

ESTUDI DE SATISFACCIÓ DEL SERVICI D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA DE LA GENERALITAT VALENCIANA



Contingut

INTRODUCCIÓ	3
METODOLOGIA	4
Treball de camp.....	4
Variables de segmentació	5
RESULTATS	7
Caracterització del perfil de les persones usuàries.....	7
Comportament de les persones usuàries	19
Anàlisi de satisfacció percebuda	24
Implicació amb el servei 012	37
CONCLUSIONS	46
Conclusions	46
Punts forts i debils.....	51
Suggeriments de millora.....	51

INTRODUCCIÓ

A través del número 012, es presta el servici telefònic d'assistència i informació administrativa general de la Generalitat. El seu objectiu és proporcionar a la ciutadania informació completa, fiable i al dia, i garantir l'absoluta confidencialitat sobre les consultes rebudes i sobre les respostes oferides.

Els servicis que presta el telèfon **012** són:

- a) Facilitar informació general sobre qualsevol tràmit o procediment que puga o dega realitzar-se davant de l'Administració de la Generalitat, així com sobre les ofertes d'ocupació pública.
- b) Informar sobre l'organització, les competències, l'adreça i telèfon de les unitats administratives de la Generalitat.
- c) Facilitar la llista de les oficines d'atenció presencial i d'assistència en matèria de registre a les quals la ciutadania es pot dirigir en la Comunitat Valenciana per a presentar documentació.
- d) Enviar a la ciutadania per mitjans electrònics, quan ho sol·licite, informació sobre els procediments i les convocatòries d'ocupació pública de la Generalitat.
- e) Facilitar l'accés a la subscripció al Butlletí de Novetats PROP sobre tràmits, servicis i ofertes d'ocupació pública.
- f) Transferir telefonades de la ciutadania a persones i departaments que figuren en la guia del personal de la Generalitat.
- g) Derivar telefonades a altres telèfons d'assistència administrativa especialitzada.
- h) Tramitar la sol·licitud de cita prèvia per a l'atenció en les oficines i servicis de la Generalitat que tinguen disponible el servici.
- i) Rebre i tramitar, prèvia transcripció i conformitat, queixes, suggeriments i agraïments sobre l'atenció o el funcionament dels servicis de la Generalitat.
- j) Subministrar informació administrativa particular sobre l'estat de tramitació de determinats procediments, amb garanties reforçades de comprovació de la identitat de la persona interessada.
- k) Realitzar determinats tràmits administratius.

963 866 000

Número del telèfon 012 d'informació administrativa general de la Generalitat per a telefonades des de fora de la Comunitat Valenciana o per als que disposen de tarifa plana per a telefonades nacionals a telèfons fixos.

L'objectiu principal d'este estudi és conèixer el **nivell de satisfacció** de les persones usuàries del servici d'atenció a la ciutadania prestat per la Generalitat mitjançant el telèfon 012.

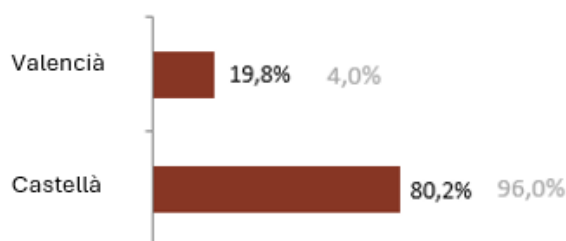
METODOLOGIA

Treball de camp

Com a instrument, es va utilitzar un qüestionari especialment elaborat per a mesurar diverses característiques específiques del Servei d'Atenció del 012. Per a dur a terme les enquestes, s'ha fet un treball de camp que consta de telefonades als números telefònics registrats en el sistema de recepció de telefonades del 012.

Horari de treball de camp: 9:00 a 15:00

Finalment, atés que la Comunitat compta amb dos idiomes oficials, s'ha donat la possibilitat a les persones usuàries de contestar en l'idioma de la seua preferència:



**Les dades en gris pertanyen a 2024*

Tècnica: l'estudi s'ha realitzat mitjançant la tècnica **CATI** (*computer assisted telephone interview*), reforçada amb un programari d'aplicació d'enquestes per a la recollida de les dades.

Instrument: es fa un treball d'aplicació d'enquestes mitjançant un **qüestionari** elaborat i aportat per la Generalitat.

Distribució mostral:

- **Univers:** persones usuàries del telèfon d'atenció a la ciutadania, que han telefonat durant els últims mesos.
- **Càlcul:** error mostral: $\pm 3,1$, Població: indeterminada, Interval de confiança: 95 % (1,96 sigma)
- **Grandària mostral:** 1.000 enquestes.

Tipus de mostreig: aleatori simple.

Dates de treball de camp: del 7 de març al 14 d'abril de 2025.

Març							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 segmentació

Gràcies a l'esquematització del qüestionari, és possible realitzar una anàlisi segmentant la informació en diferents blocs, la qual cosa posteriorment facilita la identificació dels perfils i el comportament i/o motivació de la ciutadania per a l'ús d'este servici.

Gènere

- Home
- Dona
- Divers

Edat

- De 18 a 29 anys
- De 30 a 44 anys
- De 45 a 64 anys
- De 65 anys i més

Nivell educatiu

- Sense estudis finalitzats
- Primaris o EGB
- Secundaris (FP-BUP-COU-ESO)
- Universitaris

Ocupació

- Estudiant exclusivament
- Labors de la llar exclusivament
- Persona parada o en busca d'ocupació
- Persona jubilada o pensionista
- Persona treballadora per compte propi
- Persona treballadora per compte d'altri
- Persona cuidadora en l'entorn familiar

País de naixement

- Espanya
- Altre

Àrees de consulta

- Agricultura, ramaderia i pesca
- Comerç i consum (atenció al consumidor, inspeccions, ajudes)
- Cooperació i participació
- Cultura
- Esports
- Ocupació pública (oposicions, borses de treball...)
- Treball (desocupació, convenis col·lectius, vagues, sindicats)
- Ensenyança
- Hisenda
- Indústria
- Energia
- Infraestructures i obres públiques
- Innovació i desenrotllament tecnològic
- Justícia (unions de fet, ajuda víctimes de delictes, juís)

- Joventut
- Medi ambient i desenvolupament sostenible
- Dona i igualtat
- Associacions (associacions, fundacions, col·legis professionals)
- Política lingüística
- Sanitat
- Oci i restauració (espectacles, establiments públics)
- Servicis socials (dependència, diversitat funcional, renda valenciana d'inclusió, etc.)
- Transports
- Turisme
- Urbanisme
- Vivenda
- Vulneració de drets i seguretat
- Migració

Motius de consulta

- Sol·licitar Informació i/o assessorament per a tràmits telemàtics
- Sol·licitar informació i/o assessorament per a altres tràmits
- Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats
- Consultar sobre escrits i/o comunicacions rebudes
- Presentar queixes, suggeriments o agraïments
- Informació sobre pagaments pendents d'ajudes, subvencions, etc.
- Fer altres gestions
- Sol·licitar cita per a atenció presencial en oficines o punts PROP
- Sol·licitar cita per a atenció presencial en altres oficines

Freqüència d'ús

- Cada dia
- Almenys 1 dia a la setmana
- Almenys 1 vegada al mes
- Diverses vegades a l'any
- 1 vegada per any
- Menys d'1 vegada a l'any
- Primera telefonada

RESULTATS

Caracterització del perfil de les persones usuàries

Anàlisi descriptiva de la mostra

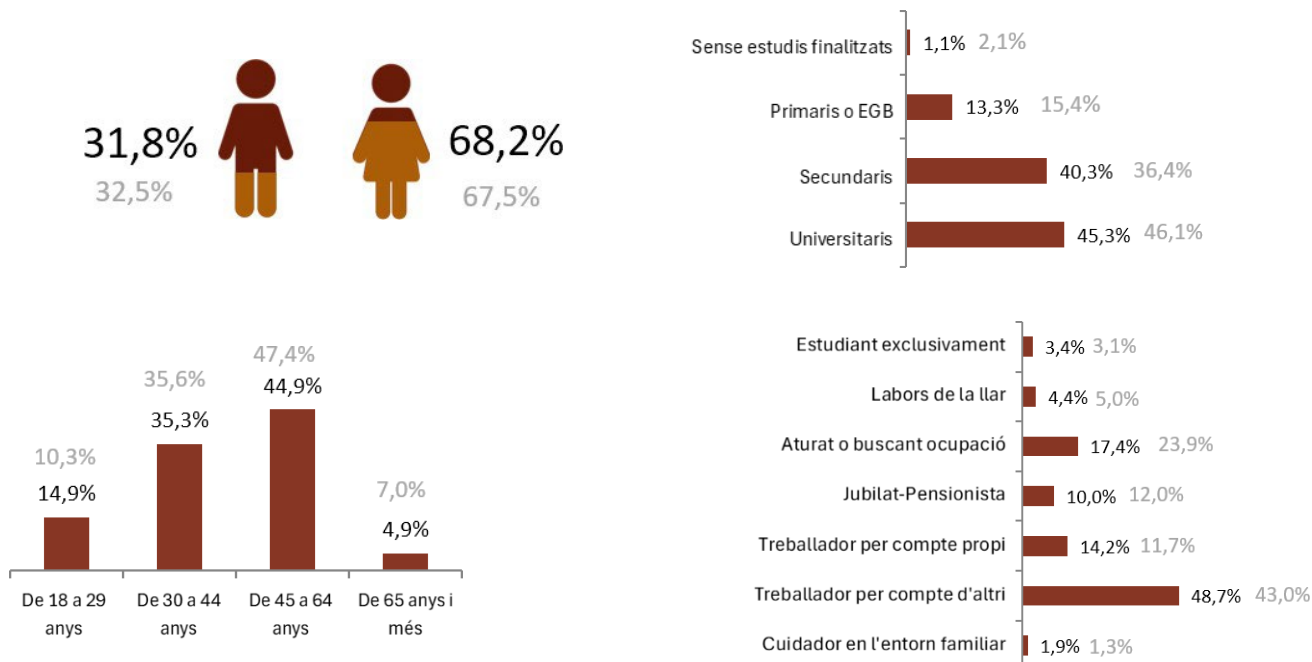
Les dades recopilades sobre les persones usuàries del 012 es resumixen de la manera següent:

Gènere: més de dos terços de les persones usuàries són **dones**.

Nivell educatiu: la majoria de les persones que utilitzen el servei tenen **estudis secundaris o universitaris (85,6 %)**.

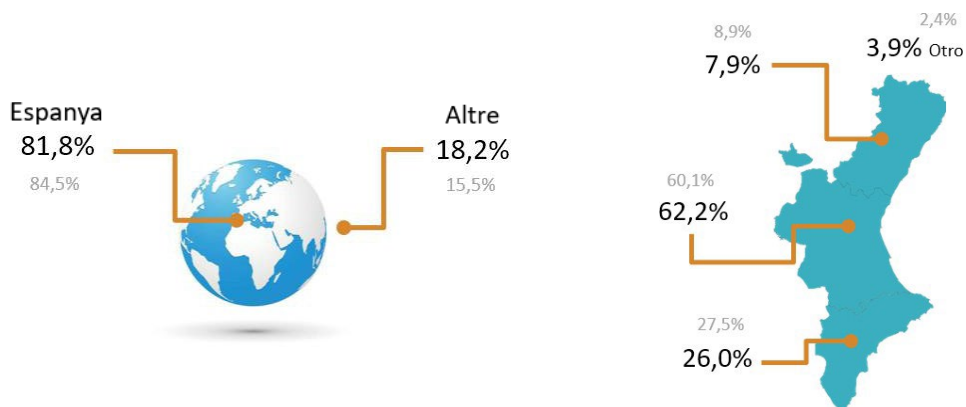
Edat: el 80,2 % de les persones usuàries tenen entre **30 i 64 anys**.

Ocupació: quasi la mitat de les persones usuàries són **persones treballadores per compte d'altri**, seguides de les **persones desocupades** o que **busquen ocupació**.



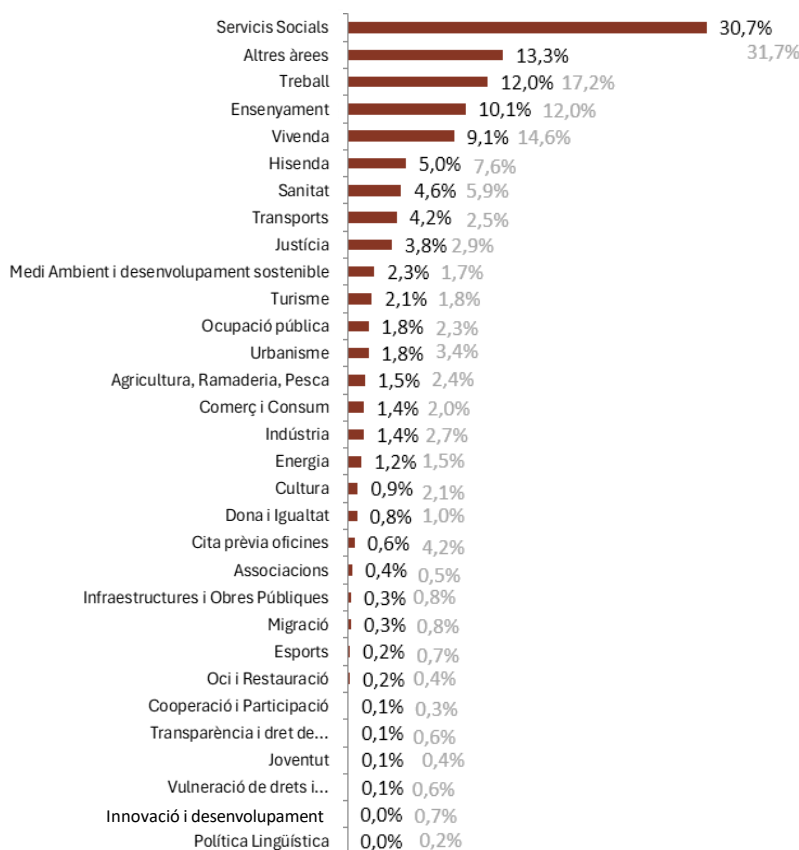
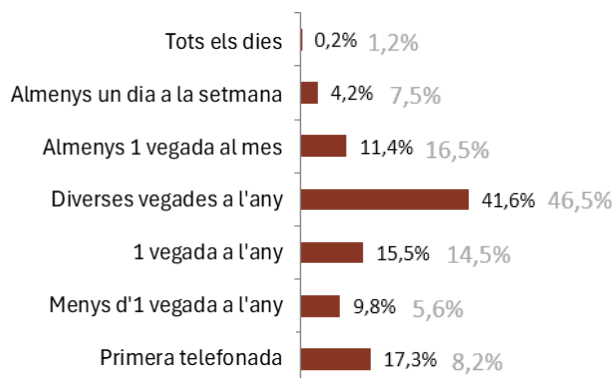
País de naixement: la gran majoria de les persones enquestades del servici 012 han nascut a Espanya.

Província de residència: més de la mitat de les persones usuàries residixen en la **província de València**, com ja ocorria en l'onada anterior.



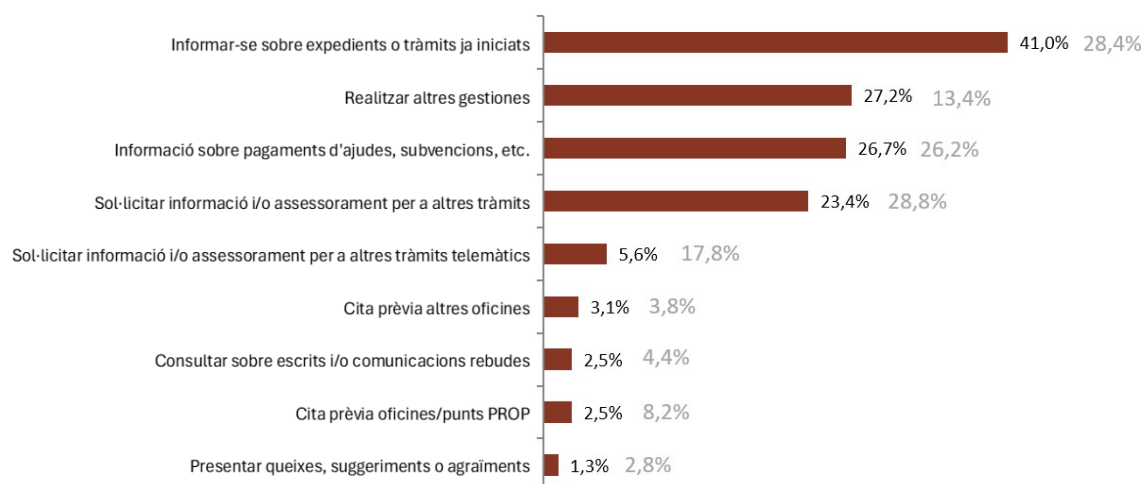
Freqüència d'ús: la freqüència d'ús més habitual és "diverses vegades a l'any", amb més del 40% de respostes.

