

Estudio de Satisfacción Ciudadana



GENERALITAT
VALENCIANA
Conselleria de Justícia i
Administració Pública



012



Junio 2025

Contenido

- Introducción
- Metodología
 - Variables de segmentación
 - Trabajo de campo
- Resultados
 - Perfil de las personas usuarias
 - Comportamiento de las personas usuarias
 - Nivel de satisfacción
 - Implicación con el servicio
- Conclusiones



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Justícia i
Administració Pública



Introducción

A través del número 012 se presta el servicio telefónico de asistencia e información administrativa general de la Generalitat. Su objetivo es proporcionar a la ciudadanía información completa, fiable y al día, garantizando la absoluta confidencialidad sobre las consultas recibidas y sobre las respuestas ofrecidas.

- Los servicios que presta el teléfono **012** son:
 - a) Facilitar información general sobre cualquier trámite o procedimiento que pueda o deba realizarse ante la Administración de la Generalitat, así como sobre las ofertas de empleo público.
 - b) Informar sobre la organización, competencias, dirección y teléfono de las unidades administrativas de la Generalitat.
 - c) Facilitar la relación de las oficinas de atención presencial y de asistencia en materia de registro a las que la ciudadanía se puede dirigir en la Comunitat Valenciana para presentar documentación.
 - d) Enviar a la ciudadanía por medios electrónicos, cuando lo solicite, información sobre los procedimientos y convocatorias de empleo público de la Generalitat.
 - e) Facilitar el acceso a la suscripción al Boletín de Novedades PROP sobre trámites, servicios y ofertas de empleo público.





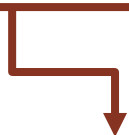
Introducción

- f) Transferir llamadas telefónicas de la ciudadanía a personas y departamentos que figuren en la guía del personal de la Generalitat.
- g) Derivar llamadas a otros teléfonos de asistencia administrativa especializada.
- h) Tramitar la solicitud de cita previa para la atención en las oficinas y servicios de la Generalitat que tengan disponible el servicio.
- i) Recibir y tramitar, previa transcripción y conformidad, quejas, sugerencias y agradecimientos sobre la atención o el funcionamiento de los servicios de la Generalitat,
- j) Suministrar información administrativa particular sobre el estado de tramitación de determinados procedimientos, con garantías reforzadas de comprobación de la identidad de la persona interesada.
- k) Realizar determinados trámites administrativos.



Introducción

963 866 000



Número del teléfono 012 de información administrativa general de la Generalitat para llamadas telefónicas desde fuera de la Comunitat Valenciana o para quienes dispongan de tarifa plana para llamadas nacionales a teléfonos fijos.

El objetivo principal de este estudio es conocer el **nivel de satisfacción** de las personas usuarias del servicio de atención a la ciudadanía prestado por la Generalitat mediante el teléfono 012.



METODOLOGÍA



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Justícia i
Administració Pública



Metodología

El estudio se ha realizado mediante la técnica **CATI** (Computer Assisted Telephone Interview),

Técnica: reforzada con un software de aplicación de encuestas para la recolección de los datos.

Instrumento: Se realiza un trabajo de aplicación de encuestas mediante un **cuestionario** elaborado y aportado por la Generalitat.

Distribución Muestral:

Universo

Personas usuarias del teléfono de atención a la ciudadanía, 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 7 de marzo al 14 de abril de 2025.

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

VARIABLES DE SEGMENTACIÓN

Gracias a la esquematización del cuestionario, 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 la ciudadanía 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
Persona en paro o buscando empleo
Persona jubilada/pensionista

Persona trabajadora por cuenta propia
Persona trabajadora por cuenta ajena
Persona cuidadora 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 pagos pendientes de ayudas, subvenciones, etc.
- Realizar otras gestiones
- Solicitar cita previa para atención presencial en oficinas PROP
- Solicitar cita previa para atención presencial en otras oficinas



Área de consulta



Agricultura, Ganadería, Pesca
Comercio y Consumo (Atención al consumidor, Inspecciones, Ayudas)
Cooperación y Participación
Cultura
Deportes
Empleo público (oposiciones, bolsas de trabajo...)
Trabajo: (desempleo, convenios colectivos, huelgas, sindicatos)
Enseñanza
Hacienda
Industria
Energía
Infraestructuras y Obras Públicas
Innovación y Desarrollo Tecnológico
Justicia (Uniones de hecho, ayuda víctimas de delitos, juicios)
Juventud
Medio Ambiente y desarrollo sostenible
Mujer e Igualdad
Asociaciones (asociaciones, fundaciones, colegios profesionales)
Política Lingüística
Sanidad
Ocio y Restauración (espectáculos, establecimientos públicos)
Servicios Sociales (Dependencia, Diversidad funcional, Renta Valenciana de Inclusión, etc.)
Transportes
Turismo
Urbanismo
Vivienda
Vulneración de derechos y Seguridad
Cita previa oficinas
Migración

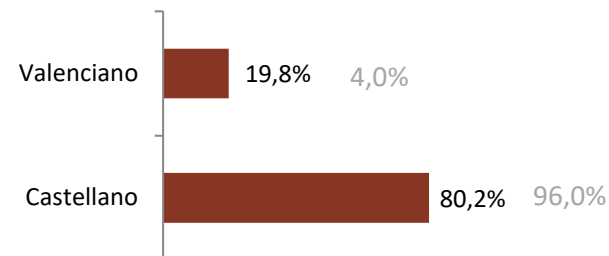


TRABAJO DE CAMPO

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 trabajo de campo: 9:00 a 15:00

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



RESULTADOS



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Justícia i
Administració Pública



CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS

Análisis descriptivo de la muestra
Perfil sociodemográfico

COMPORTAMIENTO DE LAS PERSONAS USUARIAS

Áreas de consulta
Motivos de consulta
Frecuencia de uso del servicio

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Satisfacción global
Satisfacción por atributos
Importancia de los atributos

IMPLICACIÓN CON EL SERVICIO 012

Lengua de atención
Resolución y experiencia de la persona usuaria
Interacción con el sistema IVR
Cita previa oficinas PROP
Medios y canales de atención
Calidad y mejora continua



RESULTADOS

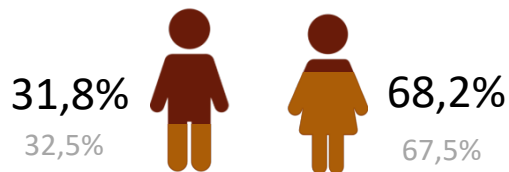
CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS

Análisis descriptivo de la muestra

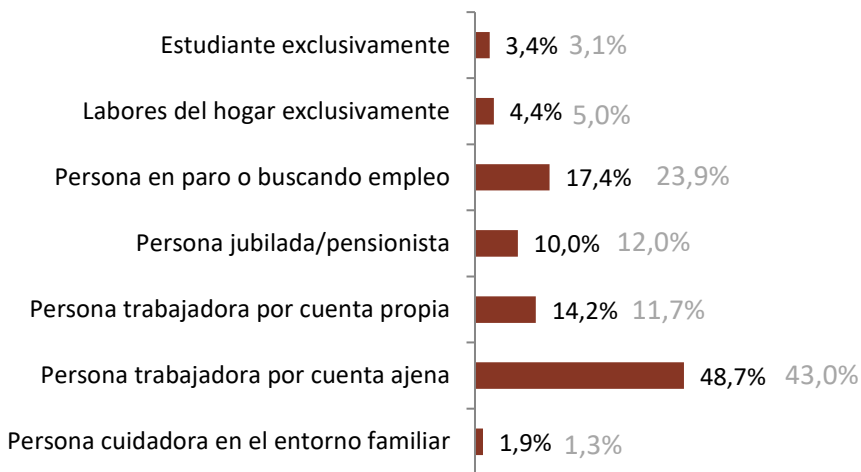
Perfil sociodemográfico



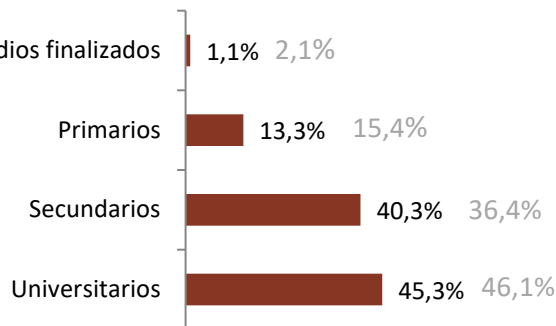
Género



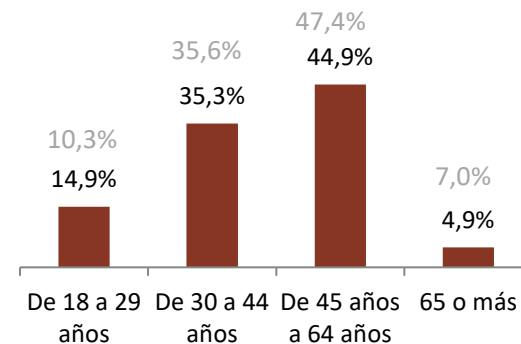
Ocupación



Nivel educativo



Edad



Los datos recopilados sobre las personas usuarias del 012 se resumen de la siguiente manera:

Género: más de dos tercios de las personas usuarias son **mujeres**.

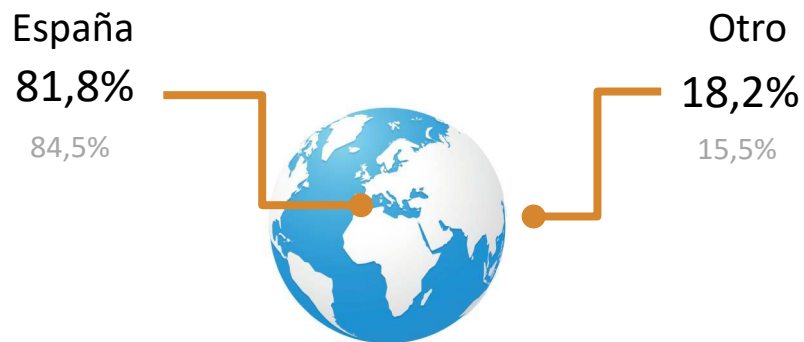
Nivel educativo: La mayoría de las personas que utilizan el servicio tienen **estudios secundarios o universitarios (85,6%)**.

Edad: el 80,2% de las personas usuarias tienen entre **30 y 64 años**.

Ocupación: casi la mitad de las personas usuarias son **personas trabajadoras por cuenta ajena**, siguiéndole las **personas en paro** o que **buscan empleo**.

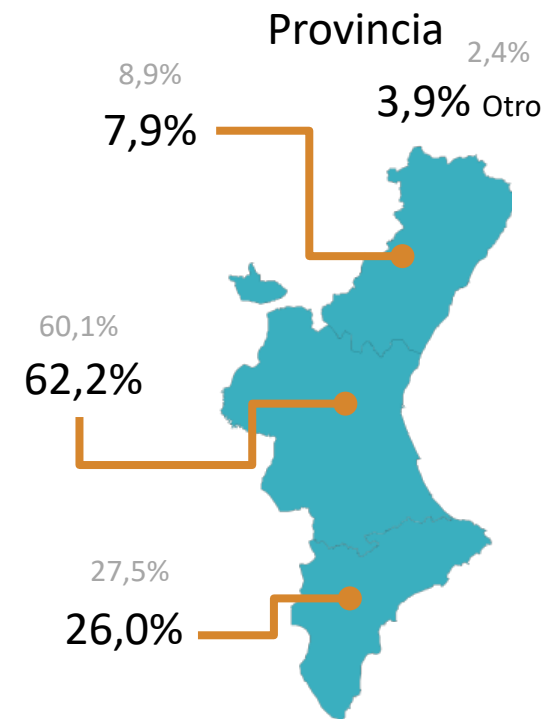


País de nacimiento



País de nacimiento: la gran mayoría de las personas encuestadas del servicio 012 han nacido en **España**.

Provincia de residencia: más de la mitad de las personas usuarias residen en la **provincia de Valencia**, como ya ocurría en la oleada anterior.





Frecuencia de uso

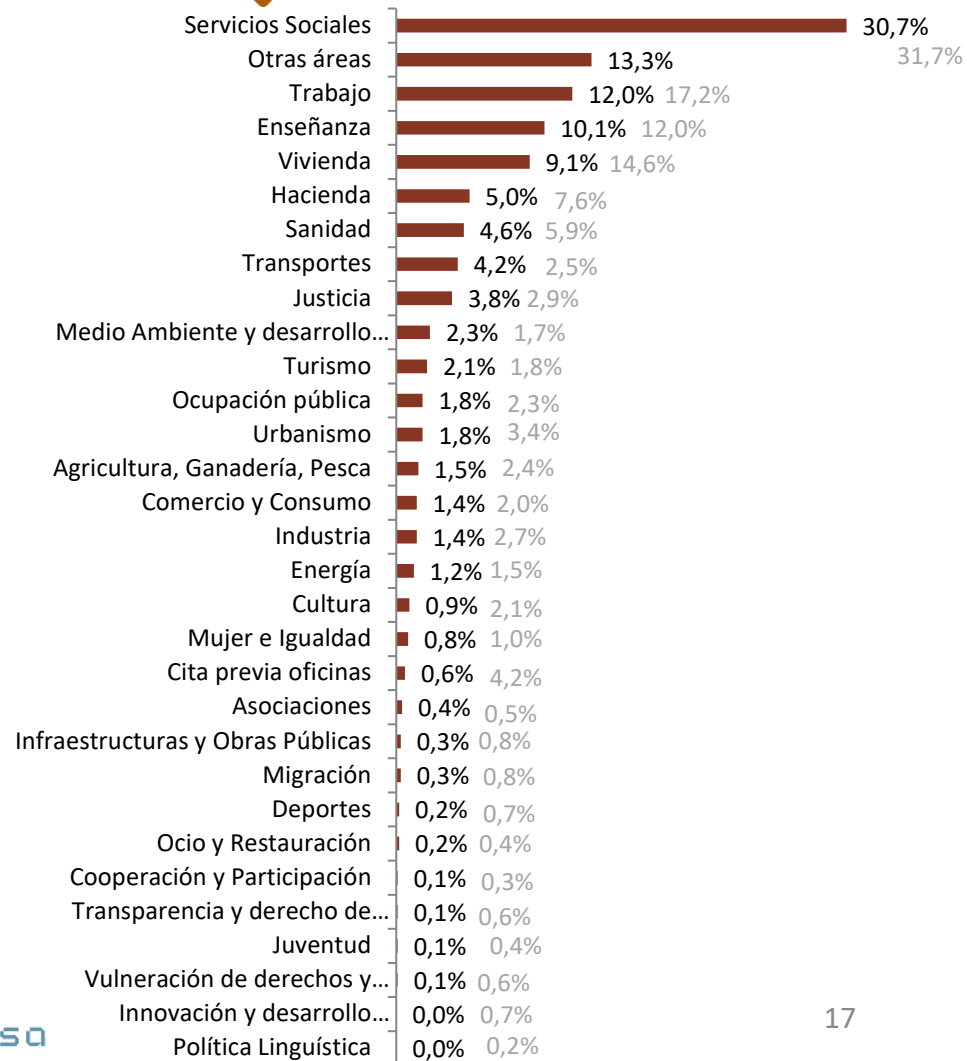


La frecuencia de uso más habitual es "varias veces al año", con más del 40% de respuestas.

El área con mayor número de consultas, y por lo tanto la más significativa, sigue siendo **Servicios Sociales**, con un porcentaje muy por encima de las demás áreas. Cada una de las siguientes áreas; **Trabajo, Vivienda y Enseñanza**, son consultadas, aproximadamente, por un 10% de las personas encuestadas.



Áreas de consulta



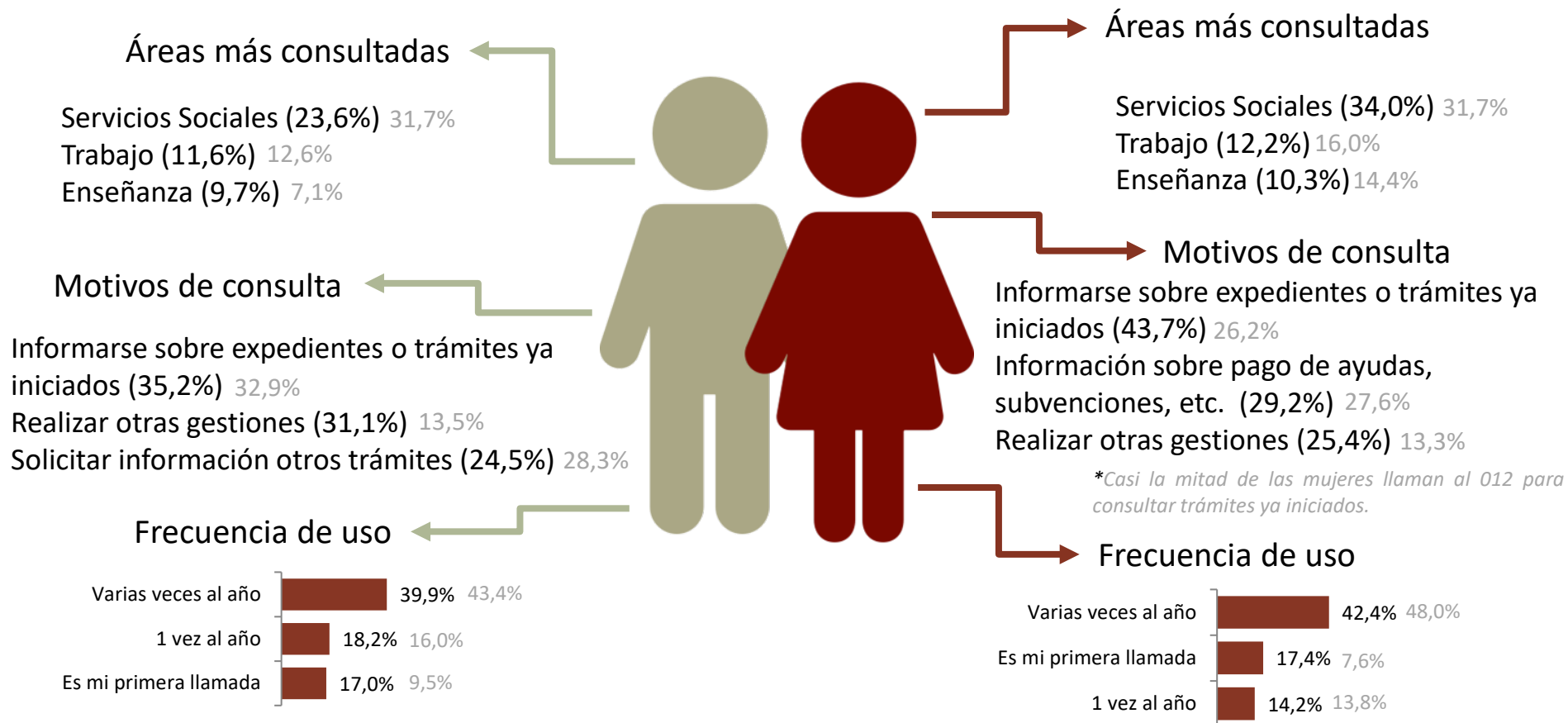


Motivos



Durante esta edición del estudio, se confirma la consolidación de una tendencia ya observada en mediciones anteriores: más del 40% de las personas usuarias recurren al servicio de atención 012 principalmente para obtener información sobre expedientes o trámites ya iniciados. Además, se sitúan otros motivos de consulta con porcentajes muy similares, en torno al 25%, como son la realización de otras gestiones, la solicitud de información sobre pagos de ayudas y el asesoramiento para nuevos trámites. Esta distribución sugiere un uso diversificado del servicio, que responde a una amplia gama de necesidades ciudadanas más allá del seguimiento de expedientes.

