

Estudio de Satisfacción Ciudadana

 Atención Telefónica
012



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria d'Hisenda, Economia
i Administració Pública

Mayo 2024



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 d'Hisenda, Economia
i Administració Pública

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.



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.

963 866 000

→ 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 d'Hisenda, Economia
i Administració Pública

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: Indeterminada
 Intervalo de Confianza: 95%*
 *(1,96 sigmas)

Tamaño Muestral

1000 encuestas

Tipo de muestreo: Aleatorio simple.

Fechas de trabajo de campo: Del 18 de Febrero al 5 de Marzo.

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

Edad

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



Nivel educativo

Sin estudios finalizados
Primarios o EGB
Secundarios (FP-BUP-COU-ESO)
Universitarios

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 en el entorno familiar

País de nacimiento



España
Otro

VARIABLES DE SEGMENTACIÓN

SEGMENTACIÓN MEDIANTE VARIABLES DE COMPORTAMIENTO



Frecuencia de uso

- ✓ Todos los días
- ✓ Al menos 1 día a la semana
- ✓ Al menos 1 vez al mes
- ✓ Varias 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
- Realizar otras gestiones
- Solicitar cita previa para atención presencial en oficinas PROP
- Solicitar cita previa para atención presencial en otras oficinas
- Realizar gestiones LABORA

Área de consulta



Agricultura, Ganadería, Pesca
Comercio Consumo
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
Juventud
Medio Ambiente y desarrollo sostenible
Mujer e Igualdad
Asociaciones
Política Lingüística
Sanidad
Ocio y Restauración
Servicios Sociales
Transportes
Turismo
Urbanismo
Vivienda
Vulneración de derechos y Seguridad
Protección de datos
Cita previa oficinas
Migración

TRABAJO DE CAMPO

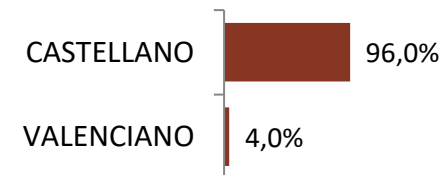
Como instrumento, se utilizó un cuestionario especialmente elaborado para medir diversas características específicas del servicio de Atención del 012. Para llevar a cabo las encuestas, se ha realizado un trabajo de campo el cual consta de llamadas a los números telefónicos registrados en el sistema de recepción de llamadas del 012.

Horario establecido: 10:00 a 14:00 (Mañana)
17:00 a 20:00 (Tarde)

Distribución de encuestas:

Turno	Respuestas	Porcentaje
Mañana	524	52,4%
Tarde	476	47,6%

Por último, dado que la Comunidad cuenta con dos idiomas oficiales, se ha dado la posibilidad a los usuarios de contestar en el idioma de su preferencia:



RESULTADOS



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria d'Hisenda, Economia
i Administració Pública

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

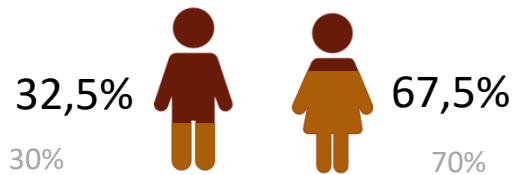
CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Distribución de los entrevistados por variables sociodemográficas
Perfil sociodemográfico del usuario

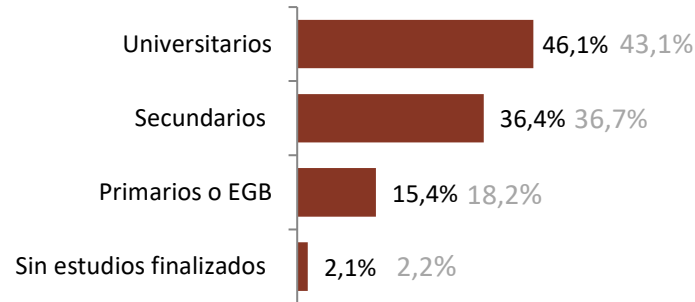
CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Análisis descriptivo de la muestra

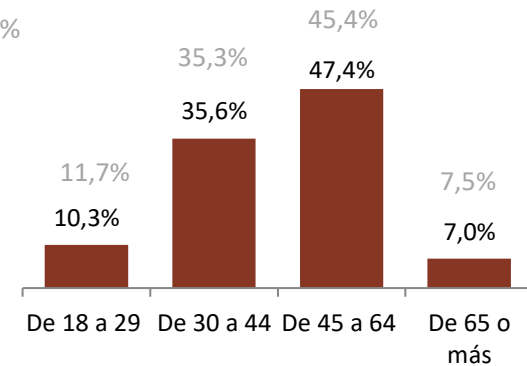
Género



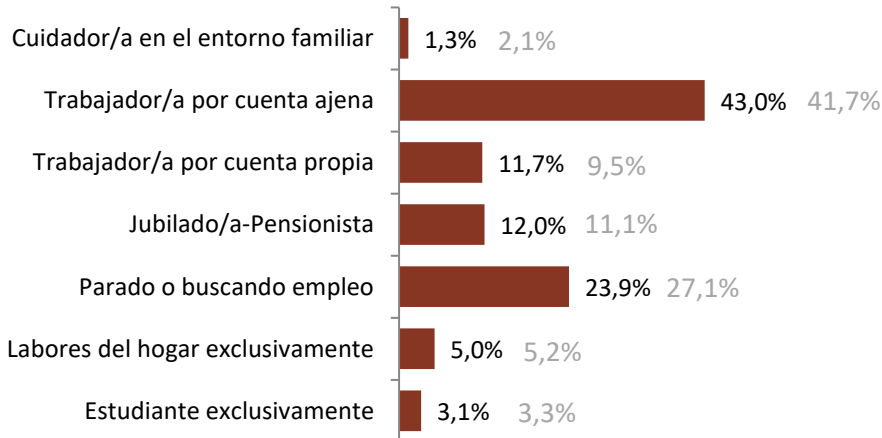
Nivel educativo



Edad



Ocupación



Los datos recopilados sobre los usuarios del 012 se resumen de la siguiente manera:

Género: más de dos tercios de los usuarios son **mujeres (67,5%)**.

Nivel educativo: La mayoría de las personas que utilizan el servicio tienen **estudios secundarios o universitarios (82,5%)**.

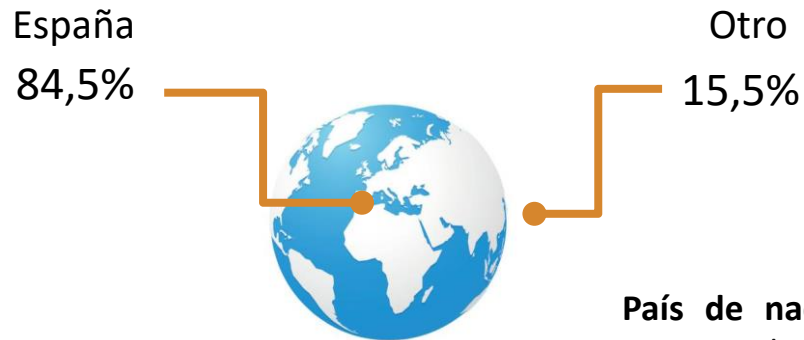
Ocupación: el **43%** de los usuarios encuestados son trabajadores por **cuenta ajena**, seguidos aquellos que se encuentran **parados o buscando empleo (23,9%)**.

Edad: más del 80% de los usuarios tienen entre **30 y 64 años**.

CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Análisis descriptivo de la muestra

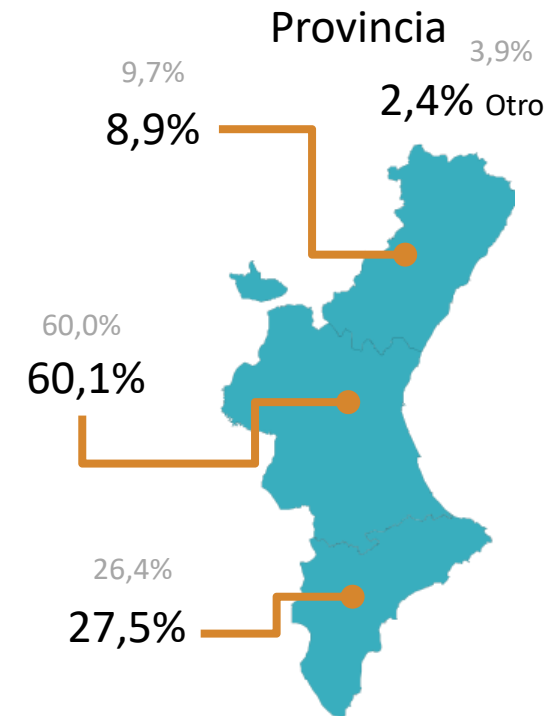
País de nacimiento



País de nacimiento: el **84,5%** de los usuarios encuestados del servicio 012 han nacido en **España**.

Provincia de residencia: más de la mitad de los usuarios (**60,1%**) residen en la **provincia de Valencia**, como ya ocurría en la oleada anterior.

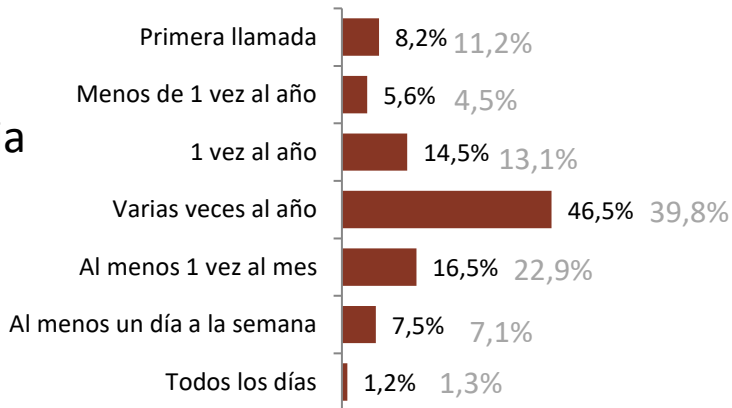
*El país de nacimiento es una variable nueva en el estudio, por este motivo no cuenta con datos correspondientes al anterior periodo



CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Análisis descriptivo de la muestra

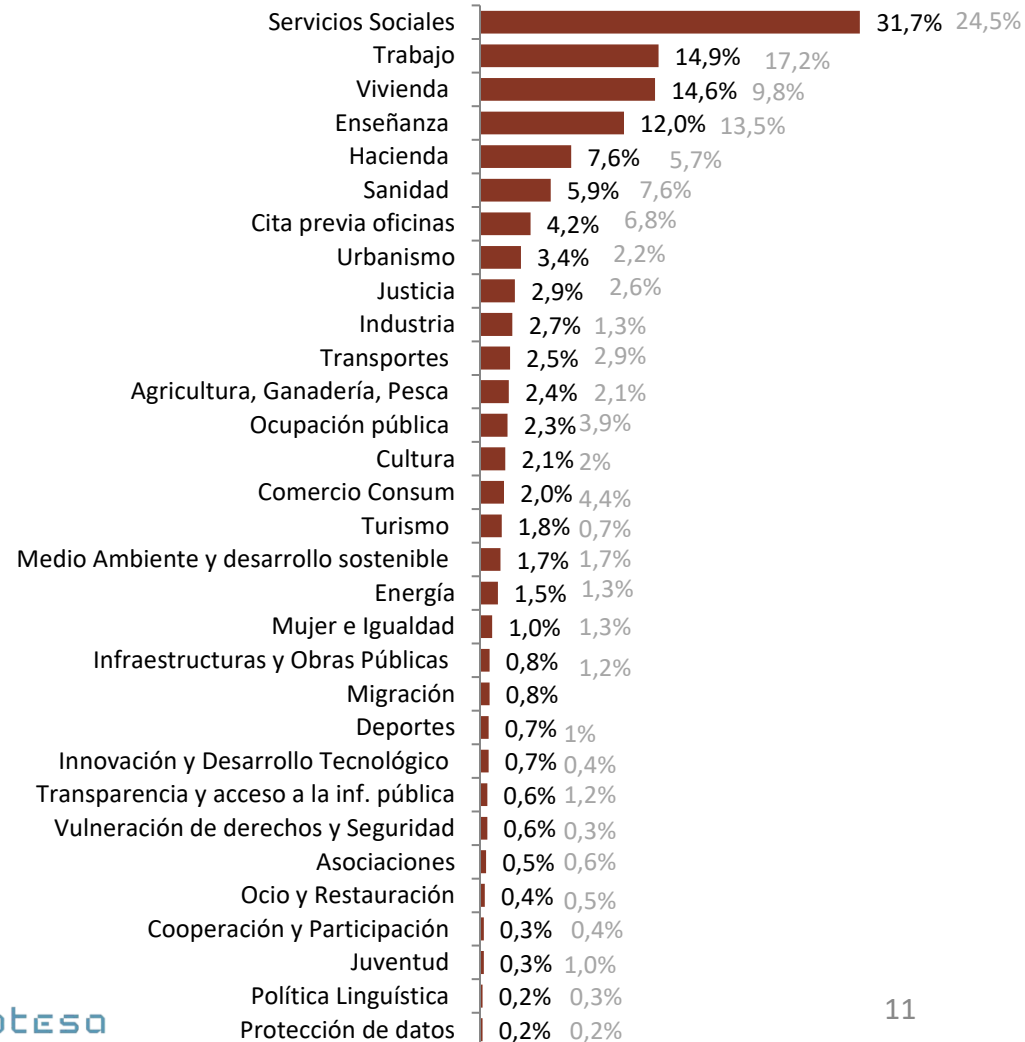
Frecuencia de uso



Casi la mitad de los encuestados llaman **varias veces al año (46,5%)**. El área con mayor número de consultas, y por lo tanto la más significativa, **es Servicios Sociales (31,7%)**, con un porcentaje muy por encima de las demás áreas. Le siguen las relativas a **Trabajo, Vivienda y Enseñanza**, todas ellas por encima del 10% de representación.



Áreas de consulta



CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Análisis descriptivo de la muestra

Motivos



Los ciudadanos utilizan el servicio de atención 012 principalmente para **solicitar información y asesoramiento sobre otros trámites (28,8%)** y para **informarse sobre expedientes o trámites ya iniciados (28,4%)**. Este último duplica su presencia en este periodo en comparación con la oleada anterior. Otro motivo que se señala es la solicitud sobre pagos de ayudas, subvenciones, etc. con el 26,2% de las respuestas.

Es importante señalar que los ciudadanos pueden llamar por **más de un motivo**, por lo que la gráfica refleja todos los motivos de las llamadas al 012.

CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Perfil sociodemográfico: Género

Áreas más consultadas

Servicios Sociales (31,7%)
Trabajo (12,6%)
Vivienda (12,3%)

Áreas más consultadas

Servicios Sociales (31,7%)
Trabajo (16%)
Vivienda (15,7%)

Motivos de consulta

Informarse sobre expedientes o trámites ya
iniciados (32,9%)
Solicitar información otros trámites (28,3%)
Información sobre pago de ayudas, subvenciones,
etc. (23,4%)

Motivos de consulta

Solicitar información otros trámites (29,0%)
Información sobre pago de ayudas,
subvenciones, etc. (27,6%)
Informarse sobre expedientes o trámites ya
iniciados (26,2%)

Frecuencia de uso

Varias veces al año (43,4%)
1 vez al año (16%)
Al menos 1 vez al mes (15,1%)

Frecuencia de uso

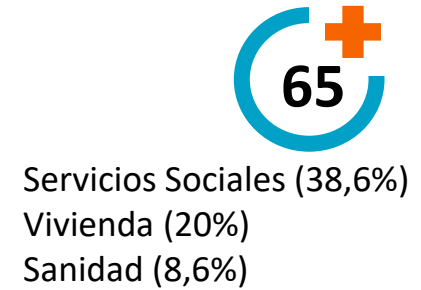
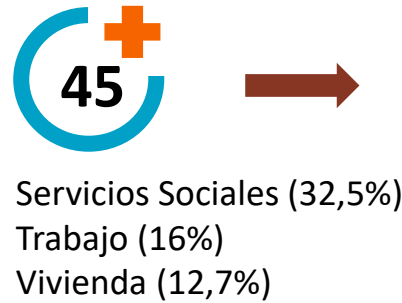
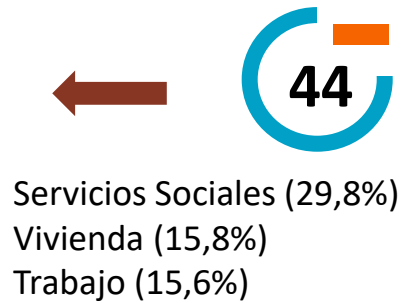
Varias veces al año (48%)
Al menos 1 vez al mes (17,2%)
1 vez al año (13,8%)



CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Perfil sociodemográfico: Edad


 Áreas más consultadas

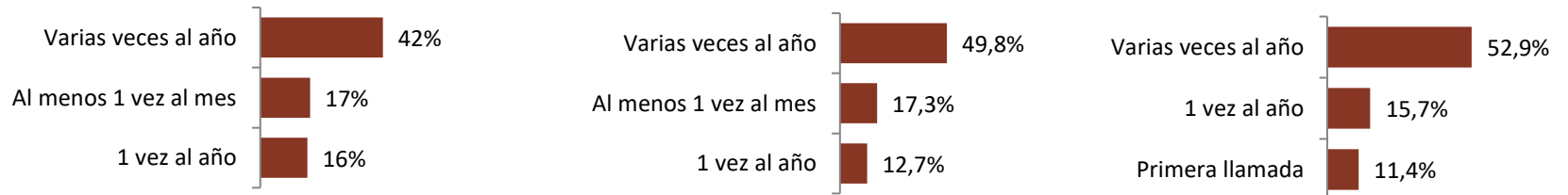


Motivos de consulta



Motivos de consulta	Porcentaje	Motivos de consulta	Porcentaje	Motivos de consulta	Porcentaje
Informarse sobre expedientes o trámites ya iniciados	(30,7%)	Solicitar información otros trámites	(31%)	Información sobre pago de ayudas, subvenciones, etc.	(35,7%)
Información sobre pago de ayudas, subvenciones, etc.	(28,3%)	Informarse sobre expedientes o trámites ya iniciados	(27%)	Solicitar información otros trámites	(32,9%)
Solicitar información otros trámites	(25,9%)	Información sobre pago de ayudas, subvenciones, etc.	(22,8%)	Informarse sobre expedientes o trámites ya iniciados	(22,9%)

Frecuencia de uso





CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Perfil sociodemográfico: Nivel educativo


Sin estudios finalizados


Servicios Sociales (85,7%)
 Trabajo (9,5%)
 Sanidad (9,5%)


 Información sobre pago de ayudas, subvenciones, etc. (47,6%)

 Varias veces al año (38,1%)


Primarios/EGB


 Servicios Sociales (58,4%)
 Trabajo (15,6%)
 Vivienda (9,7%)


 Información sobre pago de ayudas, subvenciones, etc. (36,4%)

 Varias veces al año (41,6%)


Secundarios


 Servicios Sociales (33,2%)
 Vivienda (16,5%)
 Trabajo (15,4%)