Àrees de consulta: l'àrea amb més nombre de consultes i, per tant, la més significativa, continua sent **servicis socials**, amb un percentatge molt per damunt de les altres àrees. Cada una de les següents àrees; **treball, vivenda i ensenyança** són consultades, aproximadament, per un 10 % de les persones enquestades.



Motius de consulta: durant esta edició de l'estudi, es confirma la consolidació d'una tendència ja observada en mesuraments anteriors: més del 40 % de les persones usuàries recorren al servei d'atenció 012 principalment per a obtenir informació sobre expedients o tràmits ja iniciats. A més, se situen altres motius de consulta amb percentatges molt similars, entorn del 25 %, com són la realització d'altres gestions, la sol·licitud d'informació sobre pagaments d'ajudes i l'assessorament per a nous tràmits. Esta distribució suggerix un ús diversificat del servei, que respon a una àmplia gamma de necessitats ciutadanes més enllà del seguiment d'expedients.

És important assenyalar que la ciutadania pot telefonar per **més d'un motiu**, per la qual cosa la gràfica reflectix tots els motius de les telefonades al 012.



Perfil sociodemogràfic

GÈNERE

Home

- Àrees més consultades
 - ✓ Servicis socials (23,6 %) 31,7 %
 - ✓ Treball (11,6 %) 12,6 %
 - ✓ Ensenyança (9,7 %) 7,1 %
- Motius de consulta
 - ✓ Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats (35,2 %) 32,9 %
 - ✓ Realitzar altres gestions (31,1 %) 13,5 %
 - ✓ Sol·licitar informació altres tràmits (24,5 %) 28,3 %
- Freqüència d'ús
 - ✓ Diverses vegades a l'any (39,9 %) 43,4 %
 - ✓ Una vegada a l'any (18,2 %) 16,0 %
 - ✓ És la meua primera telefonada (17,0 %) 9,5 %

Dona

- Àrees més consultades
 - ✓ Servicis socials (34,0 %) 31,7 %
 - ✓ Treball (12,2 %) 16,0 %
 - ✓ Ensenyança (10,3 %) 14,4 %
- Motius de consulta
 - ✓ Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats (43,7 %) 26,2 %
 - ✓ Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc. (29,2 %) 27,6 %
 - ✓ Realitzar altres gestions (25,4 %) 13,3 %

**Quasi la mitat de les dones telefonen al 012 per a consultar tràmits ja iniciats.*

- Freqüència d'ús
 - ✓ Diverses vegades a l'any (42,4 %) 48,0 %
 - ✓ És la meua primera telefonada (17,4 %) 7,6 %
 - ✓ Una vegada a l'any (14,2 %) 13,8 %

EDAT

Menys de 44 anys

- Àrees més consultades
 - ✓ Servicis socials (29,1 %) 29,8 %
 - ✓ Treball (12,2 %) 15,6 %
 - ✓ Ensenyança (12,2 %) 9,4 %
- Motius de consulta
 - ✓ Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats (40,8 %) 30,7 %
 - ✓ Realitzar altres gestions (28,1 %) 12,1 %
 - ✓ Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc. (26,1 %) 28,3 %
- Freqüència d'ús
 - ✓ Diverses vegades a l'any (36,9 %) 42,1 %
 - ✓ És la meua primera telefonada (22,5 %) 9,6 %
 - ✓ Una vegada a l'any (15,7 %) 16,2 %

De 45 a 64 anys

- Àrees més consultades
 - ✓ Servicis socials (31,8 %) 32,5 %
 - ✓ Treball (11,6 %) 16,0 %
 - ✓ Vivenda (9,8 %) 12,7 %
- Motius de consulta
 - ✓ Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats (41,9 %) 27,0 %
 - ✓ Realitzar altres gestions (26,9 %) 14,1 %
 - ✓ Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc. (26,7 %) 22,8 %
- Freqüència d'ús
 - ✓ Diverses vegades a l'any (46,1 %) 49,8 %
 - ✓ Una vegada a l'any (15,8 %) 12,7 %
 - ✓ Almenys una vegada al mes (12,2 %) 17,3 %

De 65 anys o més

- Àrees més consultades
 - ✓ Servicis socials (36,7 %) 38,6 %
 - ✓ Treball (14,3 %) 2,9 %
 - ✓ Vivenda (12,2 %) 20,0 %

**Augmenta l'interés per l'àrea de treball entre les persones usuàries majors de 65 anys.*

- Motius de consulta
 - ✓ Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats (34,7 %) 22,9 %
 - ✓ Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc. (32,7 %) 35,7 %
 - ✓ Realitzar altres gestions (20,4 %) 17,1 %
- Freqüència d'ús
 - ✓ Diverses vegades a l'any (49,0 %) 52,9 %
 - ✓ És la meua primera telefonada (20,4 %) 11,4 %
 - ✓ Una vegada a l'any (10,2 %) 15,7 %

NIVELL EDUCATIU

Sense estudis finalitzats

- Àrees més consultades
 - ✓ Servicis socials (72,7 %) 85,7 %
 - ✓ Sanitat (18,2 %) 9,5 %
 - ✓ Hisenda (9,1 %) 0,0 %
- Motius de consulta
 - ✓ Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats (54,5 %) 23,8 %
- Freqüència d'ús
 - ✓ Almenys una vegada al mes (45,5 %) 23,8 %

Primaris o EGB

- Àrees més consultades
 - ✓ Servicis socials (60,2 %) 58,4 %
 - ✓ Treball (12,0 %) 15,6 %
 - ✓ Vulneració dels drets i seguretat (9,0 %) 0,6 %
- Motius de consulta
 - ✓ Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats (54,9 %) 27,3 %
- Freqüència d'ús
 - ✓ Diverses vegades a l'any (41,4 %) 41,6 %

Secundaris

- Àrees més consultades
 - ✓ Servicis socials (33,0 %) 33,2 %
 - ✓ Treball (11,7 %) 15,4 %
 - ✓ Vivenda (10,4 %) 16,5 %
- Motius de consulta
 - ✓ Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats (44,2 %) 26,4 %
- Freqüència d'ús
 - ✓ Diverses vegades a l'any (41,7 %) 47,5 %

Universitaris

- Àrees més consultades
 - ✓ Servicis socials (19,0 %) 19,1 %
 - ✓ Ensenyança (14,8 %) 16,9 %
 - ✓ Treball (12,6 %) 14,5 %
- Motius de consulta
 - ✓ Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats (33,8 %) 30,6 %
- Freqüència d'ús
 - ✓ Diverses vegades a l'any (42,2 %) 47,7 %

**Destaca, respecte a l'any passat, que el motiu principal en les persones usuàries de tots els nivells educatius és informar-se sobre tràmits ja iniciats, a més d'augmentar en gran quantitat la freqüència d'ús de les persones sense estudis finalitzats.*

OCUPACIÓ

Estudiant exclusivament

- Àrees més consultades
 - ✓ Ensenyança (29,4 %) 22,6 %
 - ✓ Servicis socials (23,5 %) 32,3 %
 - ✓ Treball (17,6 %) 6,5 %
- Motius de consulta
 - ✓ Expedients o tràmits ja iniciats (44,1 %) 22,6 %
 - ✓ Realitzar altres gestions (26,5 %) 16,1 %
 - ✓ Sol·licitar informació altres tràmits (23,5 %) 29,0 %
- Freqüència d'ús
 - ✓ Diverses vegades a l'any (52,9 %) 45,2 %
 - ✓ És la meua primera telefonada (20,6 %) 12,9 %
 - ✓ Una vegada a l'any (14,7 %) 12,9 %

Tasques de la llar

- Àrees més consultades
 - ✓ Servicis socials (56,8 %) 46,0 %
 - ✓ Treball (9,1 %) 30,0 %
 - ✓ Ensenyança (6,8 %) 6,0 %

**Disminuïx l'interés per l'àrea de treball entre les persones que es dediquen a tasques de la llar.*

- Motius de consulta
 - ✓ Expedients o tràmits ja iniciats (56,8 %) 26,0 %
 - ✓ Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc. (45,5 %) 38,0 %
 - ✓ Sol·licitar informació altres tràmits (25,0 %) 20,0 %
- Freqüència d'ús
 - ✓ Diverses vegades a l'any (43,2 %) 40,0 %
 - ✓ Una vegada a l'any (20,5 %) 24,0 %
 - ✓ És la meua primera telefonada (18,2 %) 2,0 %

Persona desocupada o buscant ocupació

- Àrees més consultades
 - ✓ Servicis socials (37,9 %) 44,8 %
 - ✓ Treball (24,1 %) 25,5 %
 - ✓ Ensenyança (7,5 %) 7,9 %
- Motius de consulta
 - ✓ Expedients o tràmits ja iniciats (45,4 %) 22,2 %
 - ✓ Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc. (30,5 %) 33,1 %
 - ✓ Realitzar altres gestions (27,6 %) 10,9 %
- Freqüència d'ús
 - ✓ Diverses vegades a l'any (42,0 %) 49,0 %
 - ✓ És la meua primera telefonada (20,1 %) 8,4 %
 - ✓ Una vegada a l'any (16,1 %) 13,0 %

Persona jubilada o pensionista

- Àrees més consultades
 - ✓ Servicis socials (50,0 %) 51,7 %
 - ✓ Sanitat (15,0 %) 9,2 %
 - ✓ Vivenda (8,0 %) 14,2 %
- Motius de consulta
 - ✓ Expedients o tràmits ja iniciats (45,0 %) 30,0 %
 - ✓ Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc. (35,0 %) 28,3 %
 - ✓ Realitzar altres gestions (18,0 %) 15,0 %
- Freqüència d'ús
 - ✓ Diverses vegades a l'any (41,0 %) 45,8 %
 - ✓ Una vegada a l'any (21,0 %) 15,8 %
 - ✓ És la meua primera telefonada (17,0 %) 10,8 %

Persona treballadora per compte propi

- Àrees més consultades
 - ✓ Servicis socials (15,5 %) 13,7 %
 - ✓ Vivenda (12,7 %) 23,1 %
 - ✓ Hisenda (12,7 %) 13,7 %
- Motius de consulta
 - ✓ Expedients o tràmits ja iniciats (35,9 %) 30,8 %
 - ✓ Realitzar altres gestions (35,2 %) 15,4 %
 - ✓ Sol·licitar informació altres tràmits (23,9 %) 33,3 %
- Freqüència d'ús
 - ✓ Diverses vegades a l'any (45,8 %) 41,9 %
 - ✓ Una vegada a l'any (15,5 %) 13,7 %
 - ✓ És la meua primera telefonada (15,5 %) 2,6 %

Persona treballadora per compte d'altri

- Àrees més consultades
 - ✓ Servicis socials (24,8 %) 21,2 %
 - ✓ Ensenyança (12,7 %) 17,4 %
 - ✓ Vivenda (11,7 %) 15,8 %
- Motius de consulta
 - ✓ Expedients o tràmits ja iniciats (37,6 %) 31,4 %
 - ✓ Realitzar altres gestions (28,5 %) 14,2 %
 - ✓ Sol·licitar informació altres tràmits (26,9 %) 30,7 %
- Freqüència d'ús
 - ✓ Diverses vegades a l'any (39,8 %) 47,9 %
 - ✓ És la meua primera telefonada (16,4 %) 9,1 %
 - ✓ Una vegada a l'any (15,2 %) 15,8 %

Persona cuidadora de l'entorn familiar

- Àrees més consultades
 - ✓ Servicis socials (78,9 %) 61,5 %
 - ✓ Ensenyança (5,3 %) 0,0 %
 - ✓ Hisenda (5,3 %) 15,4 %

**La majoria telefonen al 012 per temes relacionats amb els servicis socials i per motius de tràmits ja iniciats.*

- Motius de consulta
 - ✓ Expedients o tràmits ja iniciats (63,2 %) 30,8 %
 - ✓ Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc. (42,1 %) 38,5 %
 - ✓ Sol·licitar informació per a altres tràmits (10,5 %) 30,8 %
- Freqüència d'ús
 - ✓ Diverses vegades a l'any (31,6 %) 30,8 %
 - ✓ Almenys una vegada a l'any (26,3 %) 30,8 %
 - ✓ És la meua primera telefonada (21,1 %) 15,4 %

PROVÍNCIA

Castelló

- Àrees més consultades
 - ✓ Servicis socials (24,1 %) 27,0 %
 - ✓ Ensenyança (13,9 %) 10,1 %
 - ✓ Sanitat (11,4 %) 6,7 %
- Motius de consulta
 - ✓ Expedients o tràmits ja iniciats (35,4 %) 27,0 %
 - ✓ Realitzar altres gestions (29,0 %) 18,0 %
 - ✓ Sol·licitar informació per a altres tràmits (26,6 %) 23,6 %
- Freqüència d'ús
 - ✓ Diverses vegades a l'any (43,0 %) 43,8 %
 - ✓ Una vegada al mes (19,0 %) 22,5 %
 - ✓ És la meua primera telefonada (12,7 %) 10,6 %

València

- Àrees més consultades
 - ✓ Servicis socials (30,9 %) 32,9 %
 - ✓ Treball (11,7 %) 13,6 %
 - ✓ Ensenyança (9,8 %) 13,1 %
- Motius de consulta
 - ✓ Expedients o tràmits ja iniciats (41,6 %) 27,6 %
 - ✓ Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc. (29,7 %) 25,1 %
 - ✓ Realitzar altres gestions (26,4 %) 13,0 %
- Freqüència d'ús
 - ✓ Diverses vegades a l'any (41,0 %) 47,8 %
 - ✓ Una vegada a l'any (16,7 %) 14,5 %
 - ✓ És la meua primera telefonada (16,7 %) 7,5 %

Alacant

- Àrees més consultades
 - ✓ Servicis socials (35,4 %) 32,0 %
 - ✓ Treball (12,7 %) 16,4 %
 - ✓ Vivenda (11,2 %) 13,1 %
- Motius de consulta
 - ✓ Expedients o tràmits ja iniciats (41,5 %) 29,8 %
 - ✓ Realitzar altres gestions (28,1 %) 18,0 %
 - ✓ Sol·licitar informació per a altres tràmits (23,8 %) 13,1 %
- Freqüència d'ús
 - ✓ Diverses vegades a l'any (42,3 %) 45,8 %
 - ✓ És la meua primera telefonada (18,5 %) 7,6 %
 - ✓ Una vegada a l'any (15,0 %) 15,3 %

PAÍS DE NAIXEMENT

Espanya

- Àrees més consultades
 - ✓ Servicis socials (30,7 %) 30,5 %
 - ✓ Treball (11,5 %) 15,5 %
 - ✓ Ensenyança (11,1 %) 12,7 %
- Motius de consulta
 - ✓ Expedients o tràmits ja iniciats (42,8 %) 28,5 %
 - ✓ Realitzar altres gestions (27,0 %) 13,8 %
 - ✓ Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc. (26,4 %) 25,3 %
- Freqüència d'ús
 - ✓ Diverses vegades a l'any (40,6 %) 45,8 %
 - ✓ És la meua primera telefonada (17,0 %) 7,7 %
 - ✓ Una vegada a l'any (15,0 %) 15,3 %

Altres

- Àrees més consultades
 - ✓ Servicis socials (30,8 %) 38,1 %
 - ✓ Treball (14,3 %) 11,6 %
 - ✓ Vivenda (10,4 %) 15,5 %
- Motius de consulta
 - ✓ Expedients o tràmits ja iniciats (33,0 %) 32,3 %
 - ✓ Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc. (28,0 %) 31,0 %
 - ✓ Realitzar altres gestions (28,0 %) 11,0 %
- Freqüència d'ús
 - ✓ Diverses vegades a l'any (46,2 %) 50,3 %
 - ✓ És la meua primera telefonada (18,7 %) 11,0 %
 - ✓ Una vegada a l'any (17,6 %) 10,3 %

