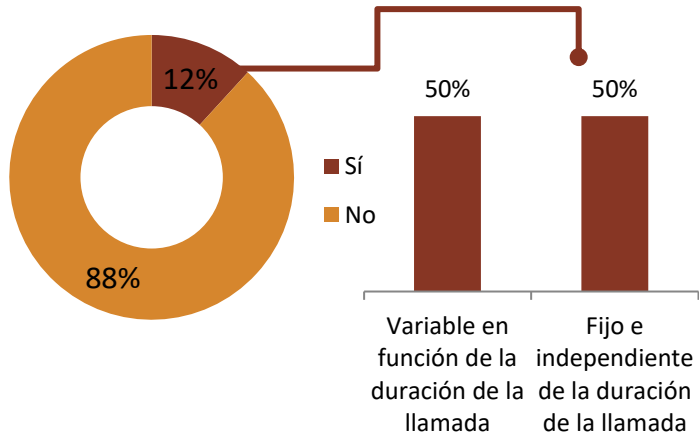
Resultados



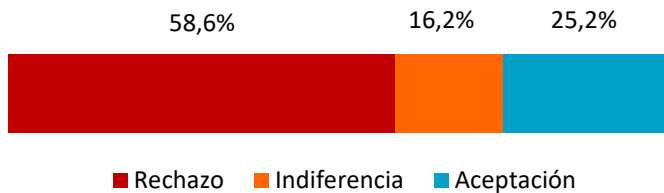
ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

Resolución y experiencia del usuario

¿Conoce el coste de la llamada?



Satisfacción con el coste de la llamada



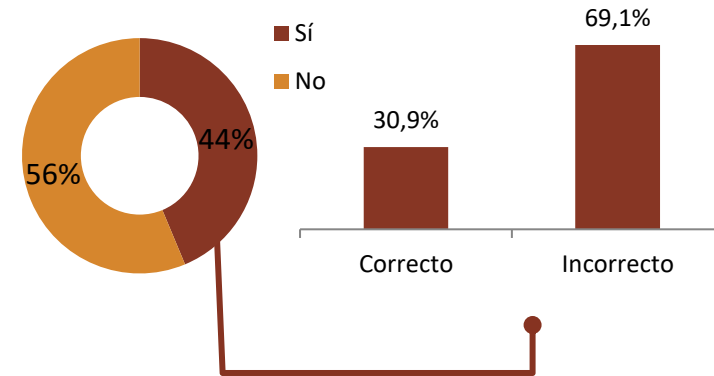
Valoración del coste:
3,47

El 12% de las personas eran conocedoras del coste de la llamada, al preguntar por el mismo el 50% opina que es variable y el 50% que es fijo, se han mostrado insatisfechos con el mismo, puntuando el coste con un 3,47 de media.

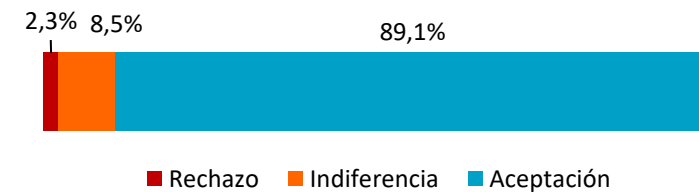
Del total encuestados el 25% sabe que si llama al número de cabecera y dispone de tarifa plana la llamada sería gratuita.

El 44% de las personas afirma conocer el horario, sin embargo al preguntar cual era, solo el 30% de las personas conocen de manera correcta el horario de atención al servicio del 012. Al horario se le asigna un 8,75 de media en cuanto a satisfacción con el mismo.

¿Conoce el Horario de atención del servicio 012?