 Información sobre pago de ayudas, subvenciones, etc. (30,2%)

 Varias veces al año (47,5%)

Universitarios

 Servicios Sociales (19,1%)
 Enseñanza (16,9%)
 Vivienda (15,4%)

 Solicitar información otros trámites (32,1%)

 Varias veces al año (47,7%)

CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Perfil sociodemográfico: Ocupación

Áreas más consultadas



Motivos de consulta



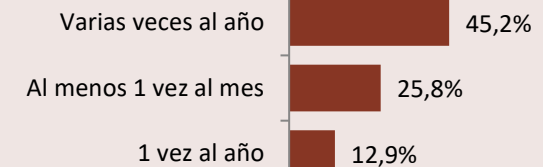
Frecuencia de uso



Estudiante

Servicios Sociales (32,3%)
 Enseñanza (22,6%)
 Cita previa (12,9%)

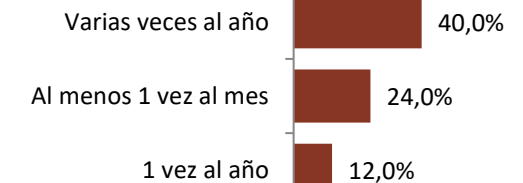
- Solicitar información trámites telemáticos (29%)
- Solicitar información otros trámites (29%)
- Información sobre pago de ayudas, subvenciones, etc. (25,8%)



Labores del hogar

Servicios Sociales (46%)
 Trabajo (30%)
 Vivienda (12%)

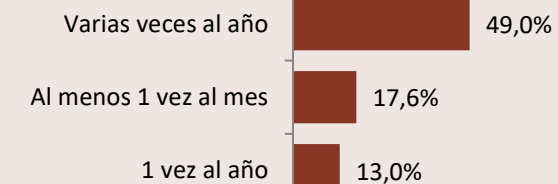
- Información sobre pago de ayudas, subvenciones, etc. (38%)
- Expedientes o Trámites ya iniciados (26%)
- Solicitar información otros trámites (20%)



Parado/ Buscando empleo

Servicios Sociales (44,8%)
 Trabajo (25,5%)
 Vivienda (9,6%)

- Información sobre pago de ayudas, subvenciones, etc. (33,1%)
- Solicitar información otros trámites (23,8%)
- Expedientes o Trámites ya iniciados (22,2%)



Resultados

Áreas más consultadas

**Jubilado/
Pensionista**
 Servicios Sociales (51,7%)
 Vivienda (14,2%)
 Sanidad (9,2%)

Trabajador por cuenta propia
 Vivienda (23,1%)
 Servicios Sociales (13,7%)
 Hacienda (13,7%)

Trabajador por cuenta ajena
 Servicios Sociales (21,2%)
 Enseñanza (17,4%)
 Vivienda (15,8%)

Cuidador entorno familiar
 Servicios Sociales (61,5%)
 Trabajo (15,4%)
 Hacienda (15,4%)

Motivos de consulta

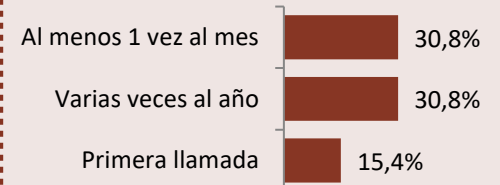
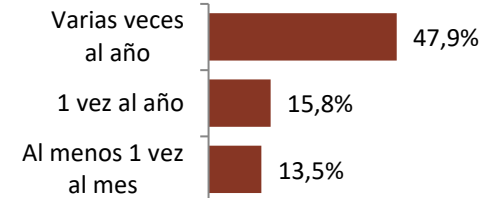
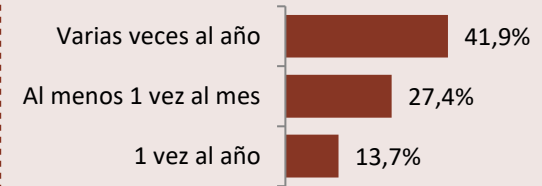
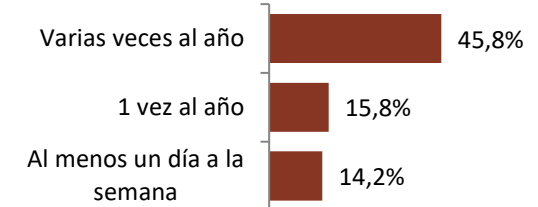
- Solicitar información otros trámites (30,8%)
- Expedientes o Trámites ya iniciados (30%)
- Información sobre pago de ayudas, subvenciones, etc. (28,3%)

- Solicitar información otros trámites (33,3%)
- Expedientes o Trámites ya iniciados (30,8%)
- Solicitar información trámites telemáticos (23,9%)

- Expedientes o Trámites ya iniciados (31,4%)
- Solicitar información otros trámites (30,7%)
- Solicitar información trámites telemáticos (22,8%)

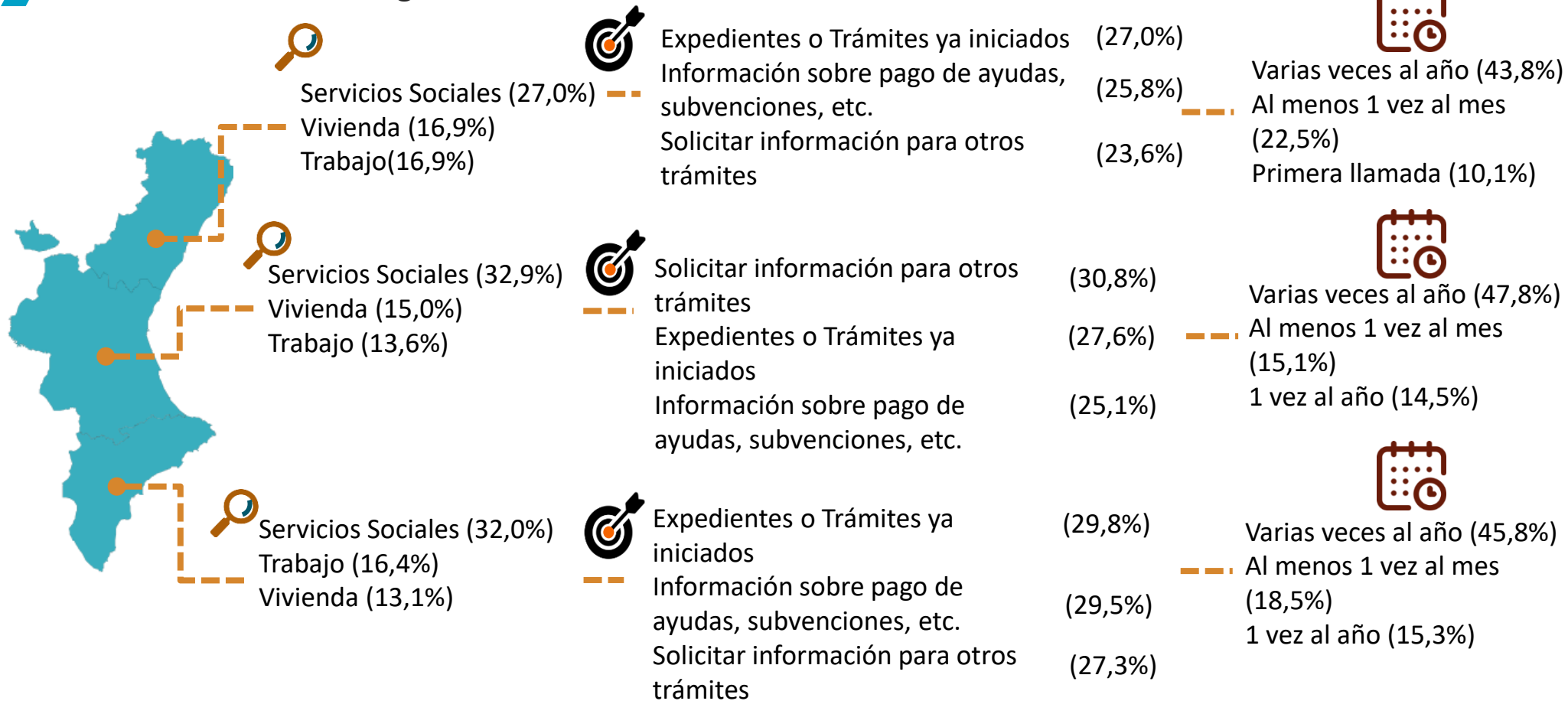
- Información sobre pago de ayudas, subvenciones, etc. (38,5%)
- Solicitar información otros trámites (30,8%)
- Expedientes o Trámites ya iniciados (30,8%)

Frecuencia de uso



CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Perfil sociodemográfico: Provincia



CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Perfil sociodemográfico: País de nacimiento



España



- Servicios Sociales (30,5%)
- Trabajo (15,3%)
- Vivienda (14,4%)



- Expedientes o Trámites ya iniciados (28,5%)
- Solicitar información para otros trámites (28,2%)
- Información sobre pago de ayudas, subvenciones, etc (25,3%)

Varias veces al año (45,8%)
 Al menos 1 vez al mes (16,4%)
 1 vez al año (15,3%)



Otro



- Servicios Sociales (38,1%)
- Vivienda (15,5%)
- Trabajo (11,6%)



- Expedientes o Trámites ya iniciados (32,3%)
- Información sobre pago de ayudas, subvenciones, etc (31,0%)
- Solicitar información para otros trámites (27,7%)

Varias veces al año (50,3%)
 Al menos 1 vez al mes (16,8%)
 Primera llamada (11,0%)



RESULTADOS

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Áreas de consulta

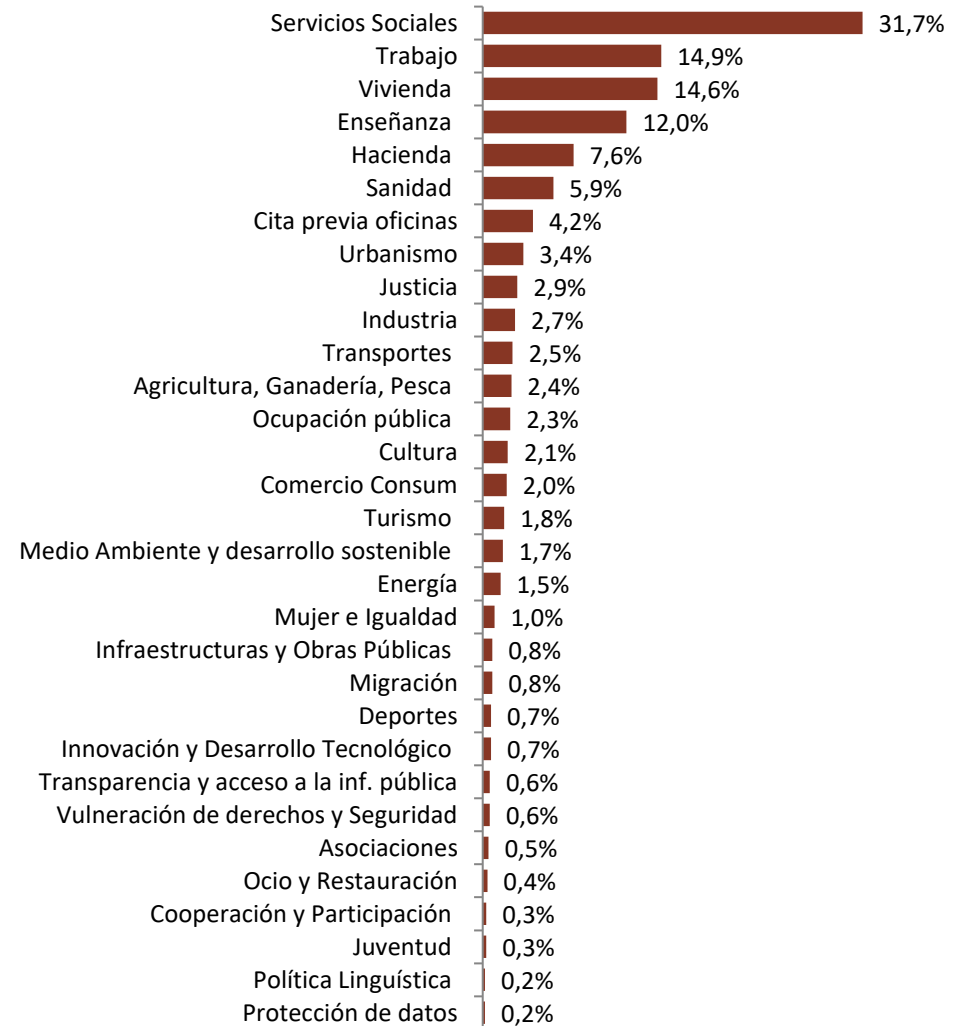
Motivos de consulta

Frecuencia de uso del servicio

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Áreas de consulta

El área de **Servicios Sociales** es la más consultada, representando aproximadamente un tercio de las llamadas al servicio 012. Le siguen, aunque con porcentajes significativamente más bajos, las áreas de **Trabajo, Vivienda y Enseñanza, todas ellas con una representación por encima del 10%.**



COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Áreas de consulta

	TOTAL	GÉNERO		EDAD				NIVEL EDUCATIVO			
		Mas.	Fem.	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 años y más	Sin estudios finalizados	Primarios o EGB	Secundarios	Universitarios
BASE		325	675	103	353	474	70	21	154	364	461
Servicios Sociales	31,7%	31,7%	31,7%	27,2%	30,6%	32,5%	38,6%	85,7%	58,4%	33,2%	19,1%
Trabajo	14,9%	12,6%	16,0%	14,6%	15,9%	16,0%	2,9%	9,5%	15,6%	15,4%	14,5%
Vivienda	14,6%	12,3%	15,7%	21,4%	14,2%	12,7%	20,0%	0,0%	9,7%	16,5%	15,4%
Enseñanza	12,0%	7,1%	14,4%	4,9%	10,8%	15,8%	2,9%	0,0%	3,2%	10,2%	16,9%
Hacienda	7,6%	9,2%	6,8%	3,9%	8,5%	8,0%	5,7%	0,0%	2,6%	6,6%	10,4%
Sanidad	5,9%	4,3%	6,7%	3,9%	6,8%	5,3%	8,6%	9,5%	6,5%	5,2%	6,1%
Cita previa oficinas	4,2%	3,7%	4,4%	4,9%	4,2%	4,4%	1,4%	0,0%	3,2%	5,8%	3,5%
Urbanismo	3,4%	3,7%	3,3%	4,9%	3,7%	3,2%	1,4%	0,0%	1,3%	3,3%	4,3%
Justicia	2,9%	0,3%	1,0%	0,0%	1,1%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	1,5%
Industria	2,7%	4,9%	1,6%	1,0%	2,3%	3,8%	0,0%	0,0%	0,6%	0,8%	5,0%
Transportes	2,5%	3,7%	1,9%	2,9%	1,4%	2,7%	5,7%	0,0%	1,3%	3,3%	2,4%
Agricultura, Ganadería, Pesca	2,4%	4,0%	1,6%	1,0%	1,1%	3,6%	2,9%	0,0%	1,3%	1,9%	3,3%
Ocupación pública	2,3%	2,2%	2,4%	2,9%	2,0%	2,5%	1,4%	0,0%	0,0%	3,3%	2,4%
Cultura	2,1%	2,8%	1,8%	1,9%	2,3%	1,9%	2,9%	0,0%	0,0%	1,6%	3,3%
Comercio y Consumo	2,0%	3,4%	1,3%	1,9%	2,0%	2,1%	1,4%	0,0%	0,6%	2,7%	2,0%
Turismo	1,8%	2,5%	1,5%	1,0%	1,1%	1,5%	8,6%	0,0%	1,9%	0,5%	2,8%
Medio Ambiente y desarrollo sostenible	1,7%	4,0%	0,6%	1,9%	1,7%	1,7%	1,4%	0,0%	0,6%	1,4%	2,4%
Energía	1,5%	2,2%	1,2%	0,0%	1,4%	1,7%	2,9%	0,0%	1,3%	1,1%	2,0%

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Áreas de consulta

	TOTAL	OCUPACIÓN							PROVINCIA				PAÍS DE NACIMIENTO	
		Estudiante	Labores del hogar	Parado o buscando empleo	Jubilado/a Pensionista	Cuenta propia	Cuenta ajena	Cuidador/a en el entorno familiar	Valencia	Alicante	Castellón	Otro	España	Otro
BASE		31	50	239	120	117	430	13	601	275	89	24	845	155
Servicios Sociales	31,7%	32,26%	46,00%	44,77%	51,67%	13,68%	21,16%	61,54%	32,9%	32,0%	27,0%	4,17%	30,5%	38,1%
Trabajo	14,9%	6,5%	30,0%	25,5%	3,3%	7,7%	13,5%	0,0%	13,6%	16,4%	16,9%	29,2%	15,5%	11,6%
Vivienda	14,6%	9,7%	12,0%	9,6%	14,2%	23,1%	15,8%	15,4%	15,0%	13,1%	16,9%	12,5%	14,4%	15,5%
Enseñanza	12,0%	22,6%	6,0%	7,9%	3,3%	10,3%	17,4%	0,0%	13,1%	10,5%	10,1%	12,5%	12,7%	8,4%
Hacienda	7,6%	3,2%	0,0%	2,9%	6,7%	13,7%	9,8%	15,4%	8,5%	5,1%	9,0%	12,5%	7,8%	6,5%
Sanidad	5,9%	6,5%	2,0%	4,6%	9,2%	3,4%	7,0%	0,0%	6,2%	4,4%	6,7%	12,5%	6,3%	3,9%
Cita previa oficinas	4,2%	12,9%	4,0%	4,6%	2,5%	1,7%	4,4%	7,7%	4,8%	3,3%	4,5%	0,0%	3,8%	6,5%
Urbanismo	3,4%	0,0%	2,0%	1,7%	1,7%	12,8%	2,6%	7,7%	3,2%	3,3%	5,6%	4,2%	3,6%	2,6%
Justicia	2,9%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	1,7%	0,7%	0,0%	0,7%	1,1%	1,1%	0,0%	0,1%	4,5%
Industria	2,7%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	9,4%	3,3%	0,0%	2,2%	2,2%	5,6%	12,5%	3,1%	0,6%
Transportes	2,5%	0,0%	0,0%	1,7%	2,5%	5,1%	2,8%	0,0%	2,2%	3,3%	2,2%	0,0%	2,7%	1,3%
Agricultura, Ganadería, Pesca	2,4%	0,0%	0,0%	1,3%	4,2%	6,0%	2,1%	0,0%	2,7%	1,5%	4,5%	0,0%	2,7%	0,6%
Ocupación pública	2,3%	6,5%	0,0%	2,5%	0,8%	0,0%	3,3%	0,0%	2,3%	2,9%	1,1%	0,0%	2,6%	0,6%
Cultura	2,1%	3,2%	4,0%	0,8%	0,8%	3,4%	2,6%	0,0%	1,7%	2,5%	4,5%	0,0%	2,5%	0,0%
Comercio y Consumo	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%	6,8%	2,1%	0,0%	2,5%	1,8%	0,0%	0,0%	2,1%	1,3%
Turismo	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	5,8%	2,6%	1,9%	0,0%	1,2%	2,2%	4,5%	4,2%	2,0%	0,6%
Medio Ambiente y desarrollo sostenible	1,7%	3,2%	0,0%	0,4%	0,8%	4,3%	2,1%	0,0%	1,0%	2,5%	3,4%	4,2%	2,0%	0,0%
Energía	1,5%	0,0%	2,0%	0,4%	0,8%	1,7%	2,3%	0,0%	1,2%	2,5%	1,1%	0,0%	1,7%	0,6%