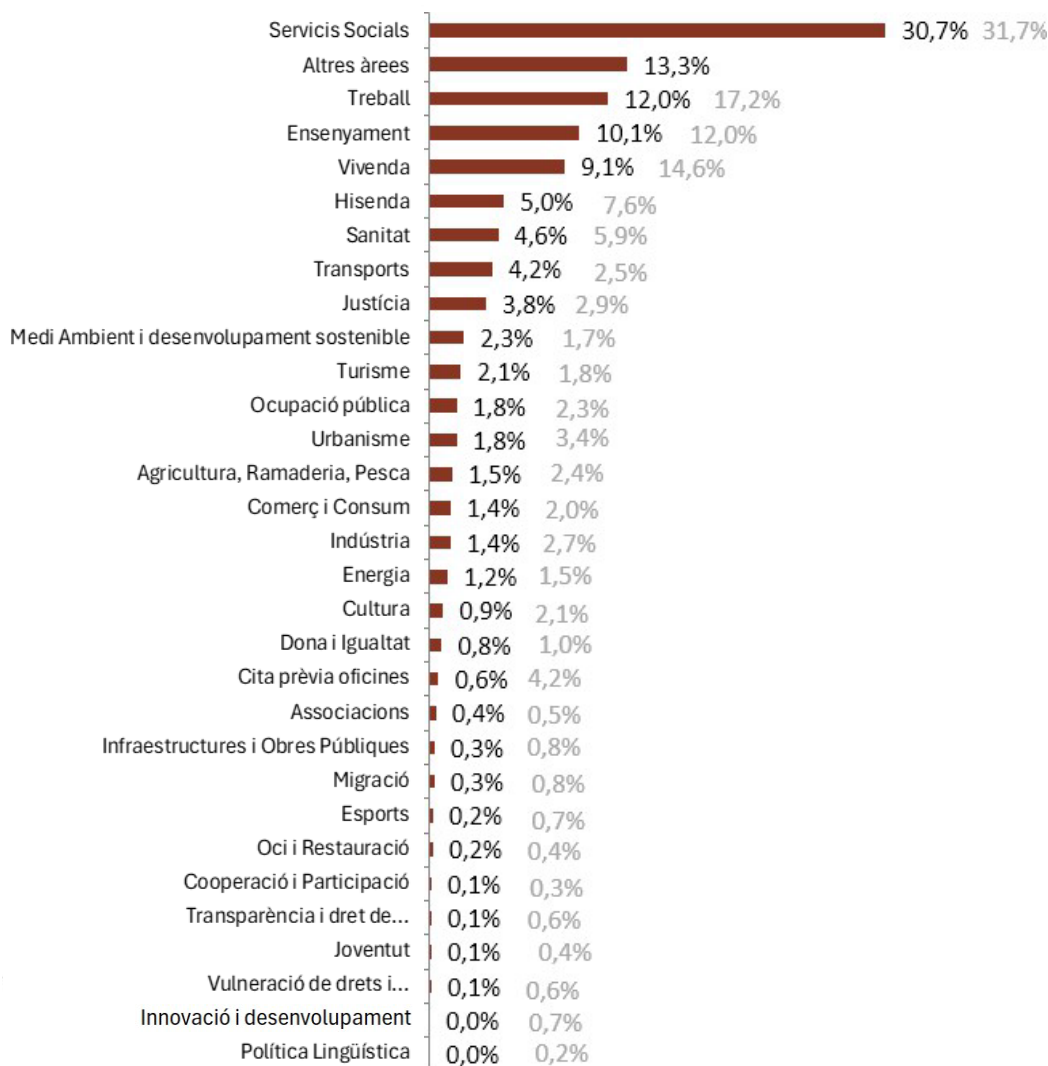
**Les dades en gris pertanyen a 2024*

Comportament de les persones usuàries

Àrees de consulta

L'àrea de **servicis socials** és la més consultada i representa quasi un terç de les telefonades al servei 012. La següen, encara que amb percentatges significativament més baixos, les àrees de **treball, ensenyança i vivenda**.

Destaca que un 13,3 % de les persones usuàries telefonen per a sol·licitar informació d'"altres àrees", entre les quals la relacionada amb la DANA és la més consultada (8,1 %).



**Les dades en gris pertanyen a 2024*



	TOTAL	GÈNERE		EDAT				NIVELL EDUCATIU			
		Mas.	Fem.	De 18 a 29 anys	De 30 a 44 anys	De 45 a 64 anys	De 65 anys i més	Sense estudis finalitzats	Primaris o EGB	Secundaris	Universitaris
BASE	1000	318	682	149	353	449	49	11	133	403	453
Servicis Socials	30,70%	23,58%	34,02%	25,50%	30,59%	31,85%	36,73%	72,73%	60,15%	33,00%	18,98%
Treball	12,00%	11,64%	12,17%	12,75%	11,90%	11,58%	14,29%	0,00%	12,03%	11,66%	12,58%
Ensenyament	10,10%	9,75%	10,26%	20,13%	8,78%	8,91%	0,00%	0,00%	0,75%	8,19%	14,79%
Vivenda	9,10%	7,86%	9,68%	6,04%	9,07%	9,80%	12,24%	0,00%	9,02%	10,42%	8,17%
Hisenda	5,00%	6,92%	4,11%	5,37%	5,38%	4,01%	10,20%	9,09%	2,26%	3,97%	6,62%
Sanitat	4,60%	3,46%	5,13%	2,68%	5,10%	5,35%	0,00%	18,18%	2,26%	5,21%	4,42%
Transports	4,20%	3,77%	4,40%	3,36%	4,25%	4,23%	6,12%	0,00%	3,01%	3,97%	4,86%
Justícia	3,80%	5,97%	2,79%	7,38%	3,68%	2,67%	4,08%	0,00%	1,50%	3,97%	4,42%
Medi Ambient i desenvolupament sostenible	2,30%	2,20%	2,35%	2,01%	1,98%	2,90%	0,00%	0,00%	0,00%	1,24%	3,97%
Turisme	2,10%	2,20%	2,05%	0,67%	1,42%	3,34%	0,00%	0,00%	0,75%	1,24%	3,31%
Ocupació pública	1,80%	2,52%	1,47%	2,68%	2,55%	1,11%	0,00%	0,00%	0,00%	0,99%	3,09%
Urbanisme	1,80%	1,89%	1,76%	0,67%	1,13%	2,67%	2,04%	0,00%	0,00%	1,24%	2,87%
Agricultura, Ramaderia, Pesca	1,50%	3,14%	0,73%	0,00%	0,57%	2,67%	2,04%	0,00%	2,26%	1,49%	1,32%
Comerç i Consum	1,40%	2,52%	0,88%	0,00%	0,57%	2,45%	2,04%	0,00%	0,00%	1,24%	1,99%
Indústria	1,40%	3,14%	0,59%	2,01%	0,85%	1,56%	2,04%	0,00%	0,00%	0,99%	2,21%
Energia	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%
Dona i Igualtat	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 les persones majors de 65 anys consulten al servici 012 sobre l'àrea d'hisenda, fet que supera significativament en 5,2 punts al total de consultes a esta àrea.

**S'exclouen les àrees amb menys significació dins de l'anàlisi.*

	TOTAL	OCUPACIÓ							PROVÍNCIA			PAÍS DE NAIXEMENT	
		Estudiant	Labors de la llar	Persona parada o en busca d'ocupació	Persona jubilada o Pensionista	Compte propi	Compte d'altri	Persona cuidadora en l'entorn familiar	Alacant	Castelló	València	Espanya	Altre
BASE	1000	34	44	174	100	142	487	19	260	79	622	818	182
Servicis Socials	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%
Treball	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%
Ensenyament	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%
Vivenda	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%
Hisenda	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%
Sanitat	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%
Transports	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%
Justícia	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%
Medi Ambient i desenvolupament 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%
Turisme	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%
Ocupació 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%
Urbanisme	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, Ramaderia, 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%
Comerç i Consum	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%
Indústria	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%
Energia	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%
Dona i Igualtat	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%

- L'11,76 % de les persones estudiants exclusivament consulten al servici 012 a l'àrea de justícia, xifra que supera significativament en quasi 8 punts el total de consultes a esta àrea.
- En esta onada, s'igualava el volum de consultes a l'àrea de Servicis Socials entre persones de nacionalitat espanyola i estrangera, a diferència de l'any anterior, quan les persones estrangeres realitzaven este tipus de consultes en una proporció 8 punts superior.

**S'exclouen les àrees amb menys significació dins de l'anàlisi.*



	TOTAL	Sol·licitar informació i/o assessorament per a altres tràmits telemàtics	Sol·licitar informació i/o assessorament per a altres tràmits	Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats	Consulta sobre escrits i/o comunicacions rebudes	Presentar queixes, suggeriments o agraïments	Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc.	Realitzar altres gestions	Cita prèvia oficines/pu-nts PROP	Cita prèvia altres oficines	Tots els dies	Almenys un dia a la setmana	Almenys 1 vegada al mes	Diverses vegades a l'any	1 vegada a l'any	Menys d'1 vegada a l'any	Primera crida
BASE	1000	56	234	410	25	13	267	272	25	31	2	42	114	416	155	98	173
Servicis Socials	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%
Treball	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%
Ensenyament	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%
Vivenda	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%
Hisenda	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%
Sanitat	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%
Transports	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%
Justícia	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%
Medi Ambient i desenvolupament 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%
Turisme	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%
Ocupació 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%	0,00%	1,92%	1,94%	2,89%
Urbanisme	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, Ramaderia, 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%
Comerç i Consum	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%
Indústria	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%
Energia	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%
Dona i Igualtat	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%

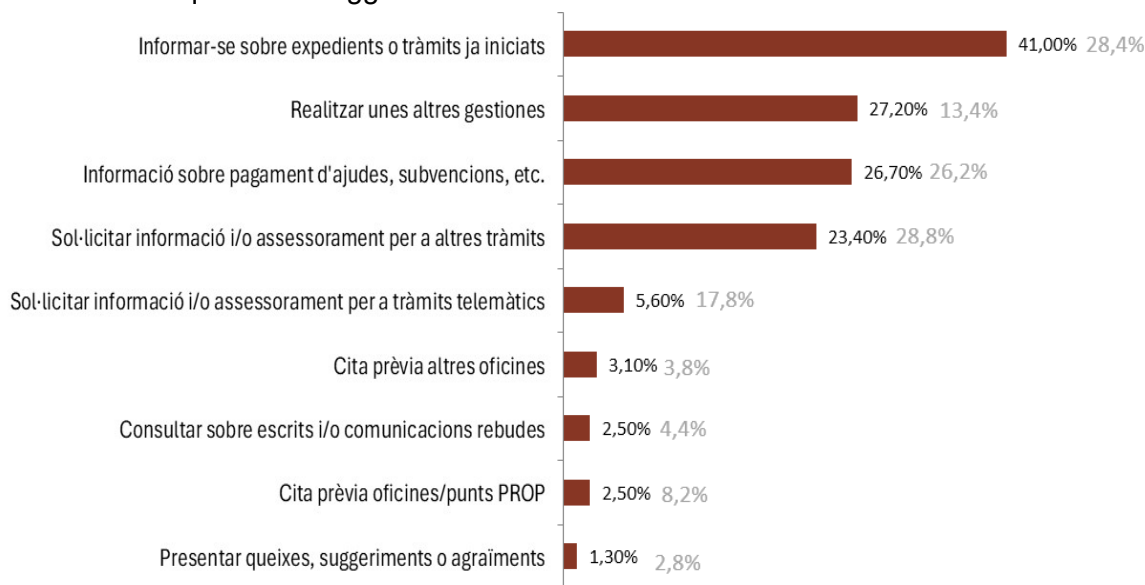
*S'exclouen les àrees amb menys significació dins de l'anàlisi.

Motius de consulta

El motiu principal de les telefonades al servici 012 és **informar-se sobre tràmits ja iniciats**. Este ha crescut molt respecte a l'any passat, ja que ha obtingut un percentatge de 41 %.

A més, molts ciutadans telefonen per a fer altres gestions, informar-se sobre pagaments d'ajudes i sol·licitar informació per a realitzar altres tràmits.

La resta dels motius obtenen percentatges inferiors al 6 %, i disminueix significativament respecte a l'any passat l'assessorament per a tràmits telemàtics, les cites prèvies per a oficines i punts PROP i la presentació de queixes o suggeriments.



	TOTAL	GÈNERE		EDAT				NIVELL EDUCATIU			
		Mas.	Fem.	De 18 a 29 anys	De 30 a 44 anys	De 45 a 64 anys	De 65 anys i més	Sense estudis finalitzats	Primaris o EGB	Secundaris	Universitaris
BASE	1000	318	682	149	353	449	49	11	133	403	453
Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats	41,00%	35,22%	43,70%	42,95%	39,94%	41,87%	34,69%	54,55%	54,89%	44,17%	33,77%
Realitzar unes altres gestiones	27,20%	31,13%	25,37%	26,17%	28,90%	26,95%	20,41%	27,27%	14,29%	25,31%	32,67%
Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc.	26,70%	21,38%	29,18%	22,15%	27,76%	26,73%	32,65%	36,36%	45,86%	32,01%	16,11%
Sol·licitar informació i/o assessorament per a altres tràmits	23,40%	24,53%	22,87%	22,82%	24,93%	22,94%	16,33%	9,09%	20,30%	22,08%	25,83%
Sol·licitar informació i/o assessorament per a tràmits telemàtics	5,60%	5,66%	5,57%	7,38%	5,10%	4,90%	10,20%	0,00%	2,26%	4,96%	7,28%
Cita prèvia altres oficines	3,10%	3,14%	3,08%	2,01%	3,97%	2,67%	4,08%	0,00%	4,51%	2,73%	3,09%
Consultar sobre escrits i/o comunicacions rebudes	2,50%	2,83%	2,35%	2,01%	2,83%	2,67%	0,00%	9,09%	1,50%	2,98%	2,21%
Cita prèvia oficines/punts PROP	2,50%	3,46%	2,05%	3,36%	1,70%	2,67%	4,08%	0,00%	2,26%	2,98%	2,21%
Presentar queixes, suggeriments o agraïments	1,30%	1,57%	1,17%	0,67%	0,85%	1,78%	2,04%	9,09%	0,75%	0,74%	1,77%

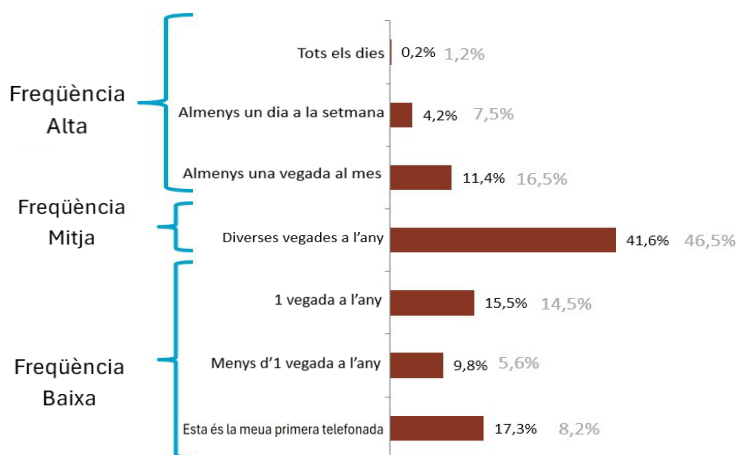
	TOTAL	OCUPACIÓ							PROVÍNCIA			PAÍS DE NAIXEMENT	
		Estudiant	Labors de la llar	Persona parada o en busca d'ocupació	Persona jubilada o Pensionista	Compte propi	Compte d'altri	Persona cuidadora en l'entorn familiar	Alacant	Castelló	València	Espanya	Altres
BASE	1000	34	44	174	100	142	487	19	260	79	622	818	182
Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats	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%
Realitzar unes altres 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%
Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, 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%
Sol·licitar informació i/o assessorament per a altres tràmits	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%
Sol·licitar informació i/o assessorament per a tràmits telemàtics	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 prèvia altres oficines	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 escrits i/o comunicacions rebudes	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 prèvia oficines/punts 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 queixes, suggeriments o agraïments	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%

Freqüència d'ús

La majoria dels ciutadans utilitza el servei **diverses vegades a l'any**, la qual cosa indica un ús ocasional, però regular.

Un 42,6 % ho fa de manera més esporàdica, mentre que només un 15,8 % recorre al 012 amb alta freqüència.

Encara que la freqüència mitjana i alta sumen un 57,4 %, xifra que suposaria que més de la mitat de les persones usuàries telefonen amb esta freqüència, este percentatge ha disminuït respecte a l'any passat.



