



# **Avaluació de la satisfacció de les persones usuàries del servei d'atenció telefònica 012**

## **Presentació de resultats**

**Generalitat de Catalunya  
Departament de la Presidència  
Direcció General d'Atenció Ciutadana i Difusió**

**Desembre de 2011**

- 1. Introducció**
- 2. Perfil de les persones usuàries**
- 3. Coneixement i ús del 012**
- 4. Tipus de tràmits realitzats**
- 5. El procés d'atenció telefònica**
- 6. La resolució dels tràmits realitzats**
- 7. Satisfacció amb el servei**
- 8. Recomanació i aspectes a millorar**
- 9. Coneixement, ús i valoració d'altres serveis**
- 10. Síntesi de resultats**

# 1. Introducció

## A. Presentació i objectius

- Els principals objectius de l'estudi són **avaluar el grau de satisfacció de les persones usuàries del telèfon 012**, d'atenció ciutadana, sobre el servei que han rebut i **analitzar l'evolució dels resultats** en relació amb les consultes anteriors.

Alhora, també s'ha incorporat a l'anàlisi l'**avaluació del coneixement i ús d'altres serveis d'informació i atenció ciutadana** de la Generalitat de Catalunya.

- Concretament, a través de l'estudi d'avaluació de la satisfacció de les persones usuàries del servei d'atenció telefònica 012, s'han cobert els aspectes següents:
  - Perfil de les persones usuàries
  - Coneixement i ús del 012
  - Tipus de tràmits realitzats
  - Avaluació del procés d'atenció telefònica
  - Avaluació de la resolució dels tràmits
  - Grau de satisfacció amb el servei
  - Identificació d'aspectes a millorar
  - Coneixement, ús i valoració dels serveis d'atenció i informació

## B. Fitxa tècnica

### **Univers**

Persones que han trucat al 012 durant els mesos de juny a novembre de 2011 i que han acceptat deixar les seves dades perquè se'ls pugui trucar, posteriorment, per fer l'enquesta sobre el servei.

### **Mètode de recollida de la informació**

Entrevistes telefòniques assistides per ordinador (CATI).

### **Grandària de la mostra**

600 entrevistes vàlides, 100 per mes (captures dels mesos de juny a novembre).

### **Tipus de mostreig**

Selecció aleatòria a partir del llistat facilitat pel 012. La distribució s'ha controlat per dies de la setmana i franges horàries.

Les dades que es presenten a continuació han estat reequilibrades d'acord amb el número real de trucades ateses de cada mes.

### **Data del treball de camp**

De l'11 al 13 de juny; del 26 al 28 de juliol; del 5 al 8 d'agost; del 29 de setembre al 6 d'octubre; del 14 al 15 de novembre i del 13 al 19 de desembre.

### **Realització del treball de camp**

Block de Ideas



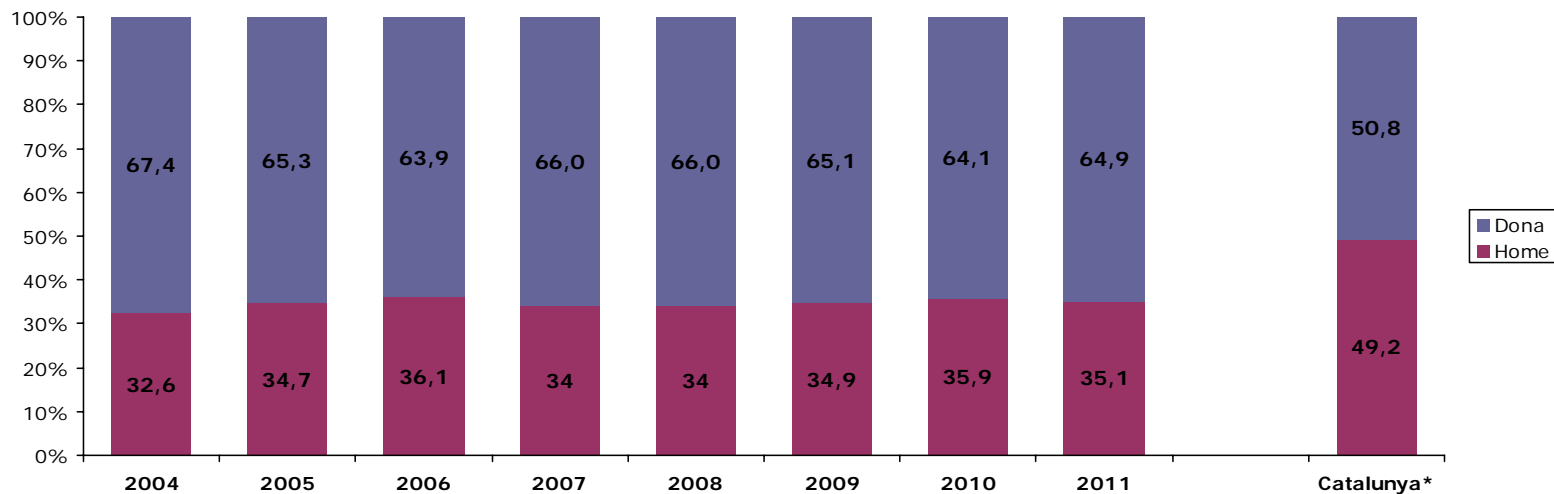
## 2. Perfil de les persones usuàries



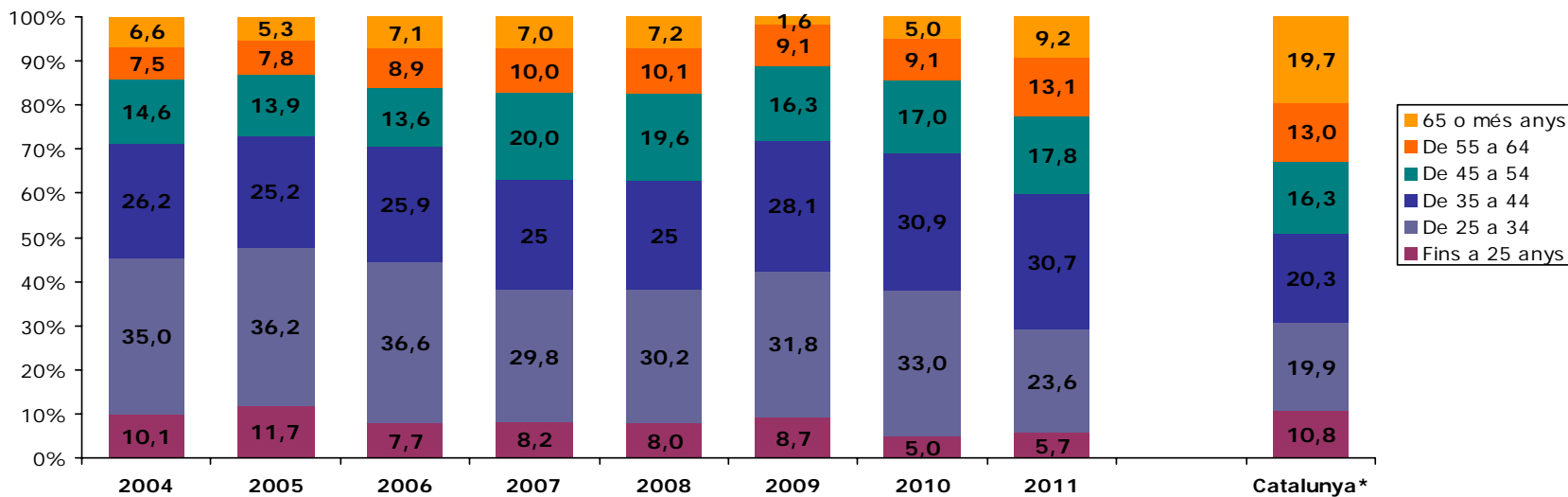
# 2. Perfil de les persones usuàries

## A. Sexe i edat

Sexe

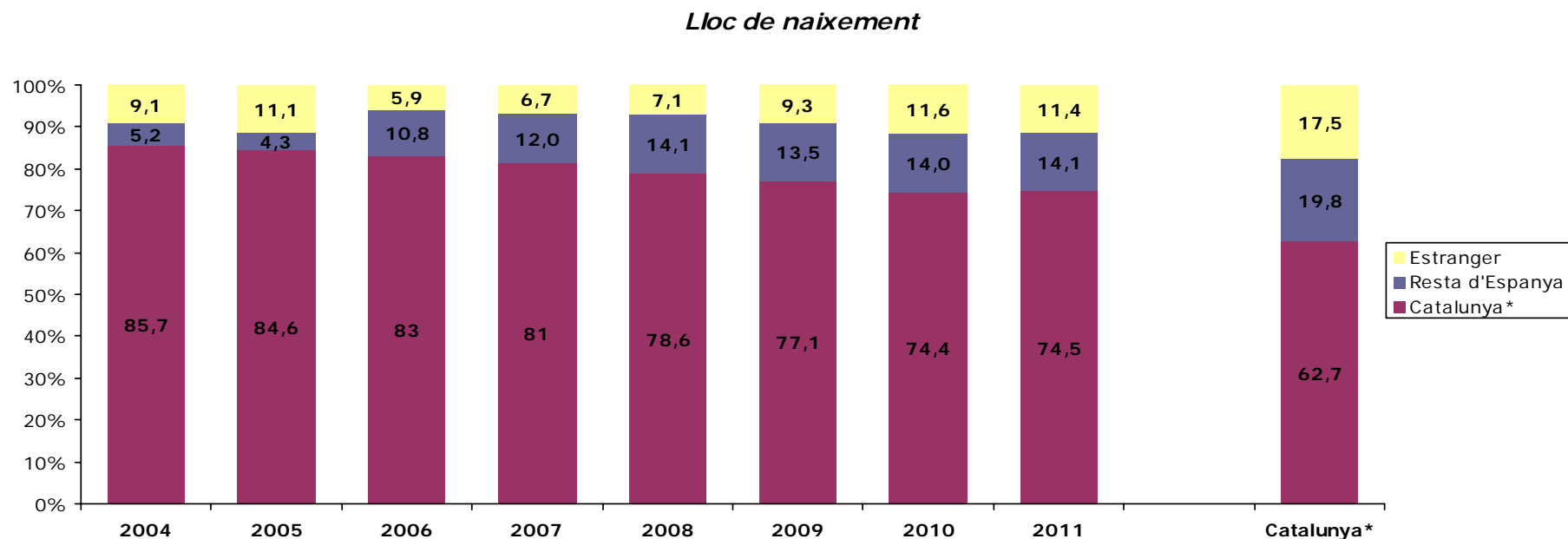


Edat



\* Catalunya, població de 16 anys i més (Idescat, 2010).

### B. Lloc de naixement

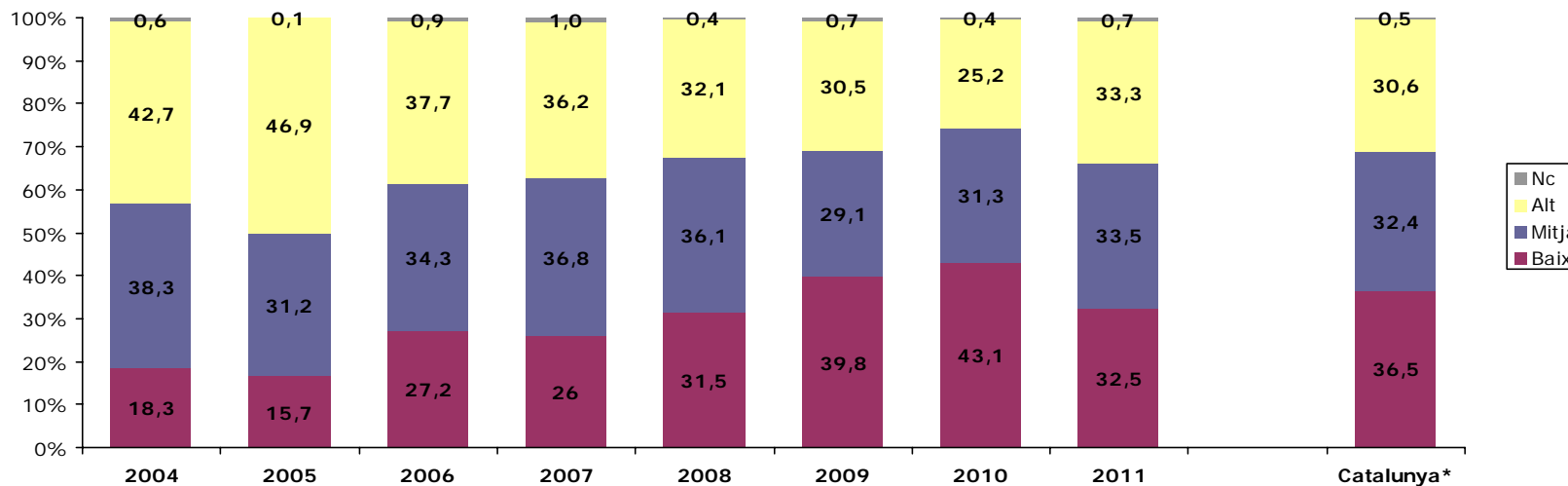


\* Catalunya, padró continu (Idescat, 2010).