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





Áreas más consultadas



Servicios Sociales (29,1%) 29,8%
 Trabajo (12,2%) 15,6%
 Enseñanza (12,2%) 9,4%



Servicios Sociales (31,8%) 32,5%
 Trabajo (11,6%) 16,0%
 Vivienda (9,8%) 12,7%



Servicios Sociales (36,7%) 38,6%
 Trabajo (14,3%) 2,9%
 Vivienda (12,2%) 20,0%

**Aumenta el interés por el área de trabajo entre las personas usuarias mayores de 65 años.*

Motivos de consulta

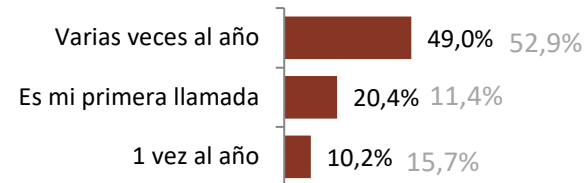
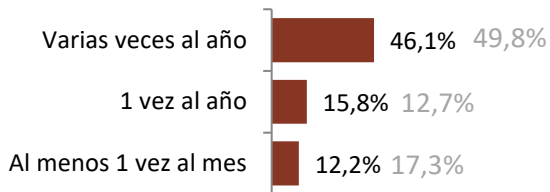
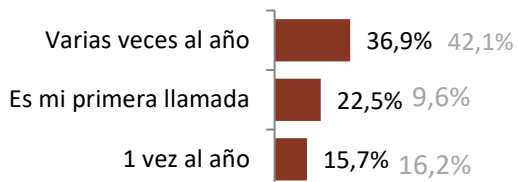


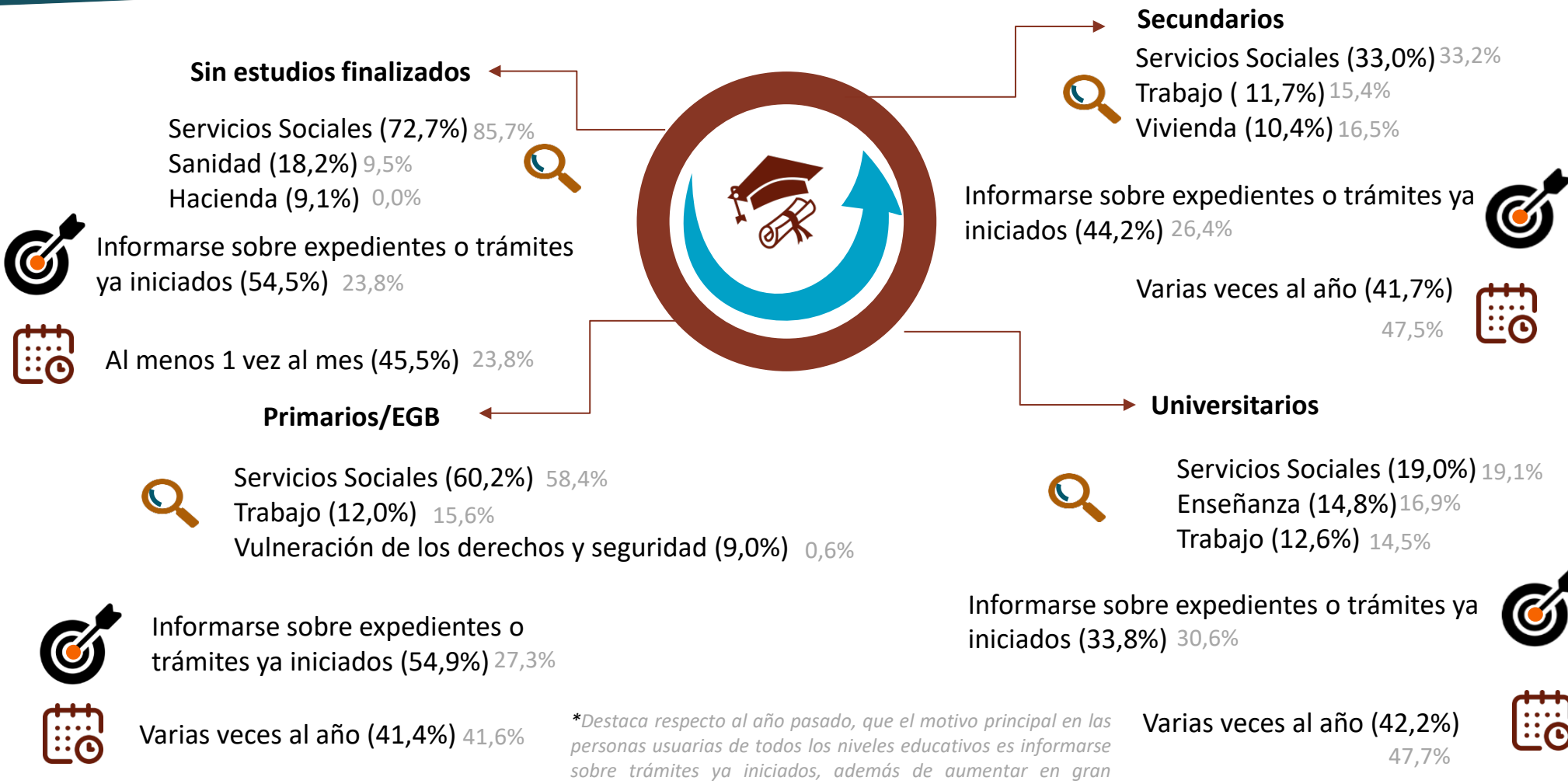
Informarse sobre expedientes o trámites ya iniciados (40,8%) 30,7%
 Realizar otras gestiones (28,1%) 12,1%
 Información sobre pago de ayudas, subvenciones, etc. (26,1%) 28,3%

Informarse sobre expedientes o trámites ya iniciados (41,9%) 27,0%
 Realizar otras gestiones (26,9%) 14,1%
 Información sobre pago de ayudas, subvenciones, etc (26,7%) 22,8%

Informarse sobre expedientes o trámites ya iniciados (34,7%) 22,9%
 Información sobre pago de ayudas, subvenciones, etc. (32,7%) 35,7%
 Realizar otras gestiones (20,4%) 17,1%

Frecuencia de uso





**Destaca respecto al año pasado, que el motivo principal en las personas usuarias de todos los niveles educativos es informarse sobre trámites ya iniciados, además de aumentar en gran cantidad la frecuencia de uso de las personas sin estudios finalizados.*



Áreas más consultadas



Motivos de consulta



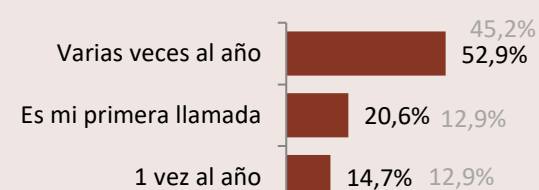
Frecuencia de uso



Estudiante

Enseñanza (29,4%) 22,6%
Servicios Sociales (23,5%) 32,3%
Trabajo (17,6%) 6,5%

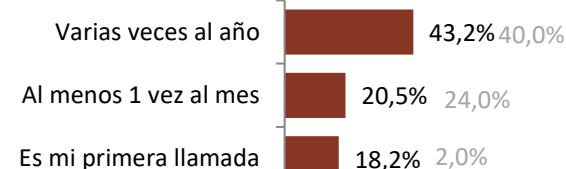
- Expedientes o trámites ya iniciados (44,1%) 22,6%
- Realizar otras gestiones (26,5%) 16,1%
- Solicitar información otros trámites (23,5%) 29,0%



Labores del hogar

Servicios Sociales (56,8%) 46,0%
Trabajo (9,1%) 30,0%
Enseñanza (6,8%) 6,0%

- Expedientes o trámites ya iniciados (56,8%) 26%
- Información sobre pago de ayudas, subvenciones, etc. (45,5%) 38%
- Solicitar información otros trámites (25,0%) 20%

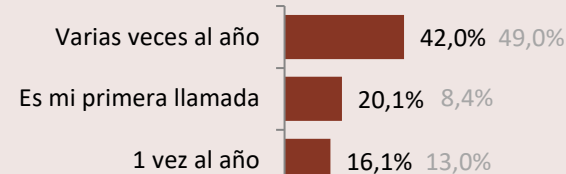


**Disminuye el interés por el área de trabajo entre las personas que se dedican a labores del hogar.*

Persona en paro/ buscando empleo

Servicios Sociales (37,9%) 44,8%
Trabajo (24,1%) 25,5%
Enseñanza (7,5%) 7,9%

- Expedientes o trámites ya iniciados (45,4%) 22,2%
- Información sobre pago de ayudas, subvenciones, etc. (30,5%) 33,1%
- Realizar otras gestiones (27,6%) 10,9%





Áreas más consultadas



Persona jubilada/ pensionista

Servicios Sociales (50,0%) 51,7%
 Sanidad (15,0%) 9,2%
 Vivienda (8,0%) 14,2%

Persona trabajadora por cuenta propia

Servicios Sociales (15,5%) 13,7%
 Vivienda (12,7%) 23,1%
 Hacienda (12,7%) 13,7%

Persona trabajadora por cuenta ajena

Servicios Sociales (24,8%) 21,2%
 Enseñanza (12,7%) 17,4%
 Vivienda (11,7%) 15,8%

Persona cuidadora entorno familiar

Servicios Sociales (78,9%) 61,5%
 Enseñanza (5,3%) 0,0%
 Hacienda (5,3%) 15,4%

**La mayoría llaman al 012 por temas relacionados con los servicios sociales y por motivos de trámites ya iniciados.*

Motivos de consulta



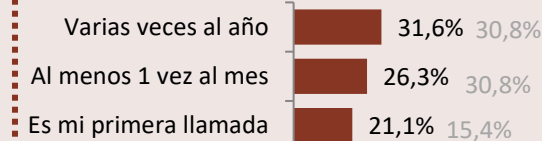
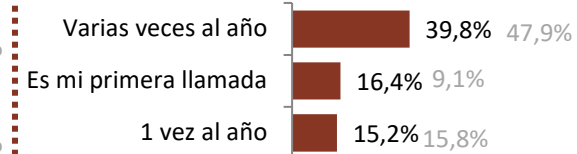
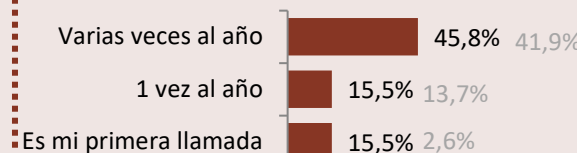
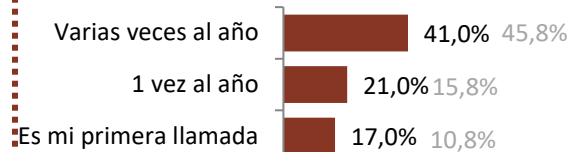
- Expedientes o trámites ya iniciados (45,0%) 30%
- Información sobre pago de ayudas, subvenciones, etc. (35,0%) 28,3%
- Realizar otras gestiones (18,0%) 15,0%

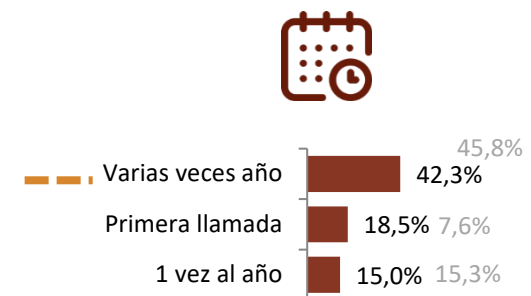
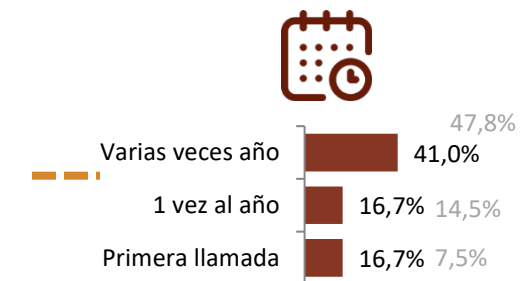
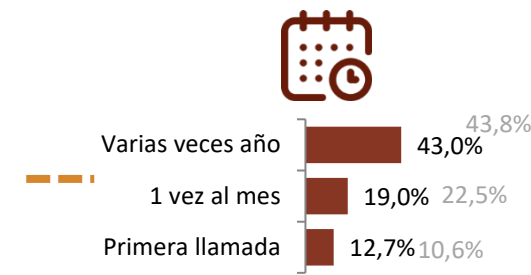
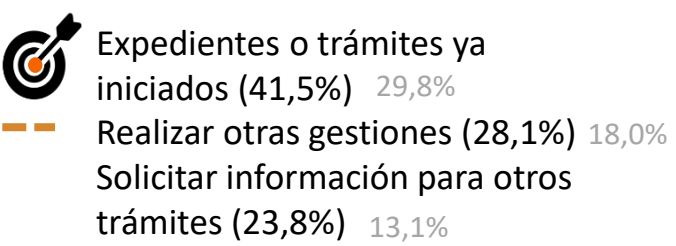
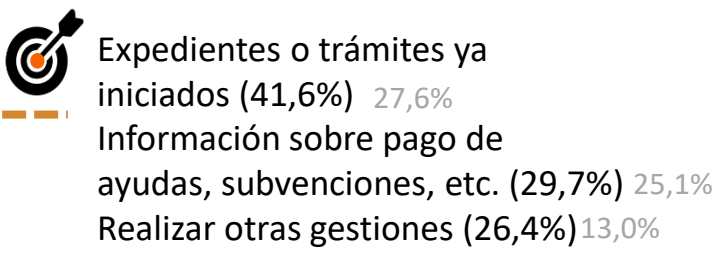
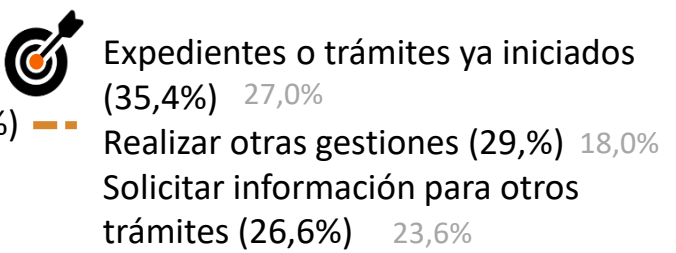
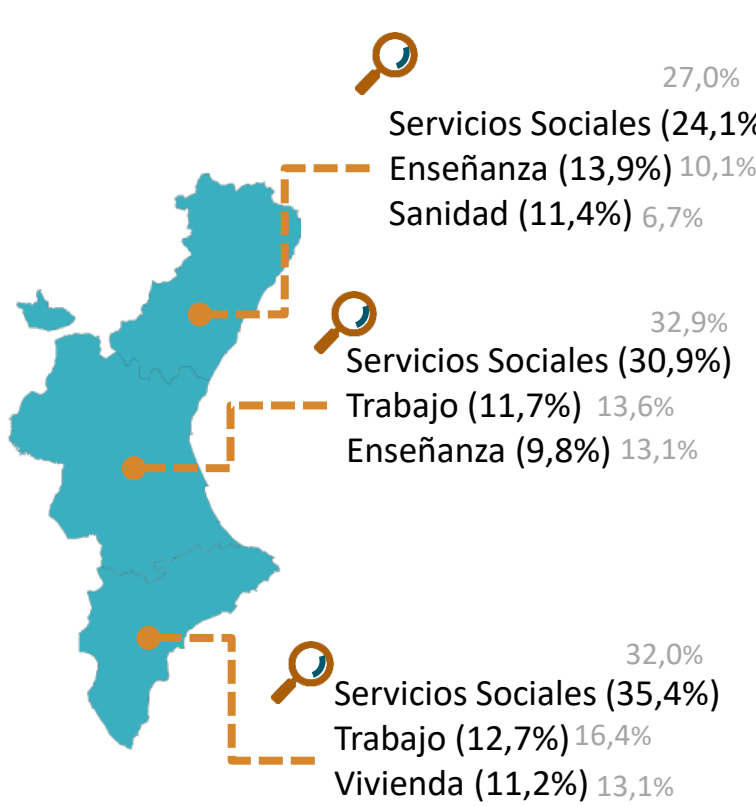
- Expedientes o trámites ya iniciados (35,9%) 30,8%
- Realizar otras gestiones (35,2%) 15,4%
- Solicitar información otros trámites (23,9%) 33,3%

- Expedientes o trámites ya iniciados (37,6%) 31,4%
- Realizar otras gestiones (28,5%) 14,2%
- Solicitar información otros trámites (26,9%) 30,7%

- Expedientes o trámites ya iniciados (63,2%) 30,8%
- Información sobre pago de ayudas, subvenciones, etc. (42,1%) 38,5%
- Solicitar información para otros trámites (10,5%) 30,8%

Frecuencia de uso







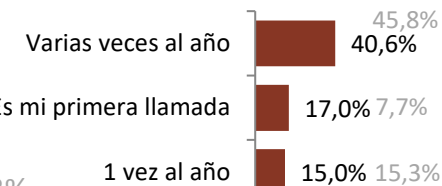
España



Servicios Sociales (30,7%) 30,5%
Trabajo (11,5%) 15,5%
Enseñanza (11,1%) 12,7%



- Expedientes o trámites ya iniciados (42,8%) 28,5%
- Realizar otras gestiones (27,0%) 13,8%
- Información sobre pago de ayudas, subvenciones, etc (26,4%) 25,3%



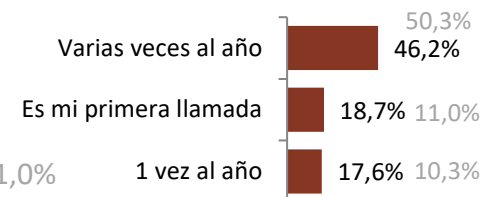
Otro



Servicios Sociales (30,8%) 38,1%
Trabajo (14,3%) 11,6%
Vivienda (10,4%) 15,5%



- Expedientes o trámites ya iniciados (33,0%) 32,3%
- Información sobre pago de ayudas, subvenciones, etc (28,0%) 31,0%
- Realizar otras gestiones (28,0%) 11,0%





RESULTADOS

COMPORTAMIENTO DE LAS PERSONAS USUARIAS

Áreas de consulta

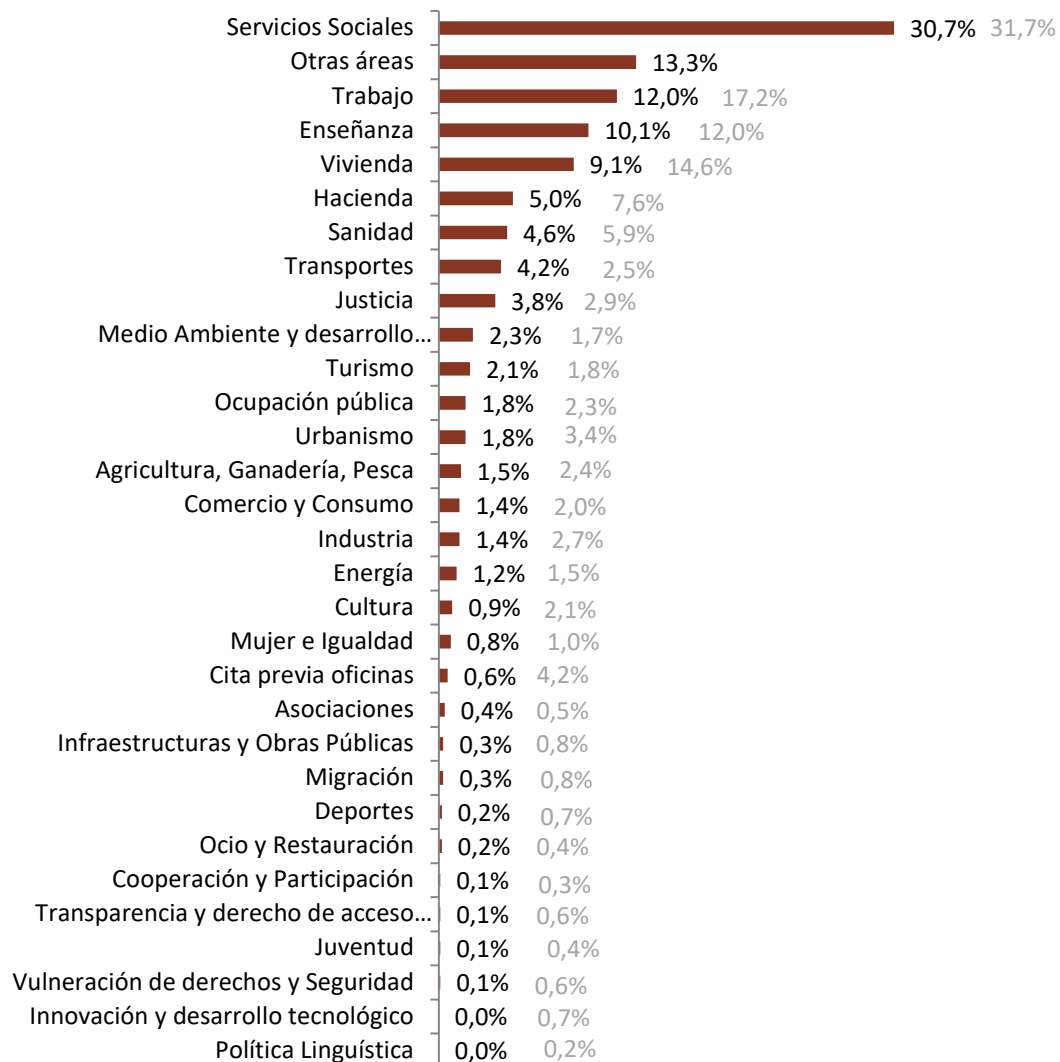
Motivos de consulta

Frecuencia de uso del servicio



El área de **Servicios Sociales** es la más consultada, representando casi un tercio de las llamadas al servicio 012. Le siguen, aunque con porcentajes significativamente más bajos, las áreas de **Trabajo, Enseñanza y Vivienda**.