	TOTAL	GÈNERE		EDAT				NIVELL EDUCATIU			
		Mas.	Fem.	De 18 a 29 anys	De 30 a 44 anys	De 45 a 64 anys	De 65 anys i més	Sense estudis finalitzats	Primaris o EGB	Secundaris	Universitaris
BASE	1000	318	682	149	353	449	49	11	133	403	453
Tots els dies	0,20%	0,31%	0,15%	0,67%	0,00%	0,00%	2,04%	0,00%	0,00%	0,00%	0,44%
Almenys un dia a la setmana	4,20%	2,83%	4,84%	4,70%	3,97%	4,68%	0,00%	9,09%	1,50%	2,23%	6,62%
Almenys 1 vegada al mes	11,40%	8,81%	12,61%	8,72%	11,90%	12,25%	8,16%	45,45%	19,55%	8,68%	10,60%
Diverses vegades a l'any	41,60%	39,94%	42,38%	39,60%	35,69%	46,10%	48,98%	18,18%	41,35%	41,69%	42,16%
1 vegada a l'any	15,50%	18,24%	14,22%	12,75%	17,00%	15,81%	10,20%	9,09%	10,53%	17,37%	15,45%
Menys d'1 vegada a l'any	9,80%	12,89%	8,36%	9,40%	9,63%	10,02%	10,20%	9,09%	7,52%	10,67%	9,71%
Primera telefonada	17,30%	16,98%	17,45%	24,16%	21,81%	11,14%	20,41%	9,09%	19,55%	19,35%	15,01%

	TOTAL	OCUPACIÓ							PROVÍNCIA			PAÍS DE NAIXEMENT	
		Estudiant	Labors de la llar	Persona parada o en busca d'ocupació	Persona jubilada o Pensionista	Compte propi	Compte d'altri	Persona cuidadora en l'entorn familiar	València	Alacant	Castelló	Espanya	Altres
BASE	1000	34	44	174	100	142	487	19	260	79	622	818	182
Tots els dies	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%
Almenys un dia a la setmana	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%
Almenys 1 vegada 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%
Diverses vegades a l'any	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 vegada a l'any	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%
Menys d'1 vegada a l'any	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 telefonada	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%

*Les dades en gris pertanyen a 2024

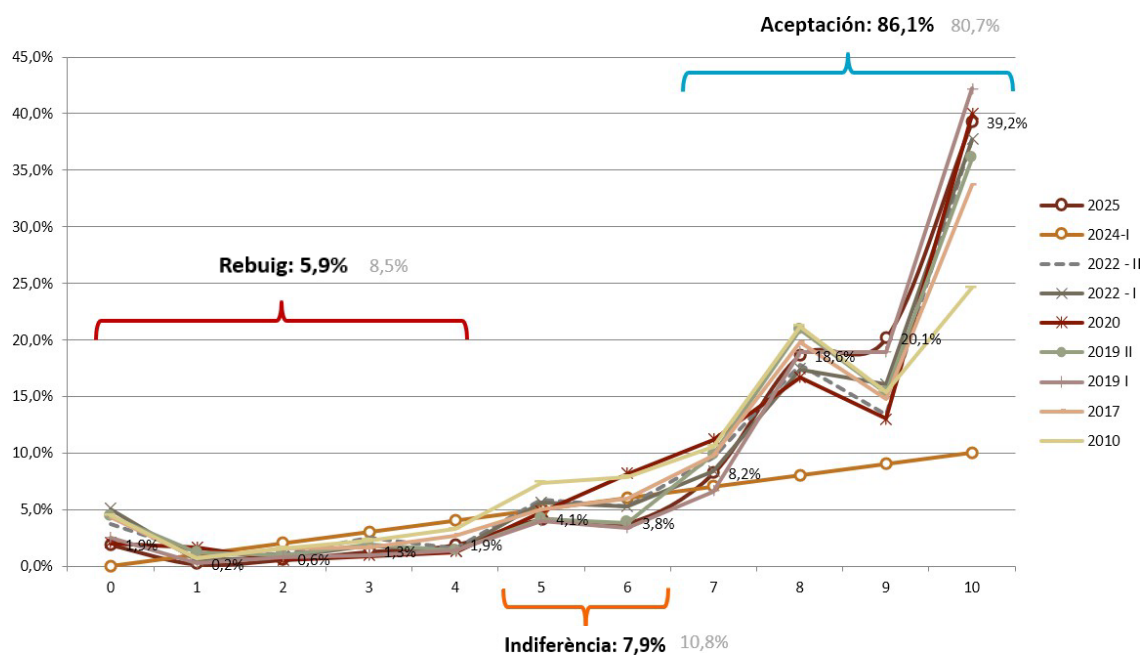
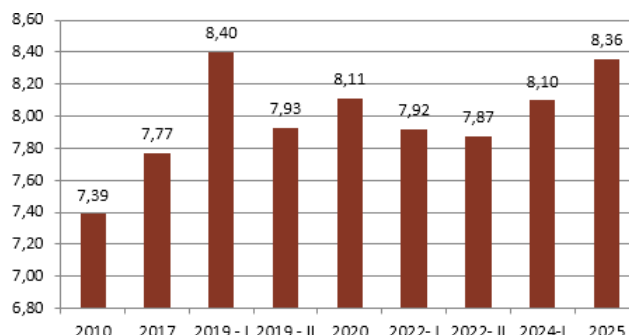
Anàlisi de satisfacció percebuda

Satisfacció global

La satisfacció amb el servei 012 millora respecte a l'any anterior, amb un **augment de 0,26 punts** que la situa prop del màxim aconseguit en la primera onada de 2019 (8,40 de mitjana).

Este avanç s'acompanya d'un creixement en la taxa d'acceptació, mentres que el rebuig i la indiferència es mantenen en nivells molt baixos.

Mitjana global: 8,36



*Les dades en gris pertanyen a 2024

Satisfacció per àrees

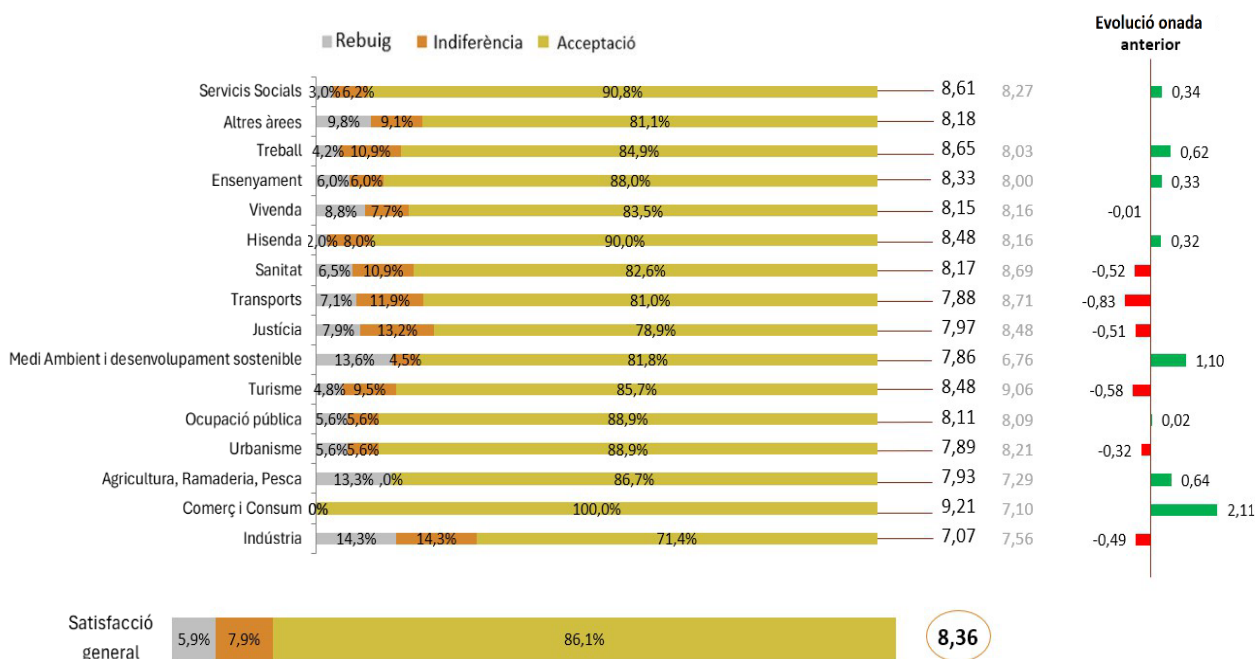
La **satisfacció general** amb el servei 012 **és elevada**: el 86,1 % dels ciutadans mostra acceptació, mentre que la indiferència i el rebuig se situen en nivells baixos (7,9 % i 5,9 %, respectivament). La **valoració mitjana** arriba als 8,36 punts sobre 10.

En analitzar àrees de consulta amb una representació significativa major al 2 %;

- **Treball i servicis socials** destaquen com les millor valorades, les dos amb puntuacions superiors a 8,5.
- En l'extrem oposat, **medi ambient i desenrotllament sostenible, transports i justícia** presenten les valoracions més baixes, totes per davall de 8 punts.

Respecte a l'onada anterior, **comerç i consum experimenta la millora més notable**, ja que passa de ser una de les àrees pitjor valorades a liderar la classificació, amb un increment de 2,11 punts. També millora medi ambient i desenrotllament sostenible, encara que continua entre les àrees amb menys satisfacció, amb una pujada d'1,10 punts.

Per contra, **transports i turisme** registren descensos significatius en satisfacció, després d'haver sigut les àrees més ben valorades l'any passat.

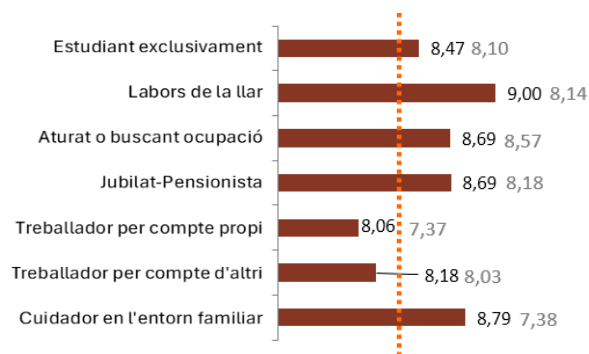
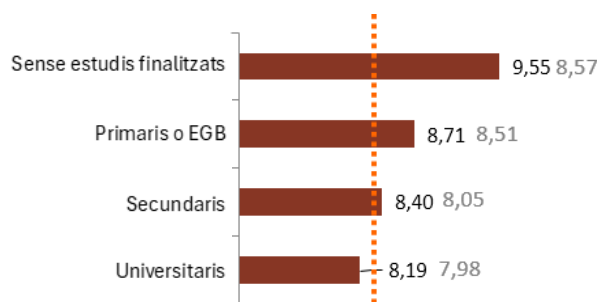
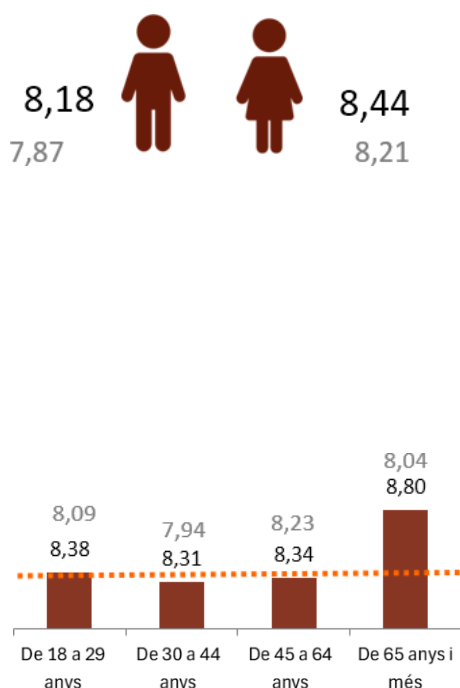


*Les dades en gris pertanyen a 2024

Satisfacció per variables sociodemogràfiques

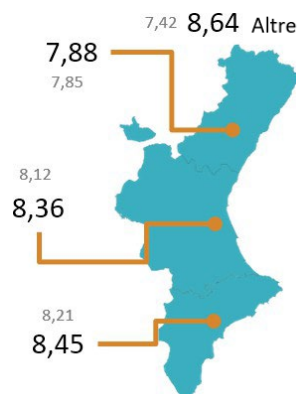
En analitzar la nota mitjana per variables sociodemogràfiques, s'observa que és superior a les de l'any passat en totes les variables. A més, hi ha una relació inversa entre la satisfacció i el nivell d'estudis i una tendència a una major satisfacció per part de les dones.

Destaca l'augment d'1,41 punts en les **persones cuidadores de l'entorn familiar**, 0,98 punts en les persones usuàries **sense estudis finalitzats** i 0,86 punts en les **persones dedicades a labors de la llar**.



En analitzar la nota mitjana per variables sociodemogràfiques, s'observa que esta és superior a la de l'onada anterior tant per país de naixement com per província.

Les persones usuàries el país de naixement de les quals és diferent a Espanya atorguen una valoració superior en mig punt a les nascudes a Espanya.

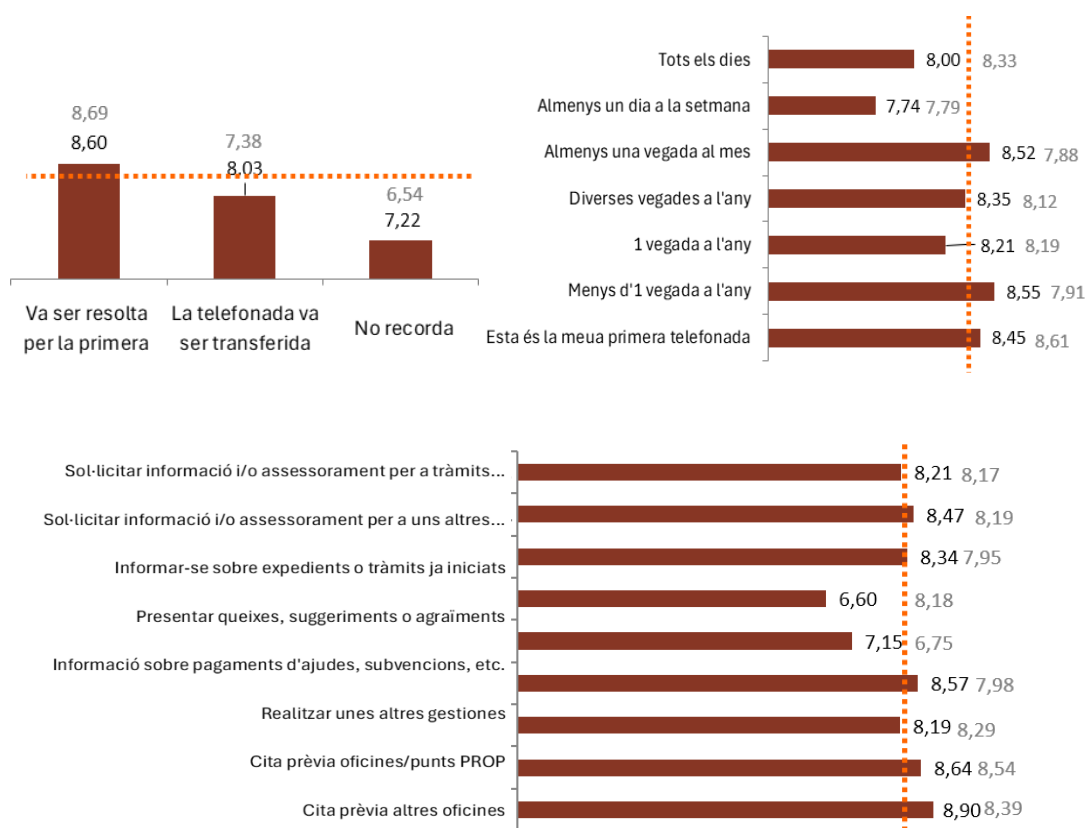


En analitzar la resolució de la consulta, les persones que afirmen que la seua telefonada ha sigut **transferida a altres departaments de la Generalitat, o no ho recorden**, tenen un nivell de satisfacció per davall de la mitjana. En canvi, les que van ser resoltes **per la primera persona** tenen un nivell de **satisfacció superior**.

Quant a la freqüència, augmenta la satisfacció de les persones que utilitzen el servei **almenys una vegada a l'any**, que es convertixen en les persones usuàries més satisfetes.

Finalment, en la satisfacció **per motius d'ús del servei** s'observa el següent:

Les persones que **demanen cita prèvia a altres oficines o a les oficines/punts PROP** són les més satisfetes amb el servei, igual que ocorria l'any passat. Per contra, les que **volen consultar sobre comunicacions rebudes** són les més insatisfetes.