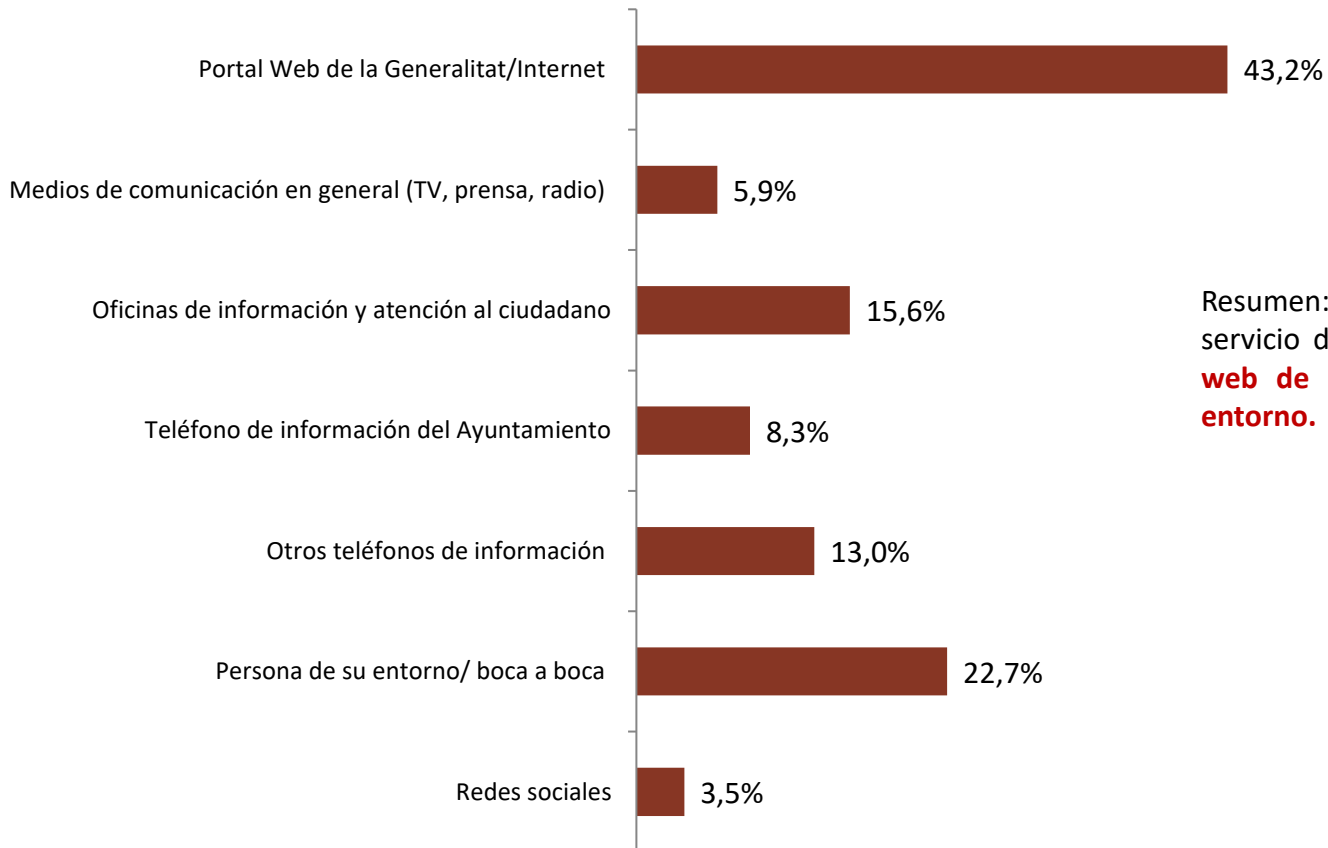
Satisfacción con el horario de atención



Valoración del horario:
8,75

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 | 43,2% | 45% | 43% | 38% | 52% | 40% | 27% | 19% | 30% | 42% | 49% | 51% | 59% | 30% | 30% | 41% | 28% | 56% | 49% | 29% |
| Medios de comunicación en general (TV, prensa, radio) | 5,9% | 8% | 5% | 3% | 5% | 7% | 5% | 19% | 10% | 4% | 4% | 4% | 9% | 4% | 7% | 8% | 5% | 3% | 6% | 6% |
| Oficinas de información y atención al ciudadano | 15,6% | 15% | 16% | 6% | 12% | 20% | 19% | 24% | 23% | 18% | 12% | 9% | 13% | 0% | 23% | 17% | 27% | 9% | 13% | 29% |
| Teléfono de información del Ayuntamiento | 8,3% | 10% | 7% | 5% | 8% | 9% | 11% | 10% | 9% | 9% | 10% | 6% | 3% | 4% | 10% | 7% | 11% | 6% | 9% | 0% |
| Otros teléfonos de información | 13,0% | 12% | 14% | 18% | 10% | 14% | 18% | 33% | 12% | 16% | 13% | 8% | 7% | 22% | 22% | 15% | 16% | 9% | 10% | 0% |
| Persona de su entorno/ boca a boca | 22,7% | 21% | 24% | 26% | 26% | 20% | 23% | 29% | 25% | 25% | 21% | 21% | 14% | 43% | 32% | 26% | 21% | 19% | 19% | 18% |
| Redes sociales | 3,5% | 3% | 4% | 4% | 2% | 5% | 0% | 0% | 5% | 2% | 7% | 1% | 5% | 0% | 3% | 5% | 1% | 1% | 4% | 0% |