Diferencias significativas
Superior/Inferior al total

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

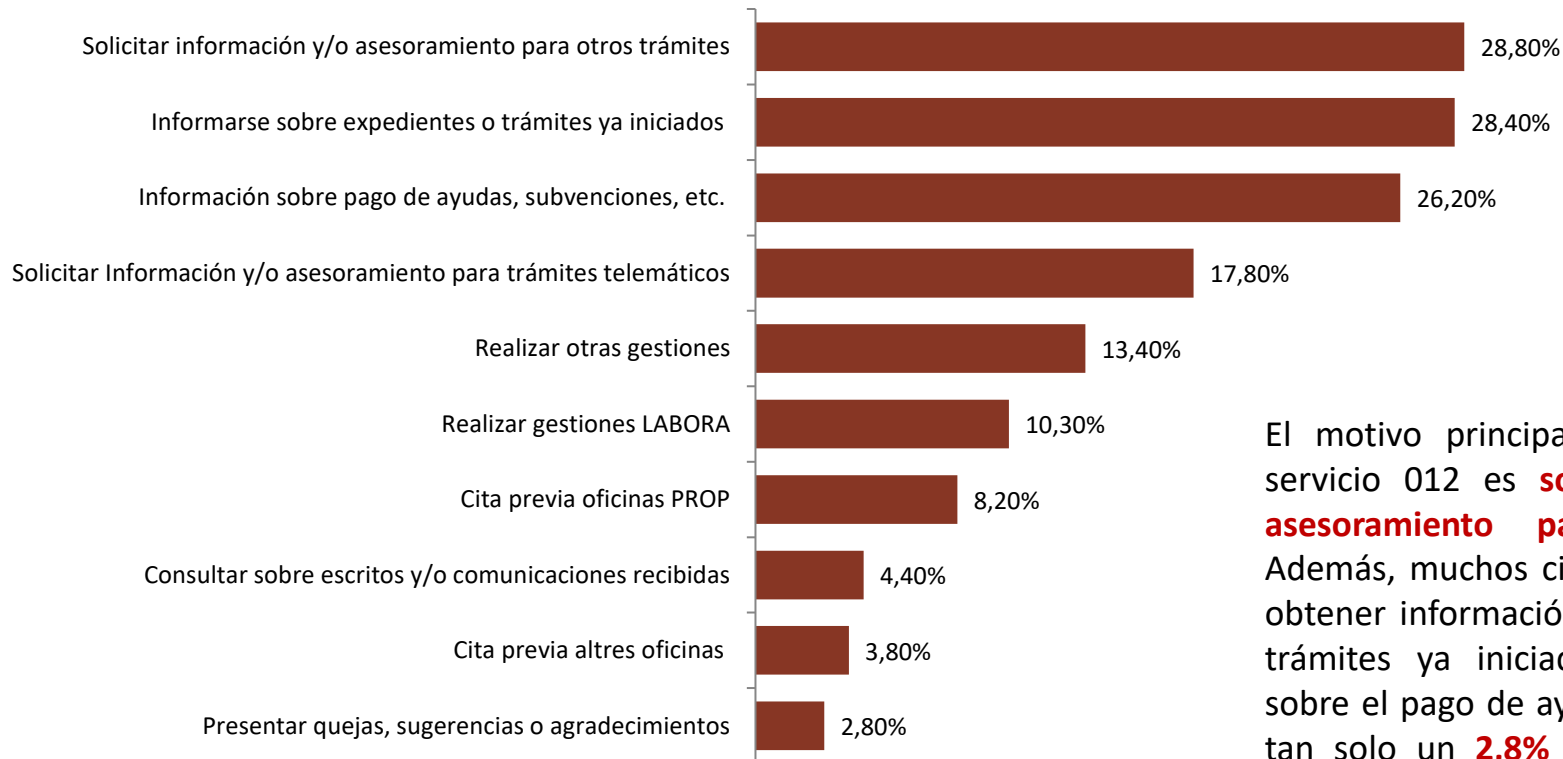
Áreas de consulta

	TOTAL	Solicitar Información y/o asesoramiento para trámites telemáticos	Solicitar información y/o asesoramiento para otros trámites	Informarse sobre expedientes o trámites ya iniciados	Consultar sobre escritos y/o comunicaciones recibidas	Presentar quejas, sugerencias o agradecimientos	Presentar y registrar documentos para la Generalitat	Registrar documentación para otras Administraciones Públicas	Solicitar firma digital o clave electrónica	Recogida de documentación	Realizar gestiones ADA	Todos los días	Al menos un día a la semana	Al menos 1 vez al mes	Varias veces al año	1 vez al año	Menos de 1 vez al año	Primera llamada
BASE		178	288	284	44	28	262	134	82	38	103	12	75	165	465	145	56	82
Servicios Sociales	31,7%	15,7%	34,0%	41,2%	20,5%	28,6%	55,3%	12,7%	26,8%	36,8%	20,4%	58,3%	54,7%	38,2%	28,4%	26,9%	28,6%	23,2%
Trabajo	14,9%	13,5%	11,1%	8,1%	15,9%	3,6%	9,9%	16,4%	11,0%	31,6%	71,8%	8,3%	4,0%	12,7%	17,4%	13,8%	17,9%	15,9%
Vivienda	14,6%	16,3%	20,1%	15,1%	29,5%	14,3%	23,3%	12,7%	23,2%	10,5%	3,9%	8,3%	14,7%	17,6%	16,1%	9,0%	19,6%	7,3%
Enseñanza	12,0%	15,7%	18,4%	10,6%	18,2%	10,7%	5,3%	18,7%	14,6%	2,6%	6,8%	16,7%	6,7%	6,1%	14,2%	13,1%	5,4%	18,3%
Hacienda	7,6%	16,9%	9,7%	8,5%	22,7%	3,6%	4,2%	10,4%	14,6%	10,5%	2,9%	0,0%	9,3%	9,7%	7,1%	9,7%	0,0%	7,3%
Sanidad	5,9%	7,9%	4,9%	7,0%	4,5%	25,0%	3,4%	10,4%	11,0%	2,6%	2,9%	0,0%	5,3%	8,5%	5,8%	4,1%	1,8%	8,5%
Cita previa oficinas	4,2%	10,1%	2,4%	3,9%	6,8%	10,7%	3,1%	4,5%	18,3%	18,4%	7,8%	0,0%	4,0%	2,4%	6,2%	2,1%	3,6%	1,2%
Urbanismo	3,4%	1,1%	5,9%	3,5%	0,0%	3,6%	2,7%	5,2%	7,3%	0,0%	3,9%	0,0%	8,0%	3,6%	3,0%	2,8%	3,6%	2,4%
Justicia	2,9%	3,9%	4,2%	3,9%	4,5%	3,6%	1,1%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	4,0%	2,4%	1,9%	4,8%	1,8%	6,1%
Industria	2,7%	4,5%	3,5%	4,2%	6,8%	3,6%	1,9%	4,5%	2,4%	2,6%	1,0%	0,0%	6,7%	4,2%	1,5%	4,1%	1,8%	1,2%
Transportes	2,5%	3,9%	1,0%	2,8%	2,3%	0,0%	1,9%	8,2%	2,4%	0,0%	1,9%	0,0%	1,3%	3,0%	1,9%	2,8%	3,6%	4,9%
Agricultura, Ganadería, Pesca	2,4%	3,4%	2,8%	2,1%	9,1%	3,6%	1,1%	4,5%	3,7%	0,0%	0,0%	0,0%	8,0%	0,6%	3,4%	0,7%	0,0%	0,0%
Ocupación pública	2,3%	2,8%	4,2%	2,5%	6,8%	0,0%	1,5%	3,0%	4,9%	5,3%	2,9%	0,0%	0,0%	0,6%	3,4%	1,4%	5,4%	1,2%
Cultura	2,1%	3,4%	2,8%	2,8%	9,1%	7,1%	3,8%	3,0%	4,9%	5,3%	1,0%	0,0%	4,0%	1,8%	2,2%	2,1%	0,0%	2,4%
Comercio y Consumo	2,0%	2,2%	1,7%	0,7%	0,0%	3,6%	2,7%	1,5%	4,9%	2,6%	0,0%	8,3%	1,3%	0,6%	2,8%	2,1%	1,8%	0,0%
Turismo	1,8%	2,2%	2,1%	2,1%	6,8%	3,6%	2,7%	5,2%	0,0%	2,6%	1,0%	0,0%	5,3%	0,0%	1,3%	2,8%	1,8%	3,7%
Medio Ambiente y desarrollo sostenible	1,7%	1,7%	2,1%	2,5%	4,5%	14,3%	1,9%	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,3%	3,0%	1,5%	0,7%	0,0%	0,0%
Energía	1,5%	1,7%	1,0%	3,2%	4,5%	3,6%	3,4%	1,5%	1,2%	5,3%	1,0%	0,0%	4,0%	1,2%	1,7%	1,4%	0,0%	0,0%

Diferencias significativas
Superior/Inferior al total

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Motivos



El motivo principal de las llamadas al servicio 012 es **solicitar información y asesoramiento para otros trámites**. Además, muchos ciudadanos llaman para obtener información sobre expedientes o trámites ya iniciados y para consultar sobre el pago de ayudas. Por el contrario, tan solo un **2,8% llama para presentar quejas, sugerencias o agradecimientos**.

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Motivos

	TOTAL	GÉNERO		EDAD				NIVEL EDUCATIVO			
		Mas.	Fem.	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 años y más	Sin estudios finalizados	Primarios o EGB	Secundarios	Universitarios
BASE		325	675	103	353	474	70	21	154	364	461
Solicitar Información y/o asesoramiento para trámites telemáticos	17,8%	19,1%	17,2%	22,3%	19,8%	16,2%	11,4%	4,8%	5,2%	15,7%	24,3%
Solicitar información y/o asesoramiento para otros trámites	28,8%	28,3%	29,0%	24,3%	26,3%	31,0%	32,9%	14,3%	24,0%	27,5%	32,1%
Informarse sobre expedientes o trámites ya iniciados	28,4%	32,9%	26,2%	24,3%	32,6%	27,0%	22,9%	23,8%	27,3%	26,4%	30,6%
Consultar sobre escritos y/o comunicaciones recibidas	4,4%	4,6%	4,3%	2,9%	3,7%	5,1%	5,7%	0,0%	0,0%	4,9%	5,6%
Presentar quejas, sugerencias o agradecimientos	2,8%	4,3%	2,1%	3,9%	1,4%	3,4%	4,3%	0,0%	3,9%	2,5%	2,8%
Información sobre pago de ayudas, subvenciones, etc.	26,2%	23,4%	27,6%	34,0%	26,6%	22,8%	35,7%	47,6%	36,4%	30,2%	18,7%
Realizar otras gestiones	13,4%	13,5%	13,3%	15,5%	11,0%	14,1%	17,1%	9,5%	14,9%	10,4%	15,4%
Cita previa oficinas PROP	8,2%	7,4%	8,6%	4,9%	7,6%	9,3%	8,6%	4,8%	5,8%	10,2%	7,6%
Cita previa otras oficinas	3,8%	3,4%	4,0%	3,9%	3,4%	4,2%	2,9%	4,8%	3,2%	4,7%	3,3%
Realizar gestiones LABORA	10,3%	10,5%	10,2%	9,7%	9,6%	11,6%	5,7%	9,5%	11,7%	12,1%	8,5%

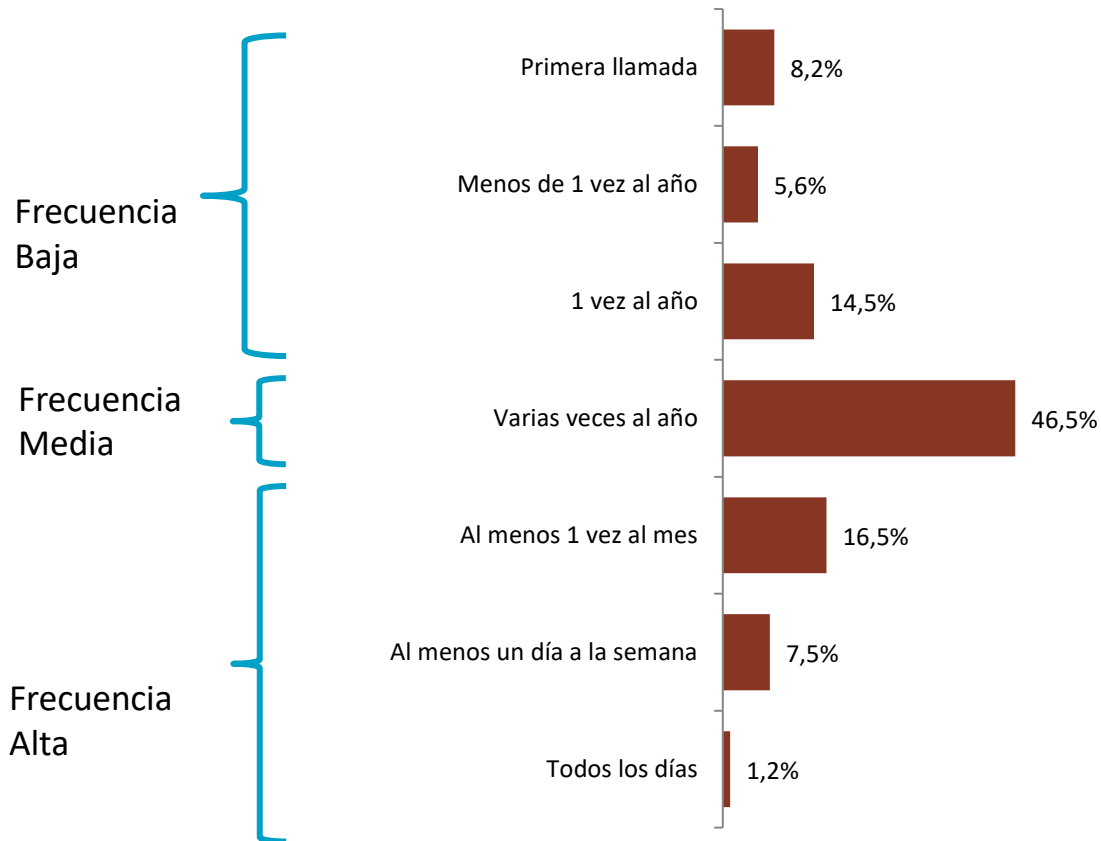
COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Motivos

	TOTAL	OCUPACIÓN							PROVINCIA				PAÍS DE NACIMIENTO	
		Estudiante	Labores del hogar	Parado o buscando empleo	Jubilado/a Pensionista	Cuenta propia	Cuenta ajena	Cuidador/a en el entorno familiar	Valencia	Alicante	Castellón	Otro	España	Otro
BASE		31	50	239	120	117	430	13	601	275	89	24	845	155
Solicitar Información y/o asesoramiento para trámites telemáticos	17,8%	29,0%	10,0%	11,3%	8,3%	23,9%	22,8%	7,7%	16,3%	18,2%	23,6%	33,3%	17,9%	17,4%
Solicitar información y/o asesoramiento para otros trámites	28,8%	29,0%	20,0%	23,8%	30,8%	33,3%	30,7%	30,8%	30,8%	27,3%	23,6%	20,8%	28,2%	32,3%
Informarse sobre expedientes o trámites ya iniciados	28,4%	22,6%	26,0%	22,2%	30,0%	30,8%	31,4%	30,8%	27,6%	29,8%	27,0%	33,3%	28,5%	27,7%
Consultar sobre escritos y/o comunicaciones recibidas	4,4%	6,5%	2,0%	2,5%	3,3%	6,0%	5,6%	0,0%	4,7%	4,4%	4,5%	0,0%	4,4%	4,5%
Presentar quejas, sugerencias o agradecimientos	2,8%	9,7%	0,0%	0,8%	3,3%	5,1%	3,0%	0,0%	1,8%	5,1%	3,4%	0,0%	2,5%	4,5%
Información sobre pago de ayudas, subvenciones, etc.	26,2%	25,8%	38,0%	33,1%	28,3%	19,7%	21,9%	38,5%	25,1%	29,5%	25,8%	12,5%	25,3%	31,0%
Realizar otras gestiones	13,4%	16,1%	10,0%	10,9%	15,0%	15,4%	14,2%	7,7%	13,0%	13,1%	18,0%	8,3%	13,8%	11,0%
Cita previa oficinas PROP	8,2%	16,1%	10,0%	7,1%	8,3%	11,1%	7,0%	15,4%	9,0%	5,5%	12,4%	8,3%	7,5%	12,3%
Cita previa altres oficinas	3,8%	6,5%	4,0%	5,0%	5,0%	1,7%	3,0%	7,7%	4,0%	4,4%	2,2%	0,0%	3,4%	5,8%
Realizar gestiones LABORA	10,3%	12,9%	18,0%	19,7%	5,8%	6,8%	6,3%	7,7%	10,5%	11,3%	6,7%	12,5%	10,4%	9,7%

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Frecuencia de uso



Casi la mitad de los ciudadanos utilizan el servicio en una frecuencia baja, llamando **varias veces al año**, es decir, con una frecuencia media.