Valoració per atributs

En analitzar els diferents atributs, els que obtenen **més satisfacció** són:

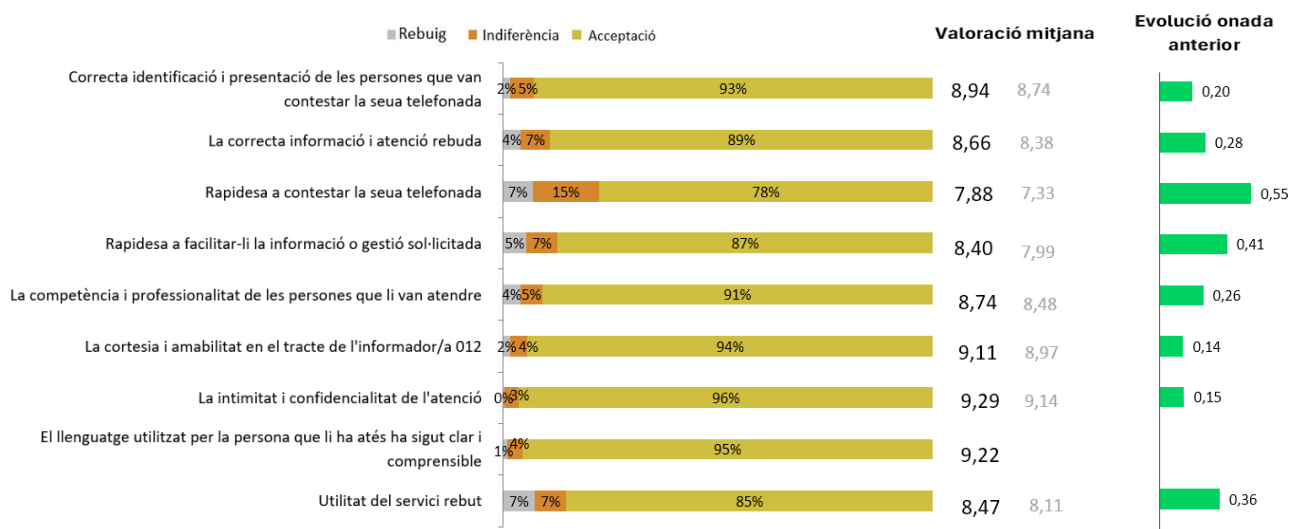
- La intimitat i confidencialitat de l'atenció, el llenguatge utilitzat per la persona que ha atés ha sigut clar i comprensible, i la cortesia i amabilitat en el tracte de l'informador/a 012, tots amb una satisfacció per damunt del 9.

D'altra banda, els atributs amb **pitjor valoració** són:

- La rapidesa a contestar la seua telefonada, la rapidesa a facilitar-li la informació o gestió sol·licitada i la utilitat del servei rebut, amb mitjanes inferiors a 8,5.

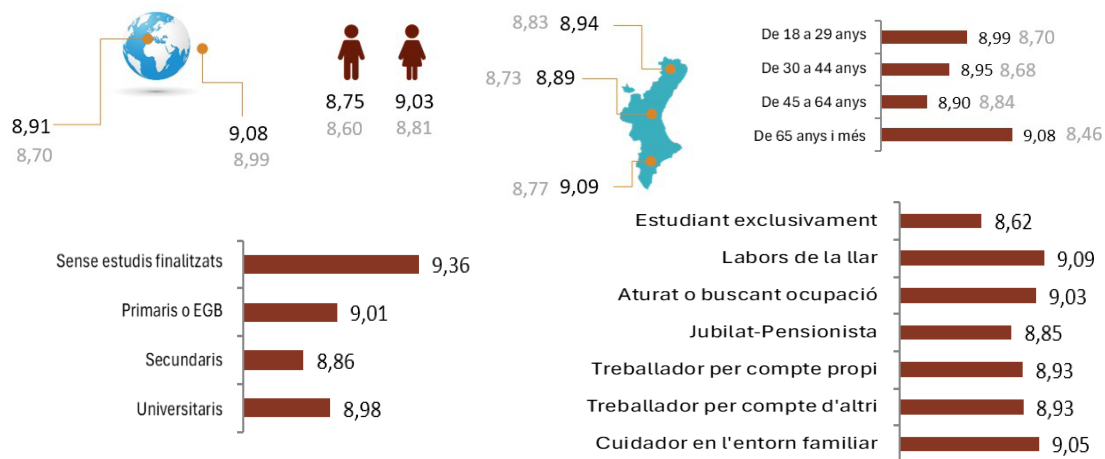
En **comparació amb l'onada anterior**:

- La valoració mitjana de tots els atributs millora. En concret, s'observa un augment de més de mig punt en la **rapidesa en la resposta telefònica**, encara que continua sent l'atribut pitjor valorat.

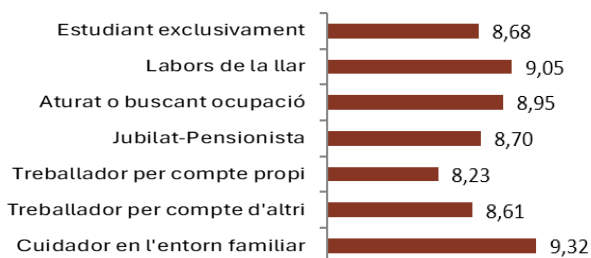
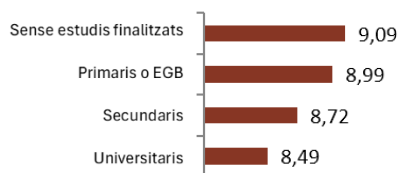
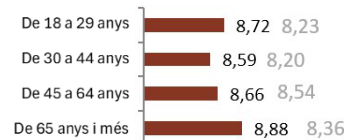
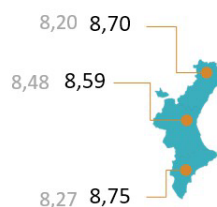


Correcta identificació i presentació de les persones que van contestar la vostra telefonada

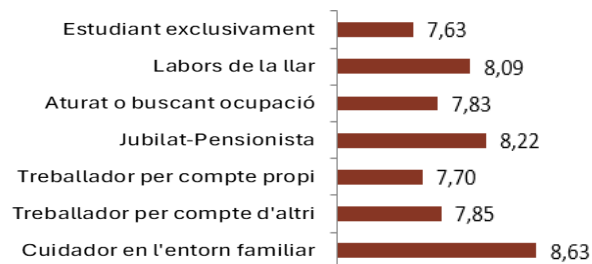
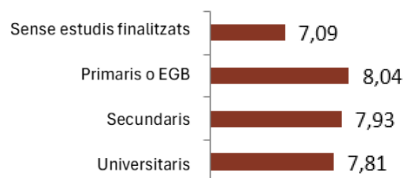
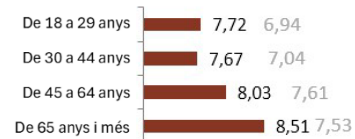
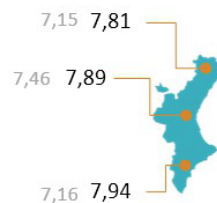
Mitjana: 8,94 (8,74)



La correcta informació i atenció rebuda Mitjana: 8,66 (8,38)

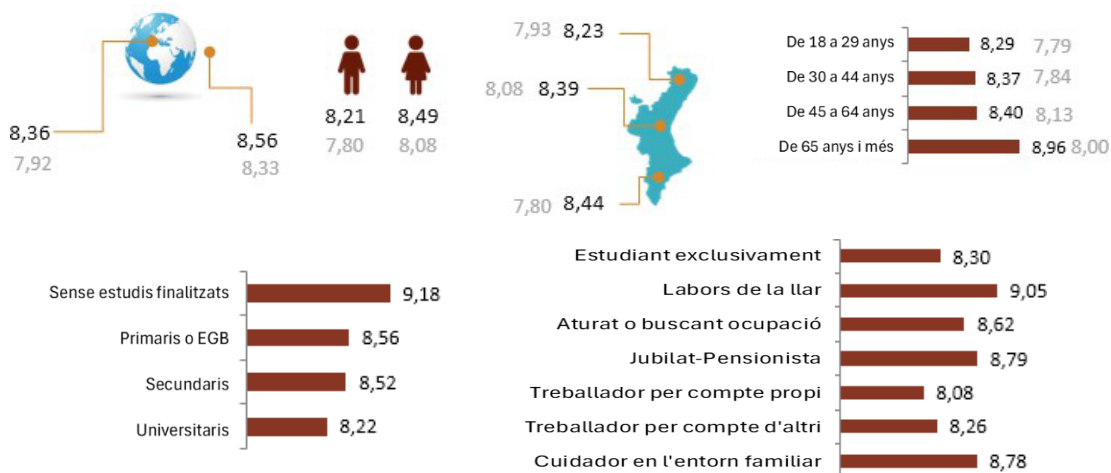


Rapidesa a contestar la vostra telefonada Mitjana: 7,88 (7,33)



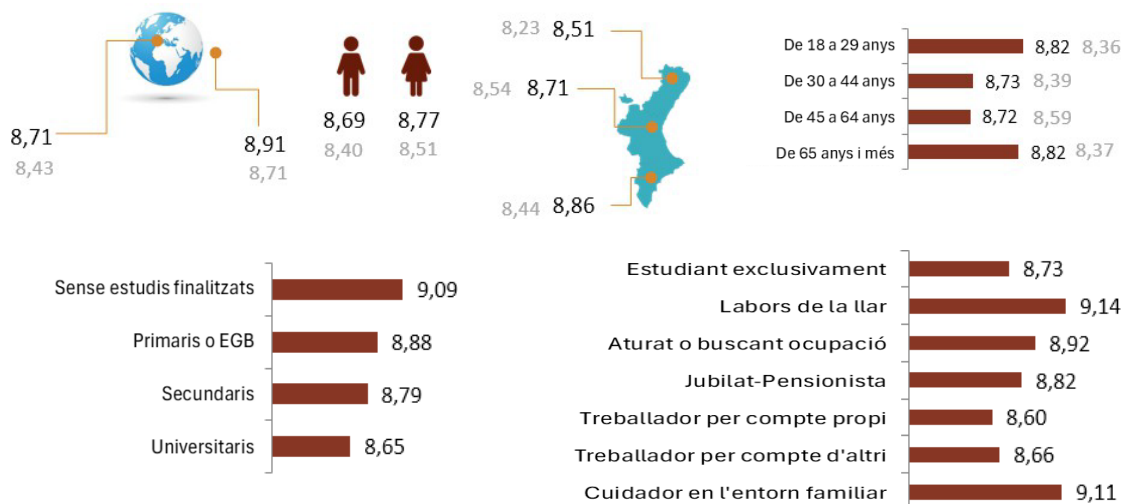
Rapidesa a facilitar-vos la informació o gestió sol·licitada

Mitjana: 8,40 (7,99)

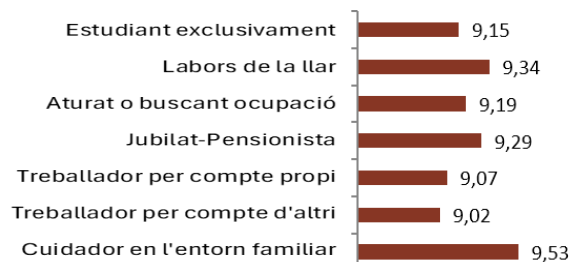
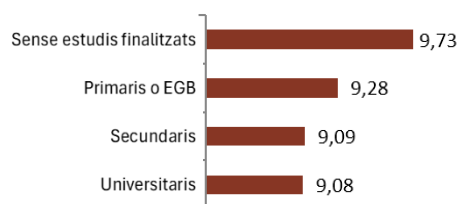
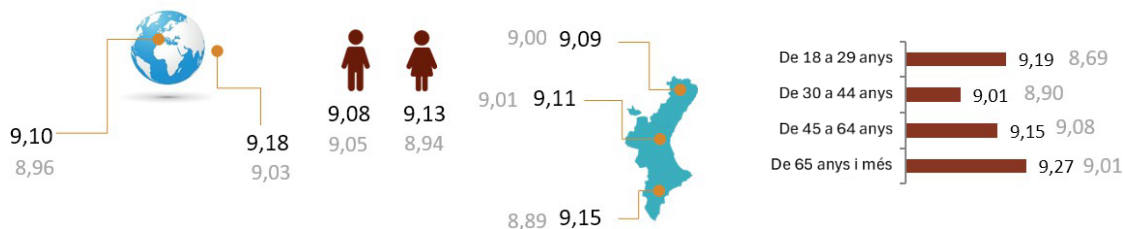


La competència i professionalitat de les persones que vos van atendre

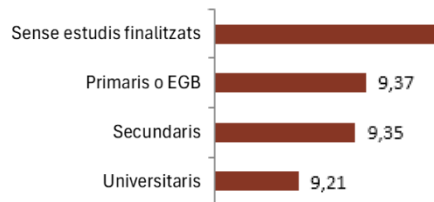
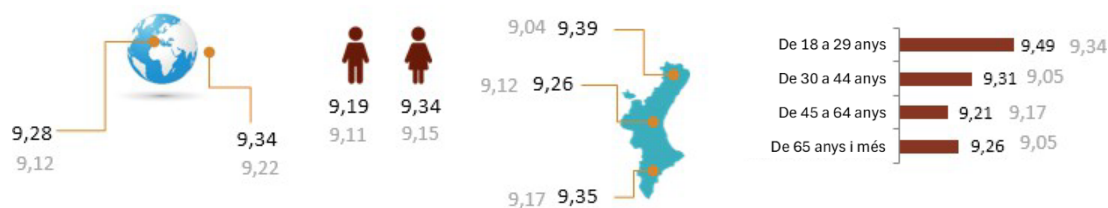
Mitjana: 8,74 (8,48)



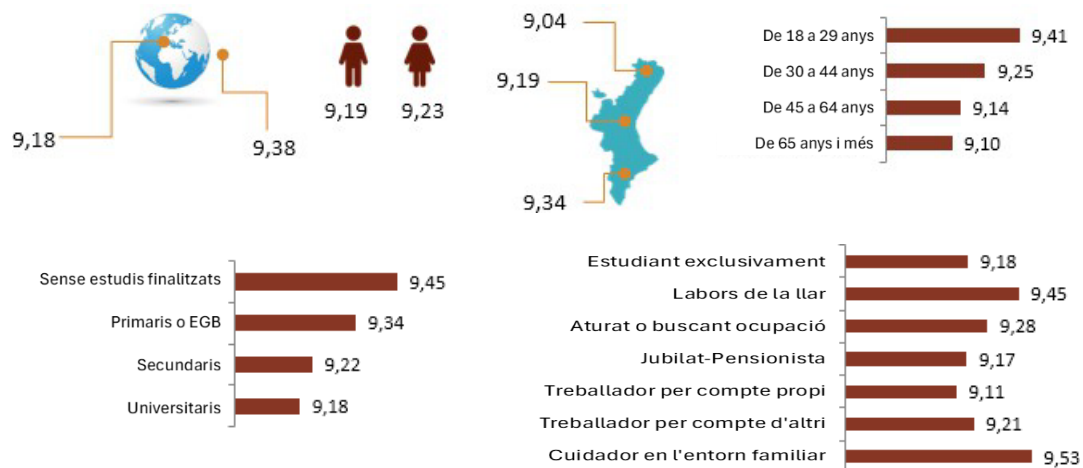
La cortesia i amabilitat en el tracte de l'agent 012 Mitjana: 9,11 (8,97)



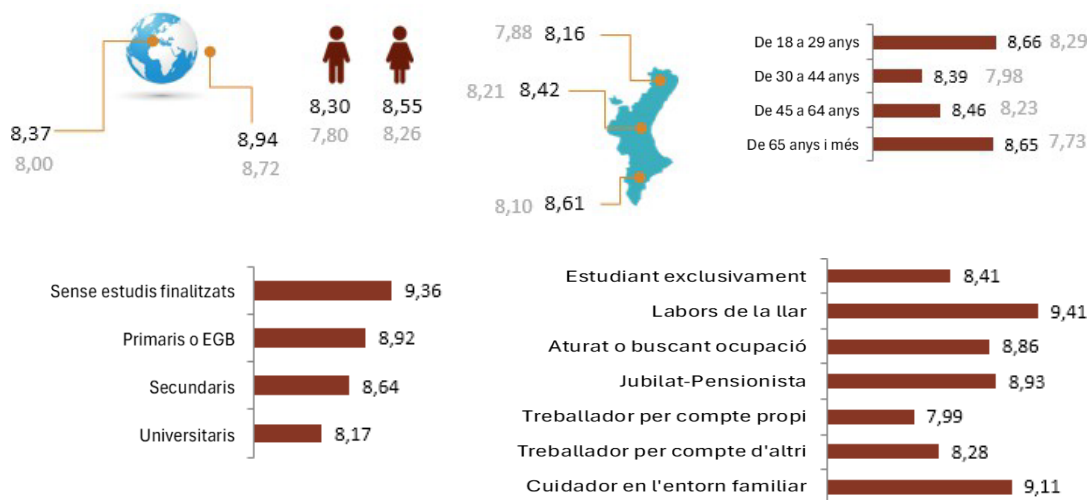
La intimitat i confidencialitat de l'atenció Mitjana: 9,29 (9,14)