Resultados



ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

Medios y Canales de atención

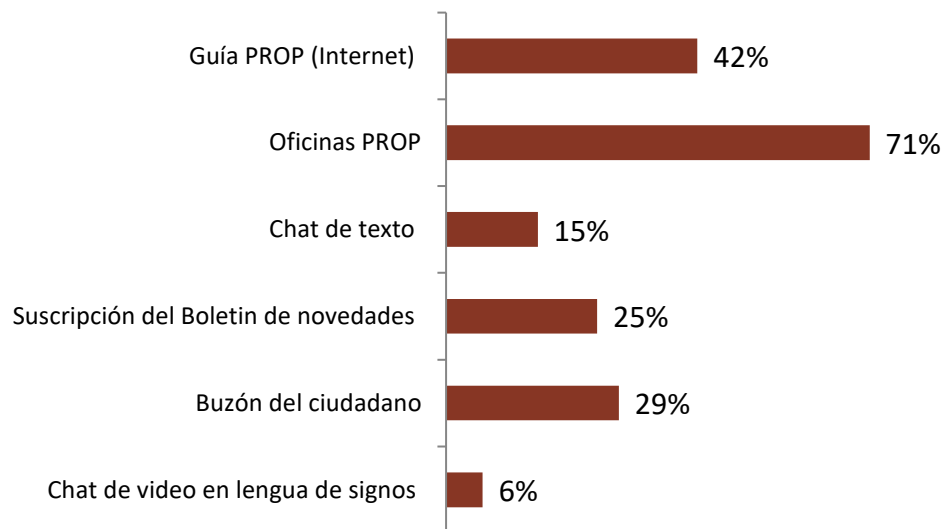
| | TOTAL | Ocupación | | | | | | | Provincia | | | | Frecuencia de uso | | | | | | | | |
|---|-------|---------------------------|----------------------------------|--------------------------|------------------------|--------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|-----------|-----------|----------|-------|-------------------|--------------------------|--------------------|--------------|--------------|--------------------|--------------|-----------------------|----------------------------|
| | | 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 | Alicante | Castellón | Valencia | 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 | 43,2% | 30% | 30% | 41% | 28% | 56% | 49% | 29% | 42,5% | 42,3% | 49,3% | 44,2% | 25,0% | 50,0% | 41,9% | 31,3% | 42,6% | 42,1% | 52,0% | 38,5% | 48,3% |
| Medios de comunicación en general (TV, prensa, radio) | 5,9% | 4% | 7% | 8% | 5% | 3% | 6% | 6% | 5,6% | 5,3% | 6,0% | 7,6% | 0,0% | 5,6% | 2,3% | 4,2% | 5,1% | 7,8% | 6,9% | 2,6% | 4,8% |
| Oficinas de información y atención al ciudadano | 15,6% | 0% | 23% | 17% | 27% | 9% | 13% | 29% | 14,6% | 18,1% | 11,9% | 15,7% | 8,3% | 11,1% | 11,6% | 22,9% | 19,1% | 16,2% | 11,8% | 12,8% | 13,4% |
| Teléfono de información del Ayuntamiento | 8,3% | 4% | 10% | 7% | 11% | 6% | 9% | 0% | 7,7% | 7,5% | 9,0% | 11,0% | 16,7% | 22,2% | 11,6% | 6,3% | 8,1% | 10,3% | 6,9% | 7,7% | 4,8% |
| Otros teléfonos de información | 13,0% | 22% | 22% | 15% | 16% | 9% | 10% | 0% | 11,7% | 12,8% | 17,9% | 15,1% | 8,3% | 22,2% | 16,3% | 8,3% | 16,9% | 14,5% | 8,8% | 15,4% | 8,6% |
| Persona de su entorno/ boca a boca | 22,7% | 43% | 32% | 26% | 21% | 19% | 19% | 18% | 24,8% | 23,1% | 13,4% | 19,8% | 33,3% | 16,7% | 27,9% | 27,1% | 22,1% | 24,8% | 18,6% | 23,1% | 20,6% |
| Redes sociales | 3,5% | 0% | 3% | 5% | 1% | 1% | 4% | 0% | 2,5% | 3,2% | 6,0% | 5,8% | 0,0% | 0,0% | 2,3% | 6,3% | 2,9% | 4,5% | 5,9% | 10,3% | 0,0% |