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Frecuencia de uso

	TOTAL	GÉNERO		EDAD				NIVEL EDUCATIVO			
		Mas.	Fem.	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 años y más	Sin estudios finalizados	Primarios o EGB	Secundarios	Universitarios
BASE		325	675	103	353	474	70	21	154	364	461
Todos los días	1,2%	1,2%	1,2%	1,0%	1,7%	1,1%	0,0%	9,5%	1,9%	1,1%	0,7%
Al menos un día a la semana	7,5%	8,9%	6,8%	9,7%	7,1%	7,2%	8,6%	14,3%	8,4%	6,6%	7,6%
Al menos 1 vez al mes	16,5%	15,1%	17,2%	19,4%	16,4%	17,3%	7,1%	23,8%	24,7%	13,5%	15,8%
Varias veces al año	46,5%	43,4%	48,0%	36,9%	43,6%	49,8%	52,9%	38,1%	41,6%	47,5%	47,7%
1 vez al año	14,5%	16,0%	13,8%	17,5%	15,9%	12,7%	15,7%	4,8%	9,7%	16,5%	15,0%
Menos de 1 vez al año	5,6%	5,8%	5,5%	3,9%	6,2%	5,7%	4,3%	4,8%	8,4%	5,2%	5,0%
Primera llamada	8,2%	9,5%	7,6%	11,7%	9,1%	6,3%	11,4%	4,8%	5,2%	9,6%	8,2%

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Frecuencia de uso

	TOTAL	OCUPACIÓN							PROVINCIA				PAÍS DE NACIMIENTO	
		Estudiante	Labores del hogar	Parado o buscando empleo	Jubilado/a Pensionista	Cuenta propia	Cuenta ajena	Cuidador/a en el entorno familiar	Valencia	Alicante	Castellón	Otro	España	Otro
BASE		31	50	239	120	117	430	13	601	275	89	24	845	155
Todos los días	1,2%	0,0%	2,0%	1,7%	2,5%	0,0%	0,9%	0,0%	1,0%	2,2%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%
Al menos un día a la semana	7,5%	0,0%	12,0%	5,9%	14,2%	11,1%	5,6%	7,7%	7,8%	6,2%	9,0%	0,0%	7,3%	8,4%
Al menos 1 vez al mes	16,5%	25,8%	24,0%	17,6%	7,5%	27,4%	13,5%	30,8%	15,1%	18,5%	22,5%	12,5%	16,4%	16,8%
Varias veces al año	46,5%	45,2%	40,0%	49,0%	45,8%	41,9%	47,9%	30,8%	47,8%	45,8%	43,8%	29,2%	45,8%	50,3%
1 vez al año	14,5%	12,9%	12,0%	13,0%	15,8%	13,7%	15,8%	7,7%	14,5%	15,3%	9,0%	29,2%	15,3%	10,3%
Menos de 1 vez al año	5,6%	3,2%	8,0%	4,6%	3,3%	3,4%	7,2%	7,7%	6,3%	4,4%	5,6%	0,0%	6,0%	3,2%
Primera llamada	8,2%	12,9%	2,0%	8,4%	10,8%	2,6%	9,1%	15,4%	7,5%	7,6%	10,1%	29,2%	7,7%	11,0%



RESULTADOS

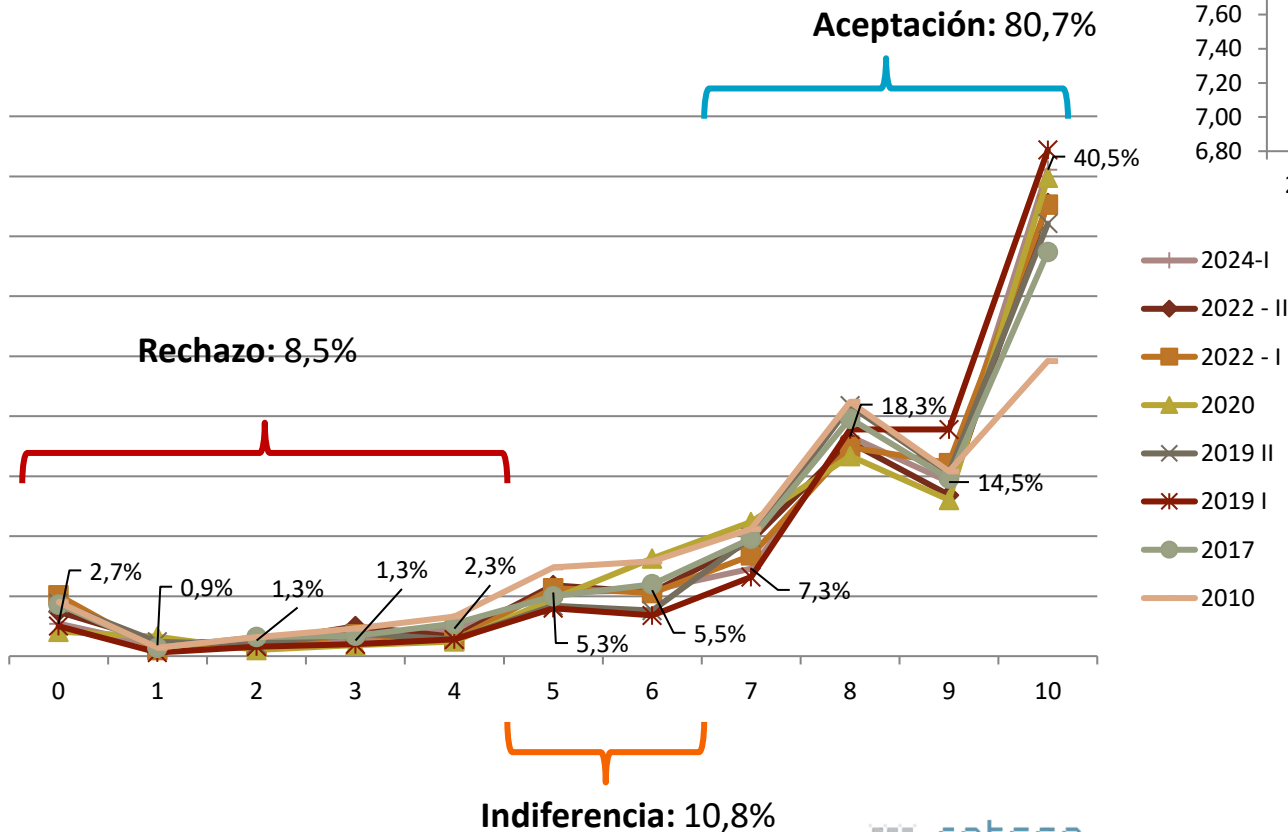
ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Satisfacción global

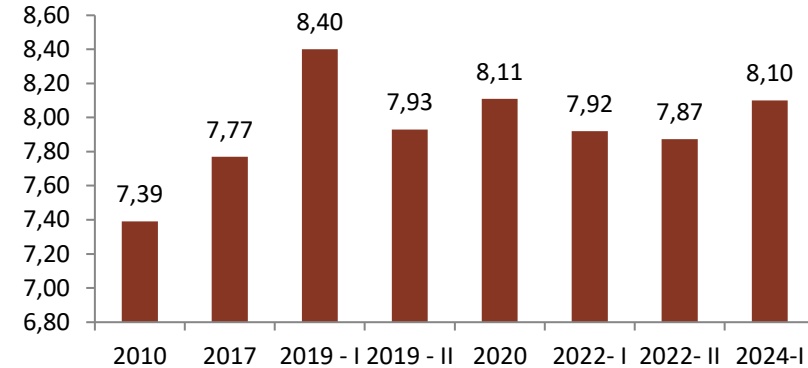
Satisfacción por atributos

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Satisfacción Global



Media: **8,10**



En términos generales, se ha observado un **ligero aumento** en la satisfacción de los ciudadanos que utilizan el servicio 012. El **80,7%** de los ciudadanos encuestados le han otorgado una **nota de aceptación**. El servicio ha alcanzado una nota media de **8,10 sobre 10**, lo que representa un **incremento de 0,23** puntos en comparación con el estudio anterior.

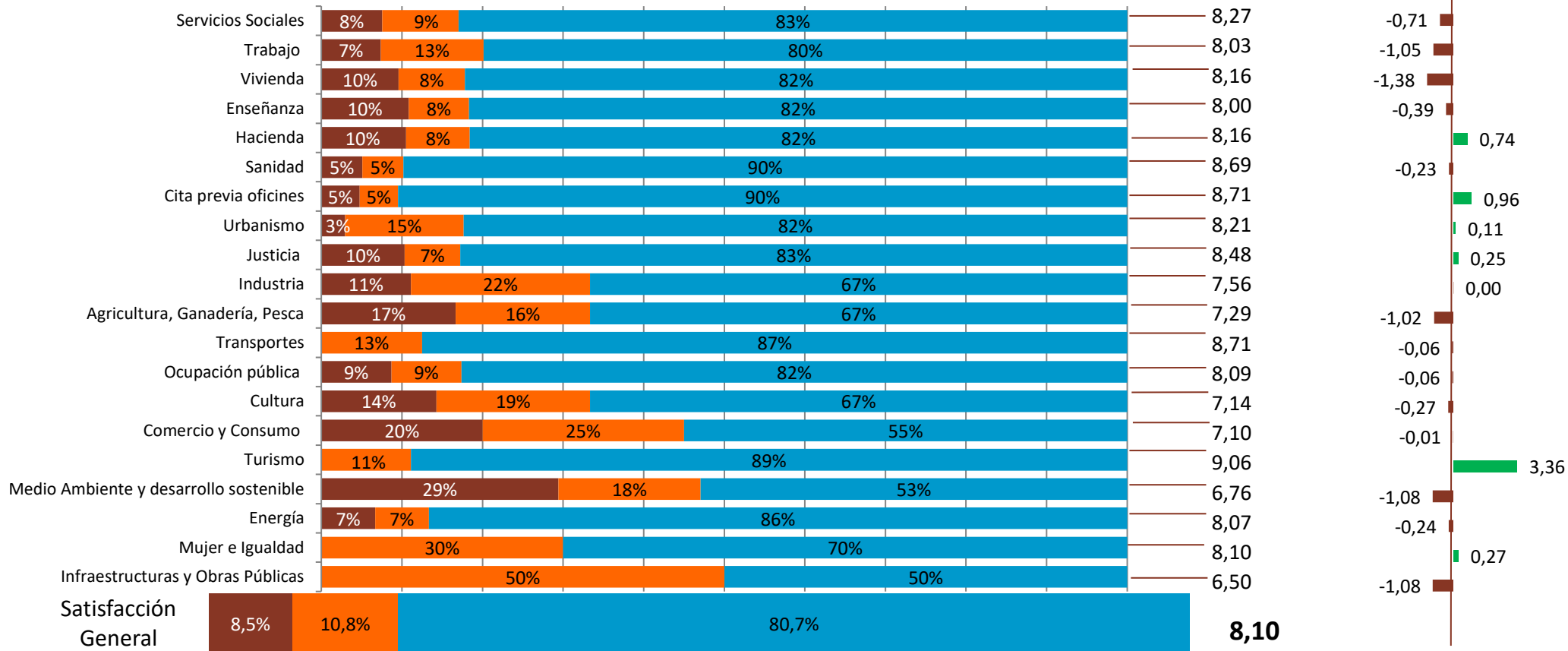
ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Satisfacción Global por áreas

Valoración media
Media

Evolución oleada anterior

Rechazo Indiferencia Aceptación





ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Satisfacción Global por áreas

La **satisfacción general** en diferentes áreas se distribuye de la siguiente manera:

- **Aceptación:** representa el **80,7%**.
- **Indiferencia:** corresponde al **10,8%**.
- **Rechazo:** constituye el **8,5%**.

En promedio, la **valoración general** es de **8,10 puntos** sobre 10.

Al analizar **áreas específicas**:

- **Turismo:** destaca con una media de **9,06 puntos**.
- **Transporte y cita previa:** ambas tienen una media de **8,71 puntos**.
- **Sanidad:** se encuentra en cuarto lugar con una media de **8,69 puntos**.

Por otro lado, las áreas con **peor valoración** (por debajo de 7) son:

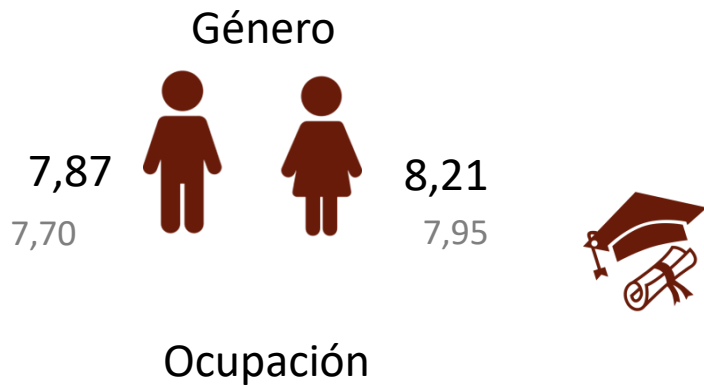
- **Infraestructuras y obras públicas:** media de **6,5 puntos**.
- **Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible:** media de **6,76 puntos**.

En **comparación con la oleada anterior**, las áreas en las que ha crecido su valoración son:

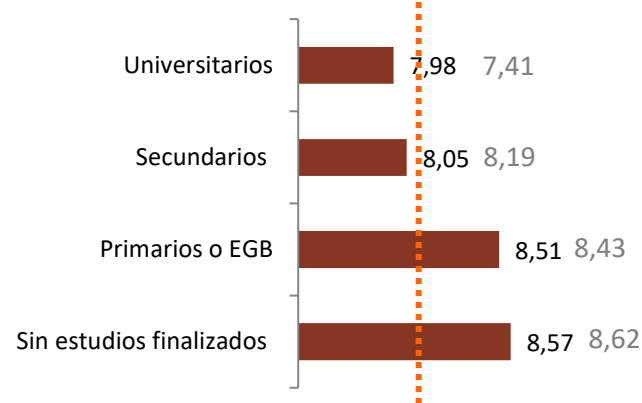
- **Turismo:** ha experimentado un gran crecimiento (+3,36 puntos).
- **Mujer e Igualdad, Hacienda, Cita previa en oficinas, Urbanismo y Justicia.**

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

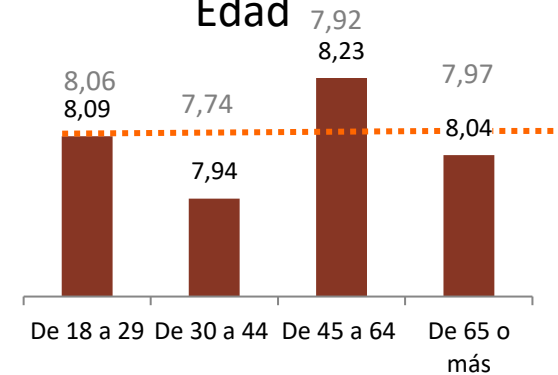
Nivel de satisfacción por variables sociodemográficas



Nivel educativo



Edad



Al analizar **la nota media por variables sociodemográficas**, se observa que es **ligeramente superior** a las del año pasado en la mayoría de las variables.

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Nivel de satisfacción por variables sociodemográficas

País de nacimiento

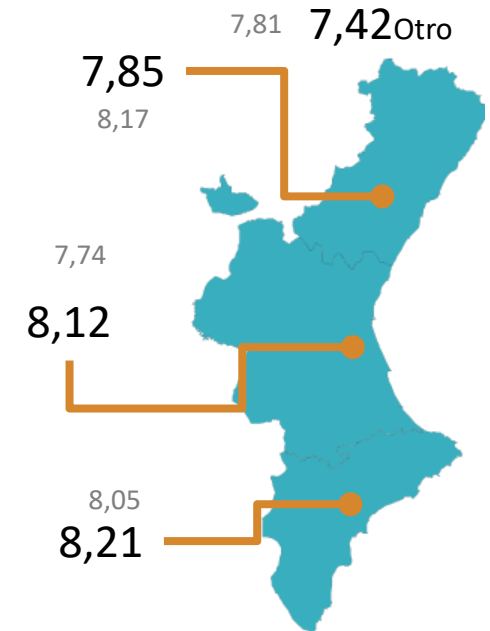


Al analizar **la nota media por variables sociodemográficas**, se observa que ésta es **superior** a la de la oleada anterior en Valencia y Alicante. Sin embargo, en Castellón desciende ligeramente.

Los usuarios cuyo **país de nacimiento es distinto a España**, otorgan una valoración ligeramente superior que los nacidos en España **(+0,47 puntos)**.

*El país de nacimiento es una variable nueva en el estudio, por este motivo no cuenta con datos correspondientes al anterior periodo

Provincia

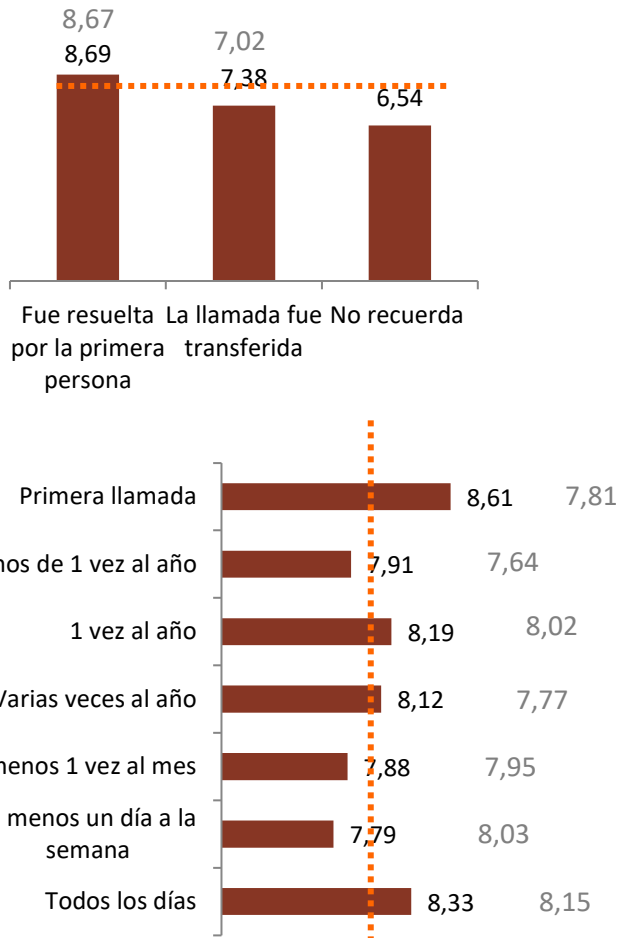


Media 8,10

Datos en Gris, datos 2022-II

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Nivel de satisfacción por motivos, frecuencia y resolución.



Al analizar la satisfacción **por motivos de uso del servicio**, se observa lo siguiente:

- Las personas que **piden cita previa a otras oficinas o a las oficinas PROP** son las más satisfechas con el servicio.
- Aquellas que **presentan quejas, sugerencias o agradecimientos** son las más insatisfechas.
- Por otra parte, las personas que afirman que su llamada ha sido **transferida a otros departamentos de la Generalitat o no recuerdan**, tienen un nivel de satisfacción por debajo de la media. En cambio, las que fueran resueltas **por la primera persona** tienen un nivel de **satisfacción superior**.