El llenguatge utilitzat per la persona que vos ha atés ha sigut clar i comprensible
Mitjana: 9,22



Utilitat del servei rebut
Mitjana: 8,47 (8,11)



**Les dades en gris pertanyen a 2024*

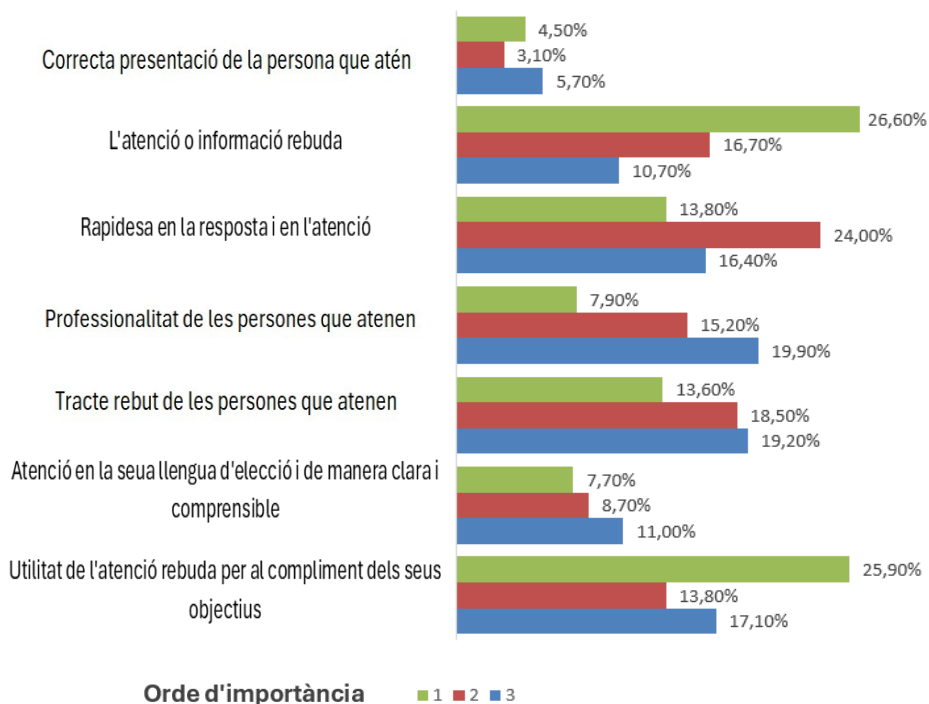


	Tots els dies	Almenys un dia a la setmana	Almenys 1 vegada al mes	Diverses vegades a l'any	1 vegada a l'any	Menys d'1 vegada a l'any	Esta és la meua primera visita	Mitjana
BASE	2	42	114	416	155	98	173	
Correcta identificació i presentació de les persones que van contestar la seua telefonada	10,00	8,81	9,29	8,93	8,75	8,92	8,92	8,94
La correcta informació i atenció rebuda	9,00	8,19	8,80	8,65	8,44	8,86	8,76	8,66
Rapidesa a contestar la seua telefonada	7,50	7,79	8,30	7,88	7,55	8,21	7,75	7,88
Rapidesa a facilitar-li la informació o gestió sol·licitada	8,00	8,05	8,50	8,37	8,30	8,61	8,44	8,40
La competència i professionalitat de les persones que li van atendre	9,50	8,44	8,87	8,73	8,69	8,96	8,68	8,74
La cortesia i amabilitat en el tracte de l'informador/a 012	10,00	9,00	9,22	9,12	9,01	9,33	9,02	9,11
La intimitat i confidencialitat de l'atenció	10,00	9,23	9,59	9,24	9,15	9,38	9,27	9,29
El llenguatge utilitzat per la persona que li ha atès ha sigut clar i comprensible	9,50	8,79	9,48	9,17	9,23	9,34	9,20	9,22
Utilitat del servei rebut	8,50	7,64	8,78	8,44	8,31	8,63	8,60	8,47

	Sol·licitar informació i/o assessorament per a altres tràmits telemàtics	Sol·licitar informació i/o assessorament per a altres tràmits	Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats	Consulta sobre escrits i/o comunicacions rebudes	Presentar queixes, suggeriments o agraïments	Informació sobre pagament d'ajudes, subvencions, etc.	Realitzar altres gestions	Cita prèvia oficines/pu-nts PROP	Cita prèvia altres oficines	Mitjana
BASE	56	234	410	25	13	267	272	25	31	
Correcta identificació i presentació de les persones que van contestar la seua telefonada	8,87	8,91	8,96	8,36	7,62	8,93	8,94	8,84	9,23	8,94
La correcta informació i atenció rebuda	8,52	8,72	8,64	7,28	7,46	8,87	8,56	8,96	8,90	8,66
Rapidesa a contestar la seua telefonada	7,34	7,94	7,84	6,80	8,08	7,82	7,92	8,00	7,81	7,88
Rapidesa a facilitar-li la informació o gestió sol·licitada	8,05	8,37	8,40	7,08	8,00	8,66	8,30	8,88	8,42	8,40
La competència i professionalitat de les persones que li van atendre	8,50	8,76	8,69	7,64	8,08	8,84	8,76	8,96	9,03	8,74
La cortesia i amabilitat en el tracte de l'informador/a 012	9,09	9,14	9,08	8,00	8,77	9,15	9,11	9,48	9,35	9,11
La intimitat i confidencialitat de l'atenció	9,10	9,32	9,30	8,92	9,17	9,33	9,24	9,70	9,50	9,29
El llenguatge utilitzat per la persona que li ha atès ha sigut clar i comprensible	9,04	9,24	9,21	8,36	8,46	9,31	9,28	9,52	9,26	9,22
Utilitat del servei rebut	8,09	8,55	8,45	6,96	7,46	8,90	8,18	8,68	9,06	8,47

Importància dels atributs

Per a conèixer la importància dels diferents atributs, s'ha demanat a la persona enquestada ordenar-los en primer lloc, segon i tercer. En el gràfic s'observa la freqüència en què s'ha mencionat cada un dels atributs en les diferents posicions.



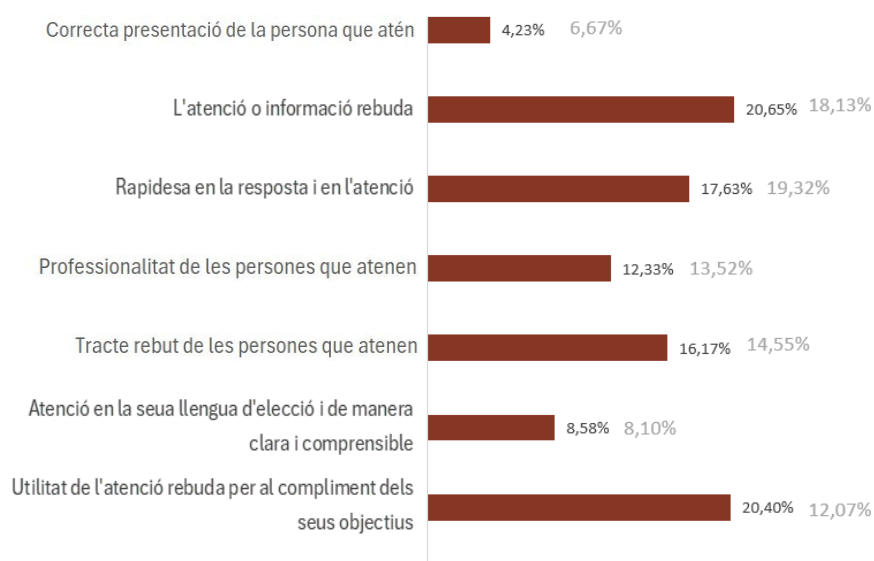
Per a conèixer quin és l'atribut més important, s'ha dut a terme una ponderació de les respostes. La manera de procedir ha sigut la següent: s'han atorgat 3 punts quan s'ha nomenat en primer lloc; 2 punts, en segon lloc, i 1 punt, en tercer lloc. D'esta manera la suma de les 3 ponderacions ens diu quina és la variable que obté més puntuació, de manera que es pot reflectir gràficament:

VARIABLE	POSICIÓ	RECOMPTE	PUNTUACIÓ	TOTAL
Correcta presentació de la persona que atén	1	45	135	254
	2	31	62	
	3	57	57	
L'atenció o informació rebuda	1	266	798	1.239
	2	167	334	
	3	107	107	
Rapidesa en la resposta i en l'atenció	1	138	414	1.058
	2	240	480	
	3	164	164	
Professionalitat de les persones que atenen	1	79	237	740
	2	152	304	
	3	199	199	
Tracte rebut de les persones que atenen	1	136	408	970
	2	185	370	
	3	192	192	
Atenció en la seua llengua d'elecció i de manera clara i comprensible	1	77	231	515
	2	87	174	
	3	110	110	
Utilitat de l'atenció rebuda per al compliment dels seus objectius	1	259	777	1.224
	2	138	276	
	3	171	171	

La variable que obté més puntuació i, per tant, la que més han destacat les persones usuàries és **l'atenció o informació rebuda**, seguida molt de prop de la **utilitat de l'atenció rebuda per al compliment dels seus objectius**.

Finalment, cal destacar que a les que es concedeix menys importància són la **correcta presentació de la persona que atén** i **l'atenció en la seua llengua d'elecció, i de manera clara i comprensible**.

Respecte a l'any passat, resalta la utilitat de l'atenció rebuda, que augmenta en 8,33 punts.

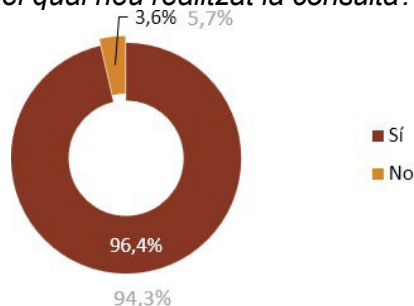


**Les dades en gris pertanyen a 2024*

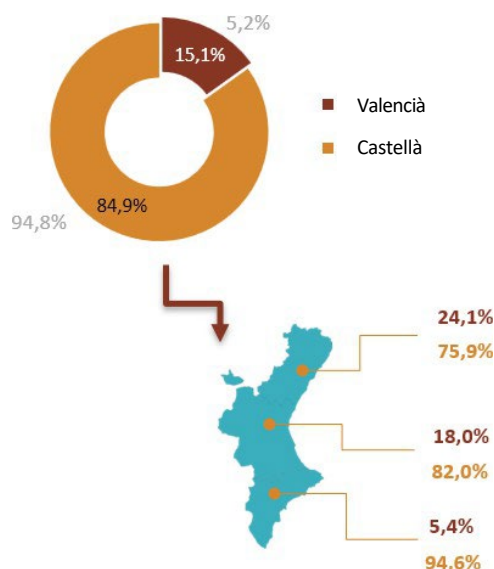
Implicació amb el servei 012

Llengua d'atenció

Vos han atès en el mateix idioma en el qual heu realitzat la consulta?



Idioma seleccionat per a la consulta:

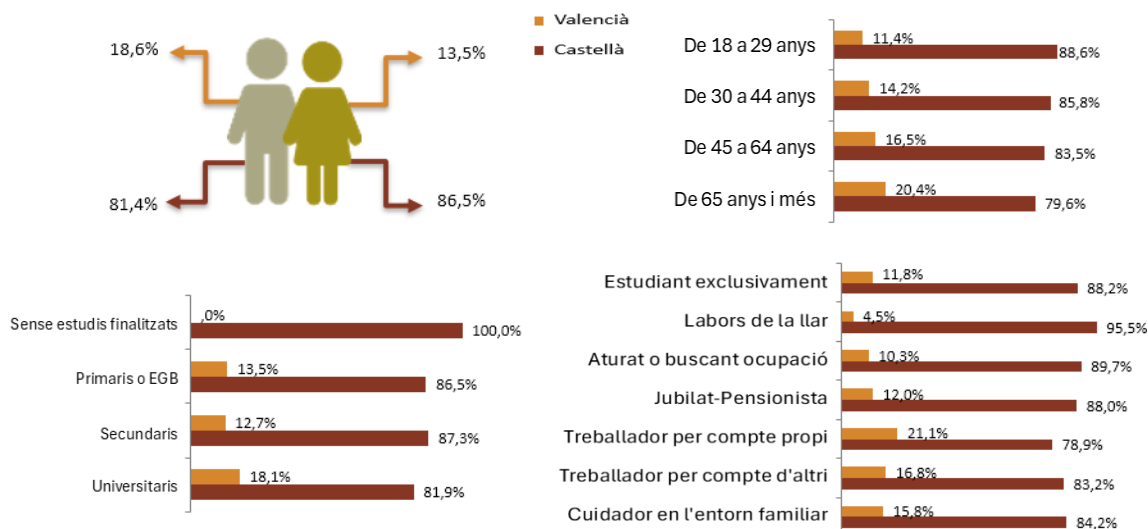


La immensa majoria de les persones usuàries han sigut atesos en l'idioma en què van realitzar la seua consulta. Esta dada augmenta en 2,1 punts respecte a l'any passat, aspecte molt positiu que indica el compliment de la llei.

Encara que el **castellà** continua sent l'opció majoritària, el seu ús ha **descendit 10 punts** respecte a l'any anterior, la qual cosa reflecteix un augment en l'elecció del valencià.

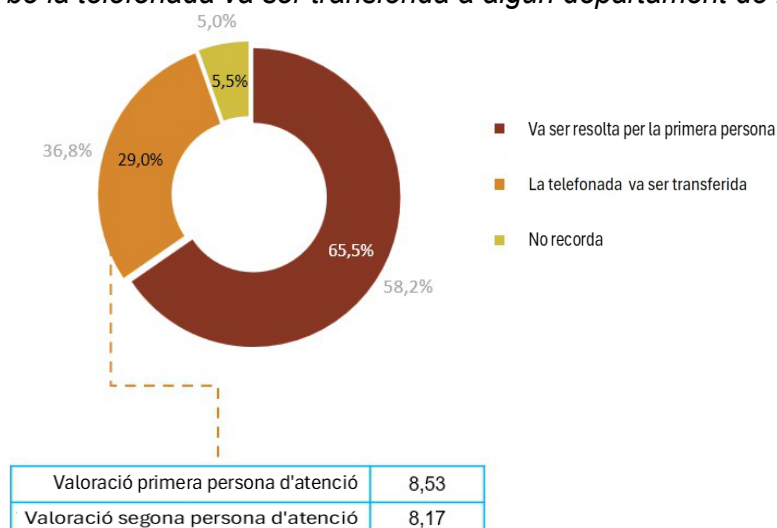
Per àrees geogràfiques, destaca **Alacant com la província amb més ús del castellà**, mentre que, a **Castelló**, encara que es continua usant més el castellà, s'observa més **preferència pel valencià** en comparació amb la resta del territori.

Per variables sociodemogràfiques:



Resolució i experiència de la persona usuària

La consulta o gestió telefònica que vau realitzar va ser resolta per la primera persona que vos va atendre en el 012 o bé la telefonada va ser transferida a algun departament de la Generalitat?



Mitjana de satisfacció global per resolució de telefonada

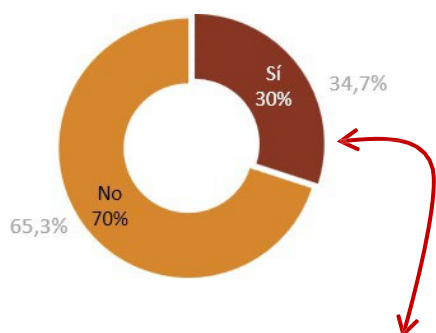
Va ser resolta per la primera persona	8,60	8,69
La telefonada va ser transferida	8,03	7,38
No recorda	7,22	6,54

La majoria de les persones usuàries van resoldre la seua consulta amb la **primera persona que les va atendre**, percentatge que creix respecte a l'any anterior, fet que indica una millora en l'eficàcia del servei.

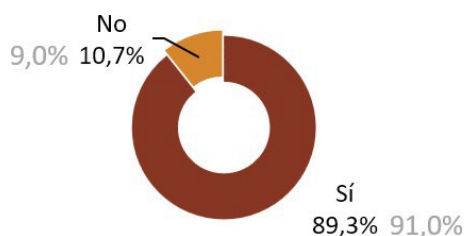
A més, estos usuaris atorguen una valoració més alta al 012 que aquells la telefonada dels quals va ser transferida.