Destaca que un 13,3% de las personas usuarias, llaman para solicitar información de “otras áreas”, siendo la relacionada con la DANA la más consultada (8,1%).





| | 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 | 1000 | 318 | 682 | 149 | 353 | 449 | 49 | 11 | 133 | 403 | 453 |
| Servicios Sociales | 30,70% | 23,58% | 34,02% | 25,50% | 30,59% | 31,85% | 36,73% | 72,73% | 60,15% | 33,00% | 18,98% |
| Trabajo | 12,00% | 11,64% | 12,17% | 12,75% | 11,90% | 11,58% | 14,29% | 0,00% | 12,03% | 11,66% | 12,58% |
| Enseñanza | 10,10% | 9,75% | 10,26% | 20,13% | 8,78% | 8,91% | 0,00% | 0,00% | 0,75% | 8,19% | 14,79% |
| Vivienda | 9,10% | 7,86% | 9,68% | 6,04% | 9,07% | 9,80% | 12,24% | 0,00% | 9,02% | 10,42% | 8,17% |
| Hacienda | 5,00% | 6,92% | 4,11% | 5,37% | 5,38% | 4,01% | 10,20% | 9,09% | 2,26% | 3,97% | 6,62% |
| Sanidad | 4,60% | 3,46% | 5,13% | 2,68% | 5,10% | 5,35% | 0,00% | 18,18% | 2,26% | 5,21% | 4,42% |
| Transportes | 4,20% | 3,77% | 4,40% | 3,36% | 4,25% | 4,23% | 6,12% | 0,00% | 3,01% | 3,97% | 4,86% |
| Justicia | 3,80% | 5,97% | 2,79% | 7,38% | 3,68% | 2,67% | 4,08% | 0,00% | 1,50% | 3,97% | 4,42% |
| Medio Ambiente y desarrollo sostenible | 2,30% | 2,20% | 2,35% | 2,01% | 1,98% | 2,90% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 1,24% | 3,97% |
| Turismo | 2,10% | 2,20% | 2,05% | 0,67% | 1,42% | 3,34% | 0,00% | 0,00% | 0,75% | 1,24% | 3,31% |
| Ocupación pública | 1,80% | 2,52% | 1,47% | 2,68% | 2,55% | 1,11% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,99% | 3,09% |
| Urbanismo | 1,80% | 1,89% | 1,76% | 0,67% | 1,13% | 2,67% | 2,04% | 0,00% | 0,00% | 1,24% | 2,87% |
| Agricultura, Ganadería, Pesca | 1,50% | 3,14% | 0,73% | 0,00% | 0,57% | 2,67% | 2,04% | 0,00% | 2,26% | 1,49% | 1,32% |
| Comercio y Consumo | 1,40% | 2,52% | 0,88% | 0,00% | 0,57% | 2,45% | 2,04% | 0,00% | 0,00% | 1,24% | 1,99% |
| Industria | 1,40% | 3,14% | 0,59% | 2,01% | 0,85% | 1,56% | 2,04% | 0,00% | 0,00% | 0,99% | 2,21% |
| Energía | 1,20% | 1,26% | 1,17% | 1,34% | 1,13% | 1,11% | 2,04% | 0,00% | 0,00% | 1,74% | 1,10% |
| Cultura | 0,90% | 0,31% | 1,17% | 1,34% | 1,13% | 0,67% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,50% | 1,55% |
| Mujer e Igualdad | 0,80% | 0,31% | 1,03% | 0,67% | 0,57% | 0,67% | 4,08% | 0,00% | 0,00% | 0,25% | 1,55% |

- El **10,2% de las personas mayores de 65 años** consultan al servicio 012 al área de **Hacienda**, algo que supera significativamente en 5,2 puntos al total de consultas a esta área.



| | TOTAL | OCUPACIÓN | | | | | | | PROVINCIA | | | PAÍS DE NACIMIENTO | |
|----------------------------------------|--------|------------|-------------------|-----------------------------------|------------------------------|---------------|--------------|------------------------------------------|-----------|-----------|----------|--------------------|--------|
| | | Estudiante | Labores del hogar | Persona en paro o buscando empleo | Persona jubilada/pensionista | Cuenta propia | Cuenta ajena | Persona cuidadora en el entorno familiar | Alicante | Castellón | Valencia | España | Otro |
| BASE | 1000 | 34 | 44 | 174 | 100 | 142 | 487 | 19 | 260 | 79 | 622 | 818 | 182 |
| Servicios Sociales | 30,70% | 23,53% | 56,82% | 37,93% | 50,00% | 15,49% | 24,85% | 78,95% | 35,38% | 24,05% | 30,87% | 30,68% | 30,77% |
| Trabajo | 12,00% | 17,65% | 9,09% | 24,14% | 15,00% | 7,75% | 8,62% | 0,00% | 12,69% | 8,86% | 11,74% | 11,49% | 14,29% |
| Enseñanza | 10,10% | 29,41% | 6,82% | 7,47% | 3,00% | 6,34% | 12,73% | 5,26% | 10,38% | 13,92% | 9,81% | 11,12% | 5,49% |
| Vivienda | 9,10% | 2,94% | 4,55% | 2,87% | 8,00% | 12,68% | 11,70% | 0,00% | 11,15% | 11,39% | 8,04% | 8,80% | 10,44% |
| Hacienda | 5,00% | 0,00% | 4,55% | 0,57% | 2,00% | 12,68% | 5,34% | 5,26% | 4,23% | 6,33% | 4,66% | 5,26% | 3,85% |
| Sanidad | 4,60% | 2,94% | 2,27% | 2,87% | 5,00% | 5,63% | 5,13% | 5,26% | 3,85% | 11,39% | 3,86% | 4,77% | 3,85% |
| Transportes | 4,20% | 2,94% | 2,27% | 4,02% | 3,00% | 5,63% | 4,52% | 0,00% | 1,54% | 2,53% | 5,79% | 4,16% | 4,40% |
| Justicia | 3,80% | 11,76% | 4,55% | 3,45% | 4,00% | 2,11% | 3,90% | 0,00% | 6,54% | 3,80% | 2,89% | 2,81% | 8,24% |
| Medio Ambiente y desarrollo sostenible | 2,30% | 0,00% | 0,00% | 0,57% | 0,00% | 3,52% | 3,49% | 0,00% | 3,85% | 7,59% | 1,13% | 2,81% | 0,00% |
| Turismo | 2,10% | 0,00% | 0,00% | 0,57% | 0,00% | 4,93% | 2,67% | 0,00% | 3,46% | 2,53% | 1,45% | 1,83% | 3,30% |
| Ocupación pública | 1,80% | 5,88% | 2,27% | 2,30% | 0,00% | 0,70% | 2,05% | 0,00% | 1,15% | 3,80% | 1,93% | 2,08% | 0,55% |
| Urbanismo | 1,80% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 1,00% | 2,11% | 2,87% | 0,00% | 0,77% | 1,27% | 2,25% | 1,96% | 1,10% |
| Agricultura, Ganadería, Pesca | 1,50% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 3,00% | 2,82% | 1,64% | 0,00% | 1,15% | 1,27% | 1,61% | 1,71% | 0,55% |
| Comercio y Consumo | 1,40% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 2,00% | 4,93% | 1,03% | 0,00% | 0,77% | 2,53% | 1,29% | 1,47% | 1,10% |
| Industria | 1,40% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 4,93% | 1,44% | 0,00% | 0,77% | 1,27% | 1,45% | 1,59% | 0,55% |
| Energía | 1,20% | 0,00% | 0,00% | 0,57% | 1,00% | 2,11% | 1,44% | 0,00% | 0,77% | 2,53% | 0,96% | 1,10% | 1,65% |
| Cultura | 0,90% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,70% | 1,64% | 0,00% | 0,38% | 3,80% | 0,64% | 0,98% | 0,55% |
| Mujer e Igualdad | 0,80% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 3,00% | 2,11% | 0,41% | 0,00% | 1,92% | 0,00% | 0,48% | 0,86% | 0,55% |

- El **11,76%** de las personas estudiantes exclusivamente consultan al servicio 012 al área de **Justicia**, algo que supera significativamente en casi 8 puntos al total de consultas a esta área.
- En esta oleada, **se iguala** el volumen de consultas al área de **Servicios Sociales** entre **personas de nacionalidad española y extranjera**, a diferencia del año anterior, cuando las personas extranjeras realizaban este tipo de consultas en una proporción 8 puntos superior.



| | 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 | Cita previa oficinas/ puntos PROP | Cita previa otras oficinas | 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 | 1000 | 56 | 234 | 410 | 25 | 13 | 267 | 272 | 25 | 31 | 2 | 42 | 114 | 416 | 155 | 98 | 173 |
| Servicios Sociales | 30,70% | 19,64% | 23,08% | 48,54% | 24,00% | 15,38% | 50,19% | 10,29% | 16,00% | 22,58% | 0,00% | 40,48% | 53,51% | 29,33% | 25,16% | 29,59% | 22,54% |
| Trabajo | 12,00% | 26,79% | 9,40% | 5,85% | 0,00% | 0,00% | 4,87% | 23,16% | 20,00% | 16,13% | 0,00% | 7,14% | 7,89% | 12,98% | 14,84% | 7,14% | 13,87% |
| Enseñanza | 10,10% | 7,14% | 12,39% | 8,29% | 16,00% | 7,69% | 4,12% | 13,97% | 4,00% | 6,45% | 0,00% | 4,76% | 7,89% | 9,13% | 10,32% | 13,27% | 13,29% |
| Vivienda | 9,10% | 1,79% | 14,53% | 8,29% | 8,00% | 0,00% | 11,24% | 6,99% | 12,00% | 3,23% | 0,00% | 23,81% | 4,39% | 12,74% | 4,52% | 6,12% | 5,78% |
| Hacienda | 5,00% | 14,29% | 5,56% | 3,17% | 8,00% | 0,00% | 1,12% | 6,99% | 4,00% | 6,45% | 0,00% | 7,14% | 6,14% | 5,05% | 5,16% | 3,06% | 4,62% |
| Sanidad | 4,60% | 3,57% | 5,56% | 2,20% | 4,00% | 23,08% | 2,62% | 8,09% | 0,00% | 12,90% | 0,00% | 9,52% | 3,51% | 2,40% | 10,32% | 5,10% | 4,05% |
| Transportes | 4,20% | 1,79% | 4,70% | 4,15% | 8,00% | 0,00% | 3,37% | 5,51% | 4,00% | 0,00% | 0,00% | 4,76% | 3,51% | 3,85% | 4,52% | 4,08% | 5,20% |
| Justicia | 3,80% | 3,57% | 6,41% | 2,20% | 8,00% | 0,00% | 0,00% | 5,15% | 0,00% | 16,13% | 0,00% | 0,00% | 1,75% | 2,88% | 5,81% | 7,14% | 4,62% |
| Medio Ambiente y desarrollo sostenible | 2,30% | 3,57% | 1,71% | 2,20% | 4,00% | 0,00% | 2,25% | 3,31% | 0,00% | 3,23% | 50,00% | 9,52% | 3,51% | 2,64% | 0,65% | 0,00% | 1,16% |
| Turismo | 2,10% | 0,00% | 3,42% | 1,46% | 0,00% | 0,00% | 1,12% | 2,94% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 4,76% | 1,75% | 2,64% | 2,58% | 2,04% | 0,00% |
| Ocupación pública | 1,80% | 3,57% | 0,43% | 2,44% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 3,31% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 1,92% | 1,94% | 2,04% | 2,89% |
| Urbanismo | 1,80% | 0,00% | 0,85% | 1,71% | 0,00% | 15,38% | 0,37% | 2,94% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 7,14% | 2,63% | 1,44% | 1,94% | 2,04% | 0,58% |
| Agricultura, Ganadería, Pesca | 1,50% | 3,57% | 0,43% | 1,71% | 4,00% | 0,00% | 1,12% | 2,21% | 4,00% | 3,23% | 0,00% | 7,14% | 0,88% | 1,20% | 3,23% | 0,00% | 0,58% |
| Comercio y Consumo | 1,40% | 0,00% | 1,28% | 1,46% | 4,00% | 15,38% | 1,12% | 0,37% | 4,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 1,75% | 1,44% | 0,00% | 3,06% | 1,73% |
| Industria | 1,40% | 1,79% | 0,85% | 1,95% | 4,00% | 0,00% | 0,37% | 1,84% | 4,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 2,63% | 2,16% | 0,00% | 1,02% | 0,58% |
| Energía | 1,20% | 0,00% | 2,14% | 0,98% | 0,00% | 0,00% | 2,25% | 0,37% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,88% | 2,16% | 0,65% | 0,00% | 0,58% |
| Cultura | 0,90% | 1,79% | 0,43% | 0,73% | 4,00% | 0,00% | 0,37% | 0,74% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 7,14% | 0,88% | 0,24% | 0,00% | 1,02% | 1,73% |
| Mujer e Igualdad | 0,80% | 0,00% | 1,28% | 0,24% | 4,00% | 0,00% | 1,12% | 0,74% | 4,00% | 0,00% | 0,00% | 2,38% | 0,88% | 0,96% | 1,29% | 0,00% | 0,00% |



El motivo principal de las llamadas al servicio 012 es **informarse sobre trámites ya iniciados**. Este ha crecido mucho respecto al año pasado, obteniendo un porcentaje de 41%.

Además, muchos ciudadanos llaman para realizar otras gestiones, informarse sobre pagos de ayudas y solicitar información para realizar otros trámites.

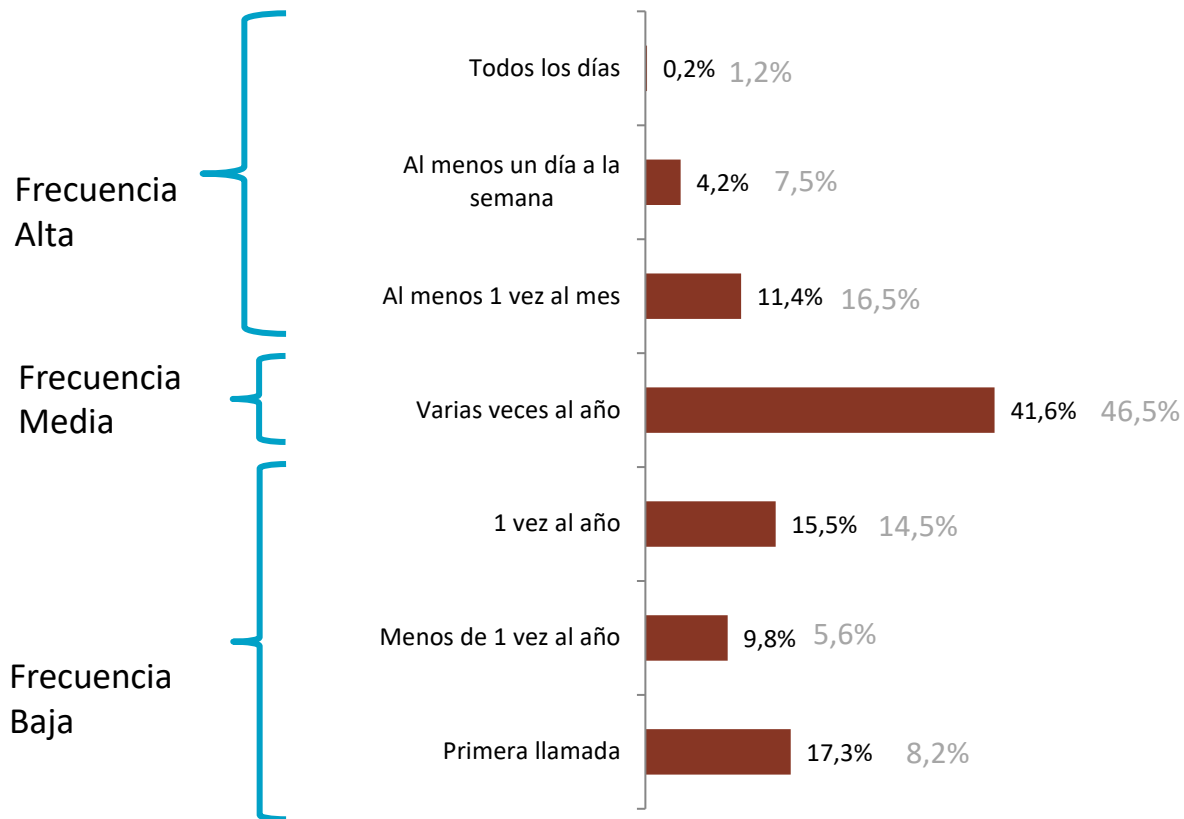
El resto de los motivos obtienen porcentajes menores del 6%, disminuyendo significativamente respecto al año pasado el asesoramiento para trámites telemáticos, las citas previas para oficinas y puntos PROP y presentar quejas o sugerencias.



| | 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 | 1000 | 318 | 682 | 149 | 353 | 449 | 49 | 11 | 133 | 403 | 453 |
| Informarse sobre expedientes o trámites ya iniciados | 41,00% | 35,22% | 43,70% | 42,95% | 39,94% | 41,87% | 34,69% | 54,55% | 54,89% | 44,17% | 33,77% |
| Realizar otras gestiones | 27,20% | 31,13% | 25,37% | 26,17% | 28,90% | 26,95% | 20,41% | 27,27% | 14,29% | 25,31% | 32,67% |
| Información sobre pago de ayudas, subvenciones, etc. | 26,70% | 21,38% | 29,18% | 22,15% | 27,76% | 26,73% | 32,65% | 36,36% | 45,86% | 32,01% | 16,11% |
| Solicitar información y/o asesoramiento para otros trámites | 23,40% | 24,53% | 22,87% | 22,82% | 24,93% | 22,94% | 16,33% | 9,09% | 20,30% | 22,08% | 25,83% |
| Solicitar información y/o asesoramiento para trámites telemáticos | 5,60% | 5,66% | 5,57% | 7,38% | 5,10% | 4,90% | 10,20% | 0,00% | 2,26% | 4,96% | 7,28% |
| Cita previa otras oficinas | 3,10% | 3,14% | 3,08% | 2,01% | 3,97% | 2,67% | 4,08% | 0,00% | 4,51% | 2,73% | 3,09% |
| Consultar sobre escritos y/o comunicaciones recibidas | 2,50% | 2,83% | 2,35% | 2,01% | 2,83% | 2,67% | 0,00% | 9,09% | 1,50% | 2,98% | 2,21% |
| Cita previa oficinas/puntos PROP | 2,50% | 3,46% | 2,05% | 3,36% | 1,70% | 2,67% | 4,08% | 0,00% | 2,26% | 2,98% | 2,21% |
| Presentar quejas, sugerencias o agradecimientos | 1,30% | 1,57% | 1,17% | 0,67% | 0,85% | 1,78% | 2,04% | 9,09% | 0,75% | 0,74% | 1,77% |



| | TOTAL | OCUPACIÓN | | | | | | | PROVINCIA | | | PAÍS DE NACIMIENTO | |
|-------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|-------------------|-----------------------------------|------------------------------|---------------|--------------|------------------------------------------|-----------|---------------|----------|--------------------|---------------|
| | | Estudiante | Labores del hogar | Persona en paro o buscando empleo | Persona jubilada/pensionista | Cuenta propia | Cuenta ajena | Persona cuidadora en el entorno familiar | Alicante | Castellón | Valencia | España | Otro |
| BASE | 1000 | 34 | 44 | 174 | 100 | 142 | 487 | 19 | 260 | 79 | 622 | 818 | 182 |
| Informarse sobre expedientes o trámites ya iniciados | 41,00% | 44,12% | 56,82% | 45,40% | 45,00% | 35,92% | 37,58% | 63,16% | 41,54% | 35,44% | 41,64% | 42,79% | 32,97% |
| Realizar otras gestiones | 27,20% | 26,47% | 13,64% | 27,59% | 18,00% | 35,21% | 28,54% | 10,53% | 28,08% | 29,11% | 26,37% | 27,02% | 28,02% |
| Información sobre pago de ayudas, subvenciones, etc. | 26,70% | 17,65% | 45,45% | 30,46% | 35,00% | 20,42% | 23,82% | 42,11% | 21,92% | 22,78% | 29,74% | 26,41% | 28,02% |
| Solicitar información y/o asesoramiento para otros trámites | 23,40% | 23,53% | 25,00% | 18,39% | 16,00% | 23,94% | 26,90% | 10,53% | 23,85% | 26,58% | 22,99% | 23,23% | 24,18% |
| Solicitar información y/o asesoramiento para trámites telemáticos | 5,60% | 5,88% | 4,55% | 4,60% | 9,00% | 4,93% | 5,54% | 5,26% | 6,54% | 6,33% | 5,31% | 5,99% | 3,85% |
| Cita previa otras oficinas | 3,10% | 2,94% | 0,00% | 2,87% | 5,00% | 3,52% | 3,08% | 0,00% | 3,46% | 3,80% | 3,05% | 2,44% | 6,04% |
| Consultar sobre escritos y/o comunicaciones recibidas | 2,50% | 0,00% | 0,00% | 1,15% | 2,00% | 2,82% | 3,49% | 0,00% | 2,31% | 1,27% | 2,73% | 2,69% | 1,65% |
| Cita previa oficinas/puntos PROP | 2,50% | 5,88% | 2,27% | 5,17% | 3,00% | 1,41% | 1,64% | 0,00% | 2,31% | 2,53% | 2,57% | 2,08% | 4,40% |
| Presentar quejas, sugerencias o agradecimientos | 1,30% | 0,00% | 2,27% | 1,15% | 1,00% | 1,41% | 1,44% | 0,00% | 1,15% | 0,00% | 1,61% | 1,34% | 1,10% |



La mayoría de los ciudadanos utiliza el servicio **varias veces al año**, lo que indica un uso ocasional pero regular.

Un 42,6% lo hace de forma más esporádica, mientras que solo un 15,8% recurre al 012 con alta frecuencia.