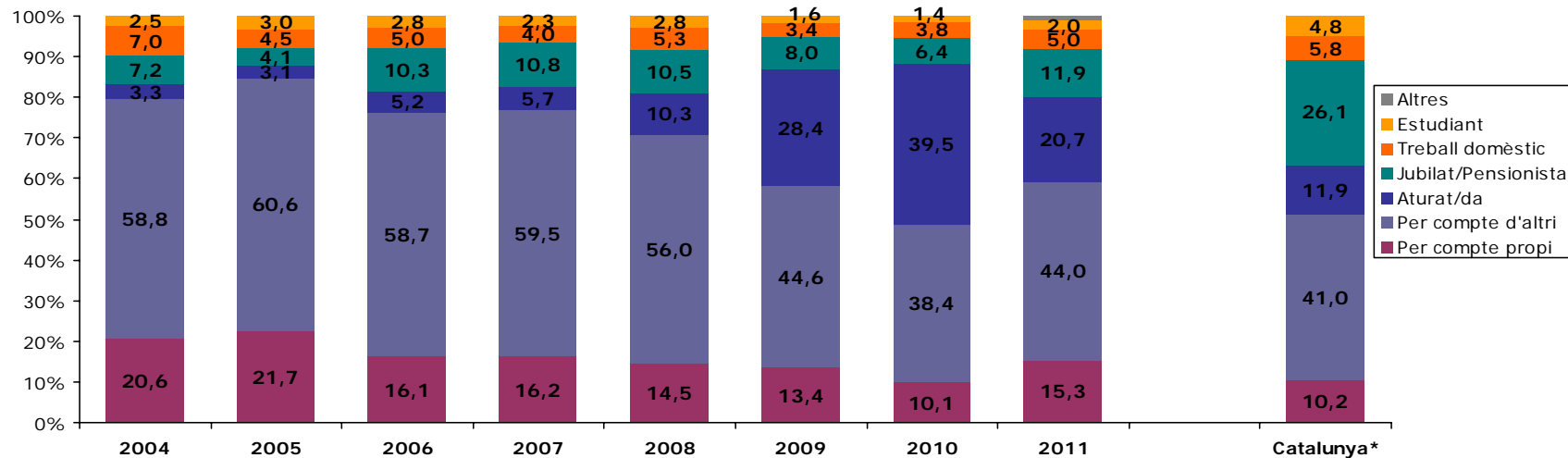


## C. Nivell d'estudis i situació laboral

*Nivell d'estudis*



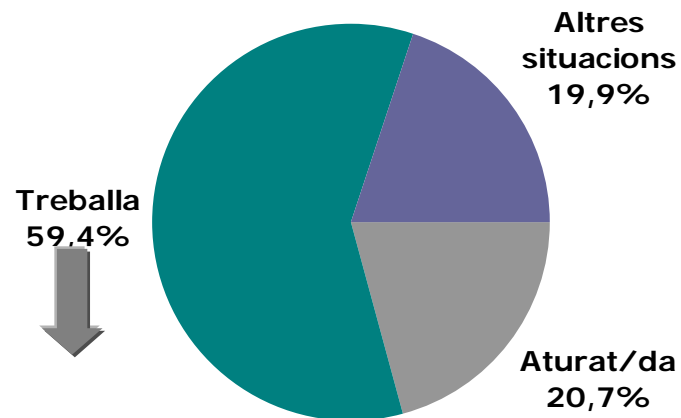
*Situació laboral*



\*Catalunya població de 18 anys o més, Baròmetre d'Opinió Política (novembre del 2010).

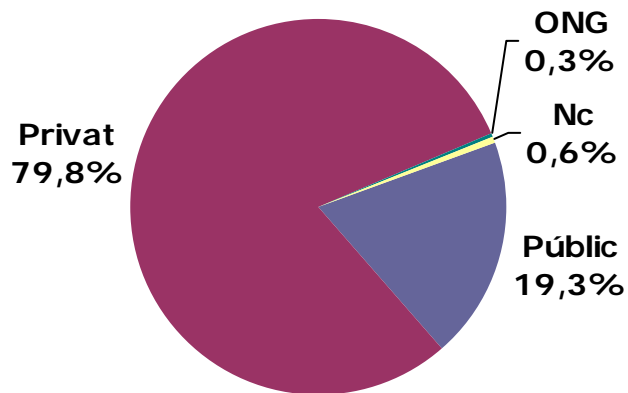
## 2. Perfil de les persones usuàries

### Situació laboral



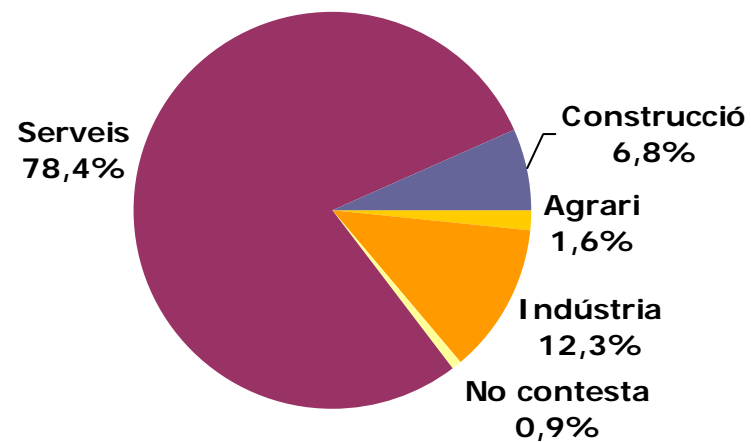
Base: 600

### Sector on treballa



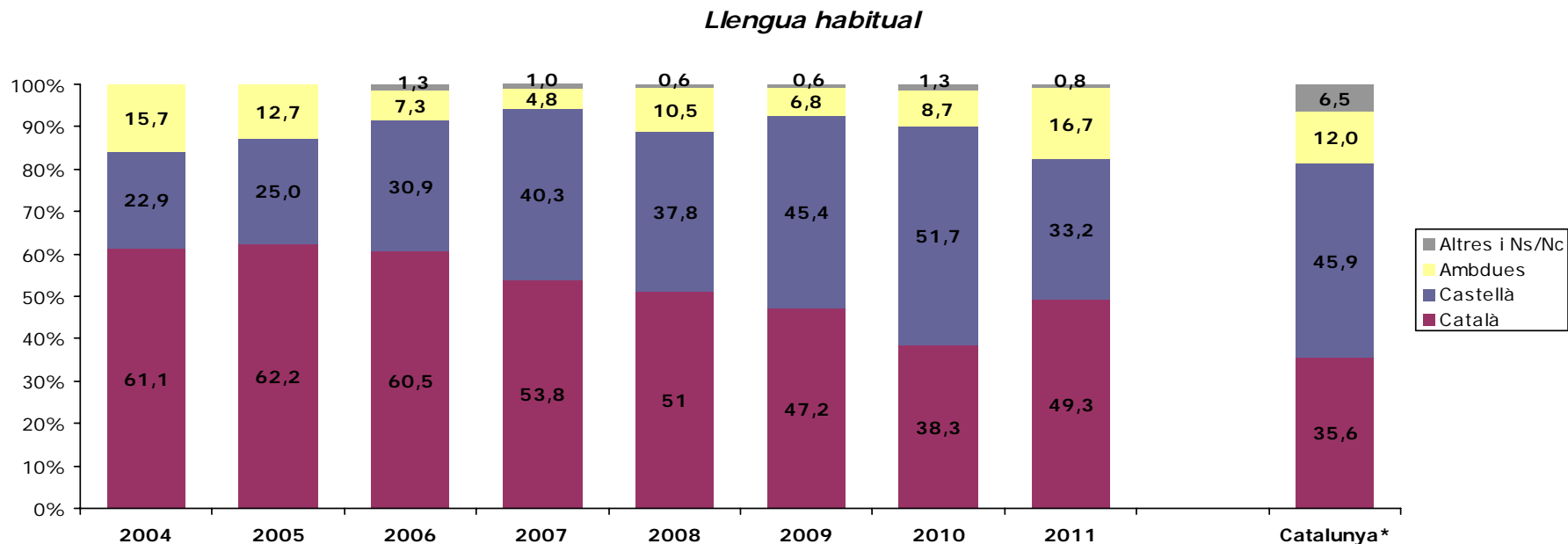
Base (treballa): 353

### Branca d'activitat



Base (treballa): 353

## E. Llengua habitual



\* Les dades 2006-2010 es refereixen a la llengua habitual a casa.

\* Catalunya, població de 15 anys i més, Estadística d'usos lingüístics (Idescat, 2008)

**i 012**



**T'AJUDA  
EN TOT MOMENT**

**i 012 Atenció Ciutadana**



Disponible les 24h del dia tots els dies de l'any

[www.gencat.cat](http://www.gencat.cat)