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 30 y 44 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



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 | Posgrados | 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) | 42% | 41% | 43% | 49% | 44% | 40% | 29% | 0% | 23% | 42% | 50% | 53% | 57% | 48% | 30% | 28% | 29% | 62% | 52% | 24% |
| Oficinas PROP | 71% | 67% | 72% | 64% | 73% | 71% | 63% | 19% | 61% | 71% | 78% | 77% | 82% | 65% | 60% | 62% | 64% | 78% | 78% | 88% |
| Chat de texto | 15% | 15% | 16% | 21% | 16% | 14% | 8% | 0% | 10% | 15% | 21% | 16% | 21% | 9% | 8% | 14% | 12% | 17% | 18% | 6% |
| Suscripción del Boletín de novedades | 25% | 20% | 27% | 31% | 34% | 20% | 8% | 5% | 7% | 25% | 35% | 32% | 42% | 35% | 12% | 19% | 7% | 32% | 35% | 0% |
| Buzón del ciudadano | 29% | 28% | 29% | 35% | 33% | 25% | 21% | 10% | 10% | 29% | 38% | 36% | 45% | 39% | 18% | 18% | 20% | 37% | 39% | 0% |
| Chat de video en lengua de signos | 6% | 5% | 6% | 11% | 6% | 6% | 2% | 0% | 3% | 6% | 5% | 8% | 9% | 4% | 8% | 6% | 4% | 3% | 7% | 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 o/a-Pensionista | Trabaja por cuenta propia | Trabaja por cuenta ajena | Cuidador/a en el entorno familiar | Alicante | Castellón | Valencia | 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) | 42% | 48% | 30% | 28% | 29% | 62% | 52% | 24% | 42,5% | 42,3% | 49,3% | 44,2% | 50% | 72% | 63% | 44% | 50% | 44% | 48% | 13% | 28% |
| Oficinas PROP | 71% | 65% | 60% | 62% | 64% | 78% | 78% | 88% | 5,6% | 5,3% | 6,0% | 7,6% | 67% | 61% | 79% | 79% | 74% | 72% | 84% | 62% | 58% |
| Chat de texto | 15% | 9% | 8% | 14% | 12% | 17% | 18% | 6% | 14,6% | 18,1% | 11,9% | 15,7% | 33% | 56% | 28% | 25% | 21% | 14% | 16% | 5% | 6% |
| Suscripción del Boletín de novedades | 25% | 35% | 12% | 19% | 7% | 32% | 35% | 0% | 7,7% | 7,5% | 9,0% | 11,0% | 25% | 56% | 37% | 29% | 28% | 28% | 23% | 18% | 15% |
| Buzón del ciudadano | 29% | 39% | 18% | 18% | 20% | 37% | 39% | 0% | 11,7% | 12,8% | 17,9% | 15,1% | 33% | 50% | 26% | 27% | 35% | 32% | 22% | 23% | 23% |
| Chat de video en lengua de signos | 6% | 4% | 8% | 6% | 4% | 3% | 7% | 0% | 24,8% | 23,1% | 13,4% | 19,8% | 8% | 28% | 7% | 6% | 8% | 5% | 13% | 0% | 2% |

Resultados



ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

Medios y Canales de atención

% de ciudadanos que han utilizado los canales:

1,6%*

Chat de video en lengua de signos

15,7%

Buzón del ciudadano

17,8%

Suscripción del Boletín de novedades

9,1%*

Chat de texto

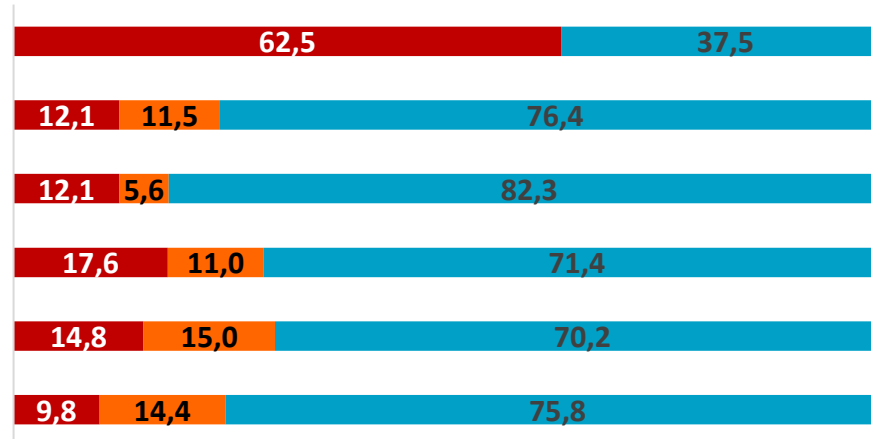
59,3%

Oficinas PROP

30,6%

Guía PROP (Internet)

■ Rechazo ■ Indiferencia ■ Aceptación



Valoración MEDIA

3,19

7,27

8,15

6,95

7,23

7,45

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**

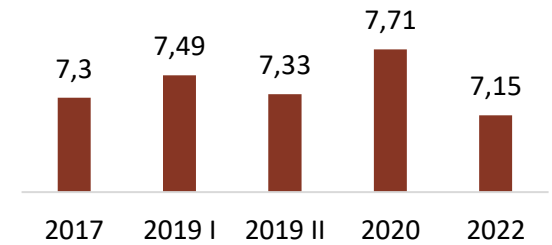
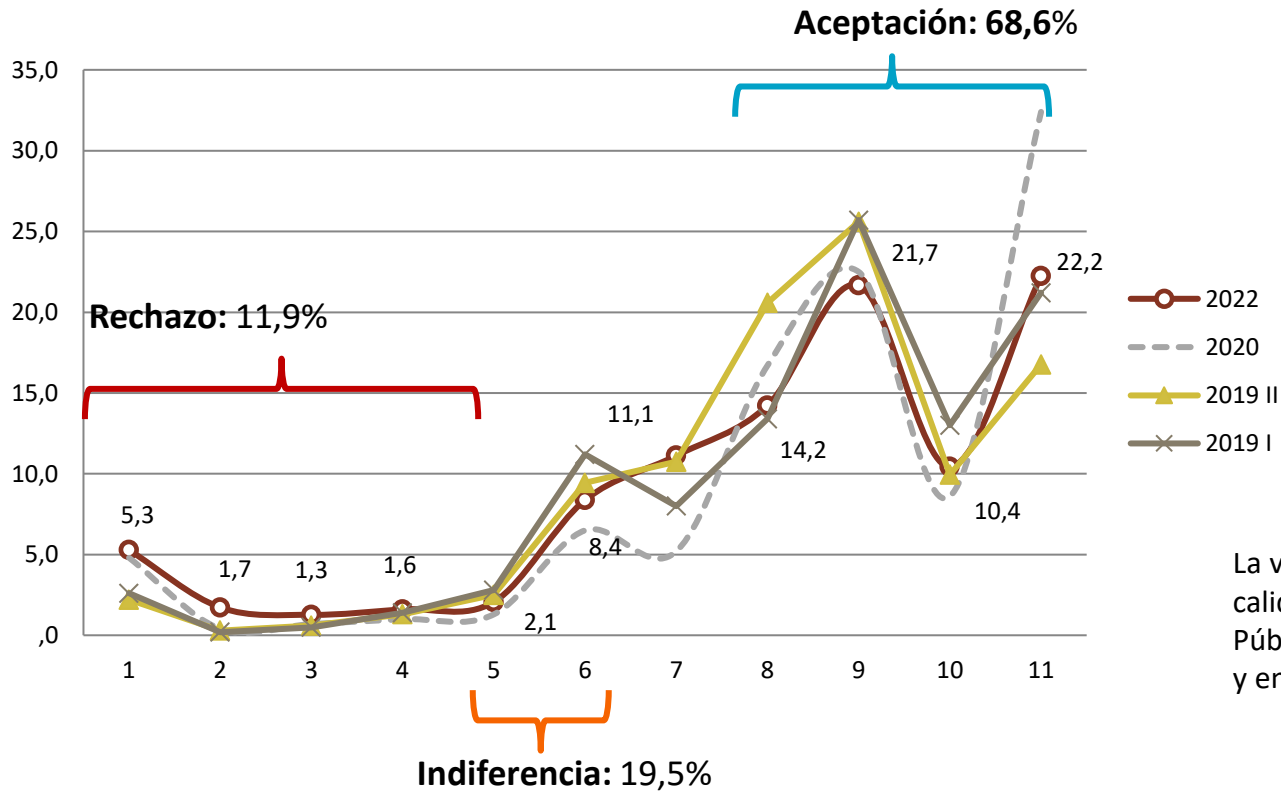
Resultados



ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

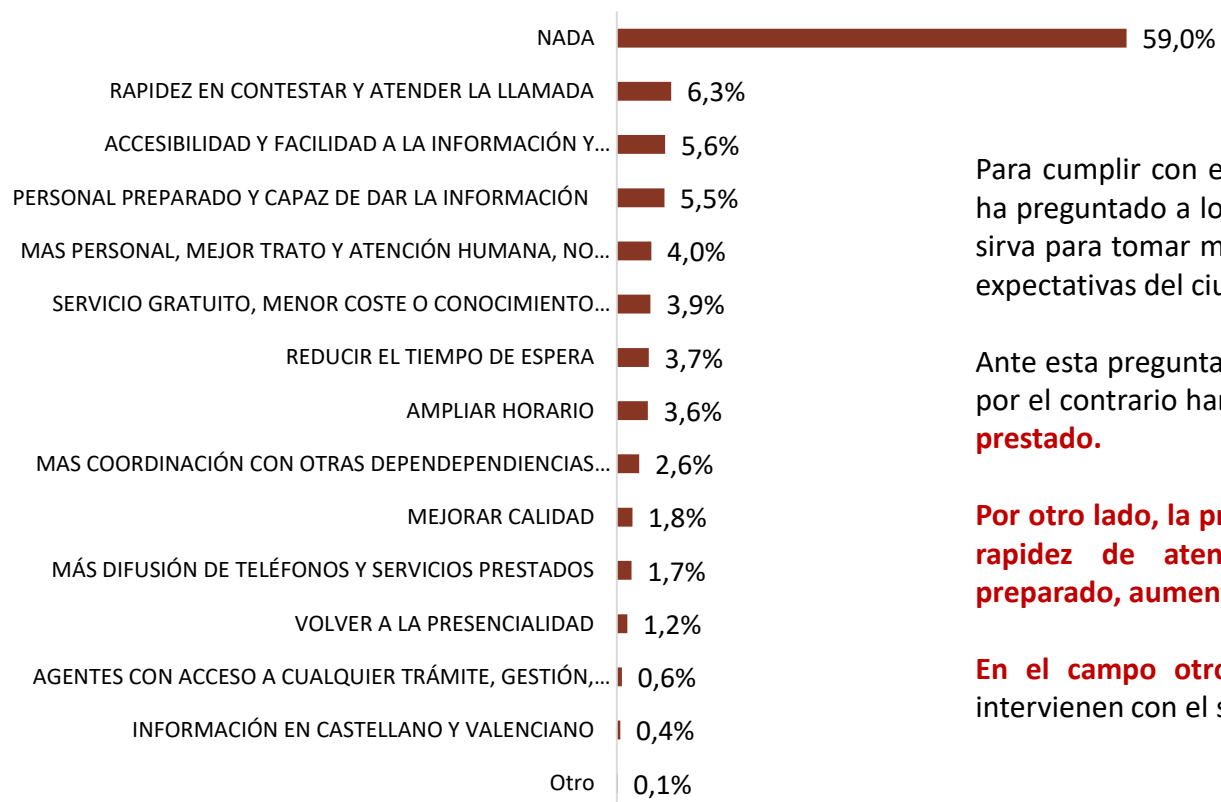
Calidad de mejora continua

Media: **7,15**



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 59% 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 rapidez de atención, accesibilidad de información, personal preparado, aumento de personal y coste del servicio.

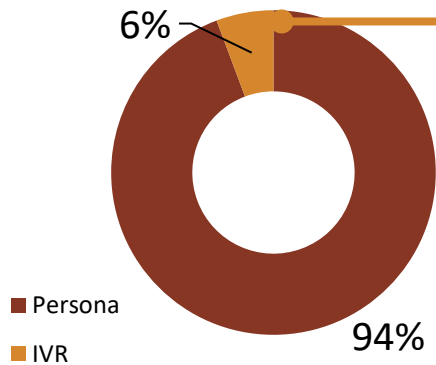
En el campo otros, se encuentran sugerencias genéricas que no intervienen con el servicio de atención al 012.