En els casos de transferència, la **primera persona** que va atendre sol rebre una **millor valoració que la segona**, la qual cosa suggereix una percepció més positiva del primer contacte.

Requeria que vos enviaren documentació per correu postal o electrònic?



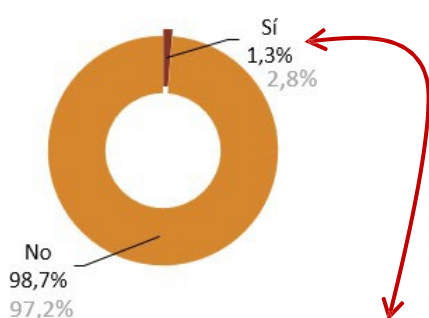
Vos han ofert enviar-vos esta documentació?



Quasi un terç de les persones afirma que la seua consulta requeria enviar **documentació** per correu postal o electrònic.

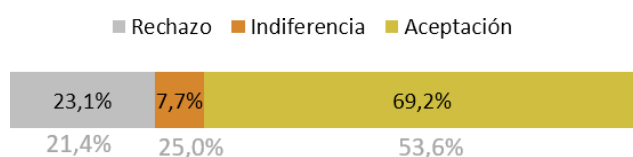
D'estes persones, el **10,7 %** indiquen que **no se'ls ha ofert l'opció d'enviar-los-la**.

Heu presentat queixes, suggeriments o agraïments



Satisfacció amb l'agilitat i capacitat amb què el servici 012 ha tramitat el vostre suggeriment, queixa o agraïment presentat

Mitjana: 6,85 (6,54)

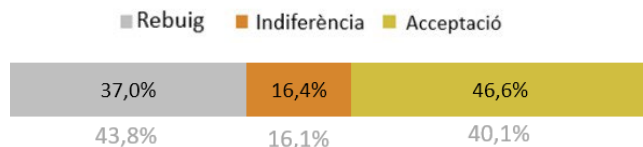


Només l'**1,3 %** de les persones usuàries ha **presentat queixes, suggeriments o agraïments**.

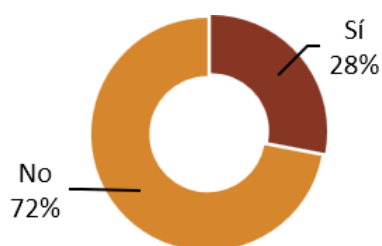
La valoració mitjana d'estos usuaris ha ascendit a 6,85 punts quant a l'agilitat i capacitat amb la qual el servici ha tramitat les seues peticions, i ha augmentat la taxa d'acceptació i disminuït en gran part la d'indiferència.

Satisfacció amb el cost de la telefonada*

Valoració del cost: 5,37 (4,74)



Sabeu que si telefoneu al número de capçalera del servici 012 (963 866 000) i disposeu de tarifa plana per a telefonades a fixos i nacionals, vos eixiria gratis?

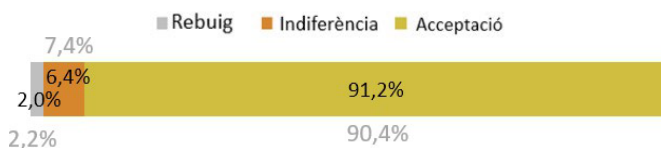


La valoració del cost de la telefonada al 012 **millora respecte a l'any anterior** i arriba als 5,37 punts (0,63 punts més). No obstant això, **continua sent un dels aspectes pitjor valorats**: més d'un terç de les persones usuàries mostra rebuig i només el 46,6 % l'accepta.

Esta percepció negativa pot estar influïda per la creença errònia que la telefonada al 012 és gratuïta i pel desconeixement del número de capçalera, que sí que ho és, però **només el coneixen el 28 %** de les persones enquestades.

Satisfacció amb l'horari d'atenció*

Valoració de l'horari: 8,81 (8,83)



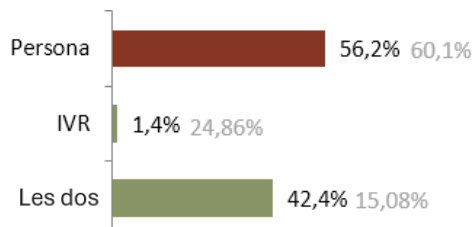
Per part seua, l'**horari d'atenció rep una valoració molt alta**, amb una mitjana de 8,81 punts i una acceptació del 91,2 %, la qual cosa indica una forta satisfacció en este aspecte.

**Es pregunta sobre la valoració una vegada que se'ls dona la informació relacionada amb els costos i l'horari.*

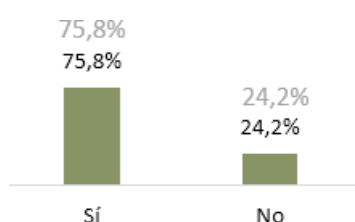
**Les dades en gris pertanyen a 2024*

Interacció amb el sistema IVR

Vos ha atès una persona, IVR o les dos?

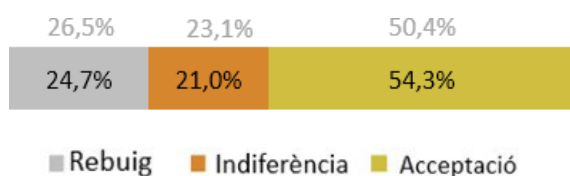


Heu pogut realitzar la gestió desitjada?

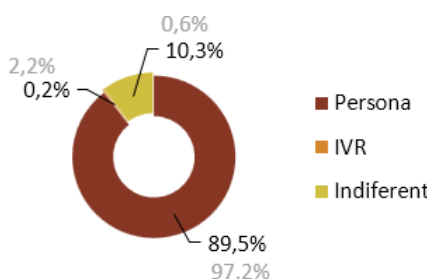


Nivell de satisfacció d'IVR

Mitjana: 6,28 (5,31)



Quin preferiu?



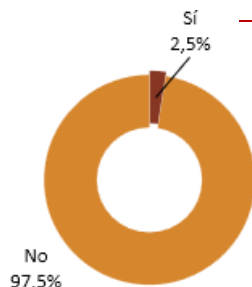
**Les dades en gris pertanyen a 2024*

Més de la mitat de les persones usuàries són ateses només per una persona i quasi la mitat restant són ateses per les dos, la qual cosa implica que el 98,6 % de les persones usuàries interactua amb una persona en la seua consulta. Entre el 43,8 % que va interactuar amb l'IVR, només una **quarta part no va aconseguir realitzar la gestió** desitjada.

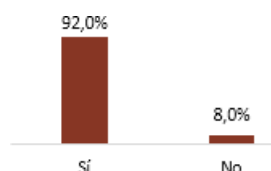
La **satisfacció amb l'IVR ha millorat** quasi un punt respecte a l'any anterior, ja que ha arribat a una mitjana de 6,28 i més de la mitat de les persones usuàries mostren acceptació. Així i tot, l'**atenció personalitzada** continua sent l'opció **preferida per a quasi el 90 % de les persones consultades**.

Cita prèvia oficines i punts PROP

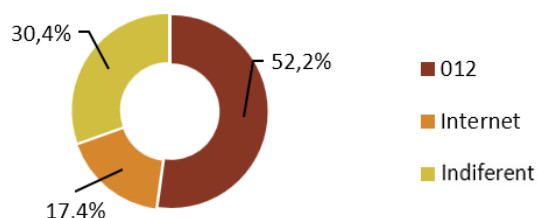
Heu telefonat al 012 per a demanar cita per a les oficines/punts PROP:



Sabeu que podeu demanar cita per a les oficines PROP també per internet?



Quina via preferiu?



La **majoria** de les persones usuàries que van telefonar al 012 per a sol·licitar cita en les oficines PROP **coneixien la possibilitat de fer-ho per internet**. No obstant això, fins i tot entre els que saben esta alternativa, la **preferència continua sent el canal telefònic**.

Mitjans i canals d'atenció

A través de quin mitjà/mitjans va conèixer el servei d'atenció que es presta en el 012? *

El principal mitjà pel qual es coneix el servei que presta el 012 és a través **del portal web de la Generalitat, seguit de persones del seu entorn / boca-orella**.



*Pregunta de resposta múltiple, per la qual cosa la suma de tots els mitjans pot ser superior a 100%

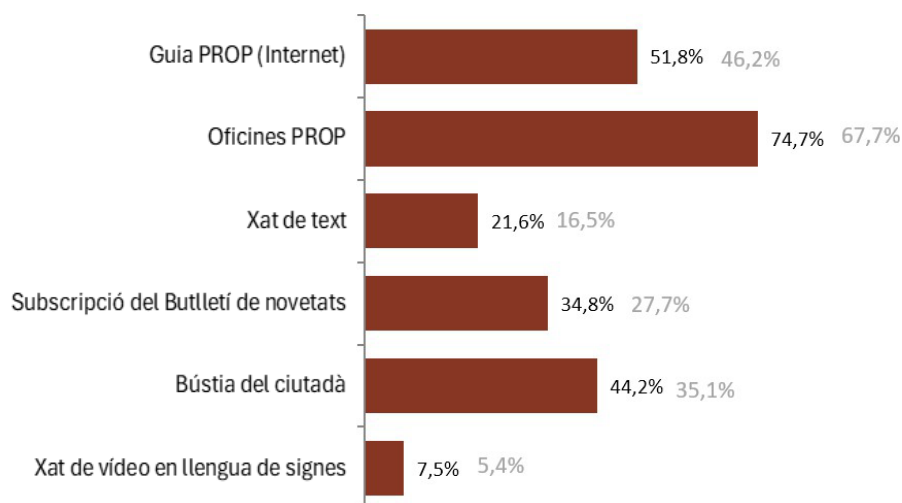
*Les dades en gris pertanyen a 2024

	TOTAL	GÈNERE		EDAT				NIVELL EDUCATIU				FREQUÈNCIA D'ÚS							
		Mas.	Fem.	De 18 a 29 anys	De 30 a 44 anys	De 45 a 64 anys	De 65 anys i més	Sense estudis finalitzats	Primaris o EGB	Secundaris	Universitaris	Tots els dies	Almenys un dia a la setmana	Almenys 1 vegada al mes	Diverses vegades a l'any	1 vegada a l'any	Menys d'1 vegada a l'any	Primera i segona telefonada	
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%	
Mitjans de comunicació	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%	
Oficines d'informació i atenció al ciutadà	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%	
Telèfon d'informació de l'Ajuntament	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%	
Altres telèfons d'informació	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 del seu entorn/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%	
Xarxes socials	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	OCUPACIÓ							PROVÍNCIA				PAÍS DE NAIXEMENT	
		Estudiant exclusivament	Labors de la llar	Aturat o buscant ocupació	Jubilat- Pensionista	Traballador per compte propi	Traballador per compte d'altri	Cuidador en l'entorn familiar	Alacant	Castelló	València	Altres	Espanya	Altres
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%
Mitjans de comunicació	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%
Oficines d'informació i atenció al ciutadà	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%
Telèfon d'informació de l'Ajuntament	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%
Altres telèfons d'informació	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 del seu entorn/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%
Xarxes socials	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%

Altres canals d'atenció que coneixeu *

Més enllà del 012, els canals més coneguts per les persones usuàries són les **oficines PROP, la Guia PROP en internet i la Bústia del ciutadà**.



Tots els canals han incrementat el seu nivell de reconeixement respecte a l'any anterior, la qual cosa reflecteix més coneixement general del sistema d'atenció.

*Pregunta de resposta múltiple, per la qual cosa la suma de tots els mitjans pot ser superior a 100%
NOTA: Les dades en gris pertanyen a 2024



	TOTAL	GÈNERE		EDAT				NIVELL EDUCATIU				FREQUÈNCIA D'ÚS						
		Mas.	Fem.	De 18 a 29 anys	De 30 a 44 anys	De 45 a 64 anys	De 65 anys i més	Sense estudis finalitzats	Primaris o EGB	Secundaris	Universitaris	Tots els dies	Almenys un dia a la setmana	Almenys 1 vegada al mes	Diverses vegades a l'any	1 vegada a l'any	Menys d'1 vegada a l'any	Primera telefonada
BASE	1000	318	682	149	353	449	49	11	133	403	453	2	42	114	416	155	98	173
Guia 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%
Oficines 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%
Xat de text	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%
Subscripció del Butlletí de novetats	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%
Bústia del ciutadà	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%
Xat de vídeo en llengua de signes	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%

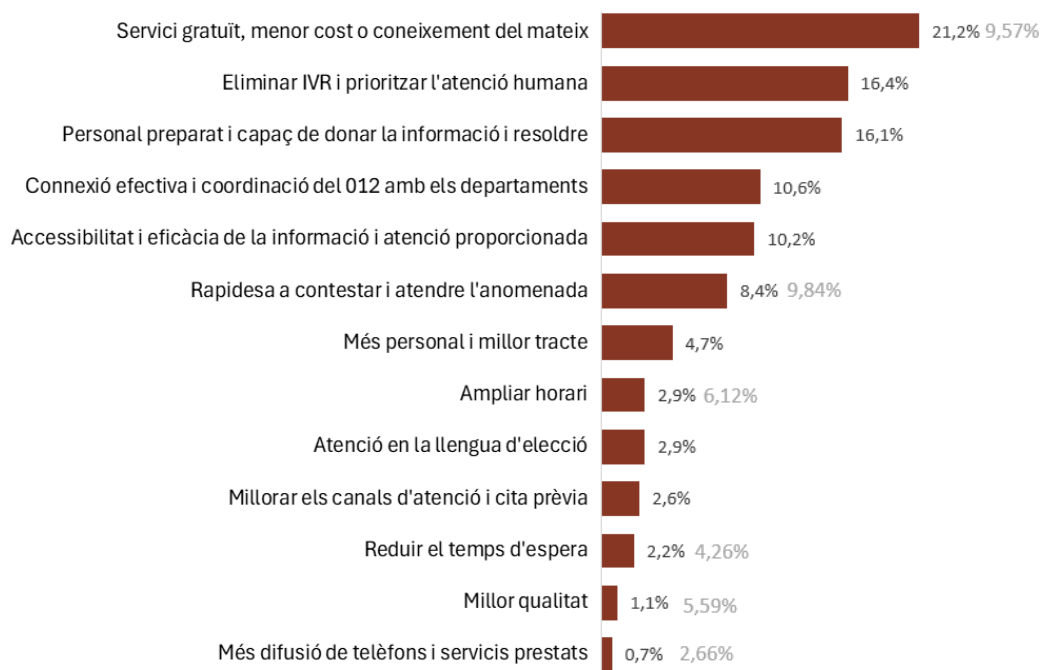
	TOTAL	OCUPACIÓ							PROVÍNCIA				PAÍS DE NAIXEMENT	
		Estudiant exclusivament	Labors de la llar	Aturat o buscant ocupació	Jubilat-Pensionista	Traballador per compte propi	Traballador per compte d'altri	Cuidador en l'entorn familiar	Alacant	Castelló	València	Altres	Espanya	Altres
BASE	1000	34	44	174	100	142	487	19	260	79	622	39	818	182
Guia 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%
Oficines 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%
Xat de text	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%
Subscripció del Butlletí de novetats	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%
Bústia del ciutadà	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%
Xat de vídeo en llengua de signes	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%

Qualitat i millora contínua

Per a millorar la qualitat del servei i complir les expectatives dels ciutadans, s'han consultat les persones usuàries sobre els seus suggeriments amb el servei. El **72,6 % de les persones no ha proporcionat cap suggeriment** en resposta a esta pregunta.

D'altra banda, entre el **27,4 %** de les persones (274) que han compartit suggeriments, les més freqüents són:

- **Cost del servei:** la gratuïtat del servei o almenys el seu baix cost és un reclam recurrent, així com més transparència sobre les condicions d'ús del 012.
- **Eliminar IVR i prioritzar atenció humana:** hi ha un ampli rebuig cap al sistema de resposta automatitzada (IVR), considerat confús, ineficaç i frustrant. La ciutadania demana atenció directa de persones des del primer contacte.
- **Personal preparat i resolutiu:** algunes persones expressen frustració per la falta de preparació, capacitat o coneixement específic del personal que atén. Les queixes apunten el fet que els operadors no sempre poden oferir informació adequada, correcta o útil.
- **Connexió efectiva i coordinació amb departaments:** la dificultat per a ser transferit eficaçment o rebre resposta des de les àrees competents genera sensació de bloqueig i pèrdua de temps, la qual cosa fa que el 012 perda utilitat pràctica.