### 3. Coneixement i ús del 012

**i 012**



**T'AJUDA  
EN TOT MOMENT**

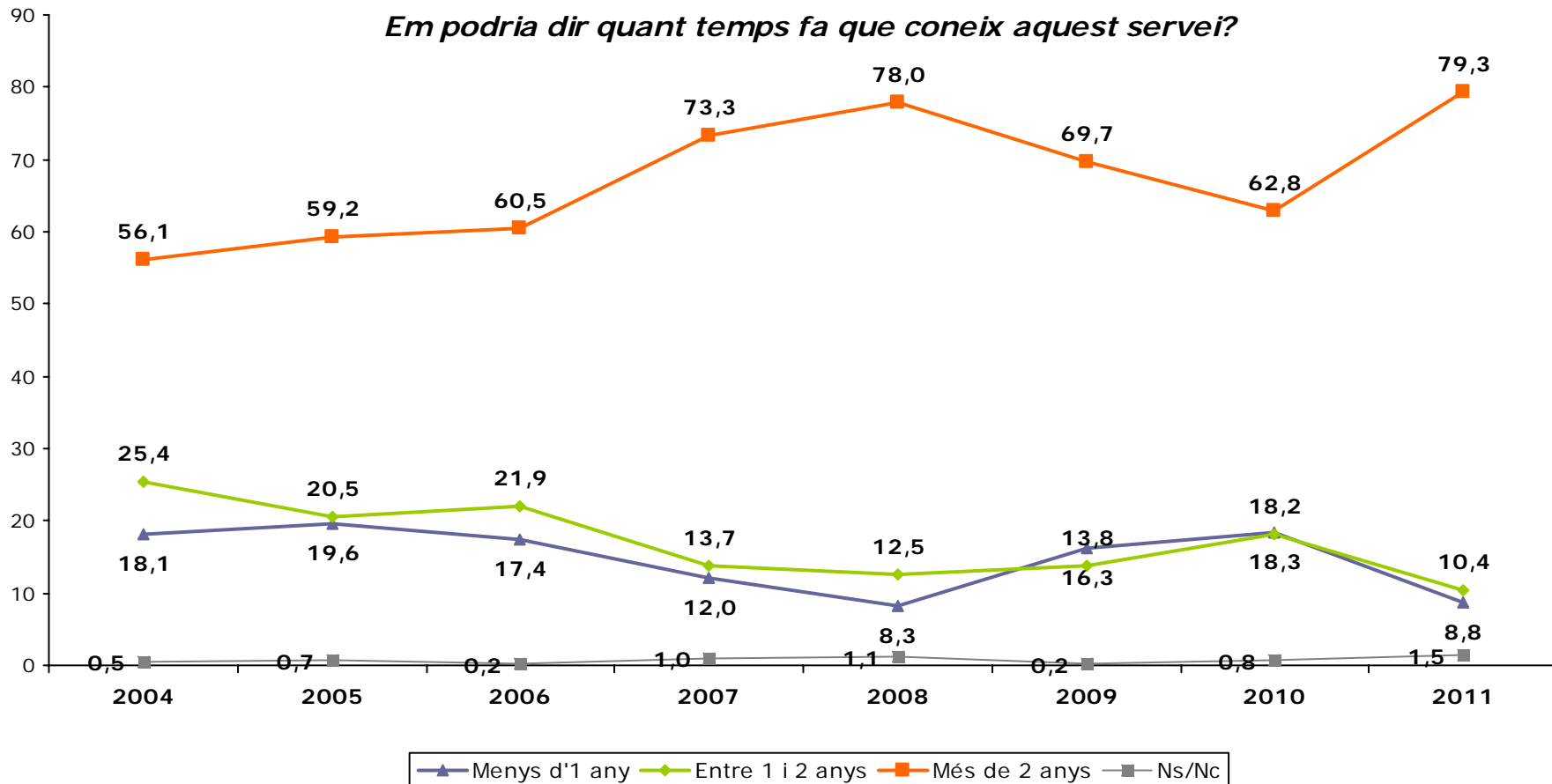
**i 012 Atenció Ciutadana**



Disponible les 24h del dia tots els dies de l'any

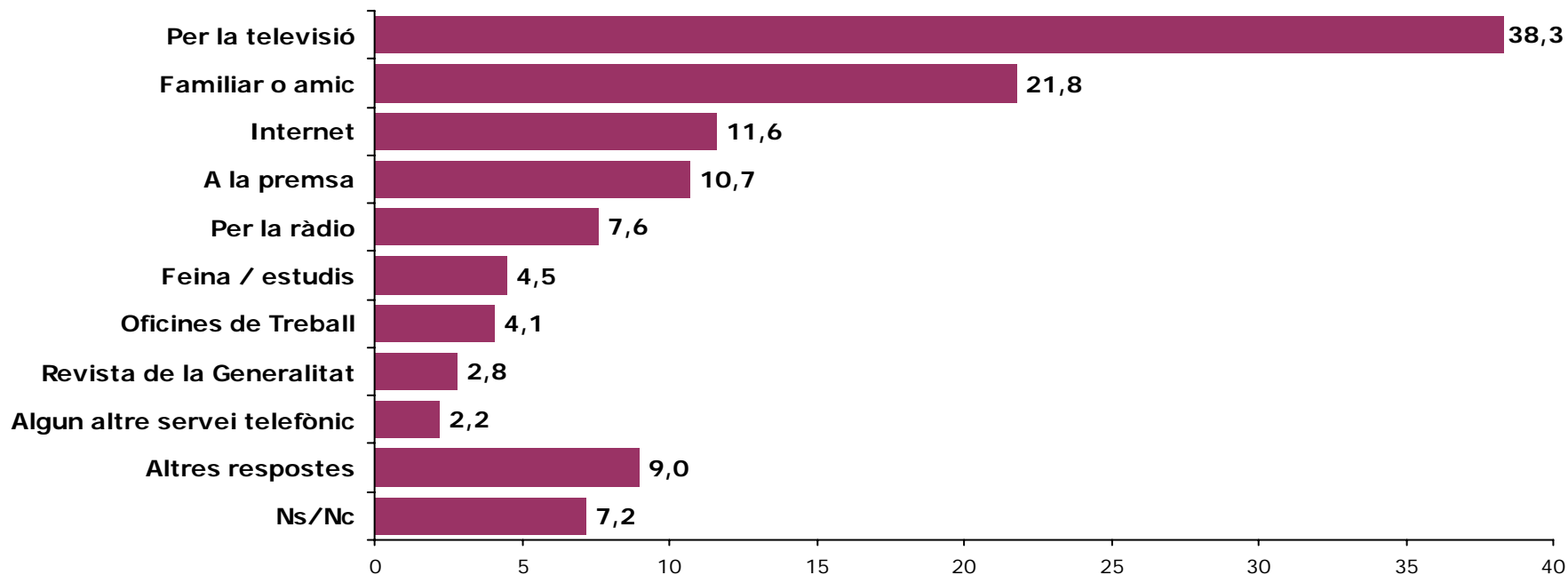
[www.gencat.cat](http://www.gencat.cat)

## A. Coneixement del servei



### 3. Coneixement i ús del 012

*Com va conèixer aquest servei?*



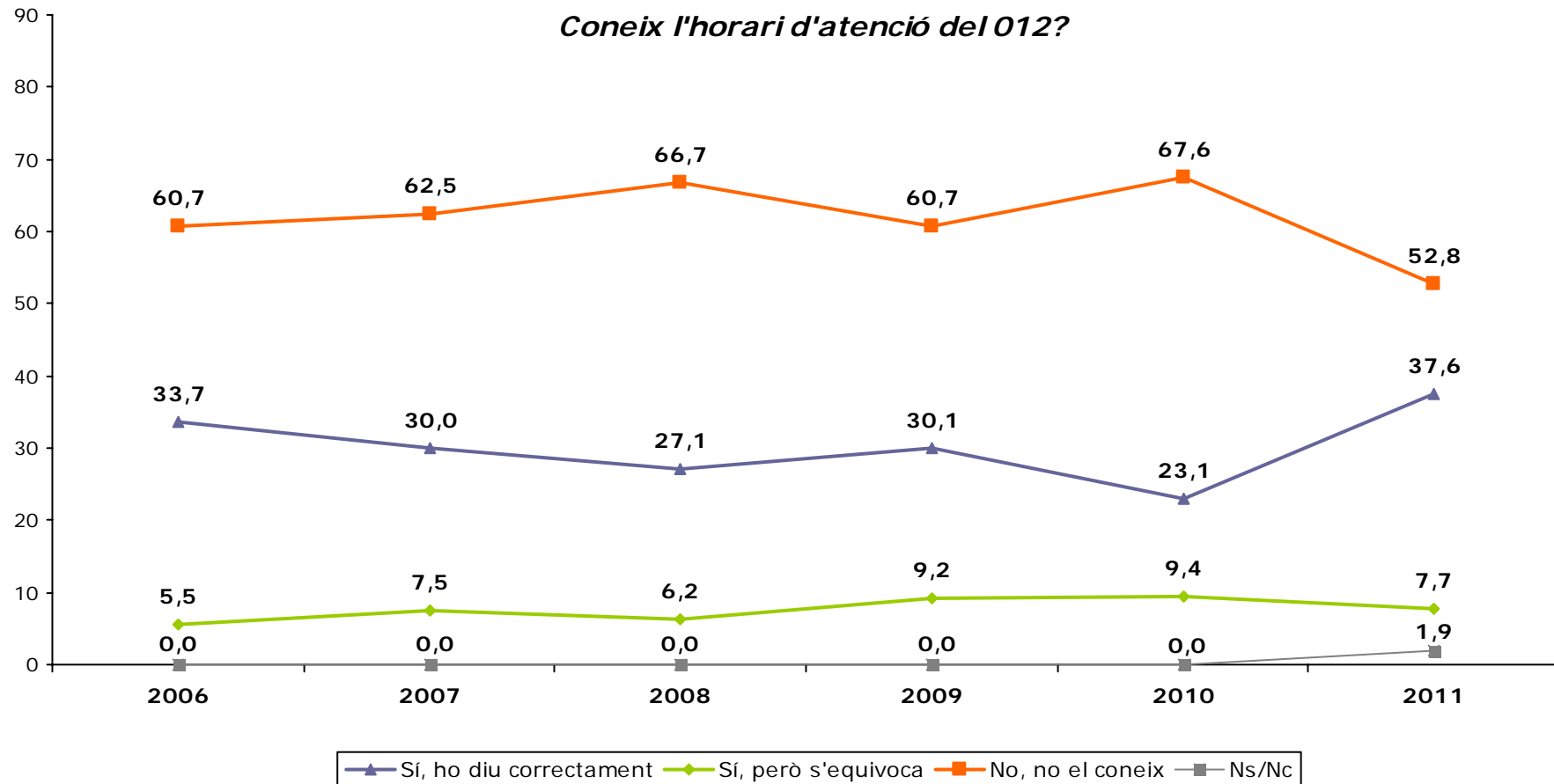
Base: 600  
RESPOSTA MÚLTIPLE

#### Evolució de com va conèixer el servei, 2004-2011

Canal	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Televisió	28,0	37,3	35,2	36,0	38,7	30,9	27,7	<b>38,3</b>
Familiars/amics	30,7	22,3	17,3	21,0	19,0	18,4	16,4	<b>21,8</b>
Oficines de Treball	-	-	-	-	-	7,3	15,2	<b>4,1</b>
Internet	2,3	4,8	6,9	3,8	6,3	7,0	6,1	<b>11,6</b>
A la feina/centre d'estudis	-	-	3,8	2,2	1,3	4,2	4,6	<b>4,5</b>
Premsa	11,8	9,6	9,6	11,5	6,1	4,3	4,0	<b>10,7</b>
Revista de la Generalitat	4,7	3,5	3,9	3,7	4,4	3,4	2,3	<b>2,8</b>
Algun altre servei telefònic	3,6	2,4	3,6	3,3	2,6	1,2	1,5	<b>2,2</b>
Ràdio	4,1	4,6	3,8	4,3	2,6	1,8	1,3	<b>7,6</b>
Pàgines Grogues	3,9	1,7	2,4	1,7	1,2	1,0	-	-
Altres	5,7	5,4	5,8	3,8	5,4	5,8	6,9	<b>9,0</b>
Ns/Nc	5,2	8,5	7,7	8,7	12,3	14,6	13,9	<b>7,2</b>

\* El 2011, la resposta a aquesta pregunta podia ser múltiple.