Aunque la frecuencia media y alta suman un 57,4%, lo que supondría que más de la mitad de las personas usuarias llaman con esta frecuencia, este porcentaje ha disminuido con respecto al año pasado.



| | 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 | 1000 | 318 | 682 | 149 | 353 | 449 | 49 | 11 | 133 | 403 | 453 |
| Todos los días | 0,20% | 0,31% | 0,15% | 0,67% | 0,00% | 0,00% | 2,04% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,44% |
| Al menos un día a la semana | 4,20% | 2,83% | 4,84% | 4,70% | 3,97% | 4,68% | 0,00% | 9,09% | 1,50% | 2,23% | 6,62% |
| Al menos 1 vez al mes | 11,40% | 8,81% | 12,61% | 8,72% | 11,90% | 12,25% | 8,16% | 45,45% | 19,55% | 8,68% | 10,60% |
| Varias veces al año | 41,60% | 39,94% | 42,38% | 39,60% | 35,69% | 46,10% | 48,98% | 18,18% | 41,35% | 41,69% | 42,16% |
| 1 vez al año | 15,50% | 18,24% | 14,22% | 12,75% | 17,00% | 15,81% | 10,20% | 9,09% | 10,53% | 17,37% | 15,45% |
| Menos de 1 vez al año | 9,80% | 12,89% | 8,36% | 9,40% | 9,63% | 10,02% | 10,20% | 9,09% | 7,52% | 10,67% | 9,71% |
| Primera llamada | 17,30% | 16,98% | 17,45% | 24,16% | 21,81% | 11,14% | 20,41% | 9,09% | 19,55% | 19,35% | 15,01% |



| | TOTAL | OCUPACIÓN | | | | | | | PROVINCIA | | | PAÍS DE NACIMIENTO | |
|-----------------------------|--------|------------|-------------------|-----------------------------------|------------------------------|---------------|--------------|------------------------------------------|-----------|----------|-----------|--------------------|--------|
| | | Estudiante | Labores del hogar | Persona en paro o buscando empleo | Persona jubilada/pensionista | Cuenta propia | Cuenta ajena | Persona cuidadora en el entorno familiar | Valencia | Alicante | Castellón | España | Otro |
| BASE | 1000 | 34 | 44 | 174 | 100 | 142 | 487 | 19 | 260 | 79 | 622 | 818 | 182 |
| Todos los días | 0,20% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,41% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,32% | 0,24% | 0,00% |
| Al menos un día a la semana | 4,20% | 0,00% | 4,55% | 1,15% | 0,00% | 7,04% | 5,75% | 0,00% | 5,00% | 10,13% | 3,38% | 4,89% | 1,10% |
| Al menos 1 vez al mes | 11,40% | 5,88% | 20,45% | 10,92% | 13,00% | 9,15% | 10,88% | 26,32% | 11,15% | 18,99% | 10,77% | 12,22% | 7,69% |
| Varias veces al año | 41,60% | 52,94% | 43,18% | 41,95% | 41,00% | 45,77% | 39,84% | 31,58% | 42,31% | 43,04% | 41,00% | 40,59% | 46,15% |
| 1 vez al año | 15,50% | 14,71% | 6,82% | 16,09% | 21,00% | 15,49% | 15,20% | 10,53% | 15,00% | 7,59% | 16,72% | 15,04% | 17,58% |
| Menos de 1 vez al año | 9,80% | 5,88% | 6,82% | 9,77% | 8,00% | 7,04% | 11,50% | 10,53% | 8,08% | 7,59% | 11,09% | 10,02% | 8,79% |
| Primera llamada | 17,30% | 20,59% | 18,18% | 20,11% | 17,00% | 15,49% | 16,43% | 21,05% | 18,46% | 12,66% | 16,72% | 16,99% | 18,68% |



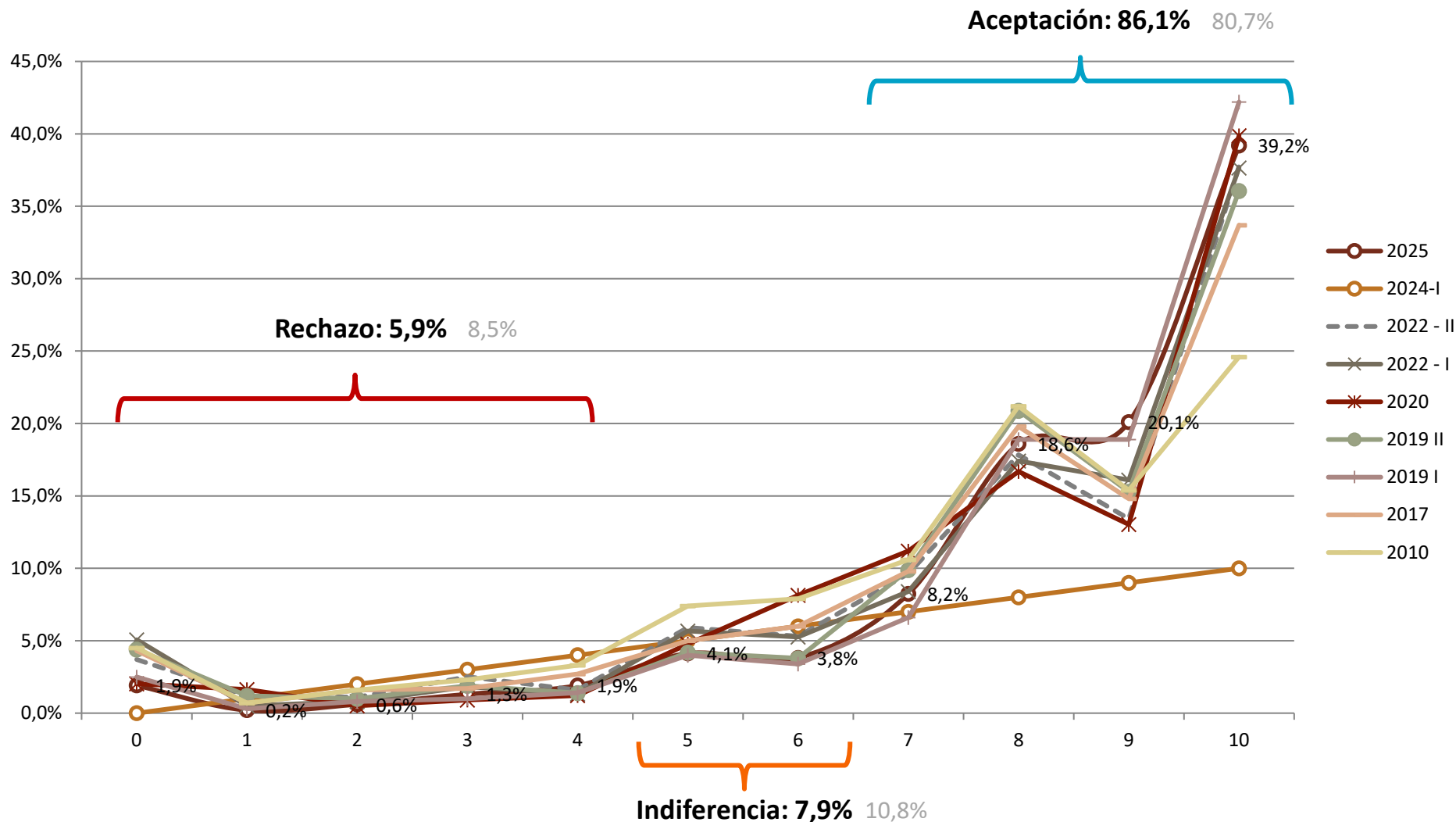
RESULTADOS

ANALISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Satisfacción global

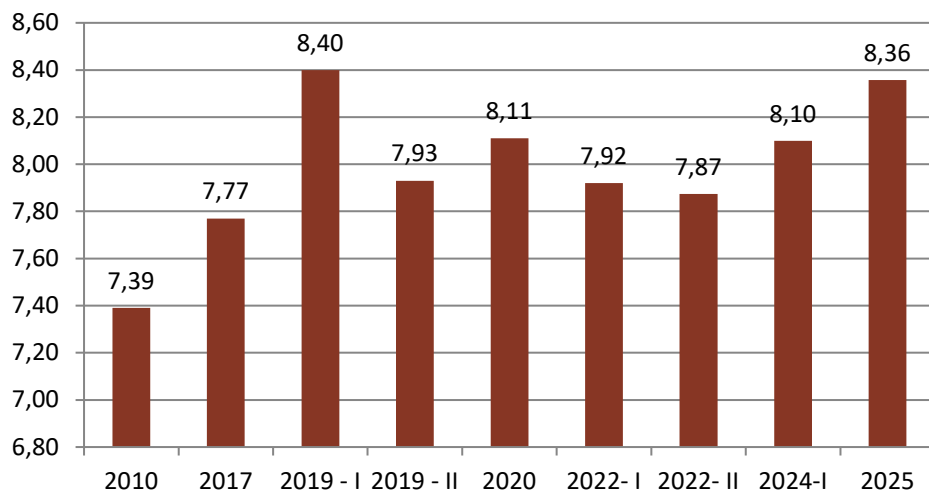
Satisfacción por atributos

Importancia de los atributos



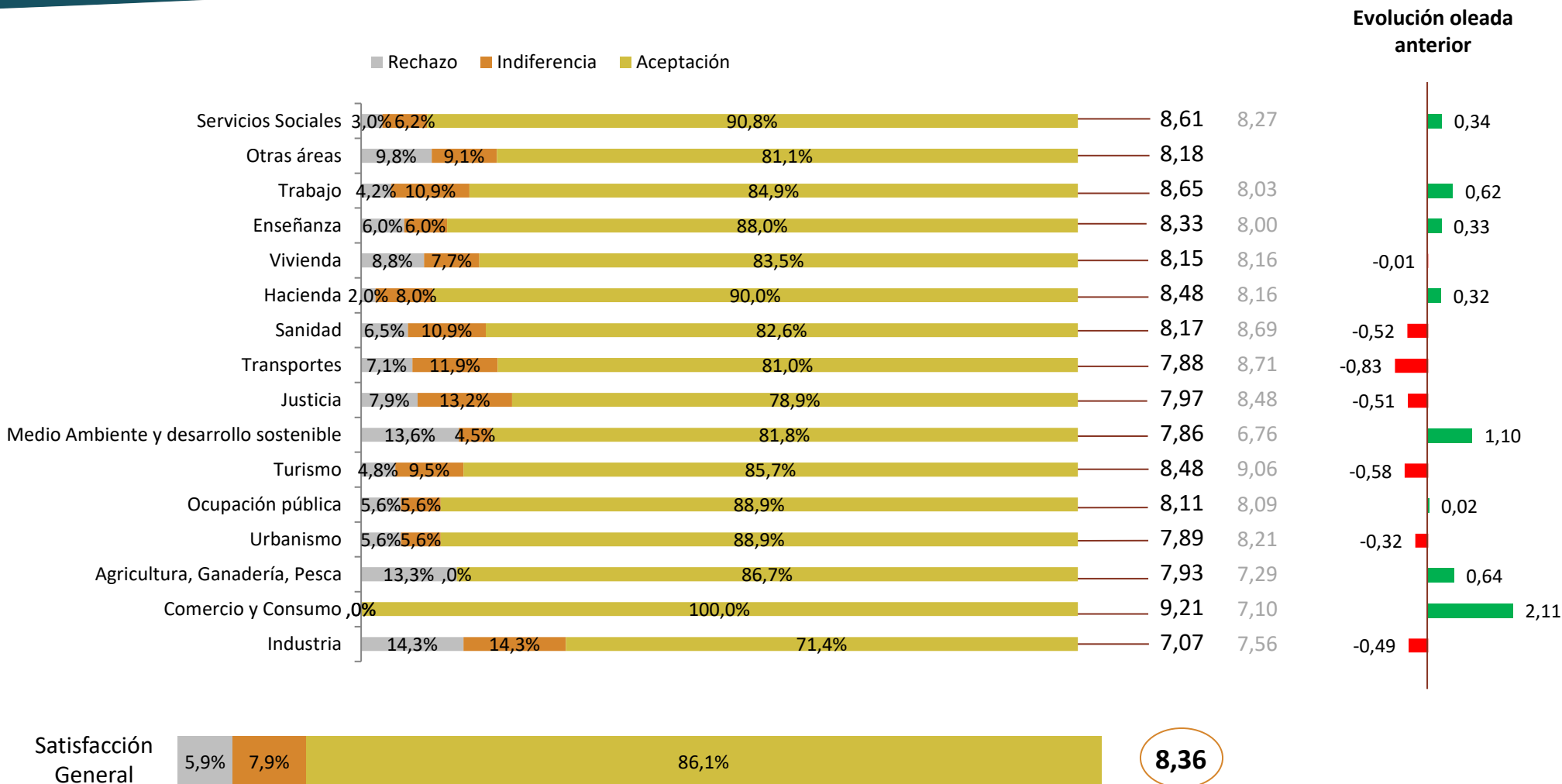
Nota: Los datos en gris pertenecen al 2024

Media: **8,36**



La satisfacción con el servicio 012 mejora respecto al año anterior, con un **aumento de 0,26 puntos** que lo sitúa cerca del máximo alcanzado en la primera oleada de 2019 (8,40 de media).

Este avance se acompaña de un crecimiento en la tasa de aceptación, mientras que el rechazo y la indiferencia se mantienen en niveles muy bajos.





La **satisfacción general** con el servicio 012 **es elevada**: el 86,1% de los ciudadanos muestra aceptación, mientras que la indiferencia y el rechazo se sitúan en niveles bajos (7,9% y 5,9%, respectivamente). La **valoración media** alcanza los 8,36 puntos sobre 10.

Al analizar áreas de consulta con una representación significativa mayor al 2%;

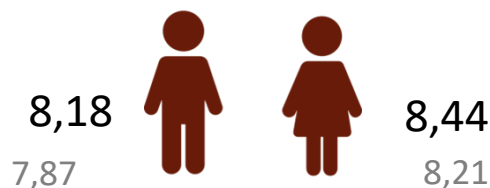
- ❖ **Trabajo y Servicios sociales** destacan como las mejor valoradas, ambas con puntuaciones superiores a 8,5.
- ❖ En el extremo opuesto, **Medio ambiente y desarrollo sostenible, Transportes y Justicia** presentan las valoraciones más bajas, todas por debajo de 8 puntos.

Respecto a la oleada anterior, **Comercio y consumo experimenta la mejora más notable**, pasando de ser una de las áreas peor valoradas a liderar la clasificación, con un incremento de 2,11 puntos. También mejora Medio ambiente y desarrollo sostenible, aunque sigue entre las áreas con menor satisfacción, con una subida de 1,10 puntos.

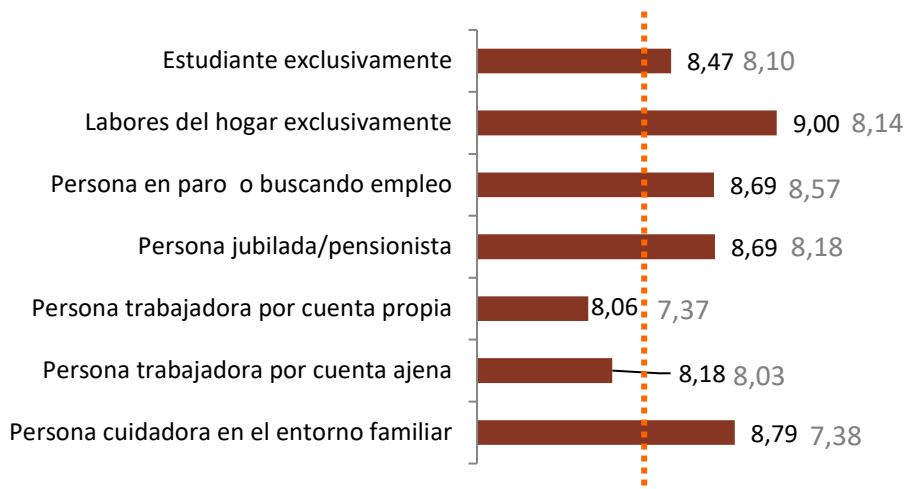
Por el contrario, **Transportes y Turismo** registran descensos significativos en satisfacción, tras haber sido las áreas mejor valoradas el año pasado.



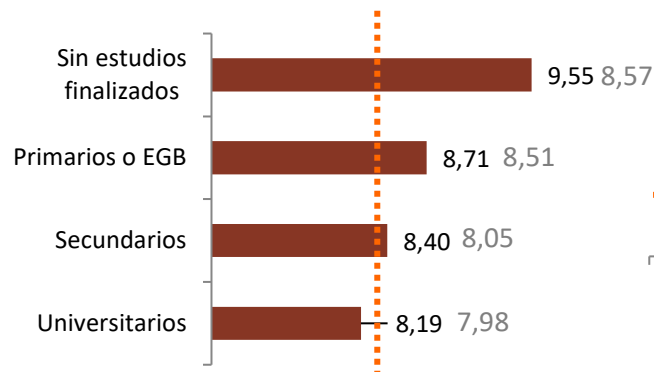
Género



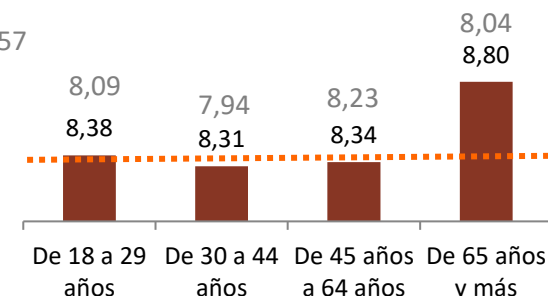
Ocupación



Nivel educativo



Edad



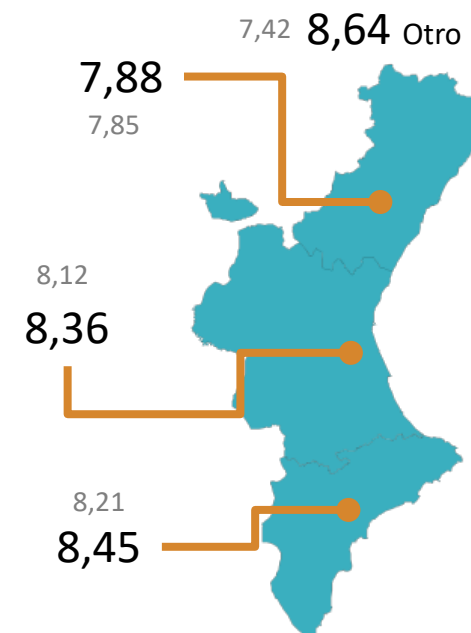
Al analizar **la nota media por variables sociodemográficas**, se observa que es **superior** a las del año pasado en todas las variables. Además, existe una relación inversa entre la satisfacción y el nivel de estudios y una tendencia a una mayor satisfacción por parte de las mujeres.

Destaca el aumento de 1,41 puntos en las **personas cuidadoras del entorno familiar**, 0,98 puntos en las personas usuarias **sin estudios finalizados** y 0,86 puntos en las **personas dedicadas a labores del hogar**.

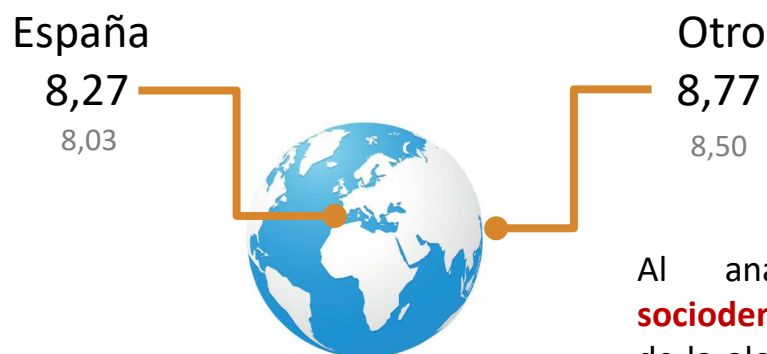
Media 8,36
Datos en Gris, datos 2024



Provincia



País de nacimiento



Al analizar **la nota media por variables sociodemográficas**, se observa que ésta es **superior** a la de la oleada anterior tanto por país de nacimiento como por provincia.

Las personas usuarias cuyo **país de nacimiento es distinto a España** otorgan una valoración superior en medio punto que los nacidos en España.

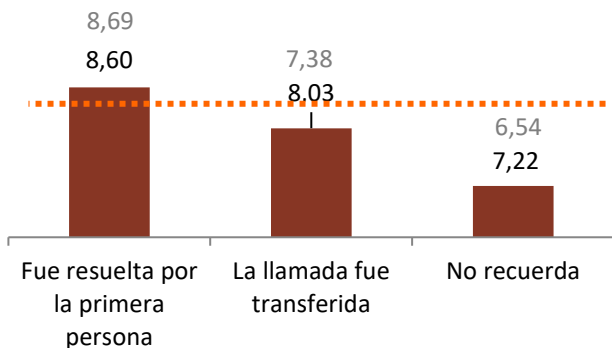


Resultados

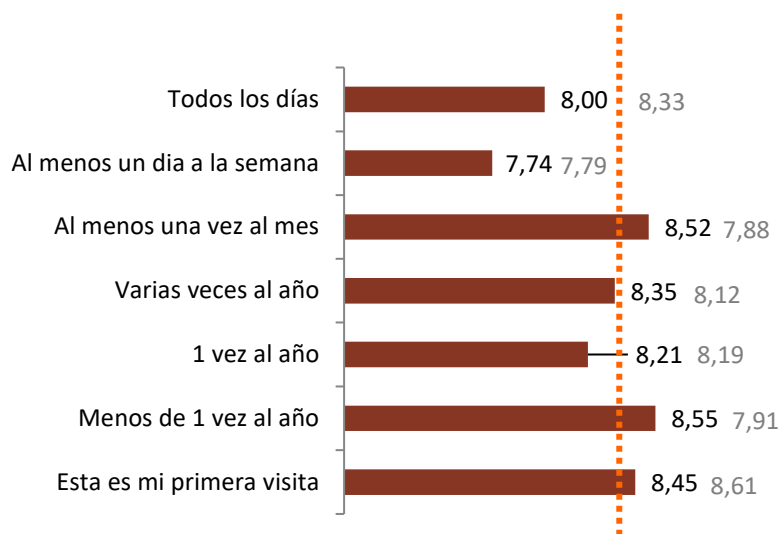


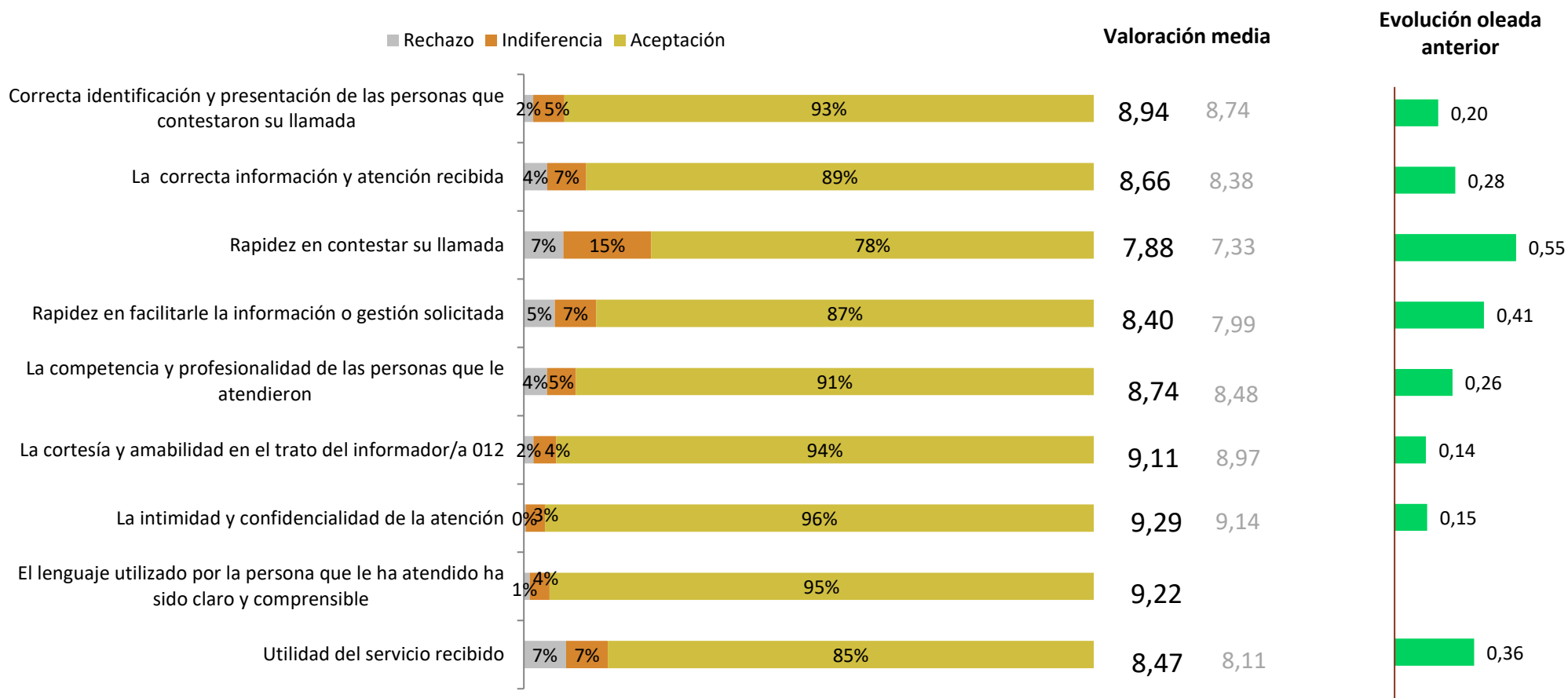
ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Nivel de satisfacción por motivos, frecuencia y resolución



- Al analizar la resolución de la consulta, 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**.
- En cuanto a la frecuencia, aumenta la satisfacción de las personas que utilizan el servicio **al menos una vez al año**, convirtiéndose en las personas usuarias más satisfechas.
- Por último, en 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/puntos PROP** son las más satisfechas con el servicio, al igual que ocurría el año pasado. Por el contrario, aquellas que **quieren consultar sobre comunicaciones recibidas** son las más insatisfechas.