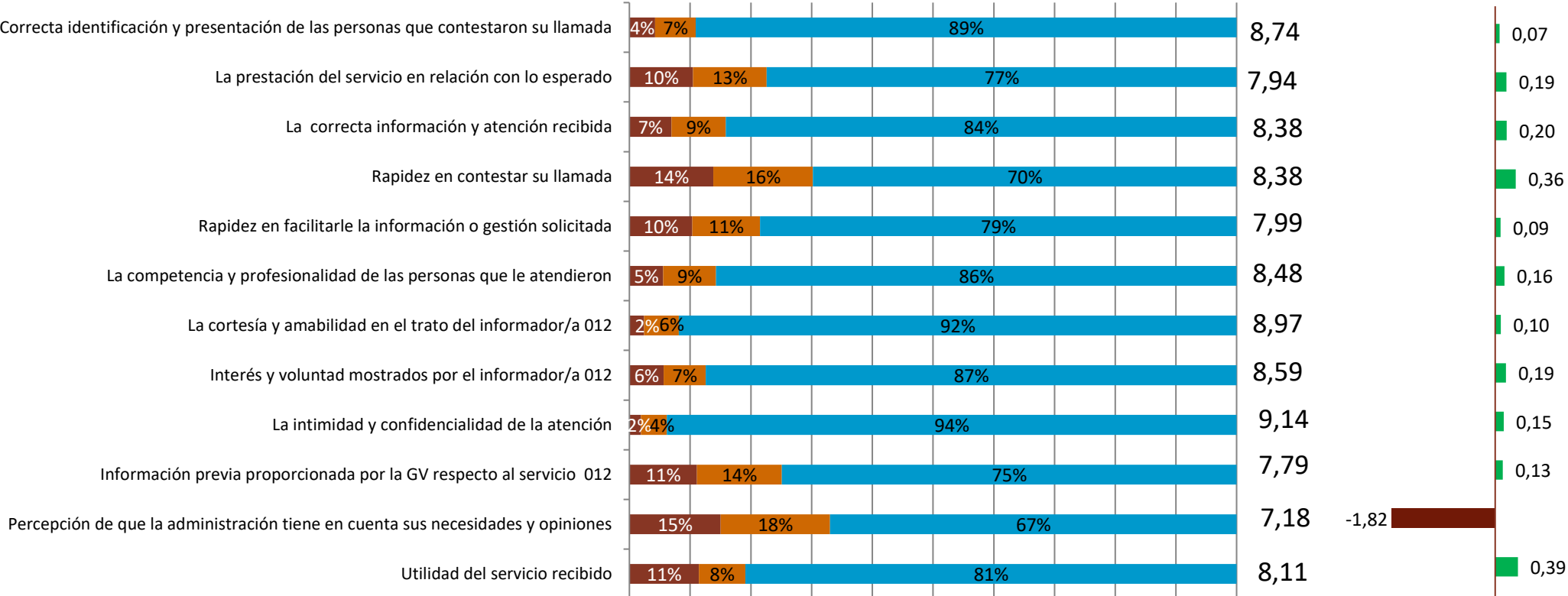
ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos

■ Rechazo ■ Indiferencia ■ Aceptación

Valoración media
Media

Evolución oleada anterior





ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos

Al analizar los diferentes atributos, los que obtienen una mayor **satisfacción** son:

- **La intimidad y confidencialidad de la atención:** destaca con una media de **9,14 puntos**.
- **La cortesía y amabilidad en el trato del informador/a 012:** tiene una media de **8,97 puntos**.
- **Correcta identificación y presentación de las personas que contestaron su llamada:** se encuentra en tercer lugar con una media de **8,74 puntos**.

Por otro lado, los atributos con **peor valoración** (por debajo de 8) son:

- **Percepción de que la administración tiene en cuenta sus necesidades y opiniones:** media de **7,18 puntos**.
- **Información previa proporcionada por la GV respecto al servicio 012:** media de **7,79 puntos**.
- **La prestación del servicio en relación con lo esperado:** media de **7,94 puntos**.
- **Rapidez en facilitarle la información o gestión solicitada:** media de **7,99 puntos**.

En **comparación con la oleada anterior:**

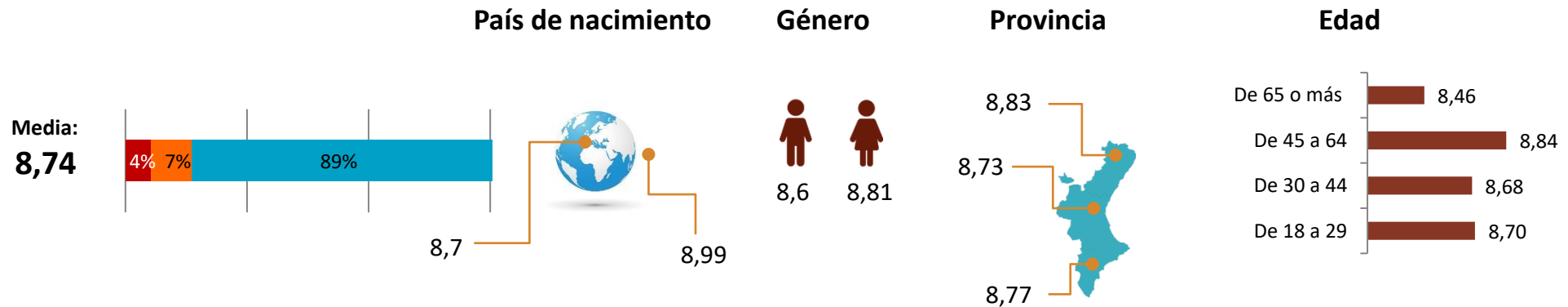
- La valoración media de todos los atributos a excepción de **Percepción de que la administración tiene en cuenta sus necesidades y opiniones** aumenta. En concreto, este atributo experimenta una caída bastante relevante (**-1,82 puntos**).

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación

Elementos tangibles

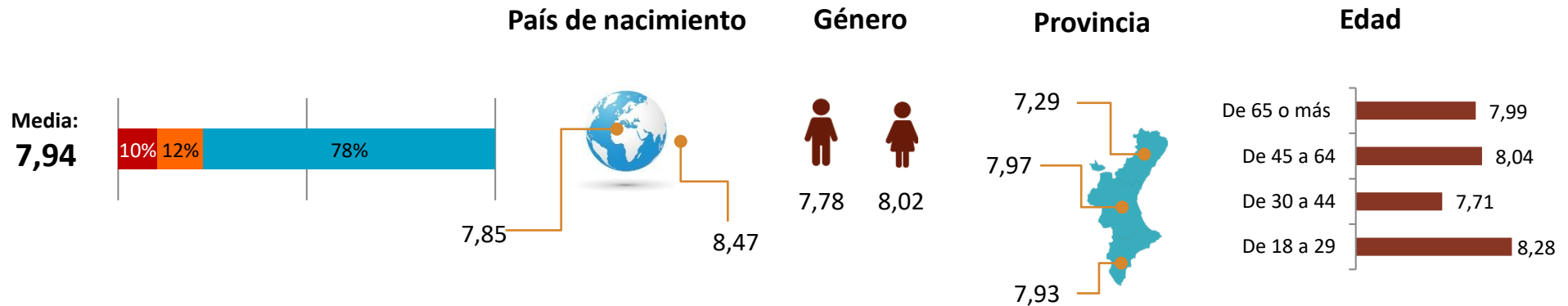
Correcta identificación y presentación de las personas que contestaron su llamada



ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación
Fiabilidad

La prestación del servicio en relación con lo esperado



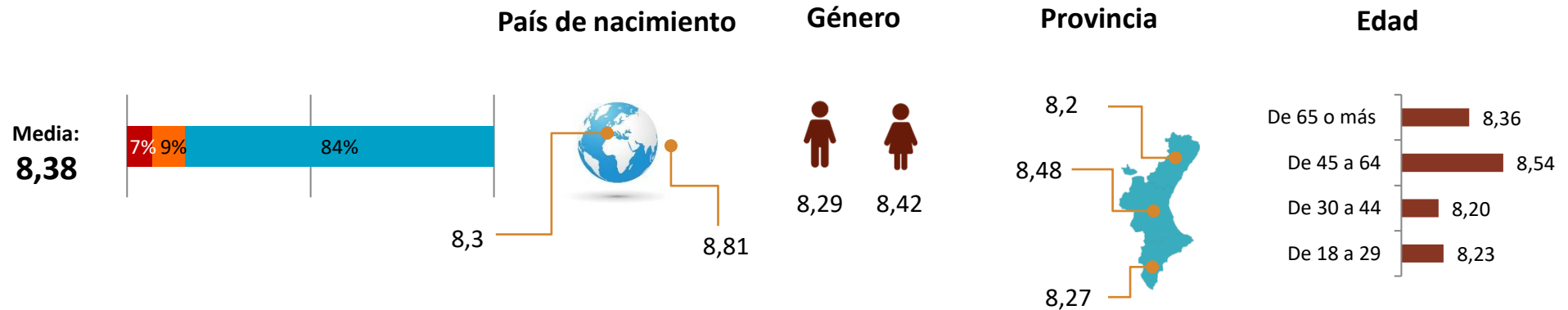


ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación

Fiabilidad

La correcta información y atención recibida

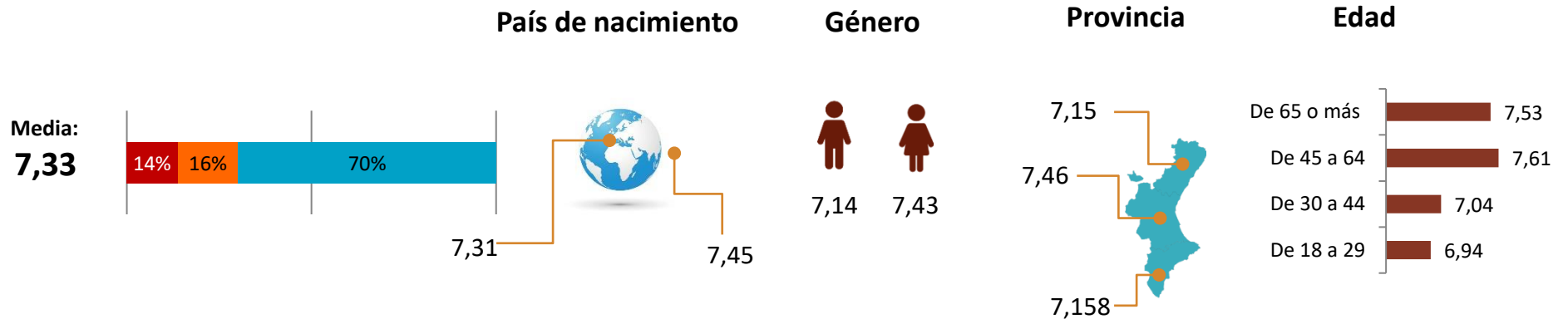


ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación

Capacidad de respuesta

Rapidez en contestar su llamada

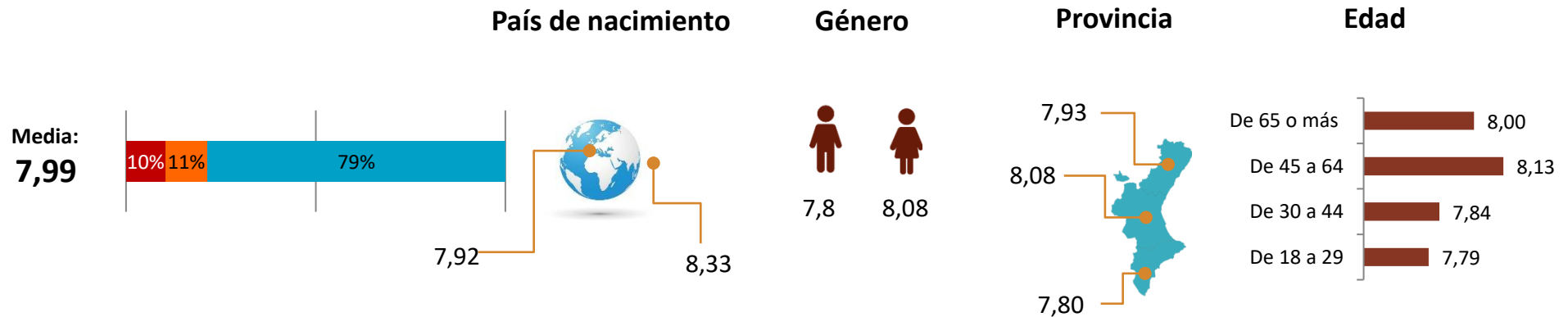


ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación

Capacidad de respuesta

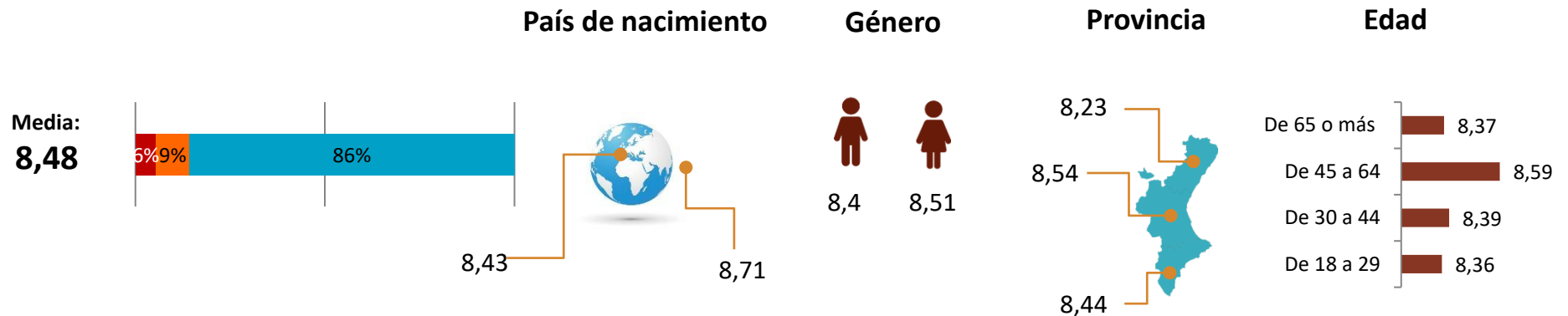
Rapidez en facilitarle la información o gestión solicitada



ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación
Profesionalidad

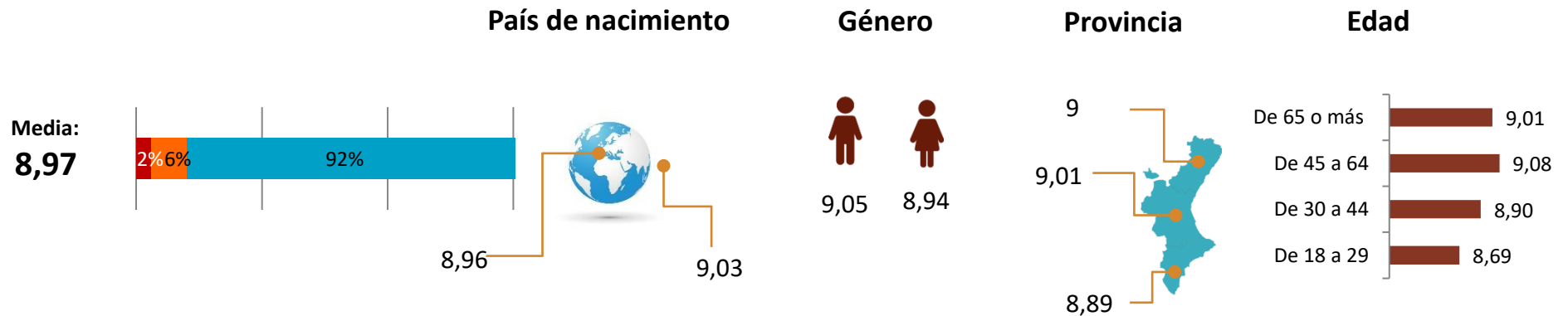
La competencia y profesionalidad de las personas que le atendieron



ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación
Atención personalizada

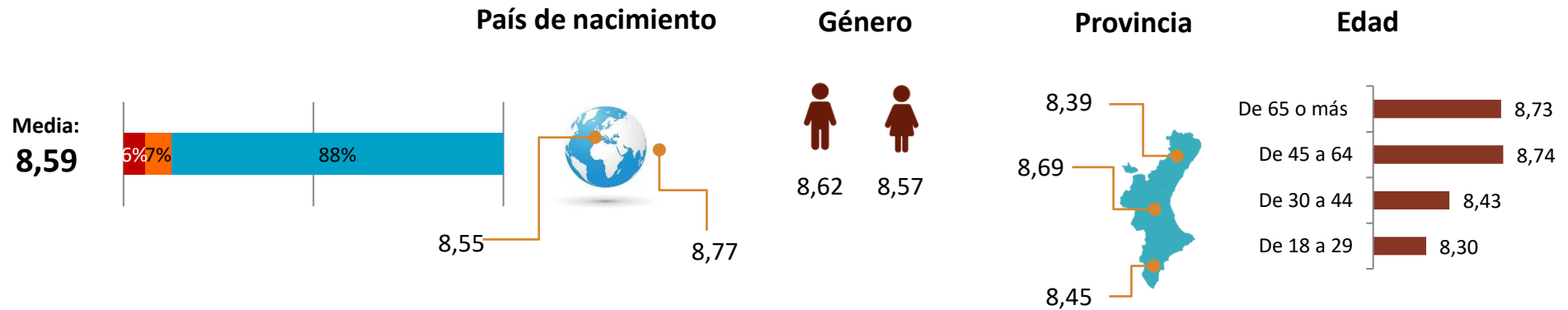
La cortesía y amabilidad en el trato del agente 012



ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación
Atención personalizada

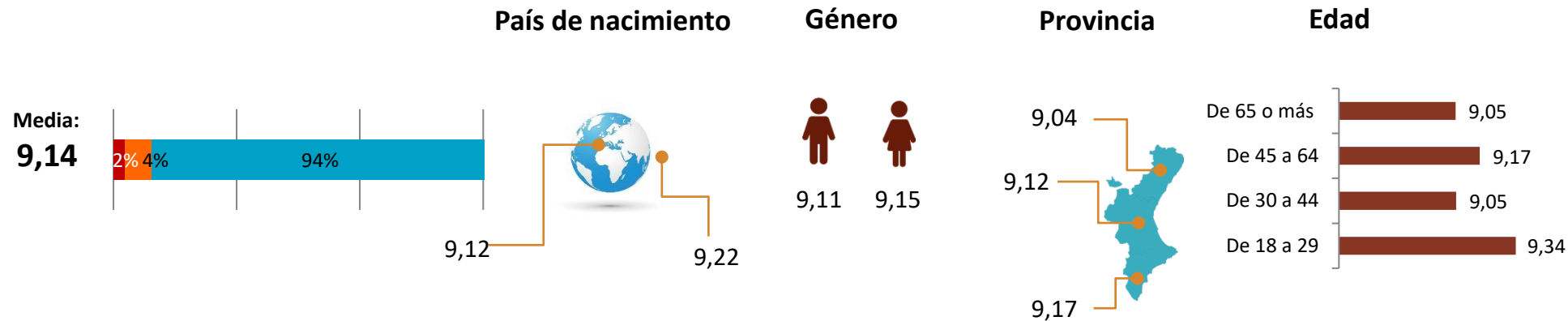
Interés y voluntad mostrados por el agente 012



ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación
Atención personalizada

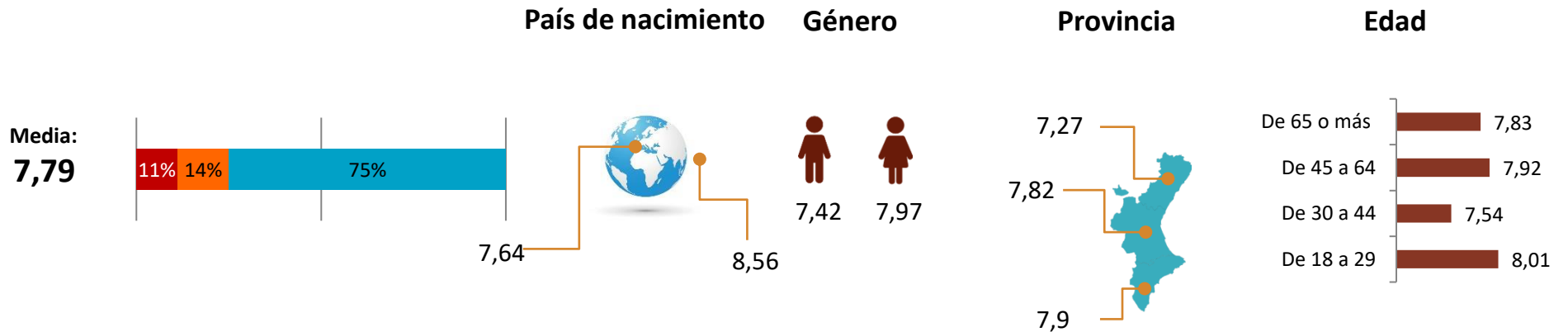
La intimidad y confidencialidad de la atención



ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación
Accesibilidad

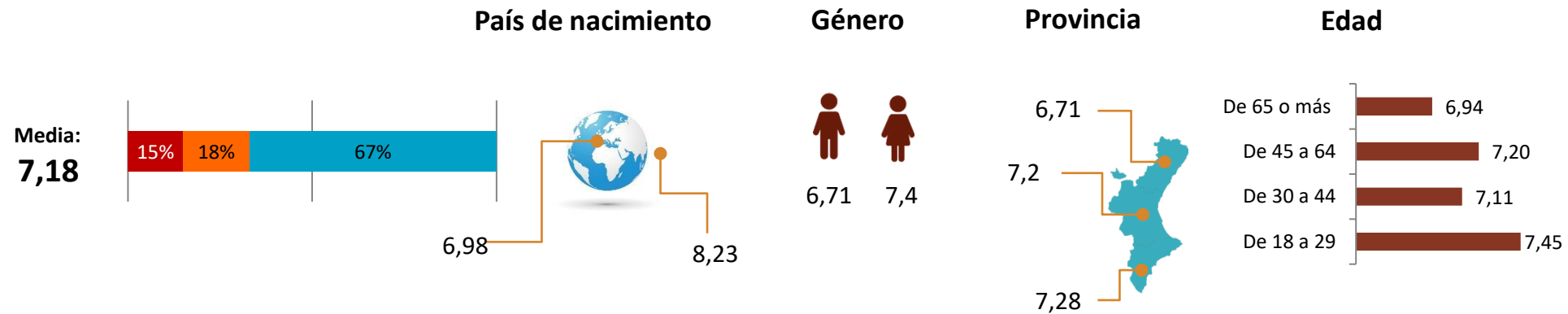
Información previa proporcionada por la GV respecto al servicio 012



ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación
Comunicación

Percepción de que la administración tiene en cuenta sus necesidades y opiniones

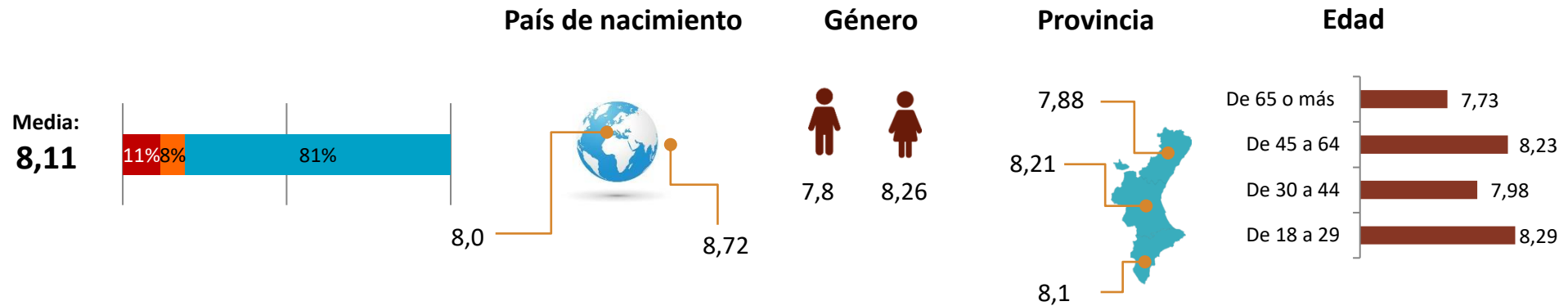




ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

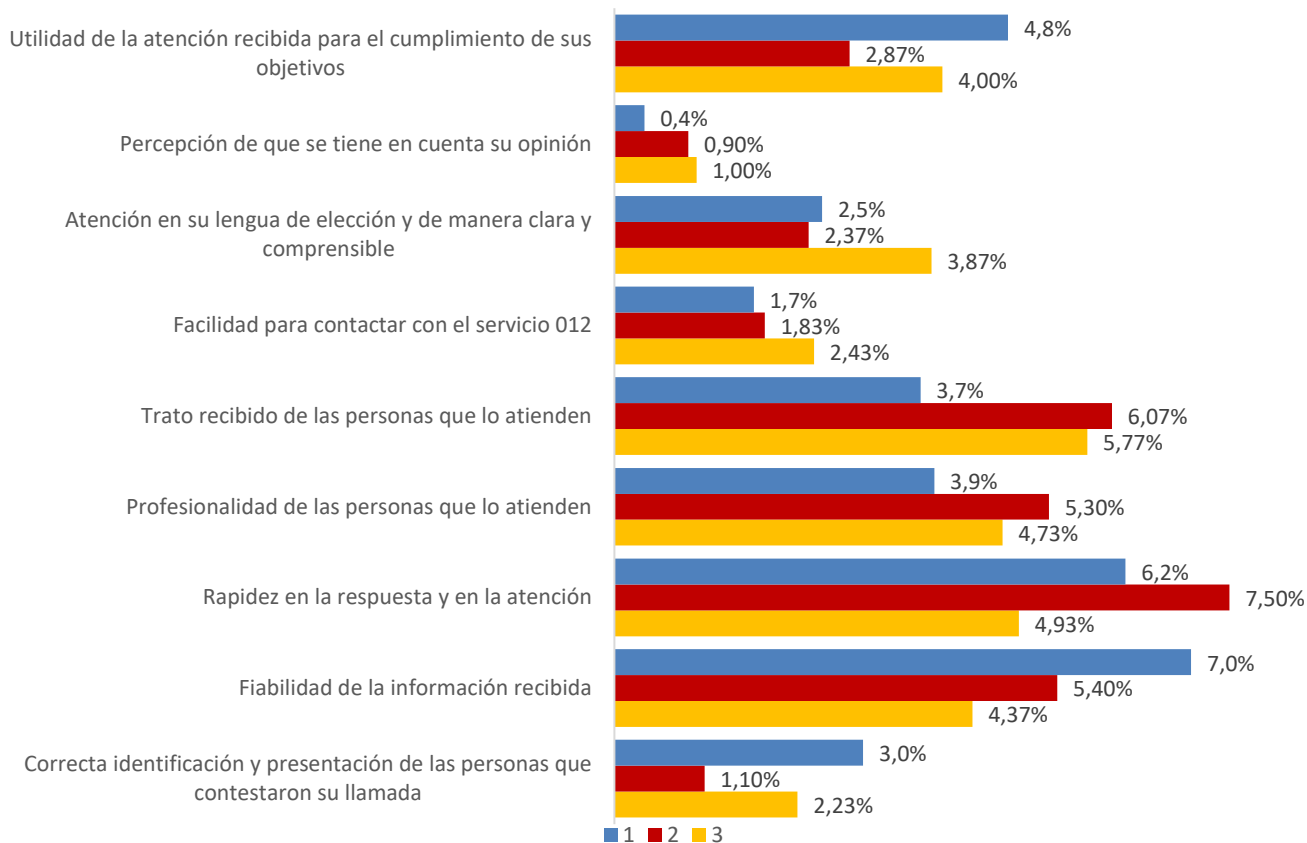
Valoración por atributos y variables de segmentación
Comunicación

Utilidad del servicio percibido



ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación



Para conocer la importancia de los distintos atributos, se ha pedido al encuestado ordenar los mismos en un ranking, posicionándolos en primer, segundo y tercer lugar.

En el gráfico, se observa la frecuencia en que se ha mencionado cada uno de los atributos en las distintas posiciones.

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación

VARIABLE	POSICIÓN	RECuento	Puntuación	TOTAL
Correcta identificación y presentación de las personas que contestaron su llamada	1	91	273	406
	2	33	66	
	3	67	67	
Fiabilidad de la información recibida	1	211	633	1088
	2	162	324	
	3	131	131	
Rapidez en la respuesta y en la atención	1	187	561	1159
	2	225	450	
	3	148	148	
Profesionalidad de las personas que lo atienden	1	117	351	811
	2	159	318	
	3	142	142	
Trato recibido de las personas que lo atienden	1	112	336	873
	2	182	364	
	3	173	173	
Facilidad para contactar con el servicio 012	1	51	153	336
	2	55	110	
	3	73	73	
Atención en su lengua de elección y de manera clara y comprensible	1	76	228	486
	2	71	142	
	3	116	116	
Percepción de que se tiene en cuenta su opinión	1	11	33	117
	2	27	54	
	3	30	30	
Utilidad de la atención recibida para el cumplimiento de sus objetivos	1	144	432	724
	2	86	172	
	3	120	120	

Para conocer cuál es el atributo más importante se ha llevado a cabo una ponderación de las respuestas. La manera de proceder ha sido la siguiente: se le ha otorgado 3 puntos cuando se ha nombrado en primer lugar, 2 puntos en segundo lugar y 1 punto en tercer lugar. De esta manera la suma de las 3 ponderaciones nos dice cuál es la variable que obtiene una mayor puntuación, pudiendo reflejarse gráficamente en la siguiente página.

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación



La variable que obtiene una mayor puntuación y, por tanto, la que más han destacado los usuarios es la **rapidez en la respuesta y en la atención**, seguido muy de cerca de la **fiabilidad de la información recibida** (19,32% y 18,13% respectivamente).

Finalmente cabe destacar que las que se les concede una menor importancia son la **percepción de que se tiene en cuenta su opinión** y la **facilidad para contactar con el servicio 012**.



ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de comportamiento

	BASE	Todos los días	Al menos un día a la semana	Al menos 1 vez al mes	Varias veces al año	1 vez al año	Menos de 1 vez al año	Esta es mi primera llamada	MEDIA
Correcta identificación y presentación de las personas que contestaron su llamada	12	75	165	465	145	56	82	8,91	8,74
La prestación del servicio en relación con lo esperado		7,83	8,38	8,72	8,88	8,50	8,74	8,91	7,94
La correcta información y atención recibida		7,50	7,59	7,95	8,02	7,82	7,79	8,25	8,38
Rapidez en contestar su llamada		8,50	7,96	8,32	8,43	8,32	8,18	8,80	7,33
Rapidez en facilitarle la información o gestión solicitada		7,00	7,04	7,19	7,37	7,49	7,09	7,67	7,99
La competencia y profesionalidad de las personas que le atendieron		7,33	7,51	7,82	8,15	7,83	7,75	8,38	8,48
La cortesía y amabilidad en el trato del informador/a 012		8,08	8,00	8,27	8,51	8,67	8,47	8,85	8,97
Interés y voluntad mostrados por el informador/a 012		8,50	8,79	8,90	9,01	9,09	8,59	9,23	8,59
La intimidad y confidencialidad de la atención		8,17	8,27	8,39	8,66	8,63	8,27	9,04	9,14
Información previa proporcionada por la GV respecto al servicio 012		8,42	8,96	8,98	9,21	9,24	8,76	9,43	7,79
Percepción que la administración tiene en cuenta sus necesidades y opiniones		8,00	7,67	8,21	7,66	7,78	7,79	7,72	7,18
Utilidad del servicio recibido		7,25	6,56	7,43	7,15	7,17	6,83	7,67	8,11
		8,91	7,51	8,14	8,15	8,10	7,69	8,59	

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de comportamiento

	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	Cita previa oficinas PROP	Cita previa OTRAS oficinas	Realizar gestiones LABOR A	MEDIA
BASE	178	288	284	44	28	262	134	82	38	103	
Correcta identificación y presentación de las personas que contestaron su llamada	8,67	8,89	8,67	8,69	8,04	8,71	8,74	9,12	8,86	8,49	8,74
La prestación del servicio en relación con lo esperado	8,12	8,06	7,66	8,36	6,75	7,85	8,12	8,49	8,34	7,92	7,94
La correcta información y atención recibida	8,41	8,38	8,25	8,64	7,32	8,34	8,46	8,72	8,82	8,23	8,38
Rapidez en contestar su llamada	7,33	7,40	7,24	7,14	6,75	7,19	7,49	7,72	7,29	7,25	7,33
Rapidez en facilitarle la información o gestión solicitada	8,07	8,14	7,85	8,48	6,89	8,01	8,02	8,57	8,61	7,87	7,99
La competencia y profesionalidad de las personas que le atendieron	8,59	8,57	8,42	8,75	7,89	8,36	8,44	8,68	8,71	8,38	8,48
La cortesía y amabilidad en el trato del informador/a 012	9,02	9,09	8,94	9,25	8,46	8,84	9,10	9,30	9,05	8,83	8,97
Interés y voluntad mostrados por el informador/a 012	8,63	8,66	8,45	8,84	8,11	8,40	8,71	9,06	8,61	8,37	8,59
La intimidad y confidencialidad de la atención	9,11	9,29	9,07	9,21	8,54	9,04	9,10	9,35	9,06	9,12	9,14
Información previa proporcionada por la GV respecto al servicio 012	7,48	7,74	7,75	7,18	6,42	7,92	7,83	8,22	7,72	7,55	7,79
Percepción que la administración tiene en cuenta sus necesidades y opiniones	7,02	7,09	7,08	6,98	5,56	7,35	7,11	7,50	7,71	7,46	7,18
Utilidad del servicio recibido	8,23	8,11	7,85	8,52	6,68	7,95	8,36	8,53	8,62	8,26	8,11



RESULTADOS

ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

Resolución y experiencia del usuario

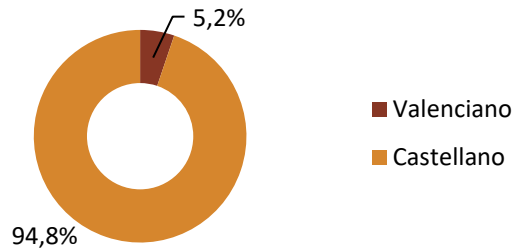
Medios y canales de atención

Calidad de mejora continua

ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

Resolución y experiencia del usuario

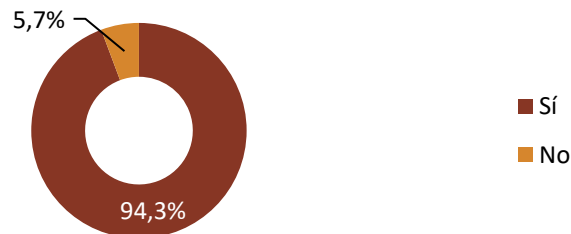
Idioma seleccionado para la consulta:



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

		Si	No	% total
Idioma de la consulta	Valenciano	4,2%	1%	5,2%
	Castellano	90,1%	4,7%	94,8%
% total		94,3%	5,7%	100%

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



La mayor parte de los encuestados han realizado la consulta en castellano **(94,8%)**.

El **94,3%** de las respuestas a las consultas han sido atendidas en la **misma lengua** en que habían **realizado la consulta**.

ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

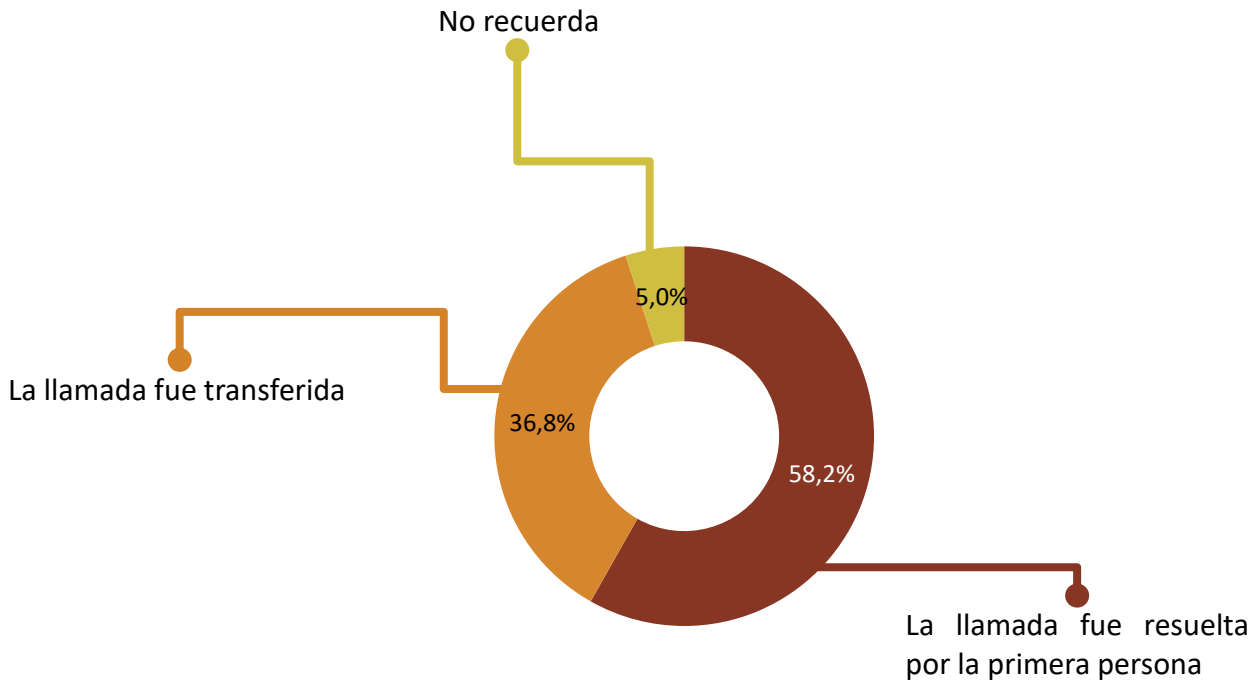
Resolución y experiencia del usuario

Media de Satisfacción Global por resolución de llamada

Fue resuelta por la primera persona	8,69
La llamada fue transferida	7,38
No recuerda	6,54
Media de satisfacción	8,10

El **58,2%** de los usuarios resolvió su consulta con la primera persona que respondió su llamada.

Estos usuarios que han resuelto su gestión con la **primera persona de contacto** otorgan una mejor valoración que aquellos para los cuales fue transferida.

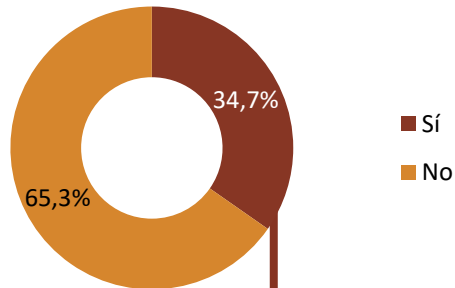




ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

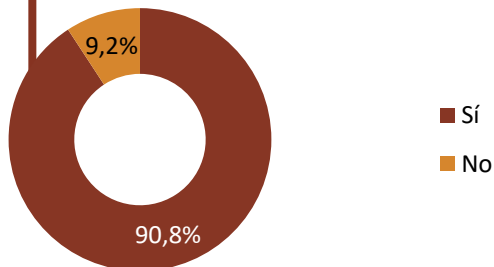
Resolución y experiencia del usuario

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



■ Sí
 ■ No

¿Le han ofrecido enviarle dicha documentación?