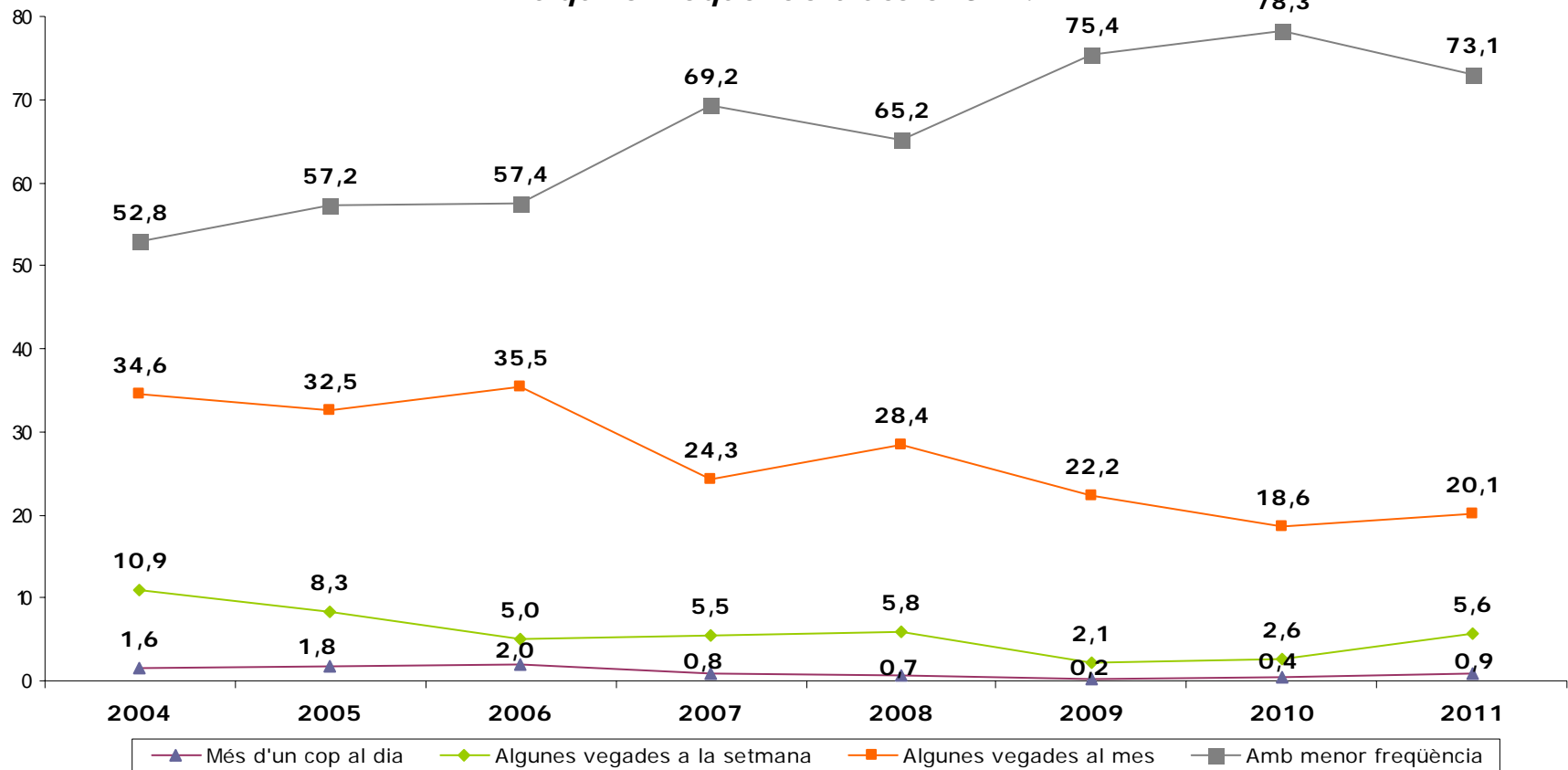
## B. Coneixement de l'horari





## C. Freqüència d'ús

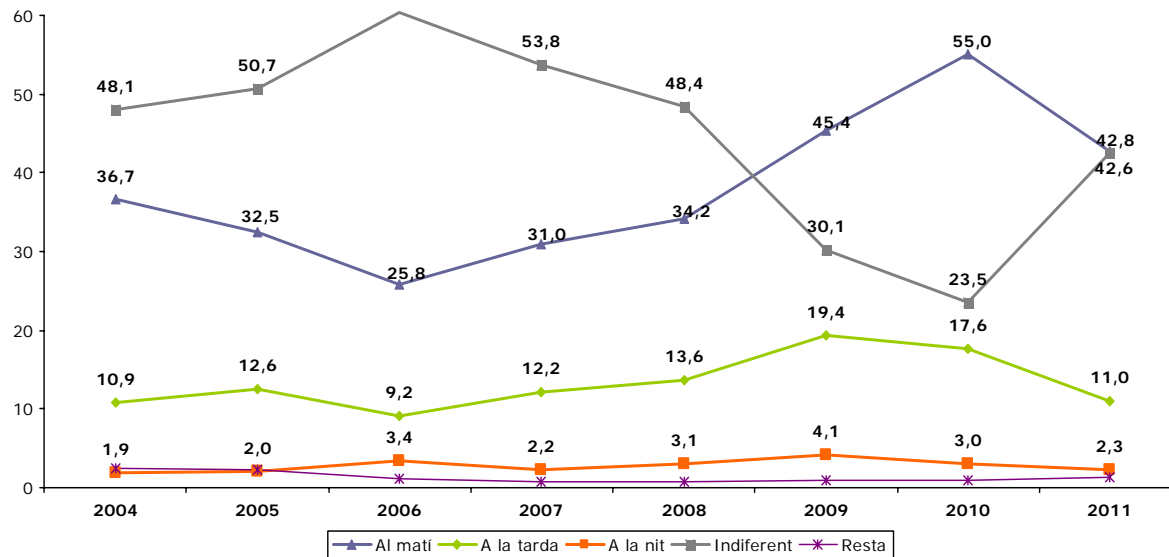
*Amb quina freqüència truca al 012?*



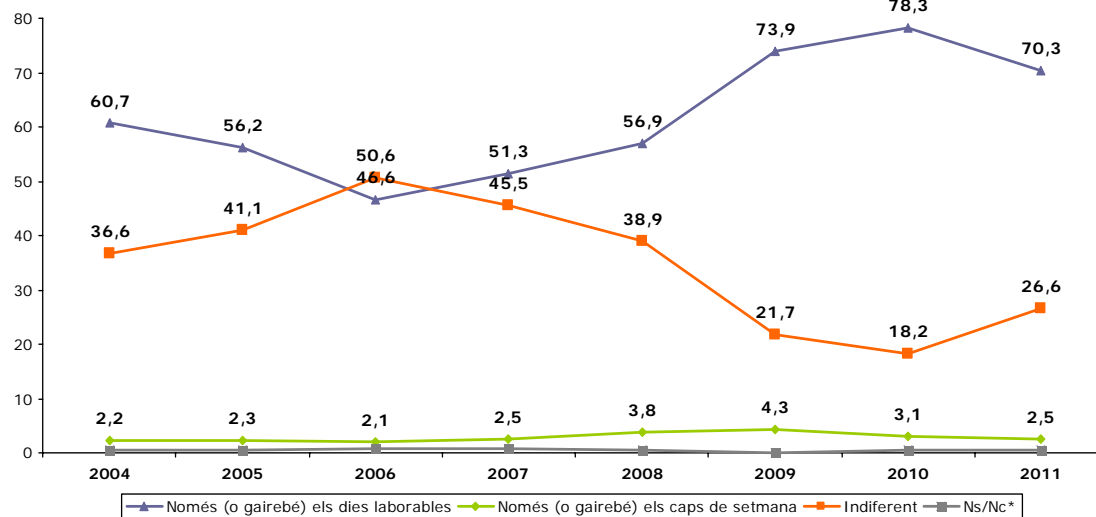
\* No s'ha representat gràficament la categoria de resposta Ns/Nc.

# 3. Coneixement i ús del 012

Vostà acostuma a trucar...



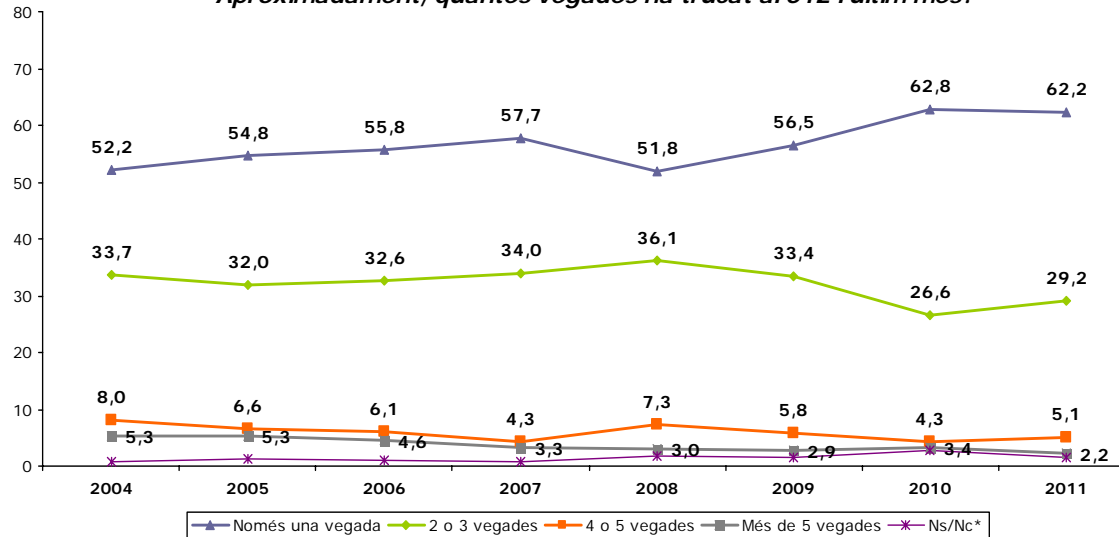
Vostà el 012 l'utilitza...



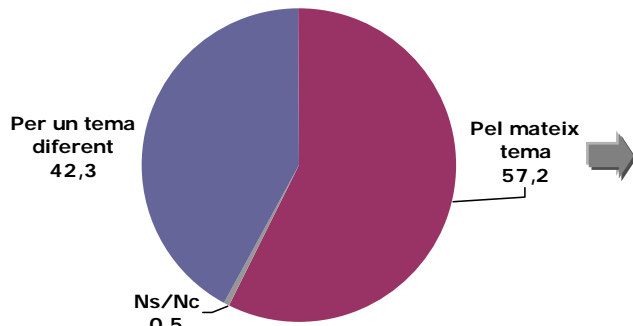
\* La línia de la categoria de resposta Ns/Nc no inclou el valor numèric.

# 3. Coneixement i ús del 012

Aproximadament, quantes vegades ha trucat al 012 l'últim mes?

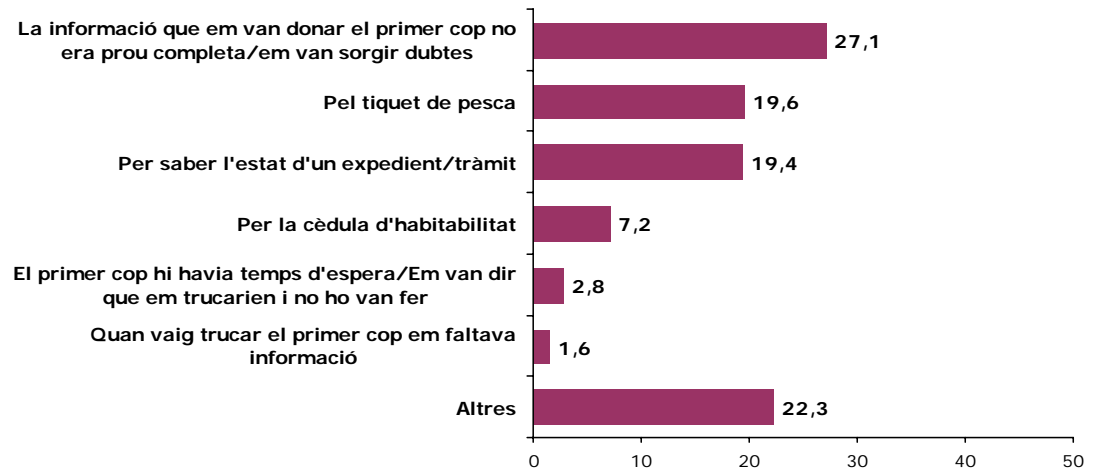


Ha trucat pel mateix tema o ho ha fet per diferents temes?



Base (ha trucat més d'una vegada l'últim mes): 217

Per què ha hagut de trucar més d'una vegada pel mateix tema? \*\*



Base (ha trucat més d'una vegada l'últim mes pel mateix tema)\*\*: 71

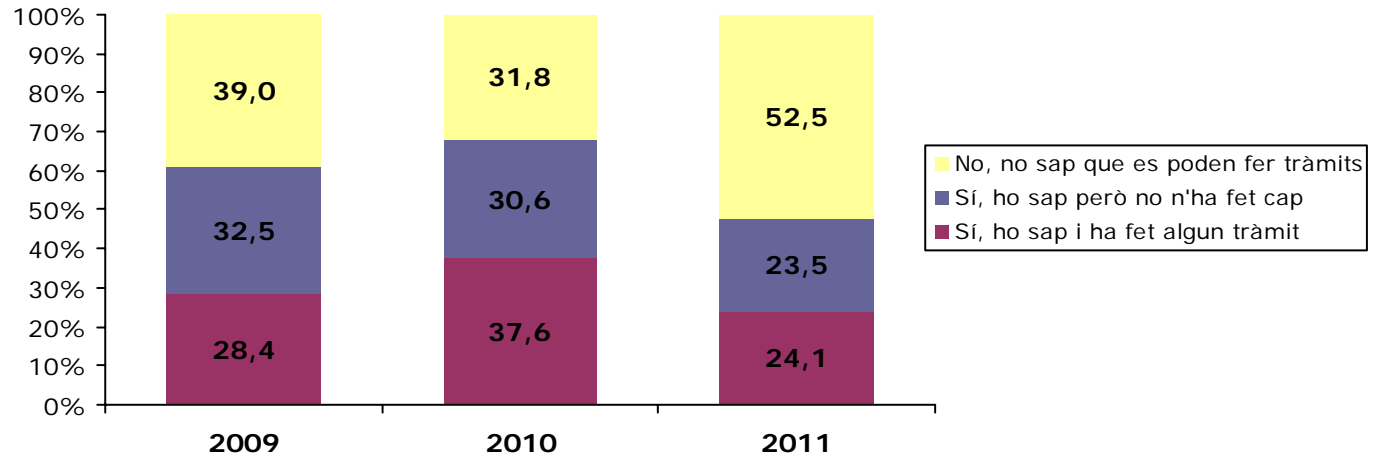
\* La línia de la categoria de resposta Ns/Nc no inclou el valor numèric.

\*\* Aquesta qüestió es va incorporar el mes d'agost de 2011.

## 4. Tipus de tràmit

## A. Coneixement

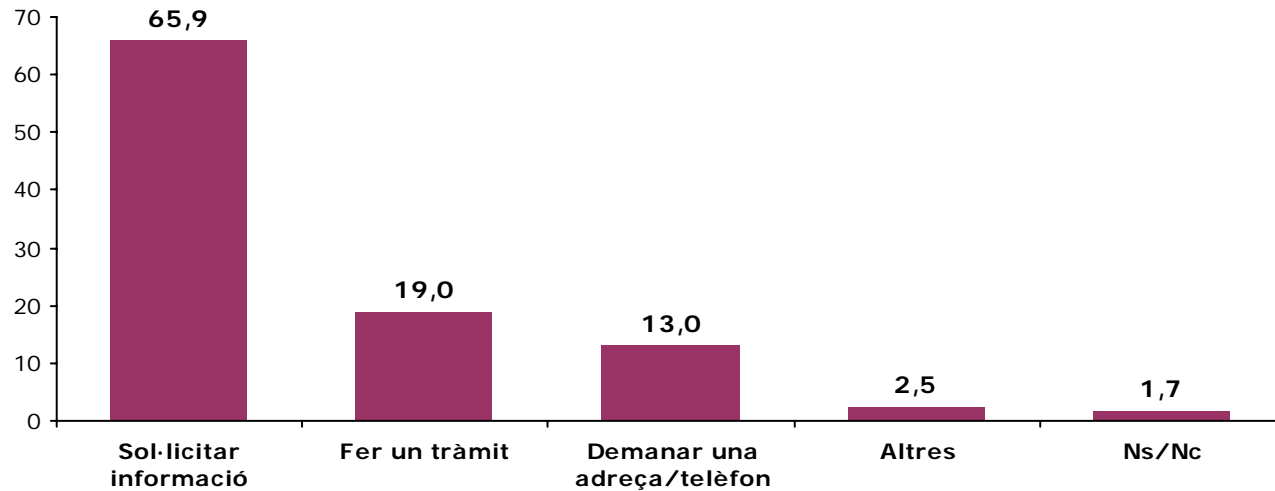
*Vostè sap que a través del 012 es pot fer gestió telefònica de tràmits?*



\*El mes de maig de 2011 es deixa de donar el servei de segellament telefònic de l'atur. En aquest mateix moment, el maig de 2011, comença a créixer la demanda d'informació sobre temes relacionats amb l'AFA.