Nota: Los datos en gris pertenecen al 2024

*Donde no hay datos en gris es que es un nuevo análisis de este año.



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

- La intimidad y confidencialidad de la atención, el lenguaje utilizado por la persona que le ha atendido ha sido claro y comprensible y la cortesía y amabilidad en el trato del informador/a 012, todos con una satisfacción por encima del 9.

Por otro lado, los atributos con **peor valoración** son:

- La rapidez en contestar su llamada, la rapidez en facilitarle la información o gestión solicitada y la utilidad del servicio recibido, con medias inferiores a 8,5.

En **comparación con la oleada anterior**:

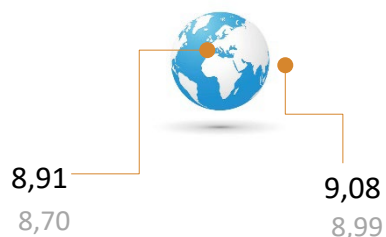
- La valoración media de todos los atributos mejora. En concreto, se observa un aumento de más de medio punto en **la rapidez en la respuesta telefónica**, aunque sigue siendo el atributo peor valorado.



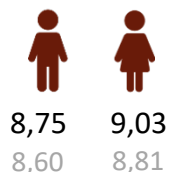
Correcta identificación y presentación de las personas que contestaron su llamada

Media: **8,94**
8,74

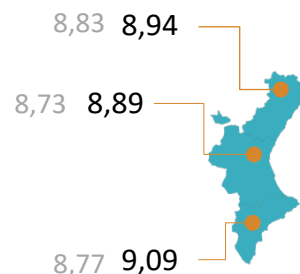
País de nacimiento



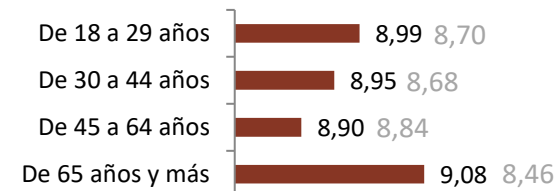
Género



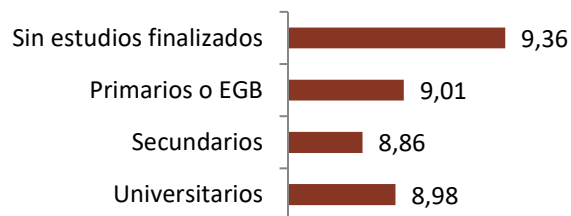
Provincia



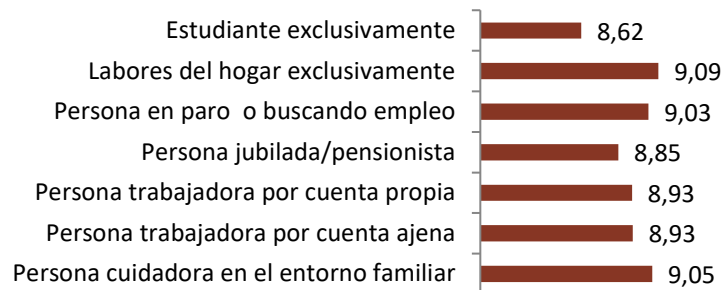
Edad



Nivel de estudios



Ocupación

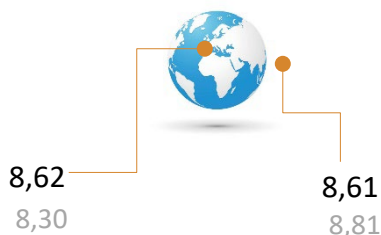




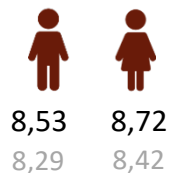
La correcta información y atención recibida

Media: 8,66
8,38

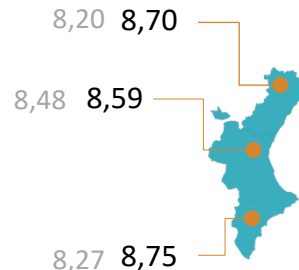
País de nacimiento



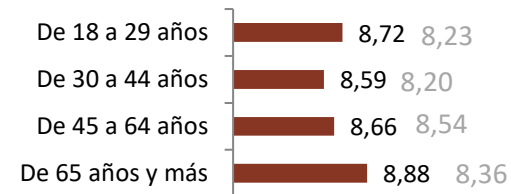
Género



Provincia



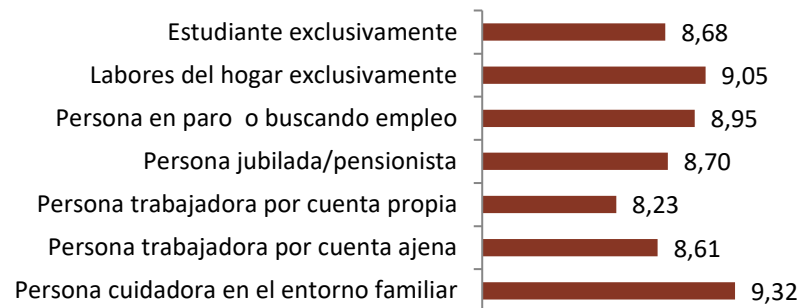
Edad



Nivel de estudios



Ocupación



Nota: Los datos en gris pertenecen al 2024

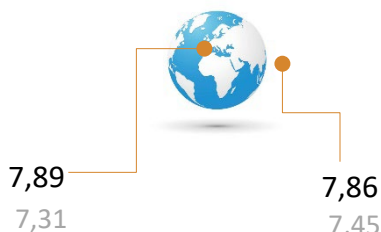
*Donde no hay datos en gris es que es un nuevo análisis de este año.



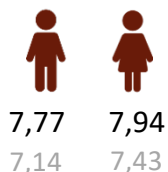
Rapidez en contestar su llamada

Media: **7,88**
7,33

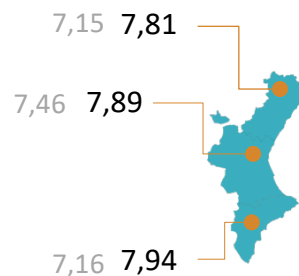
País de nacimiento



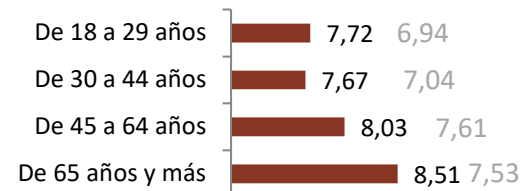
Género



Provincia



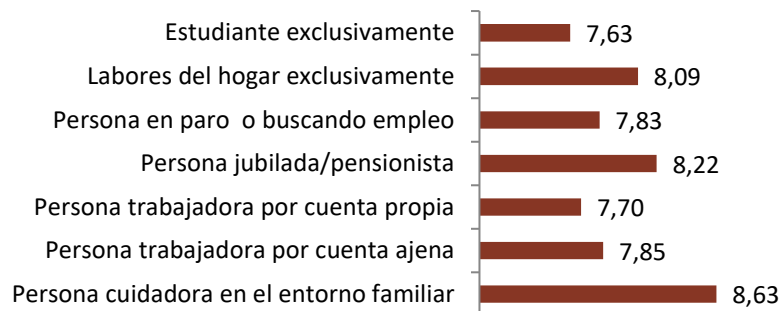
Edad



Nivel de estudios



Ocupación



Nota: Los datos en gris pertenecen al 2024

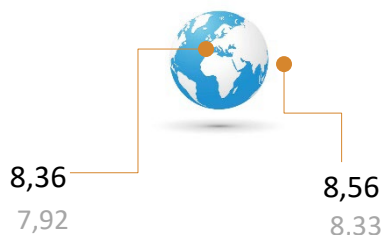
*Donde no hay datos en gris es que es un nuevo análisis de este año.



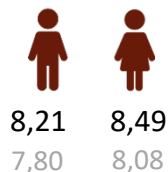
Rapidez en facilitarle la información o gestión solicitada

Media: 8,40
7,99

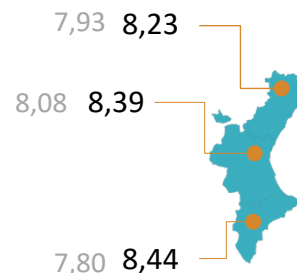
País de nacimiento



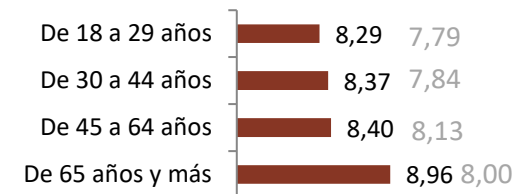
Género



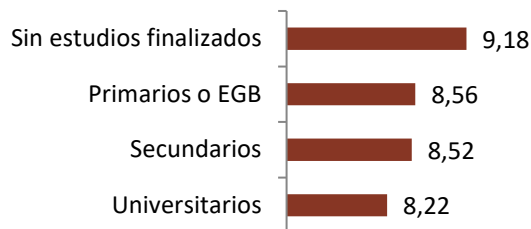
Provincia



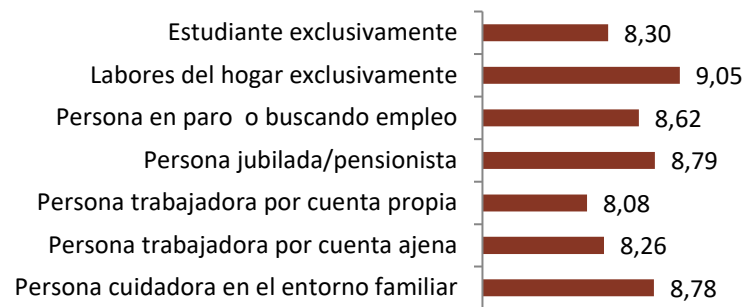
Edad



Nivel de estudios



Ocupación



Nota: Los datos en gris pertenecen al 2024

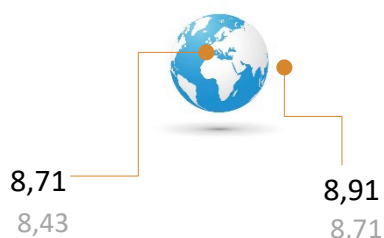
*Donde no hay datos en gris es que es un nuevo análisis de este año.



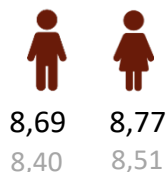
La competencia y profesionalidad de las personas que le atendieron

Media: **8,74**
8,48

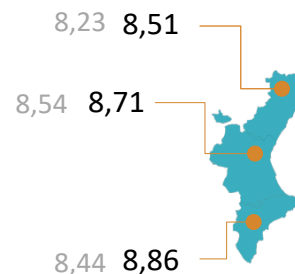
País de nacimiento



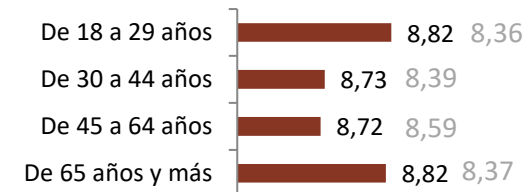
Género



Provincia



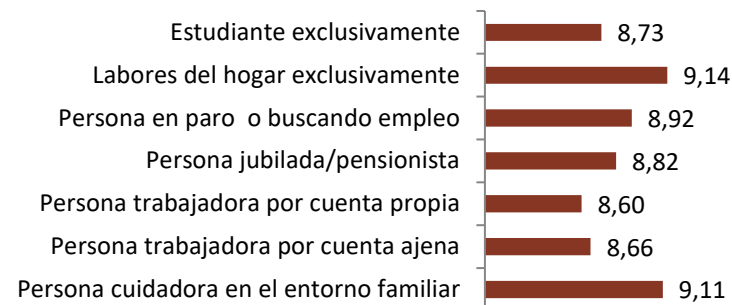
Edad



Nivel de estudios



Ocupación

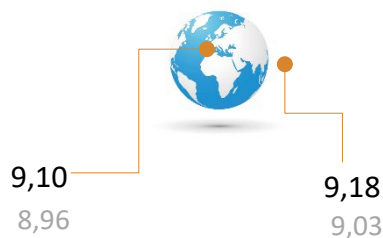




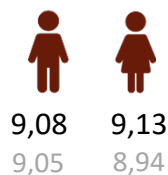
La cortesía y amabilidad en el trato del agente 012

Media: **9,11**
8,97

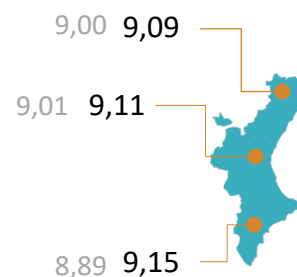
País de nacimiento



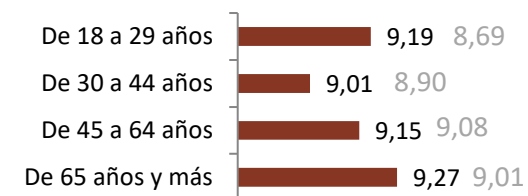
Género



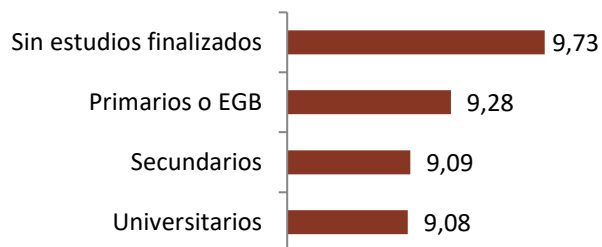
Provincia



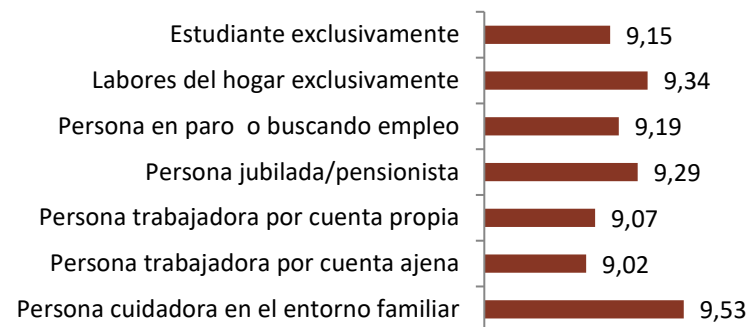
Edad



Nivel de estudios



Ocupación

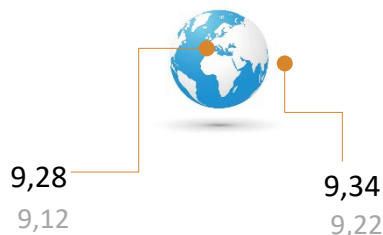




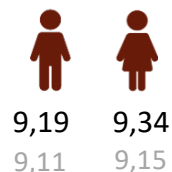
La intimidad y confidencialidad de la atención

Media: **9,29**
9,14

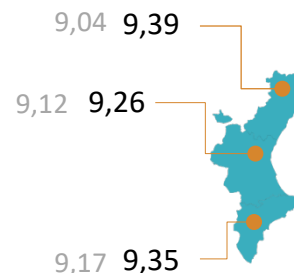
País de nacimiento



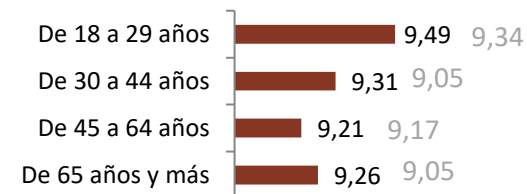
Género



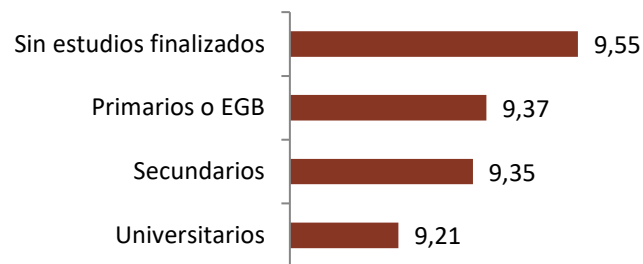
Provincia



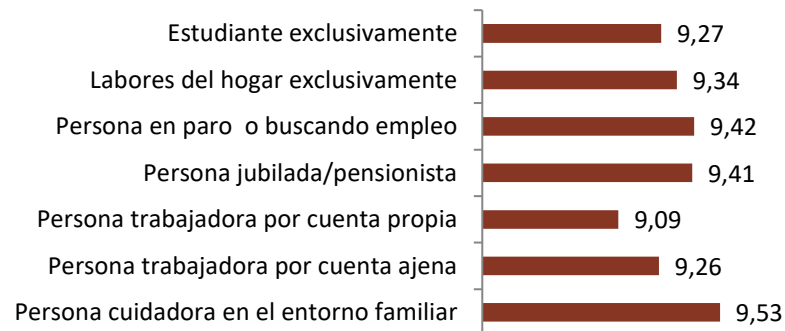
Edad



Nivel de estudios



Ocupación





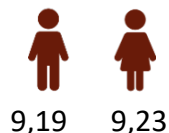
El lenguaje utilizado por la persona que le ha atendido ha sido claro y comprensible