**Les dades en gris pertanyen a 2024*

CONCLUSIONS

Conclusions

A partir de l'anàlisi de les dades, el perfil de la persona usuària del servei 012 presenta les següents característiques destacades:

- **Gènere:** les **dones constitueixen una clara majoria** entre les persones usuàries i superen els dos terços del total. Esta diferència per gènere ha crescut molt lleugerament respecte a l'onada anterior.
- **Edat:** el grup d'edat **que més utilitza el servei 012 continua sent el comprés entre 45 i 64 anys**, que representa el 44,9 % de les persones usuàries. El **seguixen les persones usuàries d'entre 30 i 44 anys**, amb un 35,3 % de les respostes. Esta distribució per trams d'edat es manté pràcticament sense variacions respecte a l'any passat, la qual cosa confirma l'estabilitat del perfil per edat.
- **País de naixement:** la **majoria de les persones usuàries han nascut a Espanya** (81,8 %), mentre que el 18,2 % restant són persones nascudes en l'estranger. Este percentatge coincideix amb el que reflecteix el padró de l'INE per a la població de la Comunitat Valenciana, la qual cosa suggereix una representativitat adequada en termes d'origen. A més, augmenten en quasi 3 punts les persones usuàries de nacionalitat espanyola respecte a l'any passat.
- **Província de residència:** quant a la distribució geogràfica, el 62,2 % de les persones usuàries residixen en la província de València; el 26,0 %, a Alacant, i el 7,9 %, a Castelló. Esta distribució difereix del patró poblacional oficial, ja que, segons l'INE, València representa el 51,4 % de la població de la comunitat; Alacant, el 36,9 %, i Castelló, l'11,7%. Això podria indicar una **utilització més elevada del servei a València en comparació amb el seu pes demogràfic**.
- **Nivell educatiu:** els nivells formatius més representats entre les persones enquestades són els estudis universitaris i els estudis secundaris, que en conjunt suposen el 85,6 %. Este fet apunta un **perfil d'usuari amb un nivell educatiu mitjà-alt**.
- **Ocupació:** l'ocupació més freqüent entre les persones usuàries del 012 és la de persones que **treballen per compte d'altri**, grup que ha experimentat un creixement significatiu de 5,7 punts respecte a l'any anterior i que representa ja quasi la mitat de les persones usuàries. En canvi, el percentatge de persones en **situació de desocupació o busca d'ocupació ha descendit** en 6,5 punts, encara que continua sent el segon grup més representat.

Àrees de consulta:

Entre les diferents àrees de consulta del servici 012, **servicis socials** destaca com la més demandada, ja que concentra el 30,7 % de les respostes, molt per damunt de la resta. La següen, amb percentatges entorn del 10 %, les àrees de treball, ensenyança i vivenda. També és destacable el pes del grup “Altres àrees”, que arriba al 13 %, en què s’observa un **nombre significatiu de telefonades relacionades amb la DANA**, la qual cosa reflectix un augment de les necessitats ciutadanes després de la catàstrofe.

L’alta demanda d’informació en servicis socials posa de manifest la importància que la ciutadania atorga a esta àrea, per la qual cosa resulta rellevant caracteritzar el perfil dels seus usuaris.

- No s’aprecien diferències significatives quant a gènere, edat, lloc de naixement o província de residència. No obstant això, sí que s’observa més utilització d’esta servici entre persones amb **nivells educatius més baixos**. En concret, el 72,7 % de les que no han finalitzat estudis consulten el 012 sobre servicis socials, enfront del 18,9 % de les que tenen estudis universitaris.
- Quant a l’ocupació, l’àrea presenta una **consulta inferior entre persones que treballen per compte propi**, mentre que registra una proporció de consultes superior entre **les persones jubilades, dedicades a les faenes de casa o cuidadores en l’entorn familiar**, la qual cosa suggereix un ús més intensiu per part de col·lectius en situació de més vulnerabilitat o dependència.
- A més, destaca la freqüència d’ús: la majoria de les persones usuàries que telefonen per temes relacionats amb servicis socials ho fan de manera habitual, siga una vegada a la setmana (40,5 %) o una vegada al mes (53,5 %), la qual cosa reforça la idea que es tracta d’un servici essencial per a determinats perfils de la població.

Motius i freqüència:

El principal motiu pel qual la ciutadania recorre al servici telefònic 012 és **consultar sobre expedients o tràmits ja iniciats**, amb un 41,0 % de les respostes. Este motiu ha crescut notablement respecte a l’any anterior (+12,6 punts), fet que indica un major ús del servici com a canal de seguiment. El perfil més freqüent per a esta mena de consulta correspon a dones, persones d’entre 18 i 29 anys, persones usuàries sense estudis o amb nivell educatiu baix, i persones cuidadores o dedicades a les labors de la llar.

Un altre motiu en augment és **la realització de gestions diverses**, que també creix de manera significativa (+13,8 punts). En este cas, el perfil predominant correspon a persones amb estudis universitaris i a treballadors per compte propi.

També es manté com a rellevant el motiu de consulta relacionat amb **pagaments d’ajudes i subvencions**. Este tipus de telefonades prové majoritàriament de persones de més de 65 anys, persones usuàries amb menys nivell educatiu i, en termes ocupacionals, de jubilats, persones encarregades de tasques domèstiques i cuidadors de l’entorn familiar.

Quant a la **freqüència d’ús del servici**, un 41,6 % de les persones usuàries declara telefonar diverses vegades a l’any. Un 42,6 % ho fa de manera esporàdica, mentre que només un 15,8 % afirma utilitzar-lo amb alta freqüència. En comparació amb l’any anterior, **descendeix el nombre de persones que contacta habitualment i augmenta el de les que ho fan ocasionalment**. Esta tendència pot estar relacionada amb una major efectivitat en la resolució de consultes, o bé amb una major utilització de canals alternatius com la Guia PROP en línia o l’atenció presencial en les oficines PROP.

Satisfacció global:

L'índex de satisfacció global amb el servei d'atenció telefònica 012 arriba a una mitjana de **8,36 punts sobre 10**, mostra una millora respecte a onades anteriors i s'acosta al seu valor més alt registrat en 2019 (8,40 punts).

La valoració general varia en funció de la resolució de la consulta. Així, els que obtenen una resposta satisfactòria des del **primer contacte** atorguen una puntuació mitjana de **8,60**, mentre que els que **són derivats a un altre departament o unitat de la Generalitat** qualifiquen la seua experiència amb un **8,03**. Esta diferència subratlla la importància d'una resolució àgil i efectiva des del primer contacte.

Quant a les diferències per àrees de consulta, no s'observen variacions especialment significatives, encara que destaca l'àrea de **comerç i consum**, que registra la **valoració més alta** i millora notablement respecte a l'any anterior (+2,11 punts). Per contra, **indústria té la valoració més baixa**, amb un descens de 0,59 punts respecte a l'enquesta anterior.

Des d'una perspectiva sociodemogràfica, els grups que mostren **nivells de satisfacció més alts** amb el servei són: **dones, persones majors de 65 anys, persones usuàries amb un menor nivell educatiu, persones nascudes en l'estranger i residents en la província d'Alacant**.

Per contra, els **menors nivells de satisfacció** es concentren entre els que utilitzen el servei amb **més freqüència** (almenys una vegada per setmana), els que telefonen per a **consultar sobre escrits i/o comunicacions rebudes**, i els **residents a Castelló**.

Es manifesta una relació inversa entre el nivell de satisfacció i el nivell d'estudis, així com una tendència a més satisfacció per part de les dones que dels homes.

Satisfacció pels atributs:

Entre els diferents atributs avaluats del servei 012:

- els més ben valorats per les persones usuàries són la **intimitat i confidencialitat en l'atenció**, i la **claredat en el llenguatge utilitzat per la persona que atén la telefonada**.
- els aspectes amb puntuacions més baixes són la **rapidesa a contestar la telefonada** i l'**agilitat per a facilitar la informació**.

Malgrat estes diferències, **tots els atributs han millorat respecte a l'any anterior**, la qual cosa reflectix una tendència general positiva en la percepció del servei. Quant a l'anàlisi per segments, no es detecten diferències significatives entre grups sociodemogràfics, amb l'excepció de les **persones sense estudis finalitzats** i les persones usuàries **que telefonen diàriament**, que mostren més insatisfacció específicament amb la **rapidesa en l'atenció**.

Respecte als aspectes que les persones usuàries consideren més importants, destaquen la **qualitat de l'atenció o informació rebuda** i, especialment, la seua **utilitat pràctica per a resoldre la consulta**.

Amb això, detectem com a **punt fort** del servei 012 l'alta valoració d'atributs humans, fet que evidencia una atenció pròxima, respectuosa i comprensible. D'altra banda, la demora a contestar telefonades i a facilitar informació continua sent el **punt més dèbil**, la qual cosa pot impactar negativament en la percepció general del servei.

Aspectes relacionats amb l'atenció, l'idioma i altres elements del servici:

- **Idioma d'atenció:** el 84,9 % de les persones usuàries va realitzar la seua consulta en castellà. Només un 3,6 % declara no haver sigut atès en la llengua triada, un percentatge que ha disminuït respecte a l'any anterior, fet que reflectix una millora en l'atenció lingüística. L'ús del valencià tendix a augmentar amb l'edat de les persones usuàries, així com entre les que tenen estudis universitaris i entre els treballadors per compte propi. En l'àmbit provincial, Castelló destaca per ser la que registra més ús del valencià, mentres que a Alacant predomina clarament el castellà.
- **Resolució en el primer contacte:** augmenta el percentatge de persones usuàries que resolen la seua consulta amb la primera persona que les atén, la qual cosa contribuïx positivament a la satisfacció i reflectix més eficiència del servici. En els casos en els quals la telefonada es va transferir, la valoració és més alta per a la primera persona de contacte que per a la segona, fet que suggerix que la mateixa transferència pot generar certa insatisfacció.
- **Enviament de documentació:** entre les persones usuàries que requerien l'enviament de documentació per correu postal o electrònic, el 10,7 % afirma que no se'ls va oferir esta possibilitat. Esta dada assenyala una oportunitat de millora en la gestió d'esta classe de sol·licituds.
- **Queixes i suggeriments:** les persones usuàries que contacten el servici per a presentar queixes o suggeriments atorguen una valoració mitjana de 6,85 punts a l'agilitat amb la qual el servici 012 va tramitar la seua queixa o suggeriment, una puntuació molt inferior a la mitjana general, però que ha millorat respecte a l'any anterior. Este aspecte s'hauria de considerar prioritari per a la seua millora.
- **Sol·licitud de cita prèvia:** encara que la majoria de les persones usuàries que van telefonar per a demanar cita prèvia en les oficines PROP sabien que podien fer-ho per internet, la preferència continua sent l'atenció telefònica, la qual cosa reforça la importància del canal 012 com a via principal de contacte.
- **Cost de la telefonada:** el cost de la telefonada rep una valoració baixa, de 5,37 punts. Només un 28 % de les persones usuàries coneixen que, si disposen de tarifa plana, telefonar al número de capçalera és gratuït, aspecte que indica una necessitat de millorar la comunicació sobre esta alternativa.
- **Horari d'atenció:** l'horari del servici és un dels aspectes més ben valorats, amb una puntuació mitjana de 8,81 i una acceptació del 91,2 %. Encara que hi ha alguns suggeriments per a ampliar l'horari, en general, la majoria de les persones usuàries es mostra satisfeta.
- **IVR:** l'atenció personalitzada continua sent predominant en el servici 012. El 98,6 % de les persones usuàries han sigut atesos per una persona, siga directament o després d'un primer contacte amb el sistema de resposta de veu interactiva (IVR). Només un 1,4 % va resoldre la seua consulta exclusivament a través de l'IVR, mentre que el 42,4 % va utilitzar els dos canals. Entre els que van interactuar amb l'IVR, la valoració mitjana del sistema va ser de 6,28 punts, puntuació que mostra una millora respecte a l'any anterior. A pesar d'este avanç, una de cada quatre persones nega haver pogut realitzar la gestió desitjada i la majoria continua mostrant una clara preferència per l'atenció directa amb un agent.

Mitjans i canals d'atenció:

El **principal mitjà** a través del qual la ciutadania coneix el servei 012 és el **portal web de la Generalitat**. Este mitjà és especialment rellevant entre les persones usuàries **més joves i els estudiants**. En canvi, entre les persones usuàries **de més edat**, el coneixement del servei prové majoritàriament de l'entorn personal, fet que reflectix un ús més freqüent del **boca-orella** com a via d'informació.

Quant al **coneixement d'altres canals d'atenció** disponibles, a més del 012, destaquen les **oficines PROP, la Guia PROP en internet i la Bústia del ciutadà**. S'observa una diferència generacional: les persones usuàries més joves tendeixen a conèixer més la bústia del ciutadà i menys les oficines PROP, mentre que en els perfils de més edat ocorre el contrari.

Qualitat i millora contínua:

- **El servei necessita ser més resolutiu i derivar menys consultes a altres departaments:** una de les principals crítiques (16,1 %) apunta el fet que el personal del 012 **no està prou capacitat o no té autoritat ni ferramentes** per a resoldre directament les consultes. S'exigix més formació tècnica i coneixement actualitzat, capacitat per a tancar gestions sense necessitat de transferències i menys dependència d'altres departaments.
- **L'atenció ha d'estar més ben connectada amb els departaments competents:** la preocupació (10,6 %) gira entorn de la **falta de connexió efectiva amb les àrees específiques**. Les transferències solen quedar sense resposta, la qual cosa genera frustració. Es requereix assegurar que la telefonada transferida siga atesa, millorar la coordinació entre el 012 i les conselleries, i establir línies directes o preferents amb departaments.
- **Es valora l'atenció humana davant de sistemes automatitzats: el rebuig a l'IVR (resposta de veu interactiva)** és contundent (16,4 %). Les persones usuàries demanen la seua eliminació o una millora significativa en el seu funcionament, atenció directa de persones des del primer moment i agilitat en la transferència a un agent humà.
- **La gratuïtat o reducció de costos és una demanda clara:** el cost del servei preocupa una part significativa de persones usuàries (21,2 %). Se sol·licita que el 012 siga gratuït, o almenys més accessible econòmicament, i més claredat sobre el cost de la telefonada.

Punts forts i dèbils

PUNTS FORTS

- ✓ **Alt nivell de satisfacció general:** la valoració mitjana es manté elevada, amb bona percepció de l'atenció humana i millora en la utilitat de la informació rebuda.
- ✓ **Més coneixement dels canals disponibles:** augmenta la notorietat de servicis com la Guia PROP i la bústia del ciutadà, fet que reflectix que s'ha ampliat l'abast del sistema d'atenció.
- ✓ **Atenció inclusiva i accessible:** el servici garantix, en la seua majoria, l'atenció en la llengua triada per la persona usuària i mostra coherència amb la diversitat sociodemogràfica de la Comunitat Valenciana.

PUNTS DÈBILS

- × **Desigual distribució territorial de l'ús del servici:** Castelló continua infrarepresentat en volum de persones usuàries, aspecte que pot indicar barreres d'accés o menys penetració informativa en eixe territori.
- × **Desconeixement del número gratuït:** a pesar que existix una alternativa sense cost, quan la persona que telefona disposa de tarifa plana de telefonades, la falta d'informació continua generant rebuig i percepció d'encariment.
- × **Escassa valoració de l'atenció automatitzada (IVR):** encara que millora lleugerament, continua sense complir expectatives, especialment entre col·lectius vulnerables o amb menys formació.

Suggeriments de millora

Alguns suggeriments de millora del servici 012 són:

- **Impuls del canal digital:** fomentar l'ús de tràmits senzills en línia (cita prèvia, formularis, bots de conversa, tutorials) i permetre a la persona usuària seguir les seues gestions en línia després d'identificar-se, sense tornar a telefonar.
- **Campanyes informatives segmentades:** entre les persones que disposen de tarifa plana de telefonades, cal difondre la gratuïtat del número de capçalera (963 866 000) i servicis del 012, segons província i perfil sociodemogràfic.
- **Auditoria de temps d'espera:** analitzar tècnicament els colls de botella per a millorar la rapidesa en l'atenció telefònica.
- **Seguiment post atenció:** enviar SMS o correus automàtics per a verificar si la consulta va ser resolta, especialment després de transferències.
- **Formació especialitzada del personal:** reforçar coneixements pràctics en àrees sensibles (servicis socials, ajudes, etc.).
- **Personalització de l'IVR:** adaptar el menú inicial segons els perfils més comuns i àrees freqüents de consulta.
- **Gestió per franges horàries:** informar la persona usuària dels horaris amb menys càrrega per a millorar la seua experiència.
- **Promoció de canals alternatius:** impulsar la Guia PROP i altres canals com a vies preferents per a tràmits simples.
- **Millora del protocol de transferències:** garantir atenció efectiva després de la transferència i reduir temps d'espera.