## B. Motiu de la trucada

*La última vegada que vostè va trucar al 012 va ser per...*

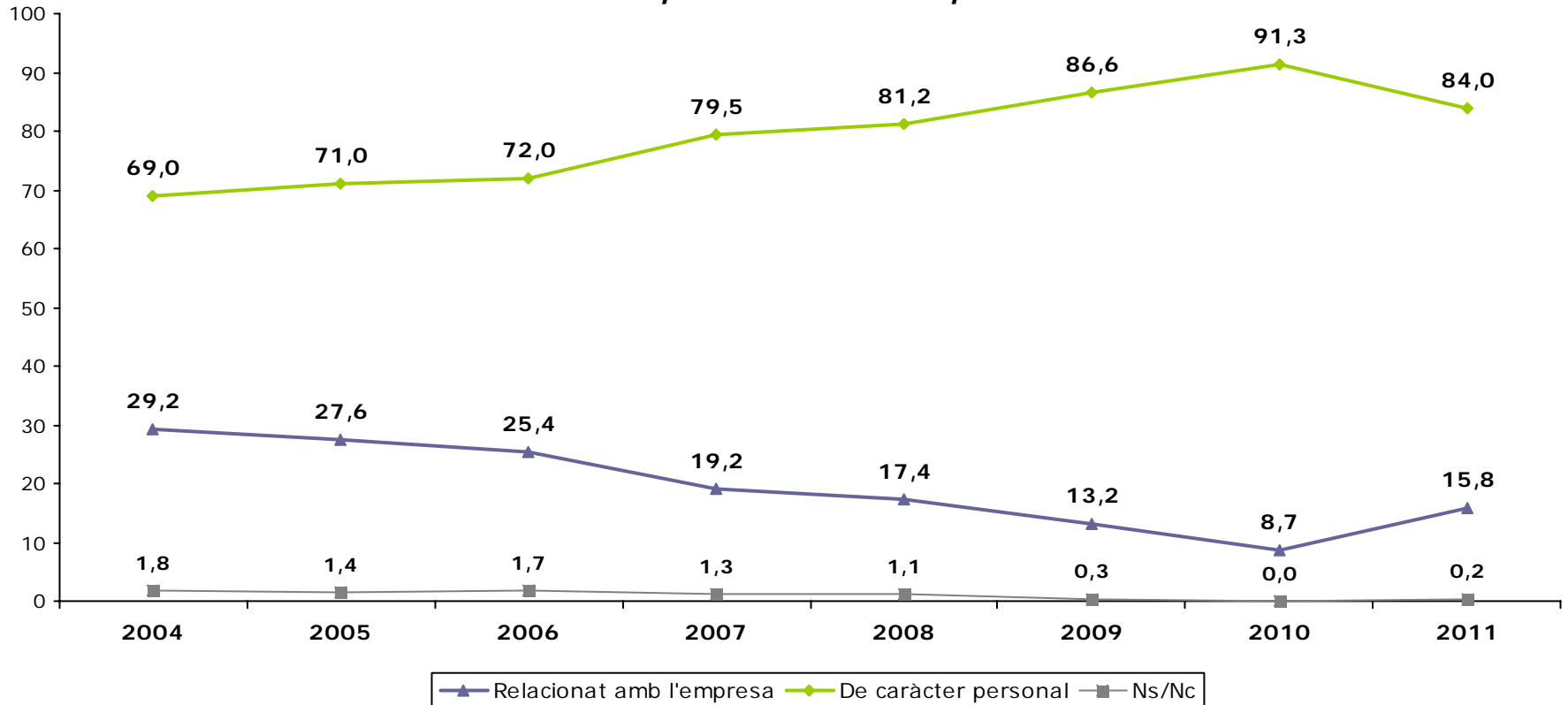


*Base: 600*

*RESPOSTA MÚLTIPLE*

## 4. Tipus de tràmit

*Aquesta darrera vegada que va trucar, ho va fer per un tràmit o consulta relacionat amb l'empresa o de caràcter personal?*



## 4. Tipus de tràmit

### ***Motiu de la trucada segons tema de la consulta***

<b>Motiu de la trucada</b>	<b>Ha trucat pel mateix tema</b>	<b>Ha trucat per un tema diferent</b>
Sol·licitar informació sobre serveis i actuacions	67,5	66,2
Fer un tràmit	29,8	13,2
Demandar una adreça i/o telèfon	1,6	19,3
Altres	2,5	0
Ns/Nc	0	4,7
<i>Base (ha trucat més d'una vegada)</i>	<i>124</i>	<i>92</i>

### ***Motiu de la trucada segons tipus de consulta***

<b>Motiu de la trucada</b>	<b>Consulta relacionada amb l'empresa</b>	<b>Consulta de caràcter personal</b>
Sol·licitar informació sobre serveis i actuacions	73,4	64,6
Fer un tràmit	14,6	19,9
Demandar una adreça i/o telèfon	9,7	13,7
Altres	0	3,0
Ns/Nc	2,3	1,4
<i>Base</i>	<i>93</i>	<i>506</i>

\*Ombrejat de color gris els valors positius estadísticament significatius, és a dir, aquells en els quals el percentatge és significativament elevat en comparació a la distribució general de les respostes (Test de Residus Ajustats Corregits).

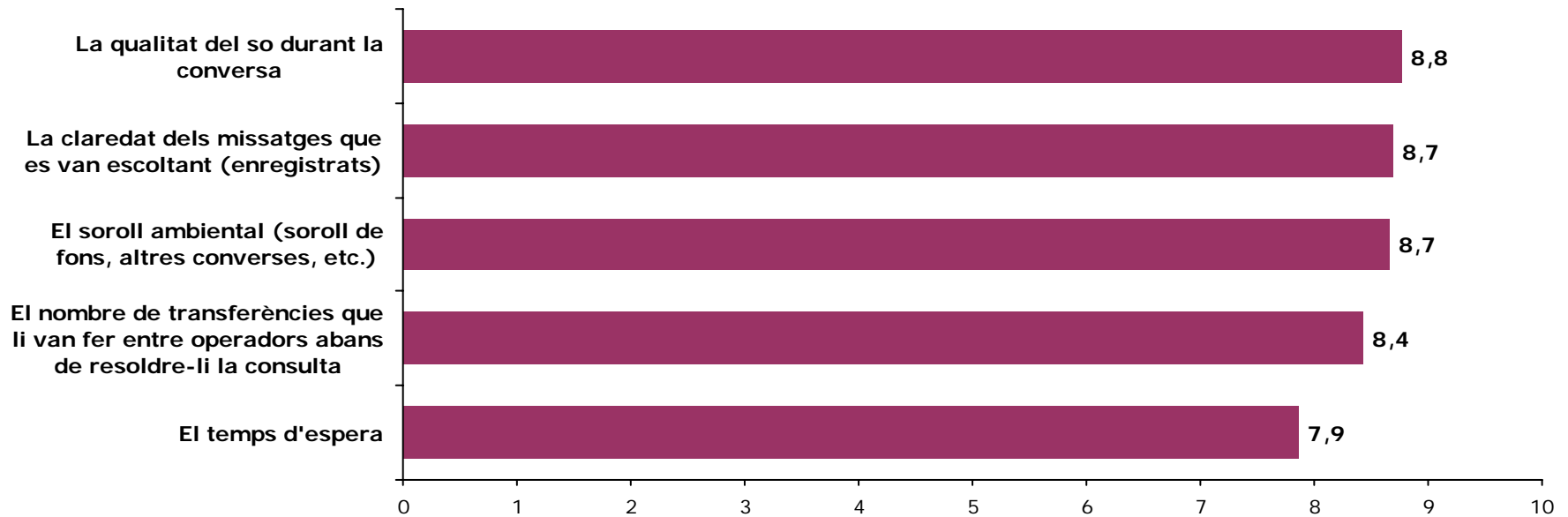


## 5. Procés d'atenció telefònica



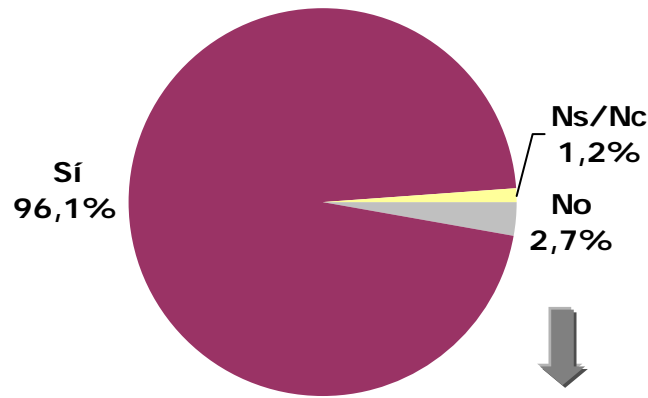
## A. Grau de satisfacció

*Grau de satisfacció amb els aspectes tècnics de la trucada...  
(escala del 0 'gens satisfet' al 10 'totalment satisfet')*



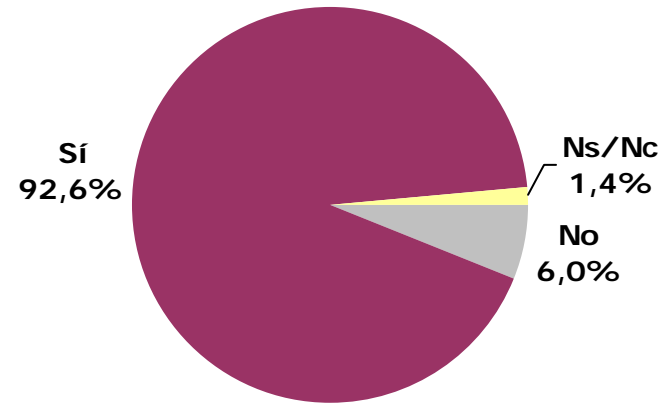
## B. Atenció i servei

*Després del missatge de benvinguda, li va resultar senzill formular de manera breu el motiu de la seva trucada?*

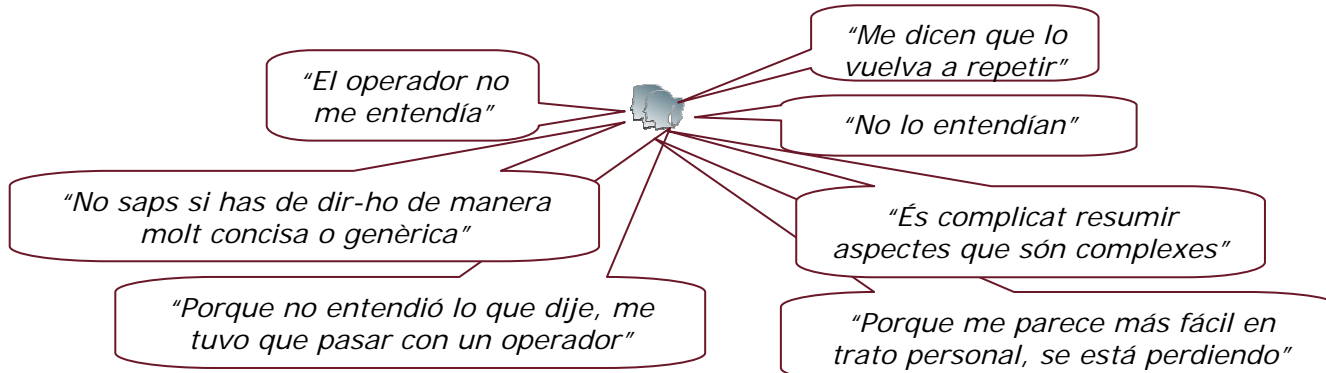


Base: 600

*Va tenir la sensació que l'informador/a que el/la va atendre immediatament després tenia clar el tipus de consulta que vostè volia fer?*

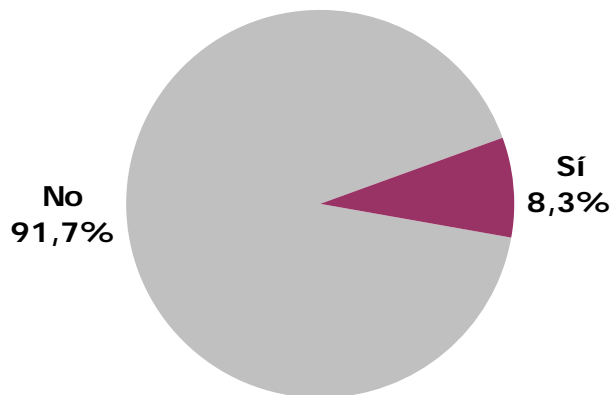


Base: 600

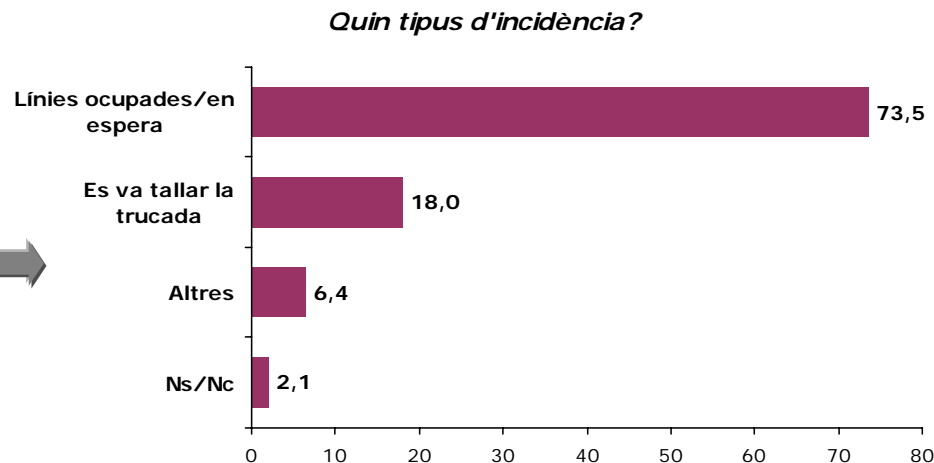


# 5. Procés d'atenció telefònica

*Va haver-hi alguna incidència durant la seva trucada, per exemple línies ocupades, es va tallar la comunicació...?*