Media: **9,22**

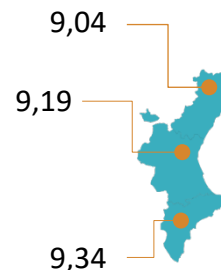
País de nacimiento



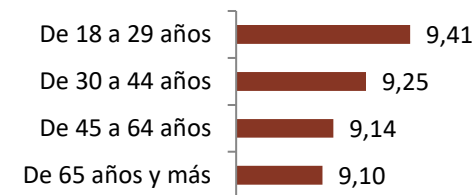
Género



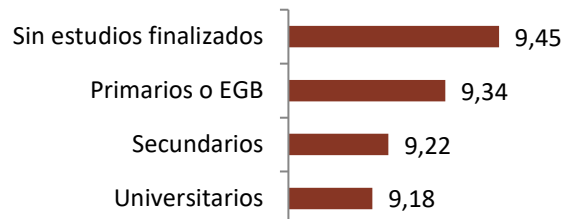
Provincia



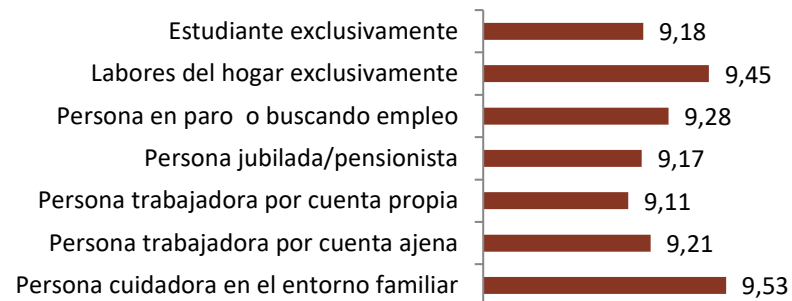
Edad



Nivel de estudios



Ocupación

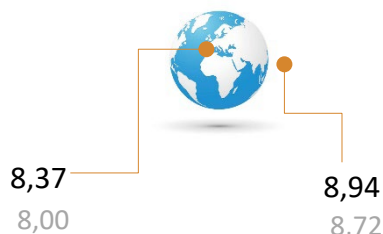




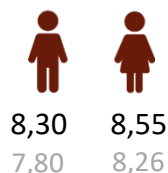
Utilidad del servicio recibido

Media: **8,47**
8,11

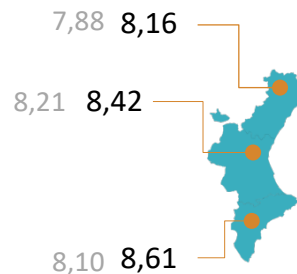
País de nacimiento



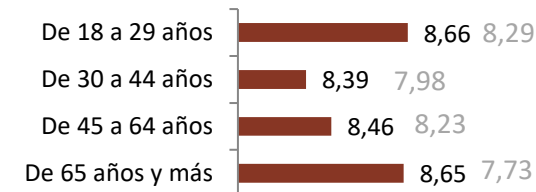
Género



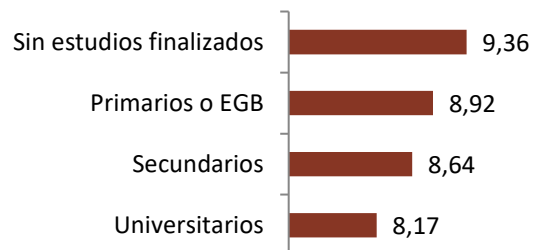
Provincia



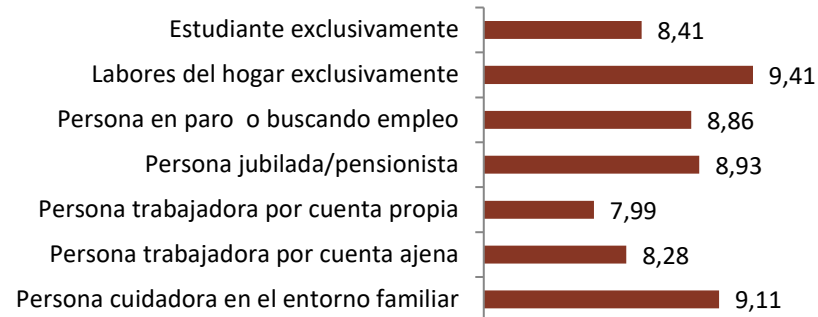
Edad



Nivel de estudios



Ocupación

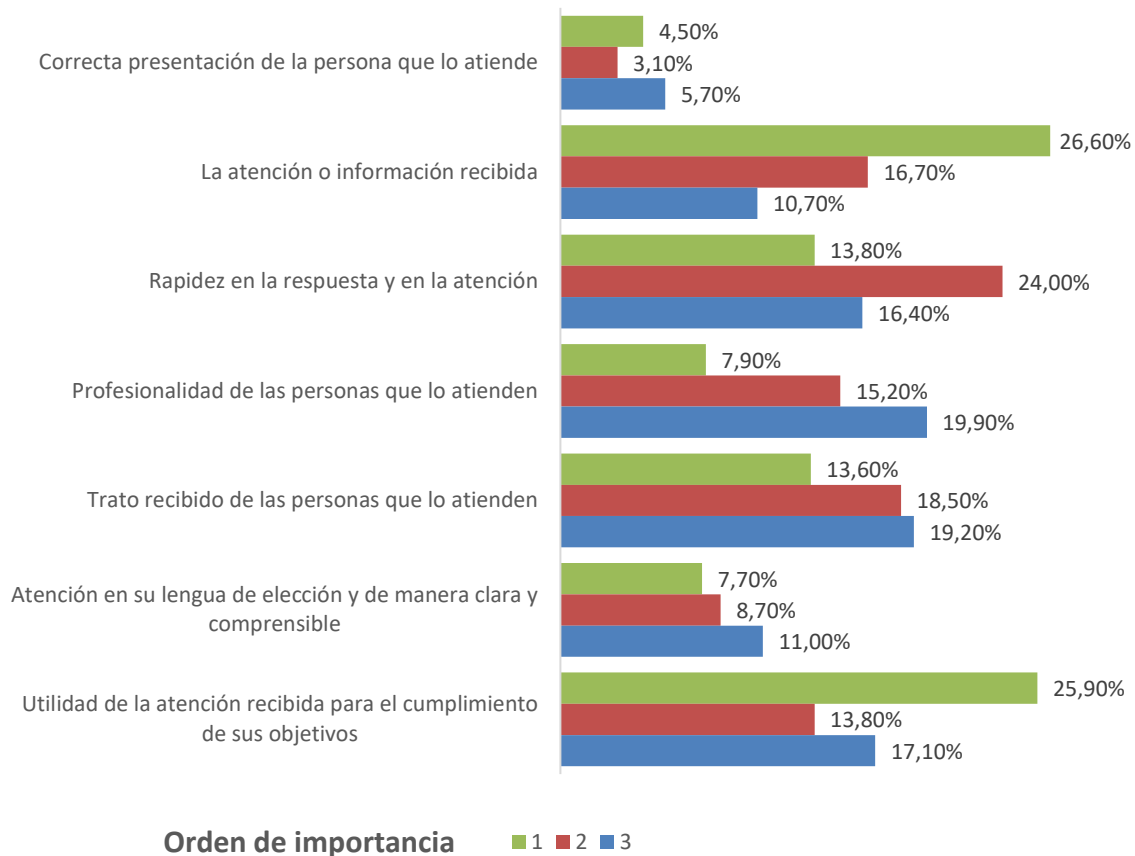




| | Todos los días | Al menos un día a la semana | Al menos 1 vez al mes | Varias veces al año | 1 vez al año | Menos de 1 vez al año | Esta es mi primera llamada | MEDIA |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------|-----------------------|---------------------|--------------|-----------------------|----------------------------|-------------|
| BASE | 2 | 42 | 114 | 416 | 155 | 98 | 173 | |
| Correcta identificación y presentación de las personas que contestaron su llamada | 10,00 | 8,81 | 9,29 | 8,93 | 8,75 | 8,92 | 8,92 | 8,94 |
| La correcta información y atención recibida | 9,00 | 8,19 | 8,80 | 8,65 | 8,44 | 8,86 | 8,76 | 8,66 |
| Rapidez en contestar su llamada | 7,50 | 7,79 | 8,30 | 7,88 | 7,55 | 8,21 | 7,75 | 7,88 |
| Rapidez en facilitarle la información o gestión solicitada | 8,00 | 8,05 | 8,50 | 8,37 | 8,30 | 8,61 | 8,44 | 8,40 |
| La competencia y profesionalidad de las personas que le atendieron | 9,50 | 8,44 | 8,87 | 8,73 | 8,69 | 8,96 | 8,68 | 8,74 |
| La cortesía y amabilidad en el trato del informador/a 012 | 10,00 | 9,00 | 9,22 | 9,12 | 9,01 | 9,33 | 9,02 | 9,11 |
| La intimidad y confidencialidad de la atención | 10,00 | 9,23 | 9,59 | 9,24 | 9,15 | 9,38 | 9,27 | 9,29 |
| El lenguaje utilizado por la persona que le ha atendido ha sido claro y comprensible | 9,50 | 8,79 | 9,48 | 9,17 | 9,23 | 9,34 | 9,20 | 9,22 |
| Utilidad del servicio recibido | 8,50 | 7,64 | 8,78 | 8,44 | 8,31 | 8,63 | 8,60 | 8,47 |



| | Solicitar información y/o asesoramiento para trámites telemáticos | Solicitar información y/o asesoramiento para otros trámites | Informar se sobre expedientes o trámites ya iniciados | Consultar sobre escritos y/o comunicaciones recibidas | Presentar quejas, sugerencias o agradecimientos | Información sobre pago de ayudas, subvenciones, etc. | Realizar otras gestiones | Cita previa oficinas/puntos PROP | Cita previa otras oficinas | MEDIA |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------------|----------------------------|-------------|
| BASE | 56 | 234 | 410 | 25 | 13 | 267 | 272 | 25 | 31 | |
| Correcta identificación y presentación de las personas que contestaron su llamada | 8,87 | 8,91 | 8,96 | 8,36 | 7,62 | 8,93 | 8,94 | 8,84 | 9,23 | 8,94 |
| La correcta información y atención recibida | 8,52 | 8,72 | 8,64 | 7,28 | 7,46 | 8,87 | 8,56 | 8,96 | 8,90 | 8,66 |
| Rapidez en contestar su llamada | 7,34 | 7,94 | 7,84 | 6,80 | 8,08 | 7,82 | 7,92 | 8,00 | 7,81 | 7,88 |
| Rapidez en facilitar la información o gestión solicitada | 8,05 | 8,37 | 8,40 | 7,08 | 8,00 | 8,66 | 8,30 | 8,88 | 8,42 | 8,40 |
| La competencia y profesionalidad de las personas que le atendieron | 8,50 | 8,76 | 8,69 | 7,64 | 8,08 | 8,84 | 8,76 | 8,96 | 9,03 | 8,74 |
| La cortesía y amabilidad en el trato del informador/a 012 | 9,09 | 9,14 | 9,08 | 8,00 | 8,77 | 9,15 | 9,11 | 9,48 | 9,35 | 9,11 |
| La intimidad y confidencialidad de la atención | 9,10 | 9,32 | 9,30 | 8,92 | 9,17 | 9,33 | 9,24 | 9,70 | 9,50 | 9,29 |
| El lenguaje utilizado por la persona que le ha atendido ha sido claro y comprensible | 9,04 | 9,24 | 9,21 | 8,36 | 8,46 | 9,31 | 9,28 | 9,52 | 9,26 | 9,22 |
| Utilidad del servicio recibido | 8,09 | 8,55 | 8,45 | 6,96 | 7,46 | 8,90 | 8,18 | 8,68 | 9,06 | 8,47 |



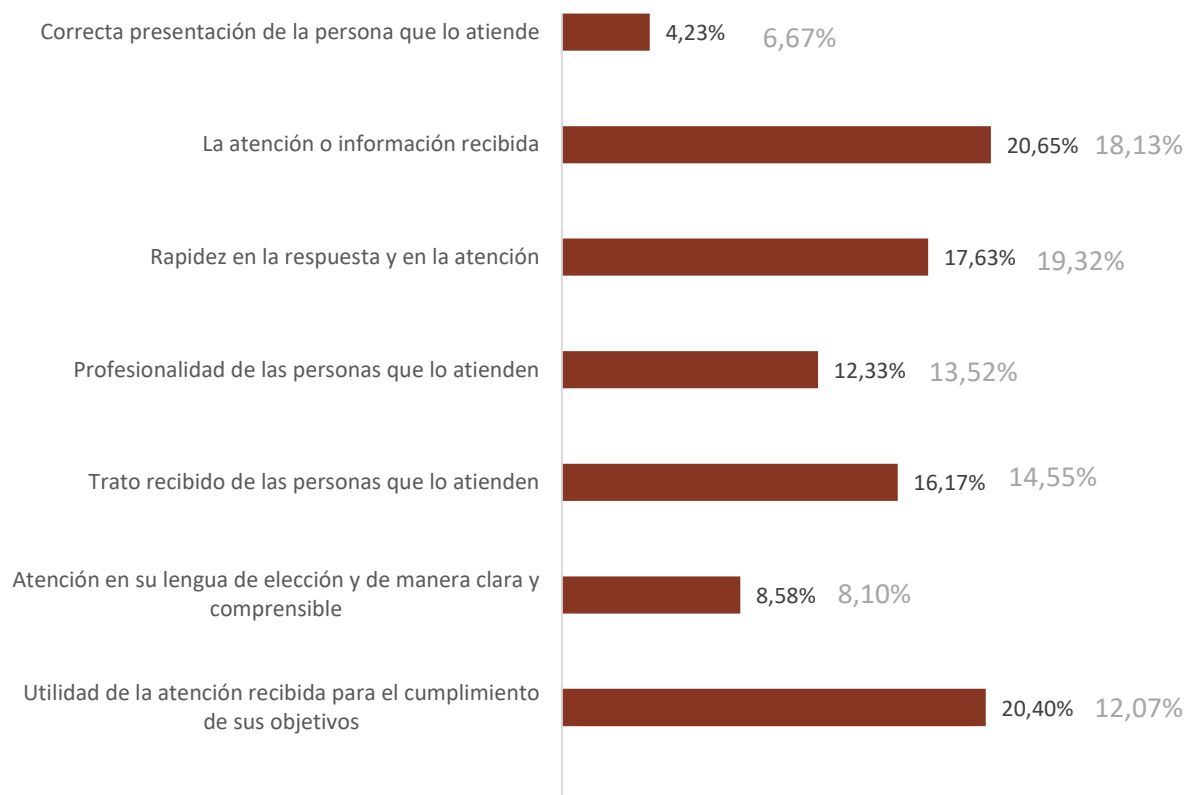
Para conocer la importancia de los distintos atributos, se ha pedido a la persona encuestada ordenarlos en primer, segundo y tercer lugar.

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



| VARIABLE | POSICIÓN | RECuento | Puntuación | TOTAL |
|------------------------------------------------------------------------|----------|----------|------------|-------|
| Correcta presentación de la persona que lo atiende | 1 | 45 | 135 | 254 |
| | 2 | 31 | 62 | |
| | 3 | 57 | 57 | |
| La atención o información recibida | 1 | 266 | 798 | 1239 |
| | 2 | 167 | 334 | |
| | 3 | 107 | 107 | |
| Rapidez en la respuesta y en la atención | 1 | 138 | 414 | 1058 |
| | 2 | 240 | 480 | |
| | 3 | 164 | 164 | |
| Profesionalidad de las personas que lo atienden | 1 | 79 | 237 | 740 |
| | 2 | 152 | 304 | |
| | 3 | 199 | 199 | |
| Trato recibido de las personas que lo atienden | 1 | 136 | 408 | 970 |
| | 2 | 185 | 370 | |
| | 3 | 192 | 192 | |
| Atención en su lengua de elección y de manera clara y comprensible | 1 | 77 | 231 | 515 |
| | 2 | 87 | 174 | |
| | 3 | 110 | 110 | |
| Utilidad de la atención recibida para el cumplimiento de sus objetivos | 1 | 259 | 777 | 1224 |
| | 2 | 138 | 276 | |
| | 3 | 171 | 171 | |

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.



La variable que obtiene una mayor puntuación y, por tanto, la que más han destacado las personas usuarias es la **atención o información recibida**, seguido muy de cerca de la **utilidad de la atención recibida para el cumplimiento de sus objetivos**.

Finalmente cabe destacar que a las que se les concede una menor importancia son la **correcta presentación de la persona que lo atiende y la atención en su lengua de elección y de manera clara y comprensible**.

Respecto al año pasado, resalta la utilidad de la atención recibida que aumenta en 8,33 puntos.



RESULTADOS

IMPLICACIÓN CON EL SERVICIO 012

Lengua de atención

Resolución y experiencia de la persona usuaria

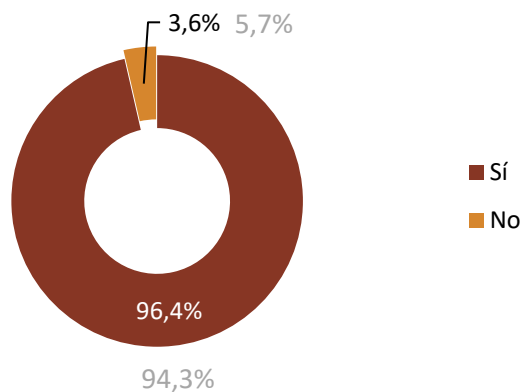
Interacción con el sistema IVR

Cita previa oficinas y puntos PROP

Medios y canales de atención

Calidad y mejora continua

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

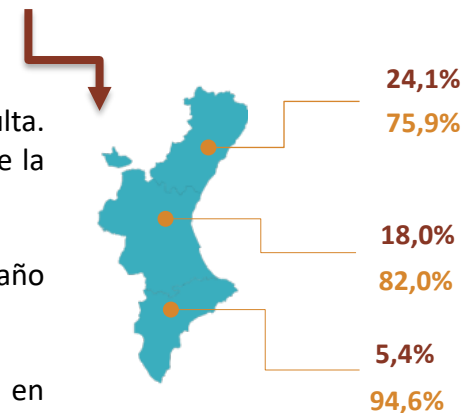
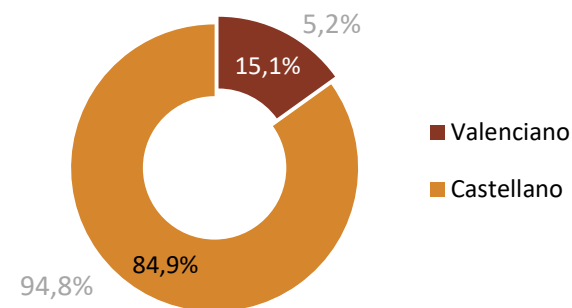


La inmensa mayoría de las personas usuarias han sido atendidos en el idioma en que realizaron su consulta. Este dato aumenta en 2,1 puntos respecto al año pasado, algo muy positivo que indica el cumplimiento de la ley.

Aunque el **castellano** sigue siendo la opción mayoritaria, su uso ha **descendido 10 puntos** respecto al año anterior, lo que refleja un aumento en la elección del valenciano.

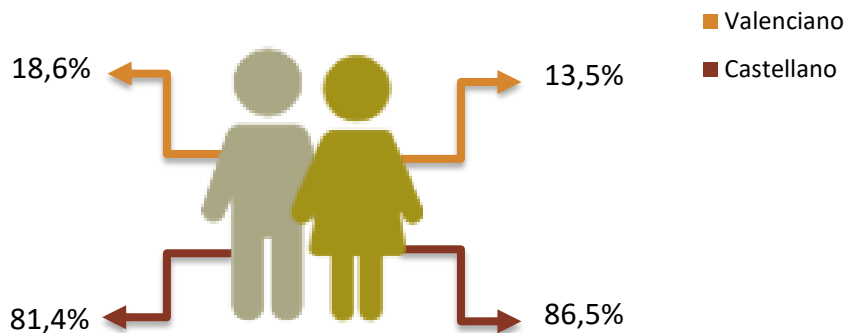
Por áreas geográficas, destaca **Alicante como la provincia con mayor uso del castellano**, mientras que, en **Castellón**, aunque se sigue usando más el castellano, se observa una mayor **preferencia por el valenciano** en comparación con el resto del territorio.

Idioma seleccionado para la consulta:

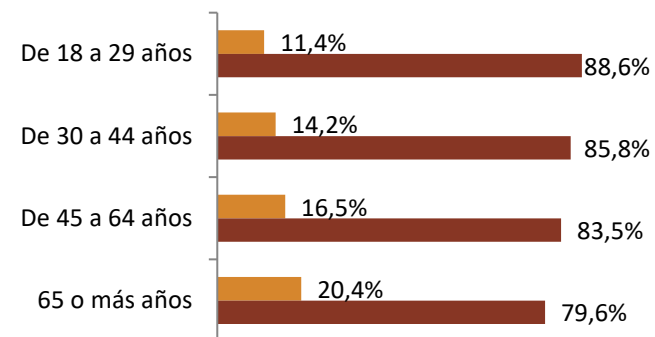




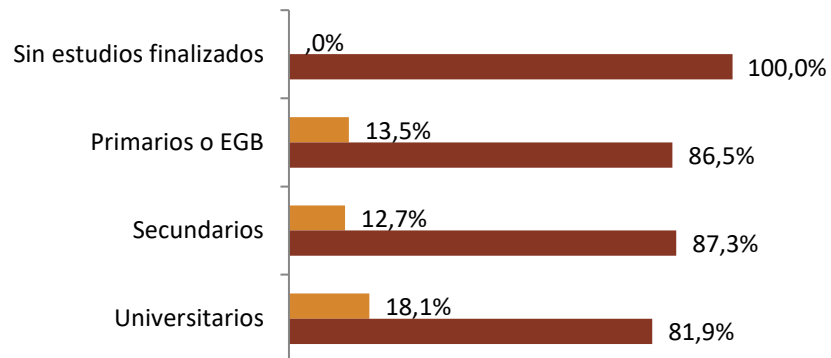
Género



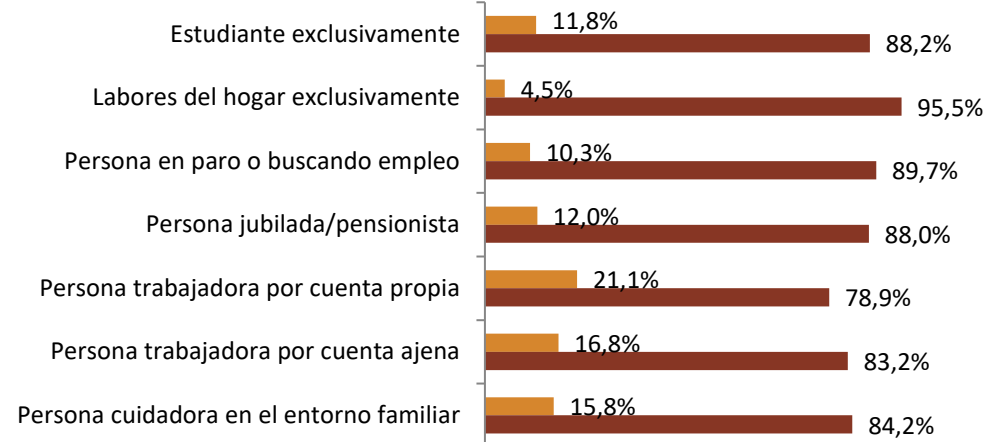
Edad

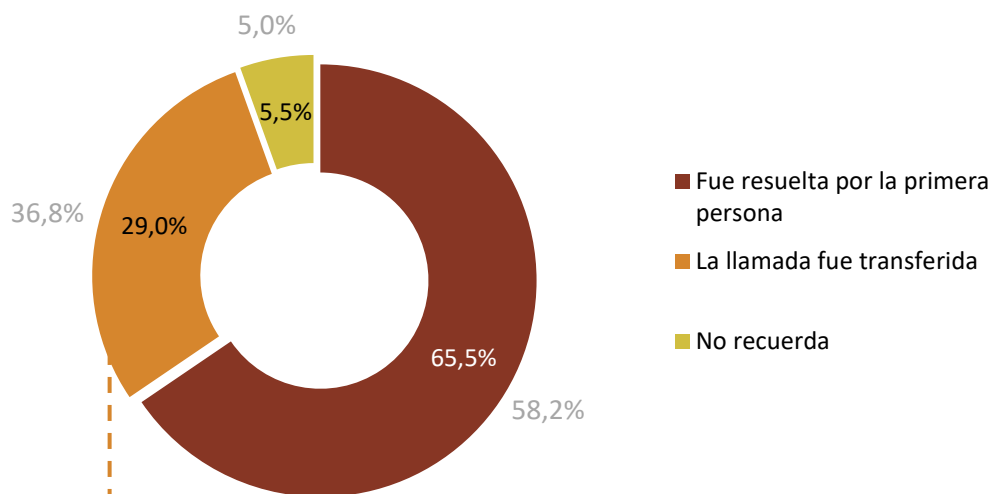


Nivel de estudios



Ocupación





- Fue resuelta por la primera persona
- La llamada fue transferida
- No recuerda

| | |
|----------------------------------------|------|
| Valoración primera persona de atención | 8,53 |
| Valoración segunda persona de atención | 8,17 |

Media de Satisfacción Global por resolución de llamada

| | | |
|-------------------------------------|------|------|
| Fue resuelta por la primera persona | 8,60 | 8,69 |
| La llamada fue transferida | 8,03 | 7,38 |
| No recuerda | 7,22 | 6,54 |

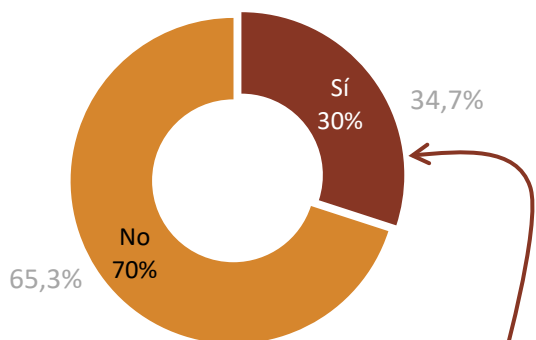
La mayoría de las personas usuarias resolvieron su consulta con la **primera persona que los atendió**, y este porcentaje crece respecto al año anterior, lo que indica una mejora en la eficacia del servicio.