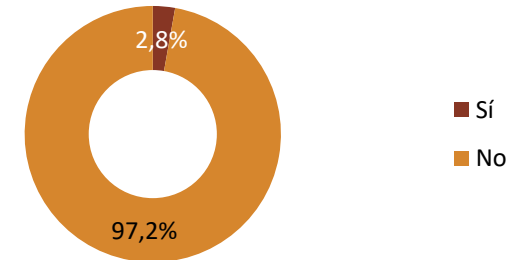
■ Sí
 ■ No

Solo el **2,8%** de los usuarios ha **presentado quejas, sugerencias o agradecimientos**.

La valoración media de estos usuarios es de **6,54** puntos en cuanto a la agilidad y capacidad con la que el servicio ha tramitado sus peticiones.

El **34,7%** de las personas ha requerido que se les **envíe documentación** por correo postal o electrónico. De este grupo, el **9%** afirma que **no se les ha ofrecido el envío**.

Ha presentado quejas, sugerencias o agradecimientos



■ Sí
 ■ No

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



■ Rechazo ■ Indiferencia ■ Aceptación

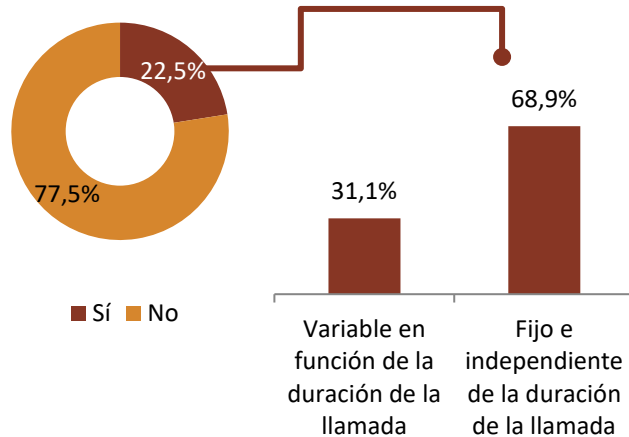
Satisfacción con la agilidad y capacidad media: **6,54**

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

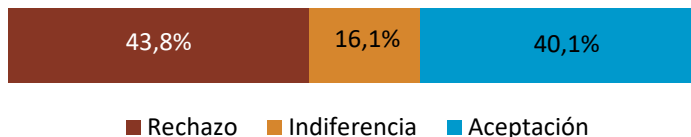
ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

Resolución y experiencia del usuario

¿Conoce el coste de la llamada?



Satisfacción con el coste de la llamada*

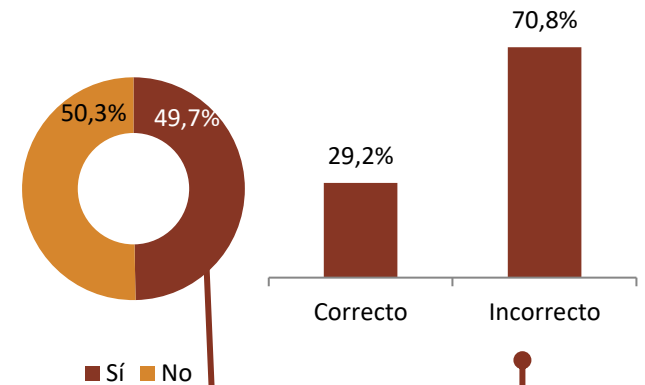


Valoración del coste:
4,74

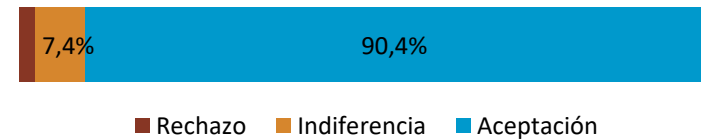
El **22,5%** de las personas cree ser **conocedor del coste de la llamada**. Al preguntar por el mismo, el **31,4%** opina que el **coste es variable**, mientras que el **68,9%** considera que es **fijo**. A pesar de que la mayoría considera que el coste es fijo, **se han mostrado insatisfechos** con él. La puntuación media otorgada al coste es de **4,58**. Del total de encuestados, el **25%** afirma conocer que, si llama al número de cabecera y dispone de tarifa plana, la llamada sería gratuita.

El **49,7%** de las personas **afirma conocer el horario**, sin embargo, al preguntar cuál era, solo el **29,2%** de las personas **conocen de manera correcta** el horario de atención al servicio del 012. Al horario se le asigna un **8,83** de media en cuanto a satisfacción con el mismo.

¿Conoce el Horario de atención del servicio 012?



Satisfacción con el horario de atención*

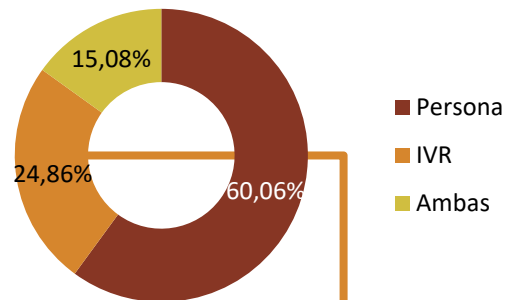


Valoración del horario:
8,83

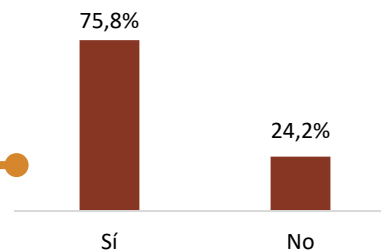
ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

Calidad de mejora continua

¿Ha sido atendido por el sistema automatizado de autoprovisión IVR?



¿Ha podido realizar la gestión deseada?



Nivel de satisfacción de IVR



■ Rechazo
 ■ Indiferencia
 ■ Aceptación

Valoración MEDIA: **5,31**

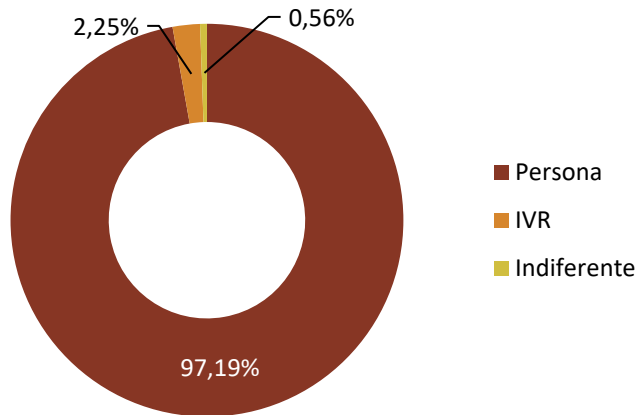
La Generalitat ha implementado una medida de mejora continua para los ciudadanos: el **sistema automatizado de autoprovisión (IVR)**. Este sistema, derivado del 012, ha tenido un impacto significativo:

- El **24,86%** de los encuestados han sido atendidos exclusivamente por el sistema automatizado.
- El **15,08%** han interactuado con el sistema automatizado y también con personas.
- El **75,8%** de los usuarios han logrado realizar la gestión deseada.
- El **50,4%** de quienes han sido atendidos por el sistema automatizado de autoprovisión IVR se muestran satisfechos esta modalidad de atención.

ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

Calidad de mejora continua

¿Cuál prefiere que le atienda?

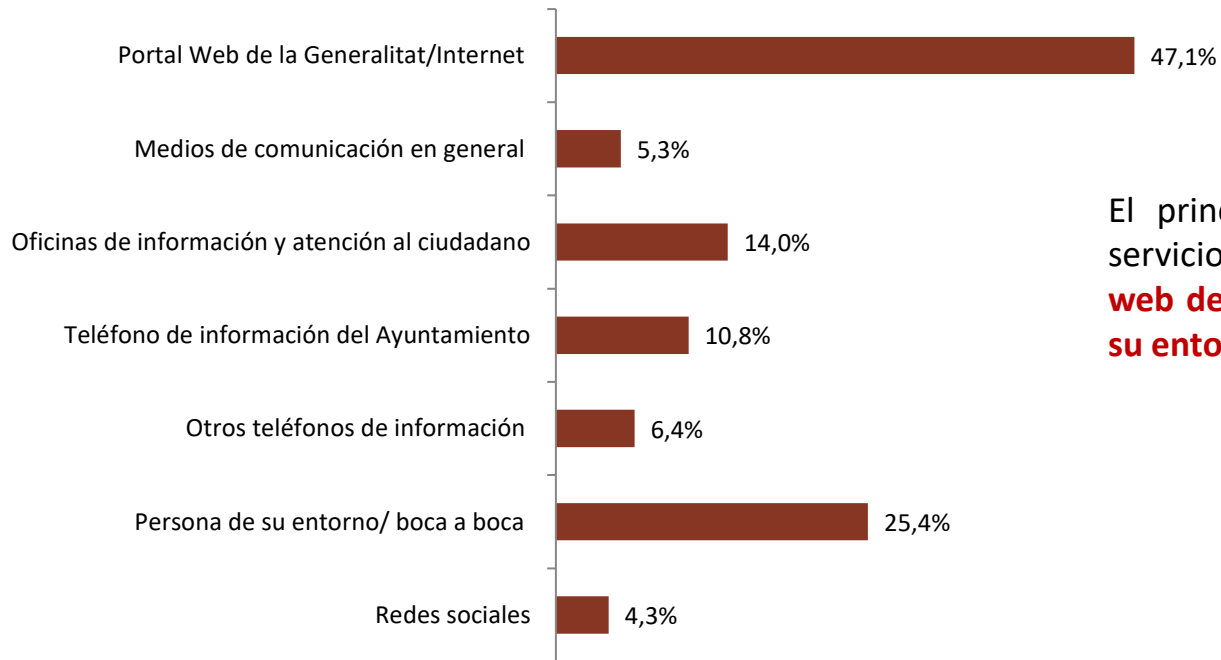


El **97,2%** de los usuarios encuestados prefiere ser atendido por **una persona**.

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?



El principal medio por el que se conoce el servicio que presta el 012 es mediante **el portal web de la Generalitat, seguido de personas de su entorno/ boca a boca.**

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	Sin estudios finalizados	Primarios o EGB	Secundarios	Universitarios	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		325	675	103	353	474	70	21	154	364	461	31	50	239	120	117	430	13
Portal Web de la Generalitat/Internet	47,1%	52,9%	44,3%	55,3%	50,4%	45,1%	31,4%	19,0%	29,9%	43,4%	57,0%	48,4%	28,0%	39,3%	36,7%	58,1%	54,4%	15,4%
Medios de comunicación en general	5,3%	7,1%	4,4%	1,0%	5,4%	5,7%	8,6%	0,0%	5,2%	6,6%	4,6%	6,5%	2,0%	3,8%	9,2%	4,3%	5,6%	7,7%
Oficinas de información y atención al ciudadano	14,0%	10,2%	15,9%	15,5%	12,7%	14,6%	14,3%	23,8%	18,2%	15,7%	10,8%	22,6%	20,0%	19,7%	13,3%	13,7%	9,5%	23,1%
Teléfono de información del Ayuntamiento	10,8%	9,2%	11,6%	8,7%	11,0%	9,7%	20,0%	19,0%	15,6%	13,7%	6,5%	6,5%	14,0%	11,7%	18,3%	7,7%	8,8%	15,4%
Otros teléfonos de información	6,4%	6,2%	6,5%	10,7%	2,8%	7,0%	14,3%	14,3%	9,7%	7,7%	3,9%	3,2%	10,0%	6,3%	14,2%	6,0%	4,0%	15,4%
Persona de su entorno/ boca a boca	25,4%	21,2%	27,4%	21,4%	26,6%	26,2%	20,0%	19,0%	31,2%	23,6%	25,2%	29,0%	30,0%	25,5%	20,0%	20,5%	27,2%	30,8%
Redes sociales	4,3%	3,4%	4,7%	3,9%	5,4%	3,4%	5,7%	14,3%	2,6%	4,4%	4,3%	3,2%	6,0%	4,6%	3,3%	2,6%	4,4%	15,4%

ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

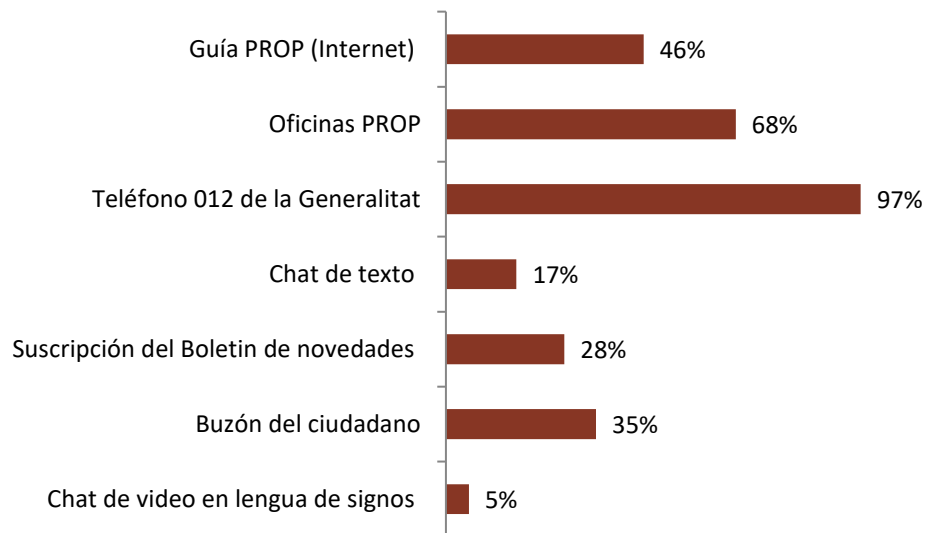
Medios y Canales de atención

	TOTAL	PROVINCIA				PAÍS DE NACIMIENTO		FRECUENCIA DE USO						
		Valencia	Alicante	Castellón	Otro	España	Otro	Todos los días	Al menos un día a la semana	Al menos 1 vez al mes	Varias veces al año	1 vez al año	Menos de 1 vez al año	Esta es mi primera llamada
BASE		601	275	89	24	845	155	12	75	165	465	145	56	82
Portal Web de la Generalitat/Internet	47,1%	47,3%	47,3%	47,2%	54,2%	47,9%	42,6%	69,4%	7,7%	39,4%	28,9%	29,4%	36,1%	40,9%
Medios de comunicación en general	5,3%	5,3%	4,4%	7,9%	4,2%	5,0%	7,1%	5,6%	7,7%	0,0%	2,6%	10,3%	5,7%	5,3%
Oficinas de información y atención al ciudadano	14,0%	14,1%	15,3%	11,2%	4,2%	12,7%	21,3%	8,3%	15,4%	9,1%	13,2%	19,1%	16,5%	13,2%
Teléfono de información del Ayuntamiento	10,8%	12,1%	8,4%	9,0%	8,3%	10,1%	14,8%	0,0%	15,4%	9,1%	5,3%	5,9%	7,6%	7,4%
Otros teléfonos de información	6,4%	7,0%	5,5%	3,4%	12,5%	6,3%	7,1%	5,6%	7,7%	3,0%	7,9%	11,8%	5,1%	6,9%
Persona de su entorno/ boca a boca	25,4%	24,8%	25,8%	28,1%	25,0%	25,6%	24,5%	11,1%	30,8%	36,4%	36,8%	23,5%	23,4%	27,4%
Redes sociales	4,3%	3,5%	5,8%	5,6%	4,2%	4,3%	4,5%	0,0%	0,0%	9,1%	2,6%	2,9%	3,2%	4,1%

ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

Medios y Canales de atención

Canales de atención que conoce



Los canales de atención que más se conocen son: **el servicio de atención telefónica 012, las Oficinas PROP y la Guía PROP (Internet).**

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	Sin Estudios finalizados	Primarios o EGB	Secundarios	Universitarios	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		325	675	103	353	474	70	21	154	364	461	31	50	239	120	117	430	13
Guía PROP (Internet)	46,2%	43,1%	47,7%	43,7%	50,1%	46,6%	27,1%	14,3%	22,7%	47,5%	54,4%	54,8%	24,0%	38,9%	34,2%	57,3%	52,8%	38,5%
Oficinas PROP	67,7%	64,0%	69,5%	53,4%	68,8%	73,0%	47,1%	38,1%	52,6%	64,8%	76,4%	67,7%	54,0%	60,7%	61,7%	74,4%	74,4%	23,1%
Teléfono 012 de la Generalitat	96,9%	96,3%	97,2%	96,1%	97,2%	97,0%	95,7%	95,2%	96,1%	97,0%	97,2%	96,8%	100,0%	97,9%	95,8%	97,4%	96,7%	76,9%
Chat de texto	16,5%	15,1%	17,2%	24,3%	17,8%	14,8%	10,0%	9,5%	16,9%	18,7%	15,0%	12,9%	20,0%	19,7%	11,7%	12,8%	17,2%	7,7%
Suscripción del Boletín de novedades	27,7%	26,2%	28,4%	34,0%	32,6%	24,7%	14,3%	14,3%	9,1%	25,3%	36,4%	48,4%	14,0%	20,5%	15,8%	28,2%	35,6%	7,7%
Buzón del ciudadano	35,1%	36,0%	34,7%	40,8%	41,1%	32,5%	14,3%	28,6%	18,8%	34,9%	41,0%	45,2%	14,0%	28,5%	22,5%	44,4%	42,3%	7,7%
Chat de vídeo en lengua de signos	5,4%	3,1%	6,5%	10,7%	5,7%	4,9%	0,0%	4,8%	3,2%	6,9%	5,0%	6,5%	6,0%	7,1%	5,0%	3,4%	4,9%	7,7%

ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

Medios y Canales de atención

	TOTAL	PROVINCIA				PAÍS DE NACIMIENTO		FRECUENCIA DE USO						
		Valencia	Alicante	Castellón	Otro	España	Otro	Todos los días	Al menos un día a la semana	Al menos 1 vez al mes	Varias veces al año	1 vez al año	Menos de 1 vez al año	Esta es mi primera llamada
BASE		601	275	89	24	845	155	12	75	165	465	145	56	82
Guía PROP (Internet)	46,2%	47,3%	44,1%	50,0%	36,1%	48,2%	35,5%	53,8%	51,5%	71,1%	51,5%	48,7%	46,7%	46,9%
Oficinas PROP	67,7%	77,5%	61,2%	73,3%	36,1%	69,3%	58,7%	61,5%	66,7%	81,6%	77,9%	73,4%	73,6%	70,0%
Teléfono 012 de la Generalitat	96,9%	97,0%	97,1%	95,5%	100%	97,0%	96,1%	100%	97,3%	97,0%	97,2%	95,9%	91,1%	100%
Chat de texto	16,5%	13,5%	14,7%	15,6%	13,9%	15,9%	20,0%	30,8%	18,2%	31,6%	23,5%	19,6%	10,2%	12,3%
Suscripción del Boletín de novedades	27,7%	29,0%	28,2%	33,3%	13,9%	28,9%	21,3%	15,4%	36,4%	44,7%	41,2%	41,1%	27,2%	26,2%
Buzón del ciudadano	35,1%	36,0%	35,5%	40,0%	36,1%	36,4%	27,7%	30,8%	45,5%	42,1%	35,3%	40,5%	36,5%	38,5%
Chat de video en lengua de signos	5,4%	4,7%	3,3%	3,3%	2,8%	5,4%	5,2%	15,4%	6,1%	5,3%	5,9%	5,7%	2,3%	7,7%

ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

Medios y Canales de atención

Para calcular el porcentaje de ciudadanos que han utilizado los diferentes canales de atención y la valoración de estos, sólo se han tenido en cuenta aquellos usuarios que lo conocen.