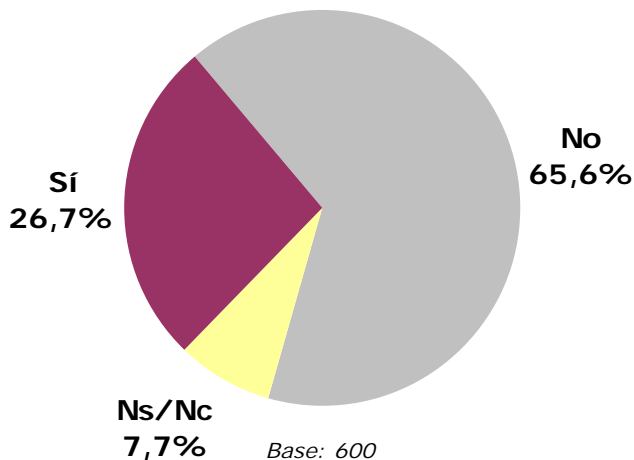


Base: 600



Base (va haver-hi alguna incidència durant la trucada): 50

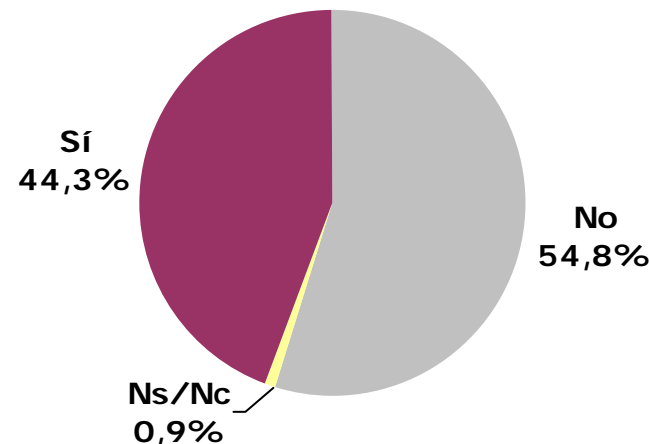
*Li van oferir la possibilitat d'enviar-li la informació a través de correu electrònic o SMS (missatge al mòbil)? \**



Base: 600



*Creu que hauria estat útil per vostè rebre la resposta a la seva consulta per correu electrònic o SMS (missatge al mòbil)?*



Base (no li han ofert): 437

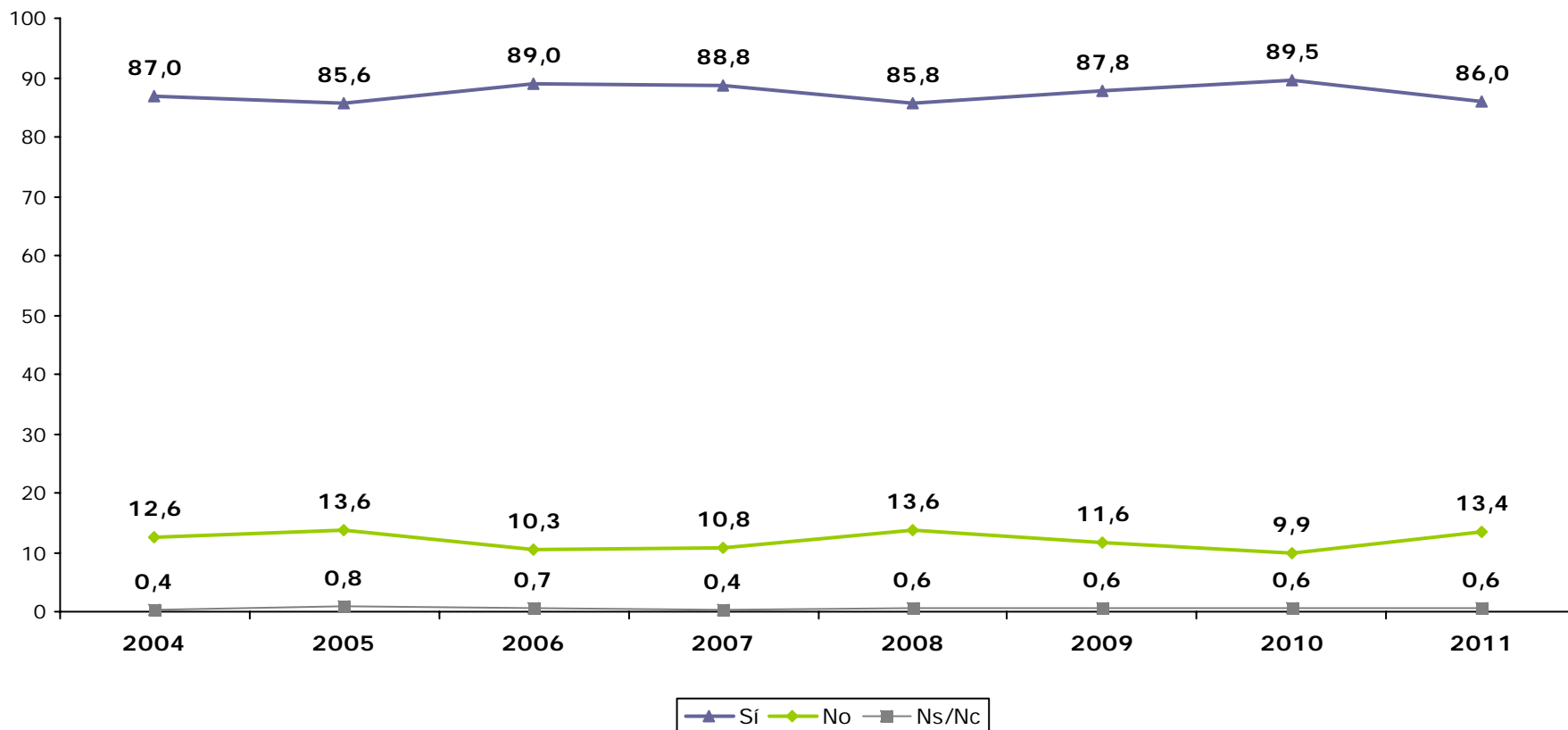
\* Cal tenir present que actualment no s'ofereix per defecte a tots els tràmits o consultes.



## 6. Resolució del tràmit

# 6. Resolució del tràmit

*Em podria dir si li van resoldre la seva consulta?\**



\* Pel període 2004-2010 s'han agrupat les categories de resposta 'No' i 'A mitges'.

# 6. Resolució del tràmit

Mes	Id	Què és el que va demanar?	Per què no li van resoldre?
Juny	201106270172	Volia saber si havia de fer unes de fer unes determinades gestions per a l'empresa.	No ho sabien. Em van donar un altre número de telèfon.
Juny	201106270424	Información por las oposiciones de policía local.	Tenia que buscar la información por otros sitios.
Juny	201106270868	Saber quan es cobra l'ajuda de l'infant a càrrec.	No hi ha data de cobrament
Juny	201106270886	Volia saber quan paguen l'ajuda.	La resposta sempre és 'està en procés'
Juny	201106280016	Volia saber horaris de trens, pluvia molt, volia anar a Barcelona.	No van resoldre res.
Juny	201106290151	Em van concedir l'ajuda del lloguer fa sis mesos i encara no l'he rebut.	Em van dir que anés a portar una documentació a habitatge que em faltava, i allà em van dir que no feia falta.
Juny	201106290387	Ayuda/ solución para renovar la tarjeta de residencia y trabajo.	Me dijeron que tenía que entrar a Internet, y una vez echo, aun no tengo respuesta, y han pasado mas de 15 días
Juny	201106290596	Per informar-me sobre que havia de fer per rebre l'ajuda que es donen a la gent que té fills menors de 3 anys.	No tenien gaire clar si aquesta ajuda es continuarà donant o no. Tampoc em van informar sobre que havia de fer concretament per sol·licitar-la.
Juny	2011062106785	Pagar una multa.	No funcionava el sistema.
Juny	2011062106960	Para pedir ayuda porque mi marido está enfermo.	No sabían.
Juny	2011062107852	Volia conèixer si, segons el nostre contracte, el treballador pot triar entre fer les vacances que ens corresponen de manera consecutiva	Em vam manar a la web gencat.cat i entre la noia que em va atendre i jo no vam poder trobar la informació que em feia falta.
Juny	2011062200723	La ayuda de la adopción internacional y la nacional.	No tiene fecha de pago de las ayudas (ni los atrasos).
Juny	2011062201252	Cedir un cotxe a un amic i resoldre papers.	No s'ajustava a la realitat, li van ometre informació i li van donar informació que no necessitava.
Juny	2011062208307	Ajuda als infants.	Es van equivocar al donar-me la informació.
Juny	2011062300978	No sabien especificar concretament, no tenien el dia que havia de fer el pagament.	No sabien el dia del pagament.
Juliol	2011070101390	Hasta que plazo tenia para presentar unos papeles en departamento de educacion.	No lo sabían, le dijeron que lo mirarían y le llamarían, pero no le llamaron
Juliol	2011070600863	Renovacion de la tarjeta de residencia.	Le informaron para la primera renovacion, no sabien lo que pedía.
Juliol	2011070602218	Renovar el carnet del paro, y le dijeron que ya no se hacia por teléfono.	Ya no se hacia por teléfono
Juliol	2011070703918	Preguntar por una persona desaparecida.	Apareció sola la persona.
Juliol	2011071102391	Llamé a los Mossos para poner una denuncia a su hermana: cambio la cerradura del piso y no puede entrar.	Le dijeron que no la pusiera, que lo hacia por venganza.
Juliol	2011071202776	Pidió que autobús iba el aeropuerto.	Le dijeron airbus, pero no sabia bien de donde salía.
Juliol	2011071208279	Situació Vehicle: un veí me'l va destrossar. Queixes d'ENDESA.	No van dir res, em van donar un telèfon equivocat...
Juliol	2011071208833	Repetidor de televisió.	Perquè no era una solució immediata.
Juliol	2011071302753	Renovacion del carnet de paro.	No se hace por teléfono le dieron la dirección y como hacerlo.
Juliol	2011071401519	Pagar una sancion.	le dijeron que ya le llamarían y no le llamaron.
Juliol	2011071502600	Un tema del paro.	Me dijeron que este tema ya no se resolvía por teléfono.
Juliol	2011071504705	Pidió un teléfono fuera de España.	No localizaron el teléfono.
Juliol	2011071700005	Había un fuego pequeño, estaba apagado y quería saber si estaba extinguido	No
Juliol	2011071809981	Convocatoria.	Perquè no ho sabien, no posen gaire interès.

# 6. Resolució del tràmit

Mes	Id	Què és el que va demanar?	Per què no li van resoldre?
Agost	2011081706026	Si tenia aprobada la ayuda para los infants	Que estaba aprobada pero no había fecha de cobro
Agost	2011081804593	Una queixa pel soroll del bar de sota a casa, que no tanca a l'hora que toca	Van dir que havia de fer escrit a l'ajuntament
Agost	2011081902544	Us fraudulent de targeta de crèdit	No li van resoldre, però si faciliten el camí (de tot el que havia de fer)
Agost	2011082200858	Informació sobre un accident de moto	Em van derivar a la guàrdia urbana i no van saber dir-me res, vaig tornar a trucar i tampoc van donar-me una resposta millor
Agost	2011082202233	Telèfon medi ambient	Em van donar un altre telèfon
Agost	2011082400699	Informació sobre cèdules d'habitabilitat	Perque ens varen dir que teniem que esperar 30 dies, informació que per altre banda ja sabíem
Agost	2011082401096	Una amiga meva va perdre la cartera a Vilassar, i volia saber on havia de posar la denúncia	No van saber si era els mossos o a la policia local. Informació errònia del tot
Agost	2011082603823	Cita por paternidad	Dieron un telefono y no contestaban en ese numero
Agost	2011082702331	Quan anaven a ingressar l'ajuda del 2010 per famílies amb fills menors de 3 anys	No tenien la informació
Agost	2011082901463	Telefono del Ikea de Badalona.	No me dieron el telefono al ser una empresa privada.
Agost	2011082904911	Ayuda 600€ para los niños	Tuve que colgar porque nadie me contestó
Agost	2011082905581	Saber si podia cobrar una ajuda...	Em van dir que havia d'anar personalment a la OTG.
Agost	2011083000676	Acreditació per ser metge de família	Perquè em varen orientar a un lloc que no tocava
Agost	2011083002842	Volia dubtes sobre el SOC	S'hi havia d'anar personalment
Agost	2011083004172	Ajuda fill a càrrec menor de 3 anys	Desconeixement de la data en que podré cobrar l'ajuda
Setembre	2011090505343	Si había una ayuda para persona separada con hijos menores de la generalitat	Le dieron un teléfono de la asistenta social y cuando llamo no pudo hablar
Setembre	2011090703245	Informaciones generales sobre la residencia	No sabían cuanto tiempo me tardaría la carta
Setembre	2011090705403	Información del permiso de residencia	Me dieron un número de telefono, y a este numero, me dijeron que tenía que llamar al 012
Setembre	2011090801949	Hi ha un problema a l'antena general, ja que es veuen poc canals.	Em van dir que em trucarien i encara no ho han fet.
Setembre	2011090900266	Em vaig queixar de la brutícia i de la gent dolenta que està als bancs dels nostres parcs.	Em van dir que no era competència seva, que això havia de trucar al 010
Setembre	2011090900576	Un telèfon	Estaba a otro nombre
Setembre	2011090902291	Si iban a salir oposiciones	Aún no están convocadas.
Setembre	2011090906884	Un tema de beques	No sabien donar-me la informació i em van derivar a un altre telèfon
Setembre	2011091202561	Por la ayuda a los menores de 3 años	Cada vez me dicen cosas diferentes (una vez que ya no hay ayuda, la otra que a final de mes, otra vez que a final de mes ponen fecha)
Setembre	2011091203020	No vaig poder parlar, línies ocupades, i em vaig cansar i ho vaig buscar per Internet.	No hi vaig poder parlar
Setembre	2011091207391	Reclamar el pago de una multa que había caducado el plazo y lo recibio fuera de tiempo	No sabían cuando le habían notificado el pago de la multa
Setembre	2011091400014	La carnisseria fa molt soroll des de la matinada. Poques ganes de treballar (operadors del 012), volia ajuda per saber on m'haig de queixar	Passivitat dels operadors
Setembre	2011091500645	Sanción de trabajo, queria ponerse en contacto con la persona adecuada para pedir el número de expediente, ya que recibí la sanción	Habló con 5 personas y la ultima le dijo que no le podía identificar, comiendo chicle y no tenia tiempo
Setembre	2011092201594	Quería la renovación del paro para mayores de 50, y me dijeron que ya no lo hacen.	Ya no lo hace el 012
Setembre	2011092205084	Tenia problemes amb la TDT, i volia saber que podia fer	No van fer res, no sabien què dir ni què fer