Además, estos usuarios otorgan una valoración más alta al 012 que aquellos cuya llamada fue transferida.

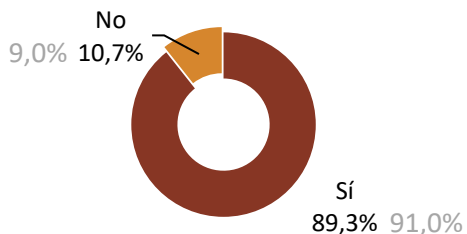
En los casos de transferencia, la **primera persona** que atendió suele recibir una **mejor valoración que la segunda**, lo que sugiere una percepción más positiva del primer contacto.



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



¿Le han ofrecido enviarle dicha documentación?



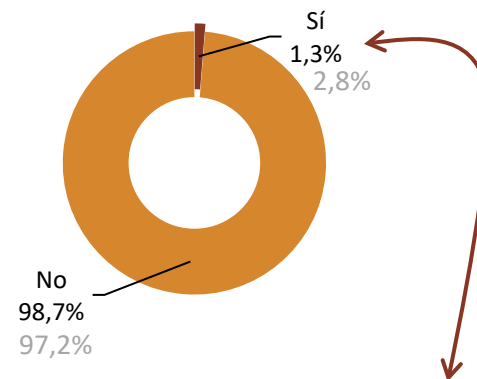
Solo el **1,3%** de las personas usuarias ha **presentado quejas, sugerencias o agradecimientos**.

La valoración media de estos usuarios ha ascendido a 6,85 puntos en cuanto a la agilidad y capacidad con la que el servicio ha tramitado sus peticiones, aumentando la tasa de aceptación y disminuyendo en gran la de indiferencia.

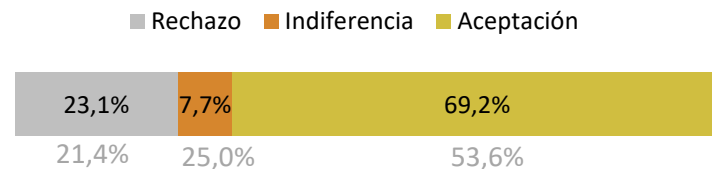
Casi un tercio de las personas afirma que su consulta requería enviar **documentación** por correo postal o electrónico.

De estas personas, **10,7%** indican que **no se les ha ofrecido la opción de enviársela**.

Ha presentado quejas, sugerencias o agradecimientos



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

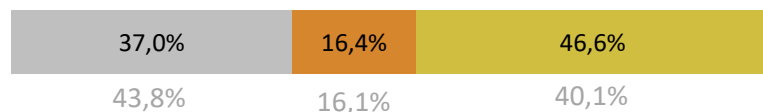


Media: **6,85**
6,54



Satisfacción con el coste de la llamada*

■ Rechazo ■ Indiferencia ■ Aceptación



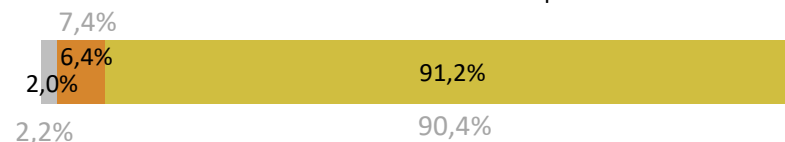
Valoración del coste:

5,37

4,74

Satisfacción con el horario de atención*

■ Rechazo ■ Indiferencia ■ Aceptación

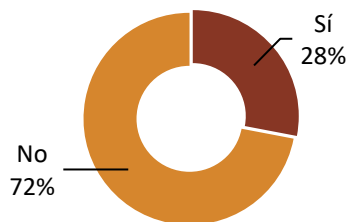


Valoración del horario:

8,81

8,83

¿Sabe que si llama al número de cabecera del servicio 012 (963 866 000) y dispone de tarifa plana para llamadas a fijos y nacionales, le saldría gratis?



La valoración del coste de la llamada al 012 **mejora respecto al año anterior**, alcanzando los 5,37 puntos (0,63 puntos más). No obstante, **sigue siendo uno de los aspectos peor valorados**: más de un tercio de las personas usuarias muestra rechazo y solo el 46,6% lo acepta.

Esta percepción negativa puede estar influida por la creencia errónea de que la llamada al 012 es gratuita y por el desconocimiento del número de cabecera, que sí lo es, pero **sólo conocen el 28%** de las personas encuestadas.

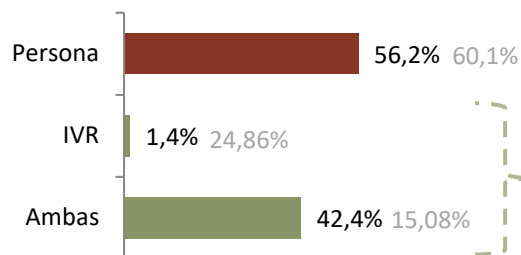
Por su parte, el **horario de atención recibe una valoración muy alta**, con una media de 8,81 puntos y una aceptación del 91,2%, lo que indica una fuerte satisfacción en este aspecto.

Nota: Los datos en gris pertenecen al 2024

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



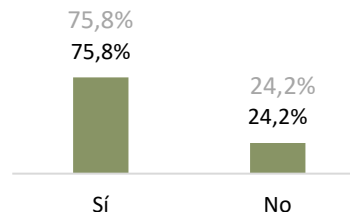
¿Ha sido atendido por una persona, por IVR o ambas?



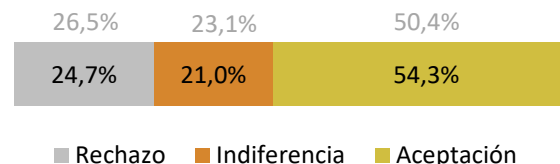
Más de la mitad de las personas usuarias son atendidos únicamente por una persona y casi la mitad restante son atendidos por ambas, lo que implica que el 98,6% de las personas usuarias interactúa con una persona en su consulta. Entre el 43,8% que interactuó con el IVR, solo una **cuarta parte no logró realizar la gestión** deseada.

La **satisfacción con el IVR ha mejorado** casi un punto respecto al año anterior, alcanzando una media de 6,28 y con más de la mitad de las personas usuarias mostrando aceptación. Aun así, la **atención personalizada** sigue siendo la opción **preferida por casi el 90%** de las personas consultadas.

¿Ha podido realizar la gestión deseada?

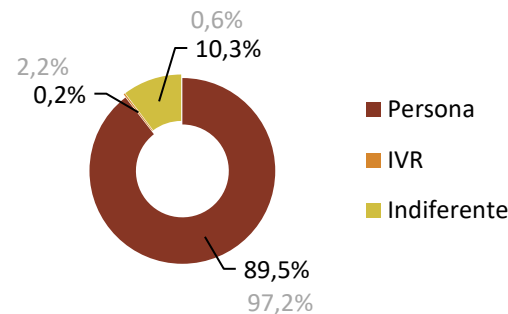


Nivel de satisfacción de IVR



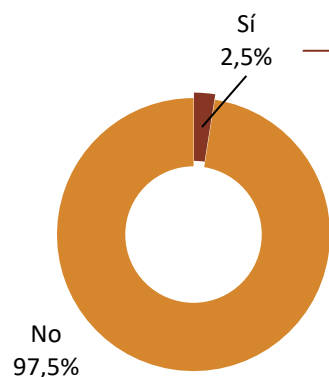
Media:
6,28
5,31

¿Cuál prefiere?

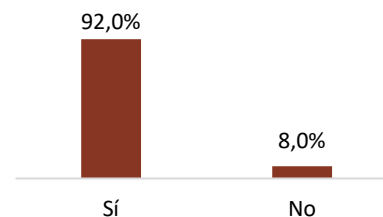




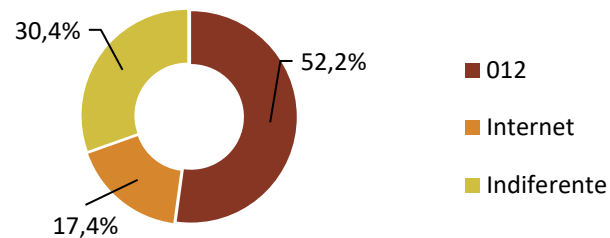
Ha llamado al teléfono 012 para pedir cita previa para las oficinas/puntos PROP:



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



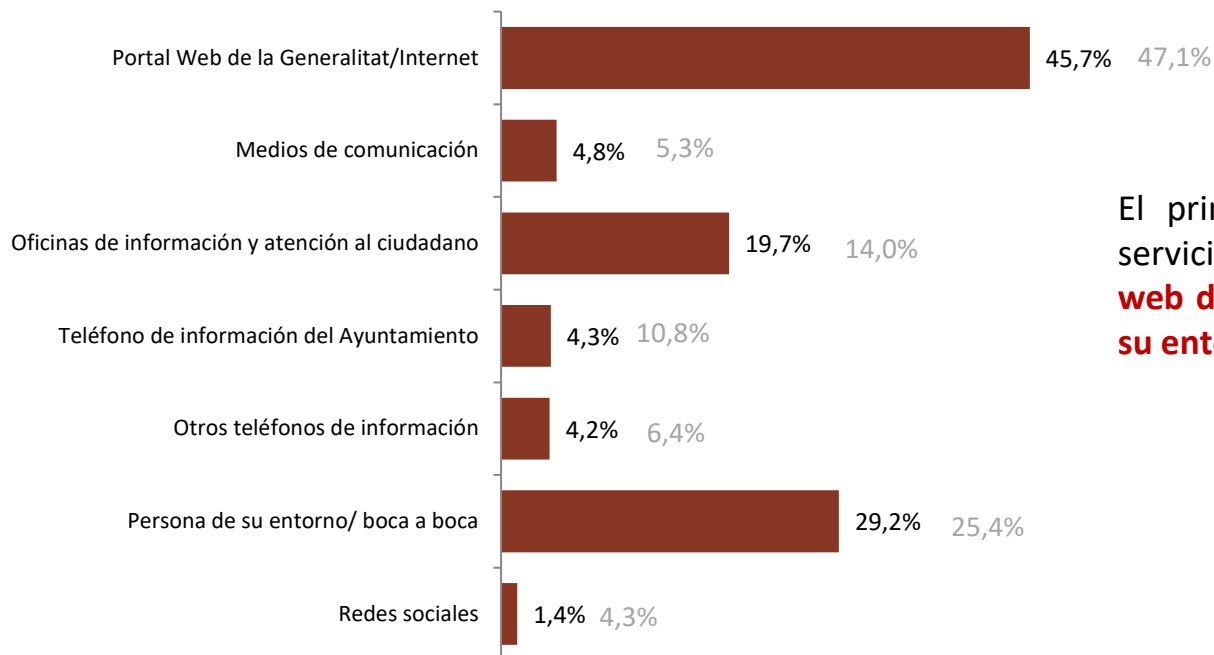
¿Qué vía prefiere?



La **mayoría** de las personas usuarias que llamaron al 012 para solicitar cita previa en las oficinas PROP **conocían la posibilidad de hacerlo por internet**. Sin embargo, incluso entre quienes sabían de esta alternativa, la **preferencia sigue siendo el canal telefónico**.



¿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.**

Nota: Los datos en gris pertenecen al 2024

*Pregunta de respuesta múltiple por lo que la suma de todos los medios puede ser mayor que 100%



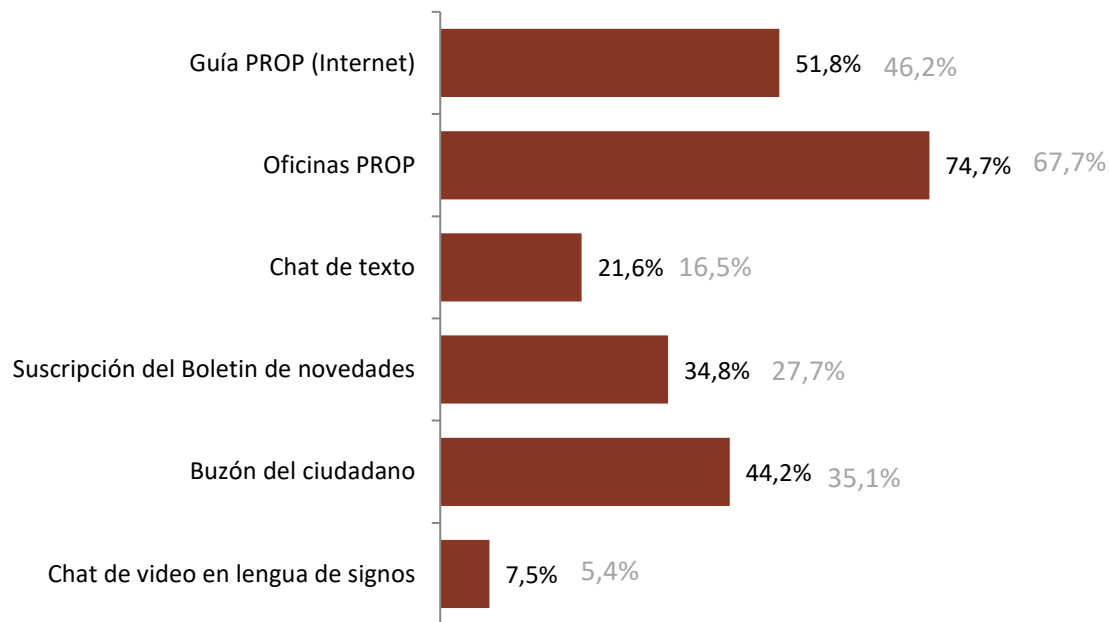
| | TOTAL | GÉNERO | | EDAD | | | | NIVEL EDUCATIVO | | | | FRECUENCIA DE USO | | | | | | |
|-------------------------------------------------|--------|--------|--------|------------|------------|------------|------------------|--------------------------|-----------------|-------------|----------------|-------------------|-----------------------------|-----------------------|---------------------|--------------|---------------------------------------------|----------------------------|
| | | Mas. | Fem. | De 18 a 29 | De 30 a 44 | De 45 a 64 | De 65 años o más | Sin Estudios finalizados | Primarios o EGB | Secundarios | Universitarios | Todos los días | Al menos un día a la semana | Al menos 1 vez al mes | Varias veces al año | 1 vez al año | Con menor frecuencia, menos de 1 vez al año | Esta es mi primera llamada |
| BASE | 1000 | 318 | 682 | 149 | 353 | 449 | 49 | 11 | 133 | 403 | 453 | 2 | 42 | 114 | 416 | 155 | 98 | 173 |
| Portal Web de la Generalitat/Internet | 45,70% | 53,46% | 42,08% | 58,39% | 51,27% | 39,64% | 22,45% | 0,00% | 30,83% | 47,64% | 49,45% | 100,00% | 23,81% | 34,21% | 44,47% | 51,61% | 37,76% | 60,12% |
| Medios de comunicación | 4,80% | 7,55% | 3,52% | 1,34% | 2,83% | 6,90% | 10,20% | 0,00% | 3,01% | 4,22% | 5,96% | 0,00% | 4,76% | 1,75% | 4,33% | 8,39% | 11,22% | 1,16% |
| Oficinas de información y atención al ciudadano | 19,70% | 13,84% | 22,43% | 14,09% | 15,86% | 22,27% | 40,82% | 36,36% | 27,07% | 23,08% | 14,13% | 50,00% | 19,05% | 28,95% | 19,71% | 17,42% | 20,41% | 15,03% |
| Teléfono de información del Ayuntamiento | 4,30% | 3,14% | 4,84% | 4,03% | 3,97% | 4,90% | 2,04% | 18,18% | 9,02% | 3,23% | 3,53% | 0,00% | 9,52% | 4,39% | 4,09% | 4,52% | 3,06% | 4,05% |
| Otros teléfonos de información | 4,20% | 4,09% | 4,25% | 3,36% | 4,82% | 4,01% | 4,08% | 0,00% | 5,26% | 4,22% | 3,97% | 0,00% | 2,38% | 0,88% | 5,77% | 1,29% | 6,12% | 4,62% |
| Persona de su entorno/ boca a boca | 29,20% | 26,42% | 30,50% | 22,82% | 27,48% | 32,07% | 34,69% | 36,36% | 32,33% | 26,05% | 30,91% | 100,00% | 50,00% | 40,35% | 31,01% | 23,87% | 24,49% | 19,08% |
| Redes sociales | 1,40% | 1,26% | 1,47% | 2,01% | 1,98% | 0,89% | 0,00% | 9,09% | 3,01% | 0,99% | 1,10% | 0,00% | 0,00% | 4,39% | 0,96% | 0,65% | 3,06% | 0,58% |



| | TOTAL | OCUPACIÓN | | | | | | | PROVINCIA | | | | PAÍS DE NACIMIENTO | |
|-------------------------------------------------|--------|------------|-------------------|-----------------------------------|------------------------------|---------------|--------------|------------------------------------------|-----------|-----------|----------|--------|--------------------|--------|
| | | Estudiante | Labores del hogar | Persona en paro o buscando empleo | Persona jubilada/pensionista | Cuenta propia | Cuenta ajena | Persona cuidadora en el entorno familiar | Alicante | Castellón | Valencia | Otros | España | Otro |
| BASE | 1000 | 34 | 44 | 174 | 100 | 142 | 487 | 19 | 260 | 79 | 622 | 39 | 818 | 182 |
| Portal Web de la Generalitat/Internet | 45,70% | 70,59% | 34,09% | 41,95% | 29,00% | 48,59% | 48,87% | 47,37% | 48,46% | 40,51% | 44,05% | 64,10% | 44,13% | 52,75% |
| Medios de comunicación | 4,80% | 0,00% | 4,55% | 3,45% | 10,00% | 4,23% | 4,93% | 0,00% | 3,46% | 2,53% | 5,63% | 5,13% | 5,13% | 3,30% |
| Oficinas de información y atención al ciudadano | 19,70% | 14,71% | 20,45% | 28,16% | 32,00% | 13,38% | 15,61% | 36,84% | 18,85% | 22,78% | 20,42% | 7,69% | 20,05% | 18,13% |
| Teléfono de información del Ayuntamiento | 4,30% | 5,88% | 4,55% | 5,17% | 4,00% | 2,11% | 4,31% | 10,53% | 5,38% | 7,59% | 3,38% | 5,13% | 4,03% | 5,49% |
| Otros teléfonos de información | 4,20% | 8,82% | 9,09% | 4,60% | 2,00% | 6,34% | 3,29% | 0,00% | 4,23% | 1,27% | 4,50% | 5,13% | 4,16% | 4,40% |
| Persona de su entorno/ boca a boca | 29,20% | 14,71% | 27,27% | 22,41% | 33,00% | 28,87% | 32,44% | 21,05% | 25,77% | 30,38% | 31,35% | 15,38% | 30,56% | 23,08% |
| Redes sociales | 1,40% | 0,00% | 9,09% | 0,57% | 3,00% | 2,11% | 0,62% | 0,00% | 0,77% | 3,80% | 1,45% | 0,00% | 1,71% | 0,00% |



Otros canales de atención que conoce*



Más allá del 012, los canales más conocidos por las personas usuarias son las **Oficinas PROP, la Guía PROP en internet y el Buzón del Ciudadano.**

Todos los canales han incrementado su nivel de reconocimiento respecto al año anterior, lo que refleja un mayor conocimiento general del sistema de atención.