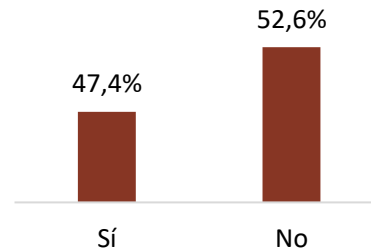
ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

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 6% de los ciudadanos han sido atendidos por este sistema y el 47% 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 4,52

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

Nivel de satisfacción de IVR



■ Rechazo ■ Indiferencia ■ Aceptación

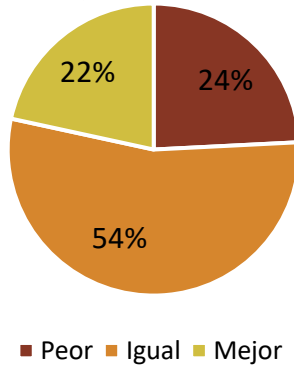
Valoración MEDIA: **4,52**



ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

Calidad de mejora continua

¿La atención en el período de pandemia (ahora mismo) es peor, igual o mejor que antes?

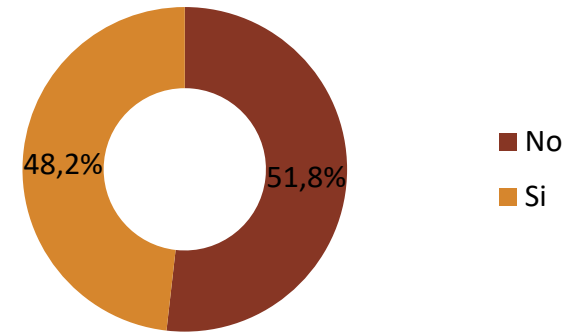


Uno de los servicios que más han estado en auge para el servicio del 012 es la cita previa para las oficinas PROP, puesto que estas no atienden sin cita previa,.

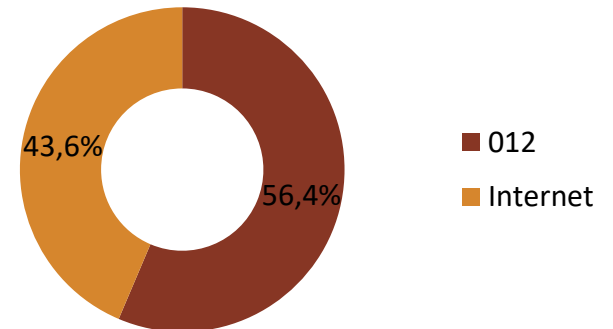
El 48% de los ciudadanos encuestados sabía que puede pedir cita previa por medio del Internet.

Al preguntar sobre el medio preferencial para sacar cita previa el 56% de los encuestados considera que es mejor por medio del servicio del 012

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



¿Qué vía prefiere?



CONCLUSIONES



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Participación,
Transparencia, Cooperación
y Calidad Democrática

Conclusiones

Los principales **rasgos sociodemográficos** son:

La usuaria mayoritaria es mujer, la edad de los usuarios es de entre 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, Cita previa a oficinas y Sanidad.

Motivos y Frecuencia:

La frecuencia más común de llamadas es de 2 o 3 veces al año, y como principales motivos encontramos información sobre pago de subvenciones y ayudas.

Conclusiones

Nivel de Satisfacción

El Índice de satisfacción con el servicio de atención del 012 es de 7,92 el cual ha disminuido en comparación con el índice de finales del 2019 (8,11) y los resultados obtenidos a principios del 2019 (7,93).

Los atributos mejor valorados son el lenguaje utilizado por la persona que le ha atendido ya que ha sido claro y la cortesía y amabilidad en el trato de las personas.

Servicio IVR, COVID y Cita Previa

La valoración del servicio IVR es de rechazo, (4,52) sin embargo solo el 6% de los encuestados han sido atendidos por este sistema. En cuanto a la atención en comparación con el período previo a la pandemia más de la mitad de los ciudadanos opina que es igual. Por su parte la mitad de los encuestados sabía que por internet también se puede solicitar cita para las oficinas PROP.