# 6. Resolució del tràmit

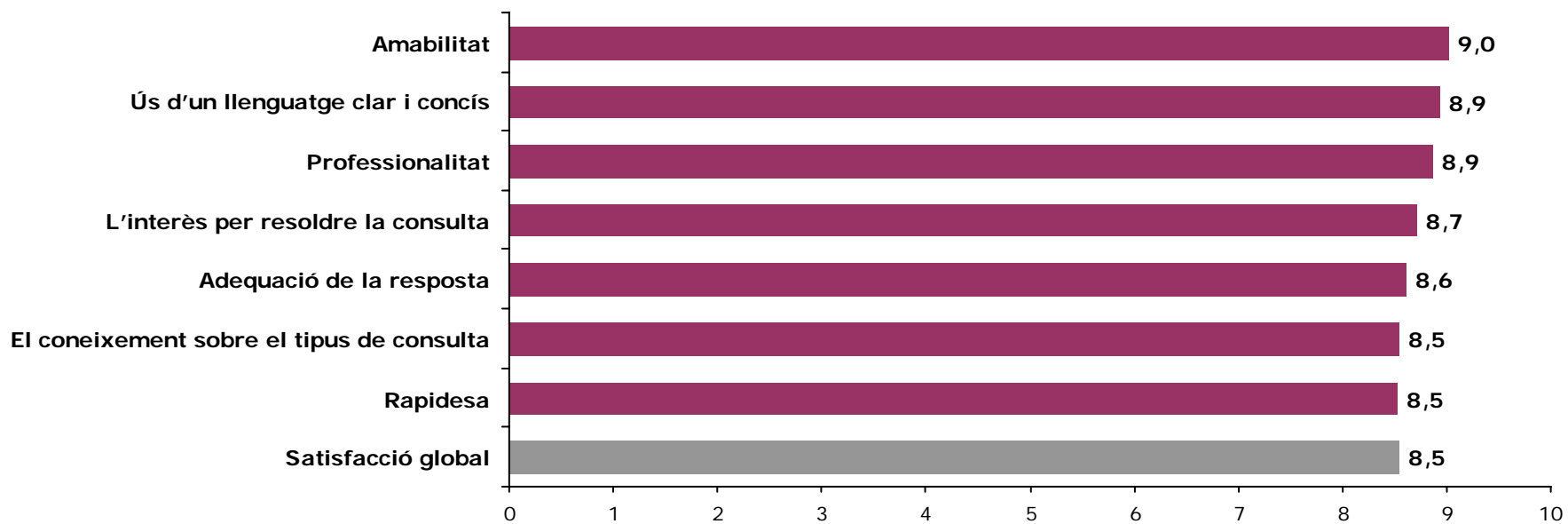
Mes	Id	Què és el que va demanar?	Per què no li van resoldre?
Octubre	2011100901407	Cartilla sanitària perquè ens varem traslladar de domicili i localitat	Varen dir que trigaria un mes però ja ha passat i no arriba, he trucat i uns et diuen que trigarà una setmana, uns altres que tres mesos...
Octubre	2011101405238	Per saber si en les borses de mestres m'havien inclòs un mèrit que tenia concedit	No tenien la informació i em varen passar amb el departament del carrer Sant Francesc i tampoc m'ho varen resoldre
Octubre	2011101500490	El telèfon de la policia local de Santa Coloma de Farners	A la pàgina web de la Generalitat la dada es incorrecta
Octubre	2011101707237	Tema d'informació d'autònoms dependents	Em van donar un telèfon de Madrid
Octubre	2011101707605	Perque he pedido la ayuda familiar y no se sabe cuando se podrá cobrar	Porque no saben el plazo de cobro
Octubre	2011102001312	Un tema sobre una prestació social	Perquè diuen que tenen 5 anys per resoldre la petició
Octubre	2011102103039	El que s'havia de fer en cas d'una mort sobtada	Suposo que per incompetència
Novembre	2011110905037	Per saber data de l'ajut de habitatge permanent	Perquè encara no sabien la data
Novembre	2011110906803	Per consultar l'horari del jutjat	Van donar-li el telèfon, però no l'horari. Al telèfon no em contestava ningú.
Novembre	2011111002250	Pidió donde solicitar el carnet de manipuladora de alimentos (teléfono y dirección)	La dirección y el teléfono no era lo que ella buscaba
Novembre	2011111004137	Me deben el dinero de la ayuda por el alquiler desde abril y quería saber cuando me lo van a pagar.	Me dicen que la ayuda viene desde Madrid y que ellos no pueden agilizar los trámites. No me saben decir cuando me van a pagar.
Novembre	2011111401722	Demanar el telèfon d'un ajuntament per demanar informació sobre la targeta rosa	Li van donar un telèfon que no acabava de correspondre amb lo sol·licitat
Novembre	2011111404557	Pedir informació sobre un centro colaborador de la Generalitat de una Asociación sin ánimo de lucro.	Llamó hace 15 días y le comentaron que la llamarían, pero todavía no ha recibido respuesta.
Novembre	2011111502051	Va demanar informació/gestionar de com fer-li els papers (DNI) a la seva germana menor d'edat	Li van dir que la trucarien per donar-li la informació, però no la van trucar, llavors va haver de començar de nou.
Novembre	2011111707164	Pregunto sobre la fecha del ingreso de la prestación de ayuda por tener hijos a cargo que tenía que dárseme en 2009.	Porque no me pudieron decir la fecha exacta del ingreso
Novembre	2011111803699	Tema de subministrament de gas, sobre la impossibilitat que tens com a usuari quan incompleixen els tractes, que has de fer?	El van dirigir a un altre lloc on consultar
Novembre	2011111804219	Informació sobre una beca per a estudiants	No li van informar del termini per apuntar-se i quan es va donar compte ja era massa tard
Novembre	2011112200082	Informació sobre un familiar al registre civil	No ho sabien i no sabien que fer



## 7. Satisfacció amb el servei

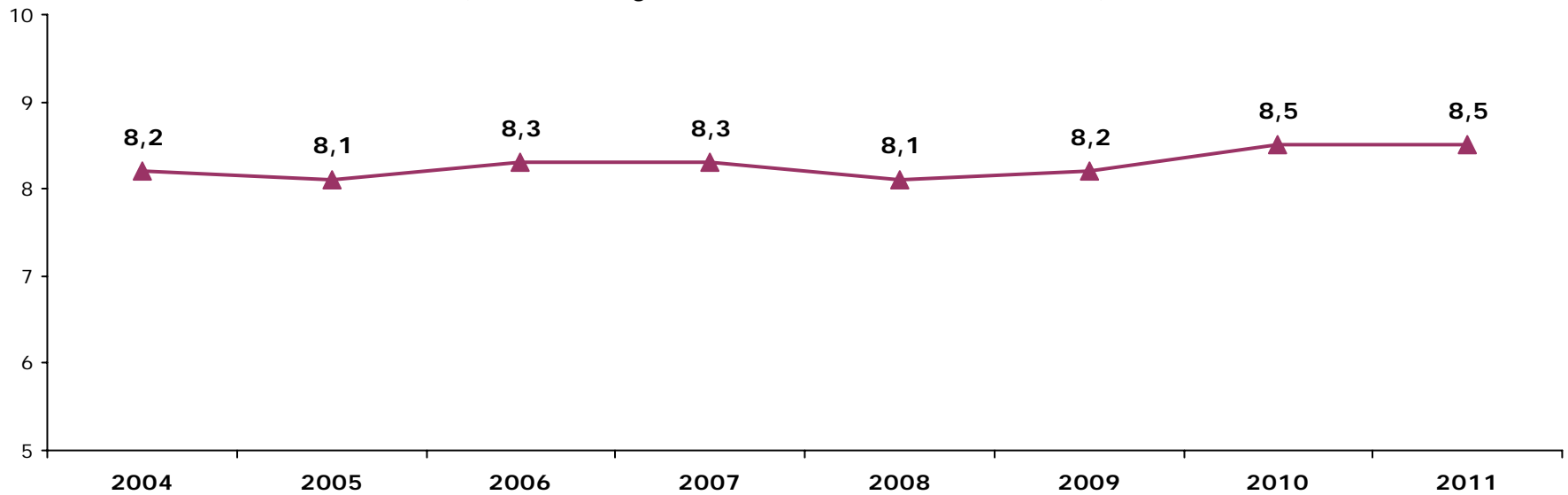
## A. Grau de satisfacció

*Grau de satisfacció amb el servei 012...  
(escala del 0 'gens satisfet' al 10 'totalment satisfet')*



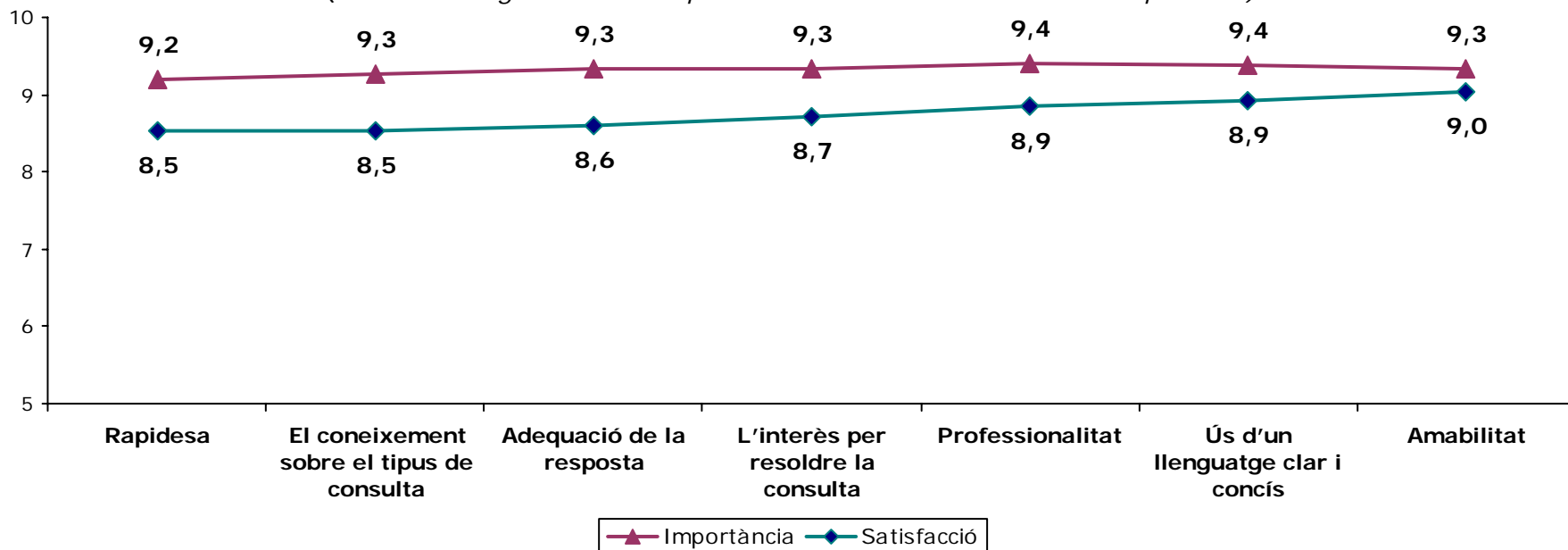
# 7. Satisfacció

*Evolució del grau de satisfacció global, 2004-2011*  
(escala del 0 'gens satisfet' al 10 'totalment satisfet')



## B. Gràfic de distàncies

*Distància entre el grau de satisfacció i la importància atorgada...  
(escala del 0 'gens satisfet/important' al 10 'totalment satisfet/important')*