* El número de encuestados que conocen el **chat de video de lenguaje de signos** es muy bajo por lo que la valoración no es significativa (n=8).

% de ciudadanos que han utilizado los canales:

84,3%*

Chat de video en lengua de signos

■ Rechazo ■ Indiferencia ■ Aceptación



Valoración
MEDIA

7,85

89,2%

Buzón del ciudadano



7,92

99,8%

Suscripción del Boletín de novedades



8,28

92,9%

Chat de texto



7,75

91,4%

Teléfono 012 de la Generalitat



8,28

82,4%

Oficinas PROP



7,63

95,4%

Guía PROP (Internet)



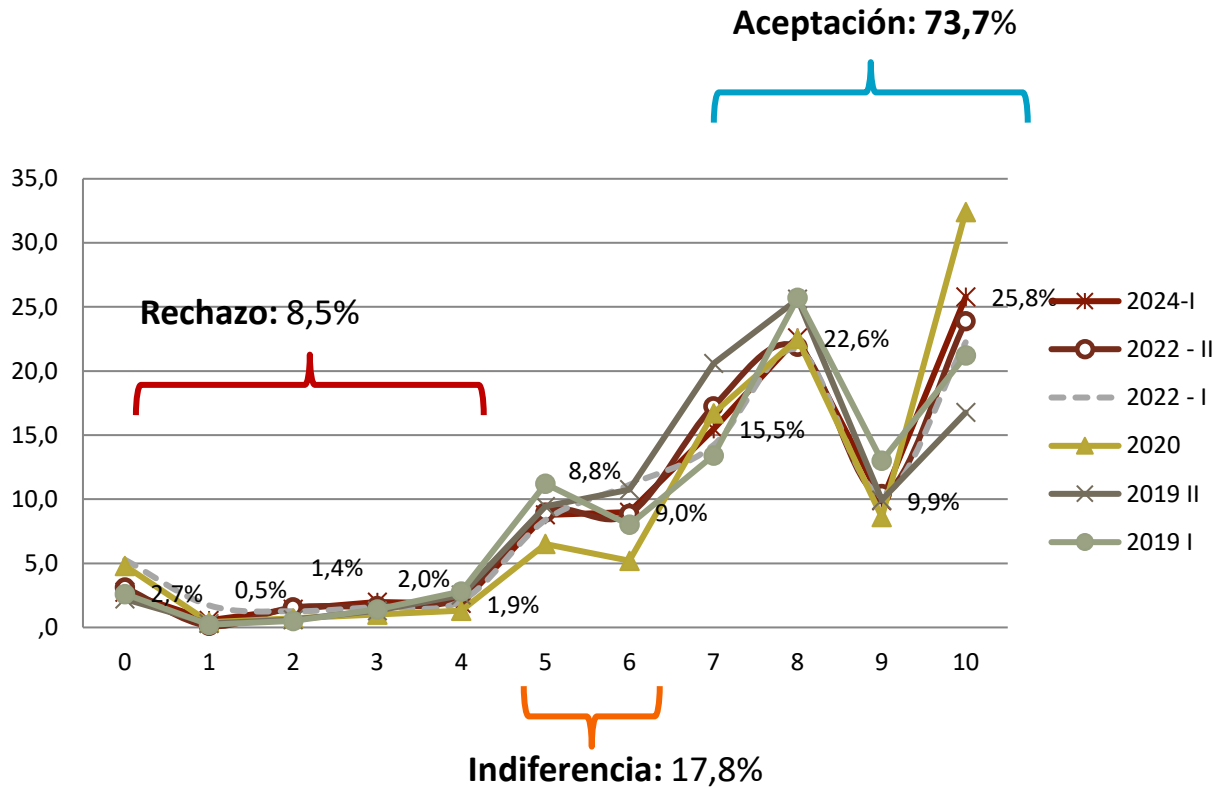
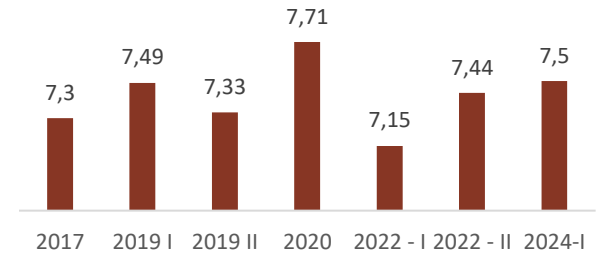
7,13



ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

Calidad de mejora continua

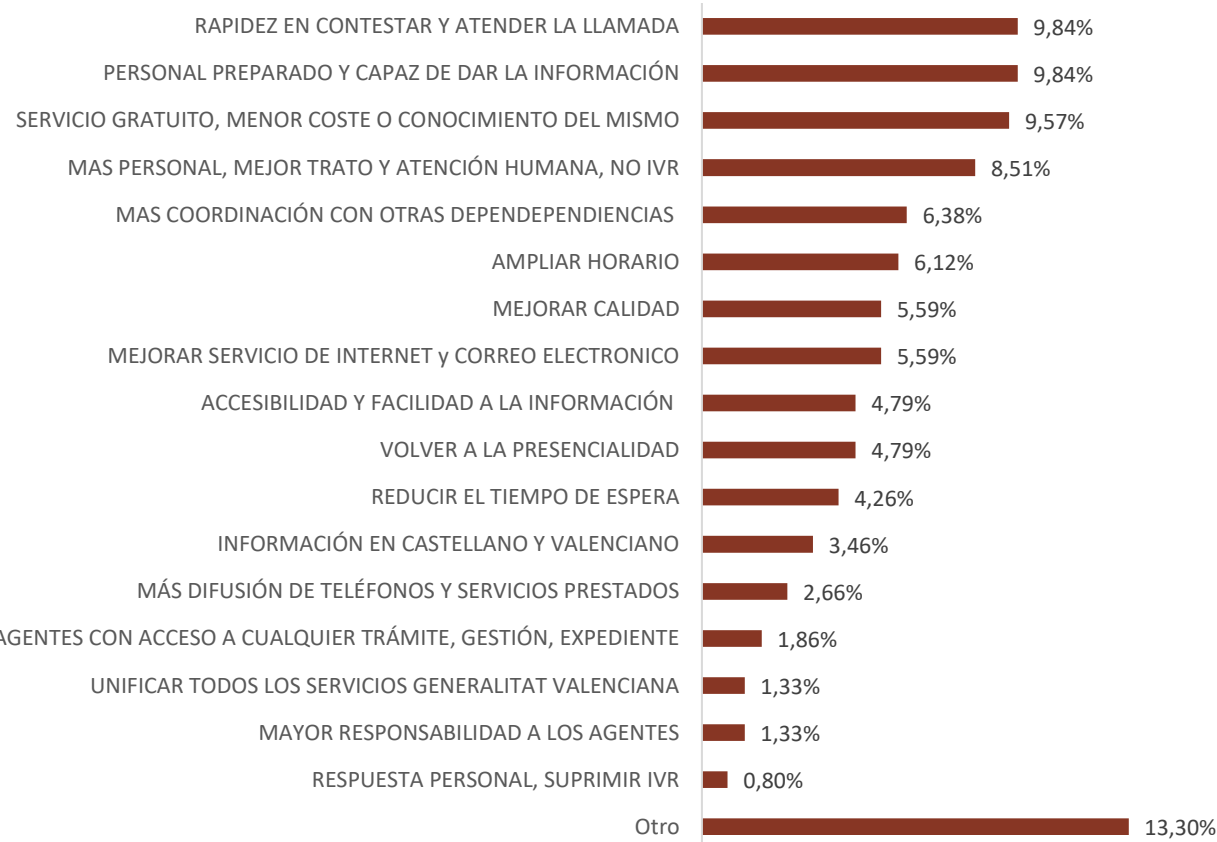
Media: **7,5**



La valoración ante el esfuerzo de mejora de la calidad y modernización de los Servicios Públicos de la Generalitat en los últimos años alcanza los **7,5 puntos**, experimentando una pequeña mejora respecto a la oleada anterior.

ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

Calidad de mejora continua



Para mejorar la calidad del servicio y cumplir con las expectativas de los ciudadanos, se ha consultado a los usuarios sobre sus sugerencias con el servicio. El **62,4% de las personas no ha proporcionado ninguna sugerencia** en respuesta a esta pregunta.

Por otro lado, entre el **37,6%** de las personas que han compartido sugerencias, las más frecuentes son:

Rapidez en la atención: Los encuestados desean una respuesta rápida y eficiente al realizar una llamada.

Personal capacitado: Se valora tener personal preparado y capaz de proporcionar información adecuada.

Además, en la categoría de "**otros**", se encuentran **sugerencias más genéricas** que no están directamente relacionadas con el servicio de atención al 012. Algunas de estas sugerencias incluyen:

- Privatizar el servicio.
- Realizar encuestas más breves.
- Abonar la cuantía de las subvenciones otorgadas.
- Intentar remitir información por escrito.

CONCLUSIONES



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria d'Hisenda, Economia
i Administració Pública

Conclusiones

Atendiendo a los **rasgos sociodemográficos**, podemos caracterizar el perfil del usuario del servicio 012 con las siguientes características:

- **Género:** el **67,5%** de los usuarios son **mujeres** mientras que el 32,5% son hombres. Esta diferencia por género es ligeramente inferior respecto a los datos de la oleada anterior, en los que las mujeres representaban el 70% frente al 30% de los hombres.
- **Edad:** el rango de edad más común sigue siendo el de los usuarios entre **45 y 64 años** con el **47,4%** de los encuestados. Le siguen los usuarios entre 30 y 44 años con el 35,6% de las respuestas.
- **País de nacimiento:** la mayoría de los usuarios son nacidos en **España (84,5%)**. El porcentaje de usuarios nacidos en el extranjero (15,5%) es algo inferior al que refleja el padrón del INE para la población de la Comunidad Valenciana (19%).
- **Provincia de residencia:** el **60,1%** de los usuarios residen en la provincia de **Valencia**. El **27,5%** lo hacen en la provincia de **Alicante** mientras que el **8,9%** reside en la provincia de **Castellón**. Según el padrón del INE, la población en la Comunidad Valenciana se distribuye de la siguiente manera: Valencia (51,2%), Alicante (37,2%) y Castellón (11,6%).
- **Nivel educativo:** los **estudios universitarios (46,1%)** y los **secundarios (36,4%)** tienen mayor representatividad entre los usuarios, en consonancia con los principales tramos de edad representados en el estudio.
- **Ocupación:** del mismo modo, las personas que trabajan por **cuenta ajena** son las que más utilizan el servicio de atención telefónica 012 (**43%**). Le siguen aquellas personas en paro o buscando empleo (23,9%).

Conclusiones

Áreas de consulta:

En cuanto a las áreas de consulta, los **Servicios Sociales** son los más solicitados, superando ampliamente a las demás áreas con un **31,7%** de las respuestas. En segundo, tercero y cuarto lugar con una frecuencia más baja, se encuentran el Trabajo, la Vivienda y la enseñanza (14,9%; 14,6% y 12% respectivamente). Estos datos reflejan la importancia de los Servicios Sociales en la comunidad y la necesidad de atención en temas relacionados con el Trabajo, la Vivienda y la Enseñanza.

Analizando el área de **Servicios Sociales** por su importancia respecto al resto de áreas de consulta, es importante caracterizar el **perfil de usuario**.

No se encuentran diferencias significativas por género, edad o provincia de residencia. Sin embargo, se aprecia una mayor demanda en esta área por parte de aquellos con un nivel educativo inferior frente a los que tienen un nivel educativo superior (**85,7%** de quienes **estudios primarios** por **19,1%** de quienes tienen **estudios universitarios**). Del mismo modo, para aquellos que están **trabajando**, ya sea por cuenta propia o por cuenta ajena, el área de Servicios Sociales presenta **porcentajes más bajos** que el resto de los segmentos ocupacionales. Por último, aquellos cuyo **país de nacimiento** es **distinto a España** presentan valores **más elevados** en esta área de consulta.

Otra característica que se puede observar para este servicio es que destaca por la frecuencia de llamada, ya que, comparándolo con otras áreas de consulta, observamos que el porcentaje de personas que llama **todos los días (58,3%)** o **al menos una vez a la semana (54,7%)** es significativo.

Motivos y Frecuencia

Los principales motivos por los que la ciudadanía utiliza el servicio de atención telefónica al 012 son:

- **Solicitar información y/o asesoramiento para otros trámites** : esto indica que los usuarios buscan orientación y apoyo en asuntos específicos, ya sean trámites en línea, consultas relacionadas con servicios públicos u otros de carácter personal. El perfil de usuario más frecuente es el de personas cuya edad supera los 65 años. También destaca ligeramente el porcentaje de personas que llaman al servicio 012 por este motivo en las provincias de Valencia y Alicante (30,8% y 27,3% respectivamente) frente a Castellón (23,6%).
- **Informarse sobre expedientes o tramites ya iniciados:** los usuarios llaman al servicio de atención telefónica 012 para realizar consultas de seguimiento sobre asuntos ya tramitados con anterioridad. Para este motivo, el usuario que más destaca es el de hombres (32,9%) con edades comprendidas entre los 30 y los 44 años (32,6%).
- **Información sobre pago de ayudas, subvenciones, etc.:** los asuntos económicos en los que la Generalitat tiene cierto grado de compromiso, es otro de los motivos por los que los usuarios llaman al servicio de atención 012. El perfil de usuario que llama por este motivo es aquel con bajo nivel de estudios, tanto los más jóvenes (entre 18 y 29 años) como los más mayores (más de 65 años). También es significativo que las personas que cuyo país de nacimiento no es España muestran una frecuencia mayor que los nacionales.

Respecto a la frecuencia de llamada al servicio de atención telefónica 012 el **46,5%** de los ciudadanos utilizan el servicio con una **frecuencia media**. El 28,3% lo hace en una frecuencia baja, mientras que el 25,2% utiliza el servicio con una frecuencia alta.

Conclusiones

Satisfacción global

El **Índice de satisfacción** con el servicio de atención del 012 es de **8,10** el cual ha **aumentado** en comparación con el índice de finales del 2022 (7,87) y los resultados obtenidos a principios del 2022 (7,92).

Cabe señalar que la satisfacción global varía dependiendo de la resolución de la llamada en sí. Así, para las personas cuya **consulta fue resuelta por la primera** persona la satisfacción global es de **8,69**, mientras que los usuarios cuya **llamada ha sido transferida** a otro departamento o dependencia de la Generalitat manifiestan una satisfacción de **7,38**.

Atendiendo a las distintas áreas de consulta, no existen diferencias significativas entre las mismas. La valoración más elevada la recibe el área de **Turismo (9,06 puntos)**, el cual ha experimentado un gran crecimiento respecto a la oleada anterior (+3,36 puntos), mientras que la más baja es la referida al área de **Infraestructuras y Obras Públicas (6,5 puntos)**.

En cuanto a la **satisfacción** de los usuarios en relación con las **variables sociodemográficas**, podemos ver que presentan un grado de satisfacción más elevado : las **mujeres (8,21 puntos)**, los **usuarios entre 45 y 64 años (8,23 puntos)**, aquellos con **un nivel educativo bajo** (sin estudios primarios, primarios y EGB), los **nacidos en un país distinto a España (8,50 puntos)** y los **residentes en Alicante (8,21 puntos)**.

Satisfacción por los atributos

Los **atributos mejor valorados** por los usuarios son:

- La intimidad y confidencialidad de la atención: **(9,14 puntos)**.
- cortesía y amabilidad en el trato del informador/a 012: **(8,97 puntos)**.
- Correcta identificación y presentación de las personas que contestaron su llamada: **(8,74 puntos)**.

Los **atributos peor valorados** por los usuarios son:

- La prestación del servicio en relación con lo esperado: **(7,94 puntos)**.
- Información previa proporcionada por la Generalitat Valenciana respecto al servicio 012: **(7,79 puntos)**.
- Percepción que la administración tiene en cuenta sus necesidades y opiniones: **(7,18 puntos)**.

Los **atributos más importantes** para los usuarios son:

- Rapidez en la respuesta y en la atención: **(19,32%)**.
- La fiabilidad de la información recibida: **(18,13%)**.
- El trato recibido de las personas que lo atienden: **(14,55%)**.
- La profesionalidad de las personas que lo atienden: **(13,52%)**.

Resolución y experiencia del usuario

- El **94,8%** de los encuestados ha realizado la consulta en **castellano**. En el **5,7%** de los casos no se cumple con la obligación de atender a las personas en su **lengua de elección**, lo que supone un claro **área de mejora** en el servicio ofrecido por la Generalitat Valenciana.
- El **34,7%** de las personas ha requerido que se les **envíe documentación** por correo postal o electrónico. De este grupo, el **9%** afirma que **no se les ha ofrecido el envío**. Esto podría ser un área de mejora en la comunicación y la atención al cliente.
- El **22,5%** de los encuestados afirma conocer el **coste de la llamada**, siendo erróneo en el 31,1% de los casos, ya que no es variable en función de la duración de esta. El coste de la llamada es valorado con **4,74 puntos** por los usuarios, de manera que el 43,8% muestra **rechazo** con el mismo.
- El **90,4%** de los encuestados considera que el **horario de atención es adecuado**. El 49,7% afirma conocerlo, siendo correcto sólo en el 29,2% de los casos.

Medios y Canales de atención

- El principal medio por el que se conoce el servicio que presta el 012 es mediante **el portal web de la Generalitat, seguido de personas de su entorno**.
- El **24,86%** de los encuestados han sido atendidos exclusivamente por el sistema automatizado, pudiendo realizar la gestión realizada en el 75,8% de los casos. La valoración media por aquellos que lo han utilizado es de **5,31** puntos. Además, el 97,2% de los encuestados que dicen haber sido atendidos por este sistema prefiere resolver su consulta a través de una persona.

Conclusiones

Calidad de mejora continua

- Un **2,8%** de los encuestados presenta **quejas, sugerencias o agradecimientos**, resultando **satisfecho** con la agilidad y capacidad con la que el servicio 012 ha tramitado las mismas el **80,7%**.
- Los usuarios del servicio 012 valoran la mejora continua y la calidad de los servicios públicos de la Generalitat en los últimos años con una nota media de **7,5 puntos**, lo cual se traduce en un **73,7%** de usuarios satisfechos.
- Entre los principales aspectos a mejorar destacan la **rapidez en contestar y atender la llamada** y la **existencia de personal preparado y capaz de dar la información**.