Nota: Los datos en gris pertenecen al 2024

*Pregunta de respuesta múltiple por lo que la suma de todos los medios puede ser mayor que 100%



| | TOTAL | GÉNERO | | EDAD | | | | NIVEL EDUCATIVO | | | | FRECUENCIA DE USO | | | | | | |
|---------------------------------------------|---------------|--------|--------|---------------|------------|------------|------------------|--------------------------|-----------------|-------------|----------------|-------------------|-----------------------------|-----------------------|---------------------|--------------|---------------------------------------------|----------------------------|
| | | Mas. | Fem. | De 18 a 29 | De 30 a 44 | De 45 a 64 | De 65 años o más | Sin Estudios finalizados | Primarios o EGB | Secundarios | Universitarios | Todos los días | Al menos un día a la semana | Al menos 1 vez al mes | Varias veces al año | 1 vez al año | Con menor frecuencia, menos de 1 vez al año | Esta es mi primera llamada |
| BASE | 1000 | 318 | 682 | 149 | 353 | 449 | 49 | 11 | 133 | 403 | 453 | 2 | 42 | 114 | 416 | 155 | 98 | 173 |
| Guía PROP (Internet) | 51,80% | 50,94% | 52,20% | 51,01% | 51,27% | 53,01% | 46,94% | 18,18% | 40,60% | 47,15% | 60,04% | 100,00% | 61,90% | 54,39% | 56,25% | 53,55% | 44,90% | 38,73% |
| Oficinas PROP | 74,70% | 74,53% | 74,78% | 58,39% | 75,35% | 79,29% | 77,55% | 54,55% | 65,41% | 74,94% | 77,70% | 100,00% | 85,71% | 73,68% | 78,85% | 74,84% | 76,53% | 61,27% |
| Chat de texto | 21,60% | 21,70% | 21,55% | 28,86% | 21,25% | 19,60% | 20,41% | 0,00% | 19,55% | 20,60% | 23,62% | 100,00% | 33,33% | 21,93% | 23,08% | 21,94% | 16,33% | 16,76% |
| Suscripción del Boletín de novedades | 34,80% | 33,96% | 35,19% | 40,94% | 37,11% | 32,52% | 20,41% | 9,09% | 18,05% | 31,27% | 43,49% | 100,00% | 66,67% | 37,72% | 36,78% | 30,97% | 31,63% | 24,86% |
| Buzón del ciudadano | 44,20% | 46,54% | 43,11% | 52,35% | 45,61% | 42,54% | 24,49% | 9,09% | 25,56% | 45,41% | 49,45% | 100,00% | 61,90% | 41,23% | 44,47% | 45,81% | 43,88% | 39,31% |
| Chat de video en lengua de signos | 7,50% | 6,29% | 8,06% | 14,09% | 7,93% | 5,12% | 6,12% | 0,00% | 7,52% | 8,68% | 6,62% | 100,00% | 16,67% | 8,77% | 7,45% | 6,45% | 6,12% | 5,20% |



| | TOTAL | OCUPACIÓN | | | | | | | PROVINCIA | | | | PAÍS DE NACIMIENTO | |
|--------------------------------------|--------|------------|-------------------|-----------------------------------|------------------------------|---------------|--------------|------------------------------------------|-----------|-----------|----------|--------|--------------------|--------|
| | | Estudiante | Labores del hogar | Persona en paro o buscando empleo | Persona jubilada/pensionista | Cuenta propia | Cuenta ajena | Persona cuidadora en el entorno familiar | Alicante | Castellón | Valencia | Otros | España | Otro |
| BASE | 1000 | 34 | 44 | 174 | 100 | 142 | 487 | 19 | 260 | 79 | 622 | 39 | 818 | 182 |
| Guía PROP (Internet) | 51,80% | 41,18% | 40,91% | 44,83% | 43,00% | 54,23% | 56,88% | 57,89% | 52,31% | 59,49% | 52,89% | 15,38% | 54,03% | 41,76% |
| Oficinas PROP | 74,70% | 52,94% | 65,91% | 65,52% | 73,00% | 80,28% | 78,85% | 78,95% | 67,69% | 86,08% | 80,06% | 12,82% | 77,14% | 63,74% |
| Chat de texto | 21,60% | 11,76% | 15,91% | 20,69% | 16,00% | 21,83% | 23,41% | 42,11% | 22,69% | 16,46% | 21,54% | 25,64% | 22,13% | 19,23% |
| Suscripción del Boletín de novedades | 34,80% | 26,47% | 13,64% | 29,31% | 25,00% | 28,87% | 43,53% | 21,05% | 36,15% | 48,10% | 33,92% | 12,82% | 36,06% | 29,12% |
| Buzón del ciudadano | 44,20% | 32,35% | 29,55% | 36,78% | 29,00% | 45,77% | 51,54% | 47,37% | 45,00% | 51,90% | 44,05% | 25,64% | 45,97% | 36,26% |
| Chat de video en lengua de signos | 7,50% | 2,94% | 6,82% | 6,32% | 7,00% | 5,63% | 9,03% | 5,26% | 7,69% | 5,06% | 8,20% | 0,00% | 8,07% | 4,95% |



Para mejorar la calidad del servicio y cumplir con las expectativas de los ciudadanos, se ha consultado a las personas usuarias sobre sus sugerencias con el servicio. El **72,6% de las personas no ha proporcionado ninguna sugerencia** en respuesta a esta pregunta.

Por otro lado, entre el **27,4%** de las personas (274) que han compartido sugerencias, las más frecuentes son:

- **Coste del servicio:** La gratuidad del servicio o al menos su bajo coste es un reclamo recurrente, así como una mayor transparencia sobre las condiciones de uso del 012.
- **Eliminar IVR y priorizar atención humana:** Existe un amplio rechazo hacia el sistema de respuesta automatizada (IVR), considerado confuso, ineficaz y frustrante. La ciudadanía demanda atención directa por personas desde el primer contacto.
- **Personal preparado y resolutivo:** Algunas personas expresan frustración por la falta de preparación, capacitación o conocimiento específico del personal que atiende. Las quejas apuntan a que los operadores no siempre pueden ofrecer información adecuada, correcta o útil.
- **Conexión efectiva y coordinación con departamentos:** La dificultad para ser transferido eficazmente o recibir respuesta desde las áreas competentes genera sensación de bloqueo y pérdida de tiempo, haciendo que el 012 pierda utilidad práctica.

Nota: Los datos en gris pertenecen al 2024

*Donde no hay dato es porque la codificación es distinta este año.

CONCLUSIONES



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Justícia i
Administració Pública



Conclusiones

A partir del análisis de los datos, el perfil de la persona usuaria del servicio 012 presenta las siguientes características destacadas:

- **Género:** Las **mujeres constituyen una clara mayoría** entre las personas usuarias, superando los dos tercios del total. Esta diferencia por género ha crecido muy ligeramente respecto a la oleada anterior.
- **Edad:** El grupo de **edad que más utiliza el servicio 012 sigue siendo el comprendido entre 45 y 64 años**, que representa el 44,9% de las personas usuarias. Le **siguen las personas usuarias de entre 30 y 44 años**, con un 35,3% de las respuestas. Esta distribución por tramos de edad se mantiene prácticamente sin variaciones respecto al año pasado, lo que confirma la estabilidad del perfil por edad.
- **País de nacimiento:** La **mayoría de las personas usuarias han nacido en España (81,8%)**, mientras que el 18,2% restante son personas nacidas en el extranjero. Este porcentaje coincide con el reflejado en el padrón del INE para la población de la Comunidad Valenciana, lo que sugiere una representatividad adecuada en términos de origen. Además, aumenta en casi 3 puntos las personas usuarias de nacionalidad española respecto al año pasado.
- **Provincia de residencia:** En cuanto a la distribución geográfica, el 62,2% de las personas usuarias residen en la provincia de Valencia, el 26,0% en Alicante y el 7,9% en Castellón. Esta distribución difiere del patrón poblacional oficial, ya que, según el INE, Valencia representa el 51,4% de la población de la comunidad, Alicante el 36,9% y Castellón el 11,7%. Esto podría indicar una **mayor utilización del servicio en Valencia en comparación con su peso demográfico**.



Conclusiones

- **Nivel educativo:** Los niveles formativos más representados entre las personas encuestadas son los estudios universitarios y los estudios secundarios, que en conjunto suponen el 85,6%. Esto apunta a un **perfil de usuario con un nivel educativo medio-alto**.
- **Ocupación:** La ocupación más frecuente entre las personas usuarias del 012 es la de personas que **trabajan por cuenta ajena**, grupo que ha experimentado un crecimiento significativo de 5,7 puntos respecto al año anterior y que representa ya casi la mitad de las personas usuarias. En cambio, el porcentaje de personas en **situación de desempleo o búsqueda de empleo ha descendido** en 6,5 puntos, aunque sigue siendo el segundo grupo más representado.

Áreas de consulta:

Entre las distintas áreas de consulta del servicio 012, **Servicios Sociales** destaca como la más demandada, concentrando el 30,7% de las respuestas, muy por encima del resto. Le siguen, con porcentajes en torno al 10%, las áreas de Trabajo, Enseñanza y Vivienda. También es reseñable el peso del grupo "Otras áreas", que alcanza el 13%, donde se observa un **número significativo de llamadas relacionadas con la DANA**, lo que refleja un aumento de las necesidades ciudadanas tras la catástrofe.

La alta demanda de información en Servicios Sociales pone de manifiesto la importancia que la ciudadanía otorga a esta área, por lo que resulta relevante caracterizar el perfil de sus usuarios.

- No se aprecian diferencias significativas en cuanto a género, edad, lugar de nacimiento o provincia de residencia. Sin embargo, sí se observa una mayor utilización de este servicio entre personas con **niveles educativos más bajos**. En concreto, el 72,7% de quienes no han finalizado estudios consultan al 012 sobre Servicios Sociales, frente al 18,9% de quienes tienen estudios universitarios.
- En cuanto a la ocupación, el área presenta una **menor consulta entre personas que trabajan por cuenta propia**, mientras que registra una mayor proporción de consultas entre **las personas jubiladas, dedicadas a las tareas del hogar o cuidadoras en el entorno familiar**, lo que sugiere un uso más intensivo por parte de colectivos en situación de mayor vulnerabilidad o dependencia.
- Además, destaca la **frecuencia de uso**: la mayoría de las personas usuarias que llaman por temas relacionados con Servicios Sociales lo hacen de manera habitual, ya sea **una vez a la semana (40,5%) o una vez al mes (53,5%)**, lo que refuerza la idea de que se trata de un servicio esencial para determinados perfiles de la población.

Conclusiones

Motivos y frecuencia:

El principal motivo por el que la ciudadanía recurre al servicio telefónico 012 es **consultar sobre expedientes o trámites ya iniciados**, con un 41,0% de las respuestas. Este motivo ha crecido notablemente respecto al año anterior (+12,6 puntos), lo que indica un mayor uso del servicio como canal de seguimiento. El perfil más frecuente para este tipo de consulta corresponde a mujeres, personas de entre 18 y 29 años, personas usuarias sin estudios o con nivel educativo bajo, y personas cuidadoras o dedicadas a las labores del hogar.

Otro motivo en aumento es **la realización de gestiones diversas**, que también crece de forma significativa (+13,8 puntos). En este caso, el perfil predominante corresponde a personas con estudios universitarios y a trabajadores por cuenta propia.

También se mantiene como relevante el motivo de consulta relacionado con **pagos de ayudas y subvenciones**. Este tipo de llamadas proviene mayoritariamente de personas mayores de 65 años, personas usuarias con menor nivel educativo y, en términos ocupacionales, de jubilados, personas encargadas de tareas domésticas y cuidadores del entorno familiar.

En cuanto a la **frecuencia de uso del servicio**, un 41,6% de las personas usuarias declara llamar varias veces al año. Un 42,6% lo hace de forma esporádica, mientras que solo un 15,8% afirma utilizarlo con alta frecuencia. En comparación con el año anterior, **desciende el número de personas que contacta habitualmente y aumenta el de quienes lo hacen ocasionalmente**. Esta tendencia puede estar relacionada con una mayor efectividad en la resolución de consultas, o bien con una mayor utilización de canales alternativos como la Guía PROP online o la atención presencial en las oficinas PROP.

Conclusiones

Satisfacción global:

El índice de satisfacción global con el servicio de atención telefónica 012 alcanza una media de **8,36 puntos sobre 10**, mostrando una mejora respecto a oleadas anteriores y acercándose a su valor más alto registrado en 2019 (8,40 puntos).

La valoración general varía en función de la resolución de la consulta. Así, quienes obtienen respuesta satisfactoria desde el **primer contacto** otorgan una puntuación media de **8,60**, mientras que quienes **son derivados a otro departamento o unidad de la Generalitat** califican su experiencia con un **8,03**. Esta diferencia subraya la importancia de una resolución ágil y efectiva desde el primer contacto.

En cuanto a las diferencias por áreas de consulta, no se observan variaciones especialmente significativas, aunque destaca el área de **Comercio y Consumo**, que registra la **valoración más alta** y mejora notablemente respecto al año anterior (+2,11 puntos). Por el contrario, **Industria tiene la valoración más baja**, con un descenso de 0,59 puntos con respecto a la encuesta anterior.

Desde una perspectiva sociodemográfica, los grupos que muestran **mayores niveles de satisfacción** con el servicio son: **mujeres, personas mayores de 65 años, personas usuarias con un menor nivel educativo, personas nacidas en el extranjero, y residentes en la provincia de Alicante**.

Por el contrario, los **menores niveles de satisfacción** se concentran entre quienes utilizan el servicio con **mayor frecuencia** (al menos una vez por semana), quienes llaman para **consultar sobre escritos y/o comunicaciones recibidas**, y los **residentes en Castellón**.

Se manifiesta una relación inversa entre el nivel de satisfacción y el nivel de estudios, así como una tendencia a mayor satisfacción por parte de las mujeres frente a los hombres.

Conclusiones

Satisfacción por los atributos:

Entre los distintos atributos evaluados del servicio 012:

- los mejor valorados por las personas usuarias son la **intimidad y confidencialidad en la atención** y la **claridad en el lenguaje utilizado por la persona que atiende la llamada**.
- los aspectos con puntuaciones más bajas son la **rapidez en contestar la llamada** y la **agilidad para facilitar la información**.

A pesar de estas diferencias, **todos los atributos han mejorado respecto al año anterior**, lo que refleja una tendencia general positiva en la percepción del servicio.

En cuanto al análisis por segmentos, no se detectan diferencias significativas entre grupos sociodemográficos, con la excepción de las **personas sin estudios finalizados** y las personas usuarias **que llaman diariamente**, quienes muestran mayor insatisfacción específicamente con la **rapidez en la atención**.

Respecto a los aspectos que las personas usuarias consideran más importantes, destacan la **calidad de la atención o información recibida** y, especialmente, su **utilidad práctica para resolver la consulta**.

Con esto detectamos como **punto fuerte** del servicio 012 la alta valoración de atributos humanos, lo que evidencia una atención cercana, respetuosa y comprensible. Por otro lado, la demora en contestar llamadas y en facilitar información sigue siendo el **punto más débil**, lo cual puede impactar negativamente en la percepción general del servicio.

Conclusiones

Aspectos relacionados con la atención, el idioma y otros elementos del servicio:

- **Idioma de atención:** El 84,9% de las personas usuarias realizó su consulta en castellano. Solo un 3,6% declara no haber sido atendido en la lengua elegida, un porcentaje que ha disminuido respecto al año anterior, lo que refleja una mejora en la atención lingüística. El uso del valenciano tiende a aumentar con la edad de las personas usuarias, así como entre quienes tienen estudios universitarios y entre los trabajadores por cuenta propia. A nivel provincial, Castellón destaca por ser la que registra un mayor uso del valenciano, mientras que en Alicante predomina claramente el castellano.
- **Resolución en el primer contacto:** Aumenta el porcentaje de personas usuarias que resuelven su consulta con la primera persona que les atiende, lo cual contribuye positivamente a la satisfacción y refleja una mayor eficiencia del servicio. En los casos en los que la llamada fue transferida, la valoración es más alta para la primera persona de contacto que para la segunda, lo que sugiere que la propia transferencia puede generar cierta insatisfacción.
- **Envío de documentación:** Entre las personas usuarias que requerían el envío de documentación por correo postal o electrónico, el 10,7% afirma que no se les ofreció esta posibilidad. Este dato señala una oportunidad de mejora en la gestión de este tipo de solicitudes.
- **Quejas y sugerencias:** Las personas usuarias que contactan el servicio para presentar quejas o sugerencias otorgan una valoración media de 6,85 puntos a la agilidad con la que el servicio 012 tramitó su queja o sugerencia, una puntuación muy inferior al promedio general, pero que ha mejorado respecto al año anterior. Este aspecto debería considerarse prioritario para su mejora.



Conclusiones

- **Solicitud de cita previa:** Aunque la mayoría de las personas usuarias que llamaron para pedir cita previa en las oficinas PROP sabían que podían hacerlo por internet, la preferencia sigue siendo la atención telefónica, lo que refuerza la importancia del canal 012 como vía principal de contacto.
- **Coste de la llamada:** El coste de la llamada recibe una valoración baja, de 5,37 puntos. Solo un 28% de las personas usuarias conocen que, si disponen de tarifa plana, llamar al número de cabecera es gratuito, lo que indica una necesidad de mejorar la comunicación sobre esta alternativa.
- **Horario de atención:** El horario del servicio es uno de los aspectos mejor valorados, con una puntuación media de 8,81 y una aceptación del 91,2%. Aunque existen algunas sugerencias para ampliar el horario, en general la mayoría de las personas usuarias se muestra satisfecha.
- **IVR:** La atención personalizada sigue siendo predominante en el servicio 012. El 98,6% de las personas usuarias han sido atendidos por una persona, ya sea directamente o tras un primer contacto con el sistema de respuesta de voz interactiva (IVR). Solo un 1,4% resolvió su consulta exclusivamente a través del IVR, mientras que el 42,4% utilizó ambos canales. Entre quienes interactuaron con el IVR, la valoración media del sistema fue de 6,28 puntos, mostrando una mejora respecto al año anterior. A pesar de este avance, una de cada cuatro personas niega haber podido realizar la gestión deseada, y la mayoría sigue mostrando una clara preferencia por la atención directa con un agente.



Conclusiones

Medios y canales de atención:

El **principal medio** a través del cual la ciudadanía conoce el servicio 012 es el **portal web de la Generalitat**. Este medio es especialmente relevante entre las personas usuarias **más jóvenes y los estudiantes**. En cambio, entre las personas usuarias **de mayor edad**, el conocimiento del servicio proviene mayoritariamente del entorno personal, lo que refleja un uso más frecuente del **boca a boca** como vía de información.

En cuanto al **conocimiento de otros canales de atención** disponibles, además del 012, destacan las **oficinas PROP, la Guía PROP en internet y el Buzón del Ciudadano**. Se observa una diferencia generacional: las personas usuarias más jóvenes tienden a conocer más el buzón del ciudadano y menos las oficinas PROP, mientras que en los perfiles de mayor edad ocurre lo contrario.

Conclusiones

Calidad y mejora continua:

- **El servicio necesita ser más resolutivo y derivar menos consultas a otros departamentos:** Una de las principales críticas (16,1%) apunta a que el personal del 012 **no está lo suficientemente capacitado** o **no tiene autoridad ni herramientas** para resolver directamente las consultas. Se exige más formación técnica y conocimiento actualizado, capacidad para cerrar gestiones sin necesidad de transferencias y menor dependencia de otros departamentos.
- **La atención debe estar mejor conectada con los departamentos competentes:** la preocupación (10,6%) gira en torno a la **falta de conexión efectiva con las áreas específicas**. Las transferencias suelen quedar sin respuesta, lo que genera frustración. Se requiere asegurar que la llamada transferida sea atendida, mejorar la coordinación entre el 012 y las consellerias y establecer líneas directas o preferentes con departamentos.
- **Se valora la atención humana frente a sistemas automatizados:** el **rechazo al IVR (respuesta de voz interactiva)** es contundente (16,4%). Las personas usuarias piden su eliminación o una mejora significativa en su funcionamiento, atención directa de personas desde el primer momento y agilidad en la transferencia a un agente humano.
- **La gratuidad o reducción de costes es una demanda clara:** el coste del servicio preocupa a una parte significativa de personas usuarias (21,2%). Se solicita que el 012 sea gratuito, o al menos más accesible económicamente, y mayor claridad sobre el coste de la llamada.



Puntos fuertes y débiles

PUNTOS FUERTES

- **Alto nivel de satisfacción general:** La valoración media se mantiene elevada, con buena percepción de la atención humana y mejora en la utilidad de la información recibida.
- **Mayor conocimiento de los canales disponibles:** Aumenta la notoriedad de servicios como la Guía PROP y el buzón del ciudadano, lo que refleja que se ha ampliado el alcance del sistema de atención.
- **Atención inclusiva y accesible:** El servicio garantiza, en su mayoría, la atención en la lengua elegida por la persona usuaria y muestra coherencia con la diversidad sociodemográfica de la Comunitat Valenciana.

PUNTOS DÉBILES

- **Desigual distribución territorial del uso del servicio:** Castellón sigue infrarrepresentado en volumen de personas usuarias, lo que puede indicar barreras de acceso o menor penetración informativa en ese territorio.
- **Desconocimiento del número gratuito:** A pesar de que existe una alternativa sin coste, cuando la persona que llama dispone de tarifa plana de llamadas, la falta de información sigue generando rechazo y percepción de encarecimiento.
- **Escasa valoración de la atención automatizada (IVR):** Aunque mejora ligeramente, sigue sin cumplir expectativas, especialmente entre colectivos vulnerables o con menor formación.



Sugerencias de mejora

Algunas sugerencias de mejora del servicio 012 son:

- **Impulso del canal digital:** Fomentar el uso de trámites sencillos online (cita previa, formularios, chatbots, tutoriales) y permitir a la persona usuaria seguir sus gestiones online tras identificarse, sin volver a llamar.
- **Campañas informativas segmentadas:** Para aquellas personas que disponen de tarifa plana de llamadas, difundir la gratuidad del número de cabecera (963 866 000) y servicios del 012 según provincia y perfil sociodemográfico.
- **Auditoría de tiempos de espera:** Analizar técnicamente los cuellos de botella para mejorar la rapidez en la atención telefónica.
- **Seguimiento post-atención:** Enviar SMS o correos automáticos para verificar si la consulta fue resuelta, especialmente tras transferencias.
- **Formación especializada del personal:** Reforzar conocimientos prácticos en áreas sensibles (Servicios Sociales, ayudas, etc.).
- **Personalización del IVR:** Adaptar el menú inicial según los perfiles más comunes y áreas frecuentes de consulta.
- **Gestión por franjas horarias:** Informar a la persona usuaria de los horarios con menor carga para mejorar su experiencia.
- **Promoción de canales alternativos:** Impulsar la Guía PROP y otros canales como vías preferentes para trámites simples.
- **Mejora del protocolo de transferencias:** Garantizar atención efectiva tras la transferencia y reducir tiempos de espera.