# 7. Satisfacció

## *Grau de satisfacció i importància atorgada per mesos*

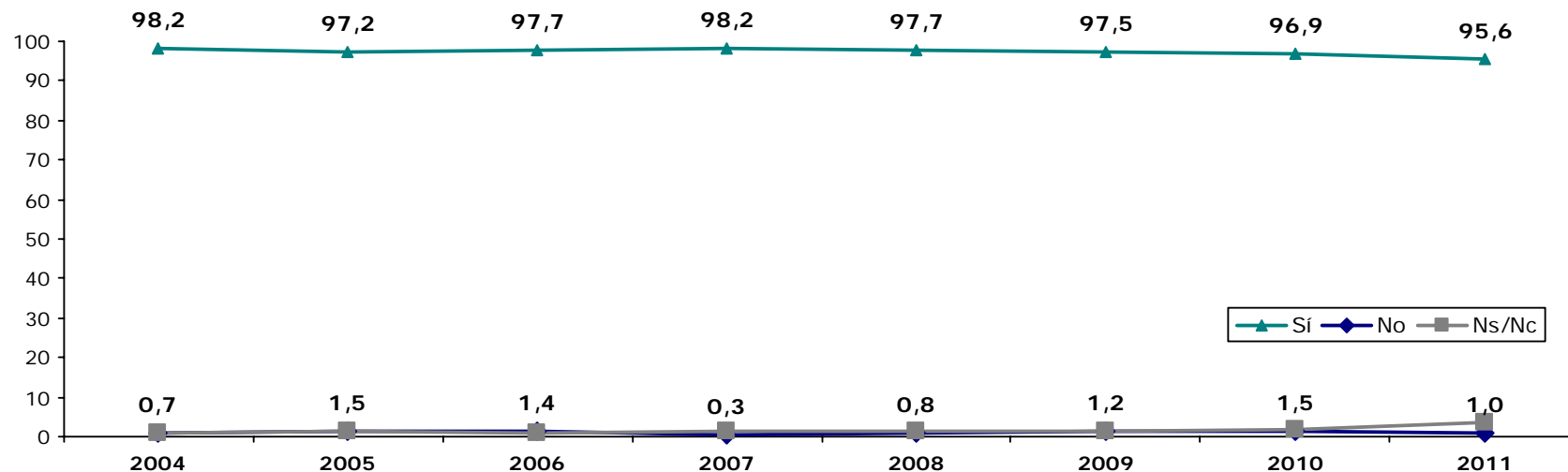
Aspectes del servei	Valoració	Mes					
		Juny	Juliol	Agost	Set.	Oct.	Nov.
Amabilitat	Satisfacció	8,9	9,0	9,2	8,9	9,2	9,1
	Importància	9,0	9,3	9,6	9,3	9,6	9,3
Ús d'un llenguatge clar i concís	Satisfacció	8,9	8,8	9,0	8,7	9,2	9,1
	Importància	9,2	9,2	9,5	9,4	9,7	9,3
Professionalitat	Satisfacció	8,7	8,8	9,1	8,5	9,1	9,1
	Importància	9,1	9,4	9,6	9,3	9,7	9,4
L'interès per resoldre la consulta	Satisfacció	8,6	8,7	9,0	8,4	9,1	8,8
	Importància	9,1	9,1	9,6	9,3	9,7	9,3
Adequació de la resposta	Satisfacció	8,5	8,6	8,8	8,1	8,9	8,9
	Importància	9,1	9,1	9,5	9,4	9,6	9,3
El coneixement sobre el tipus de consulta	Satisfacció	8,3	8,4	8,7	8,3	9,0	8,8
	Importància	9,0	9,1	9,5	9,3	9,6	9,2
Rapidesa	Satisfacció	8,1	8,6	8,6	8,4	9,0	8,6
	Importància	8,8	9,2	9,4	9,3	9,6	9,1
Satisfacció global	Satisfacció	8,0	8,5	8,6	8,6	8,9	8,7

## 8. Recomanació i aspectes a millorar

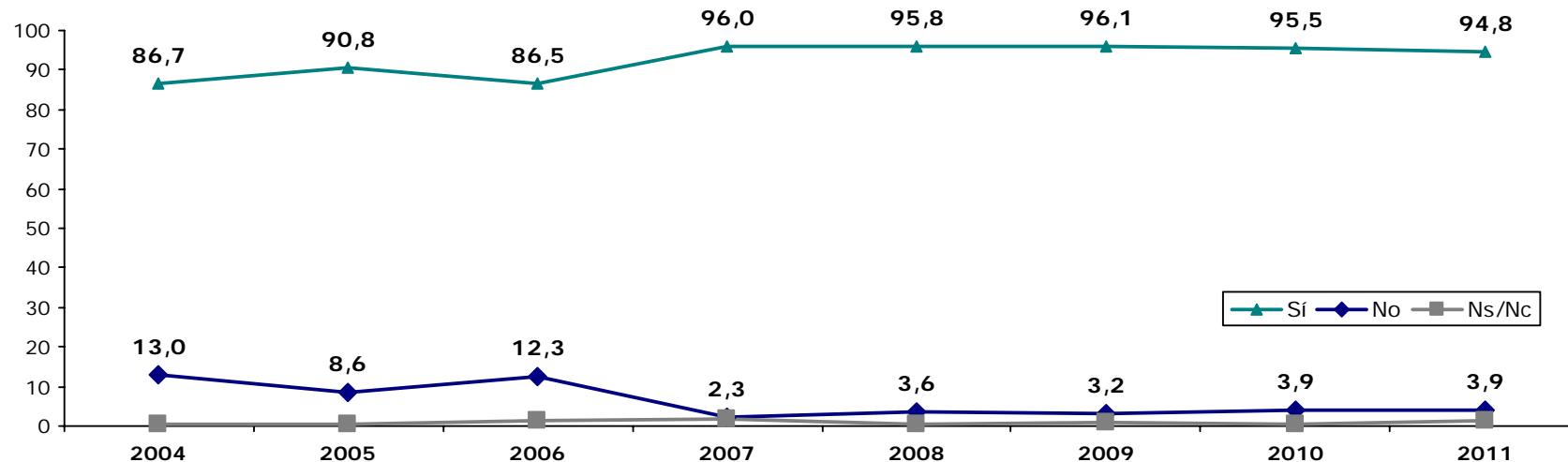


## A. Recomanació

*Creu que tornarà a utilitzar el 012?*



*Ha recomanat o recomanaria aquest servei a alguna altra persona?*

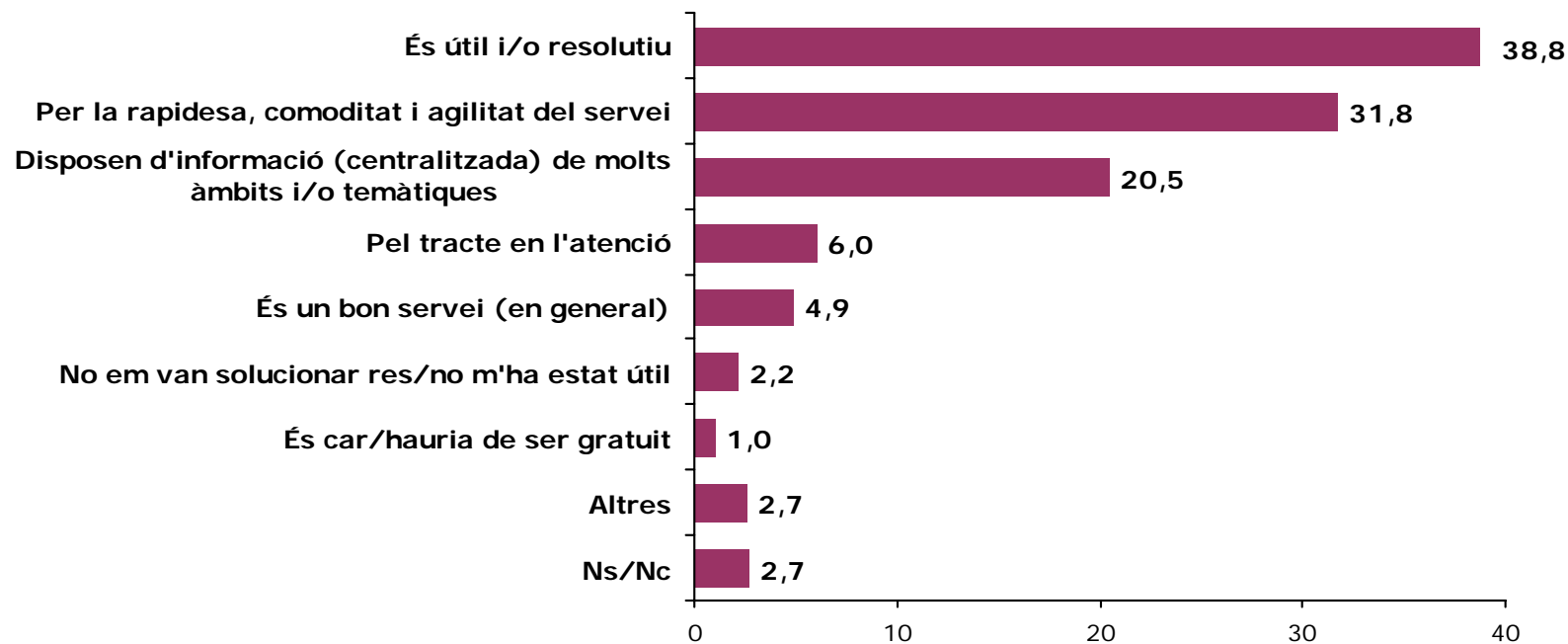


\* La línia de la categoria de resposta Ns/Nc no inclou el valor numèric.



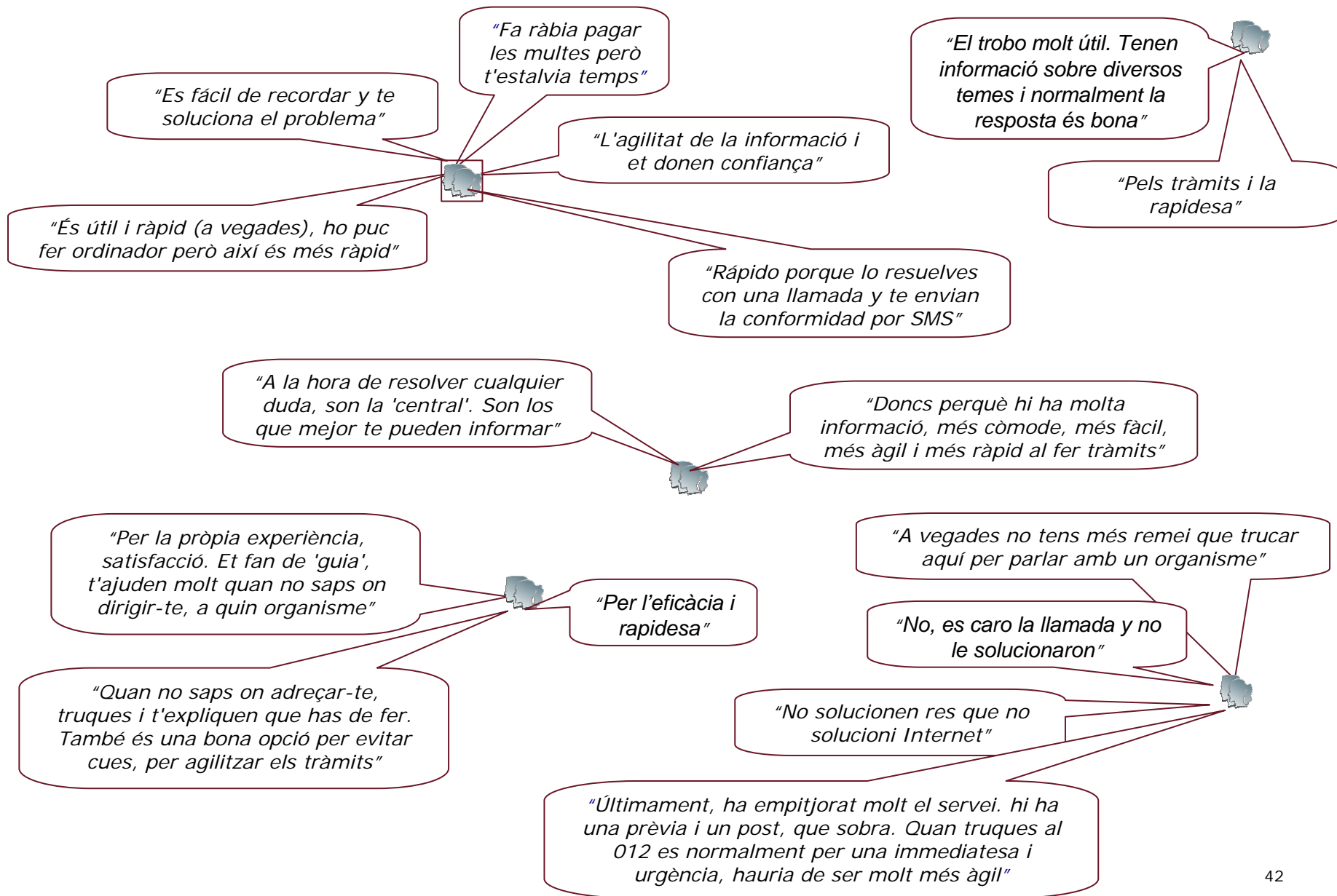
## 8. Recomanació i aspectes a millorar

*Per què el recomanaria/no el recomanaria?*



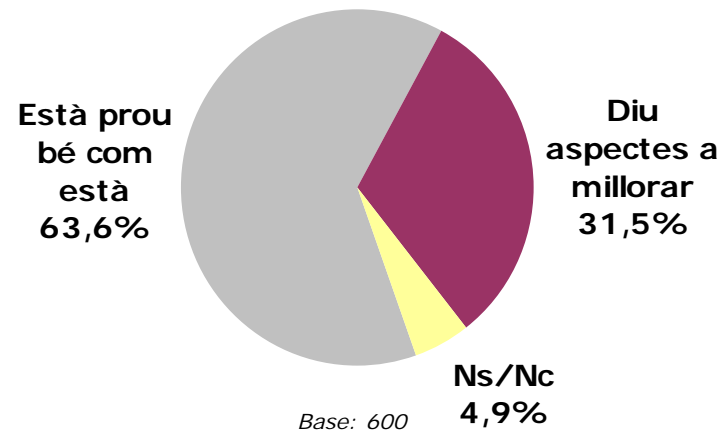
Base: 600  
RESPOSTA MÚLTIPLE

# 8. Recomanació i aspectes a millorar



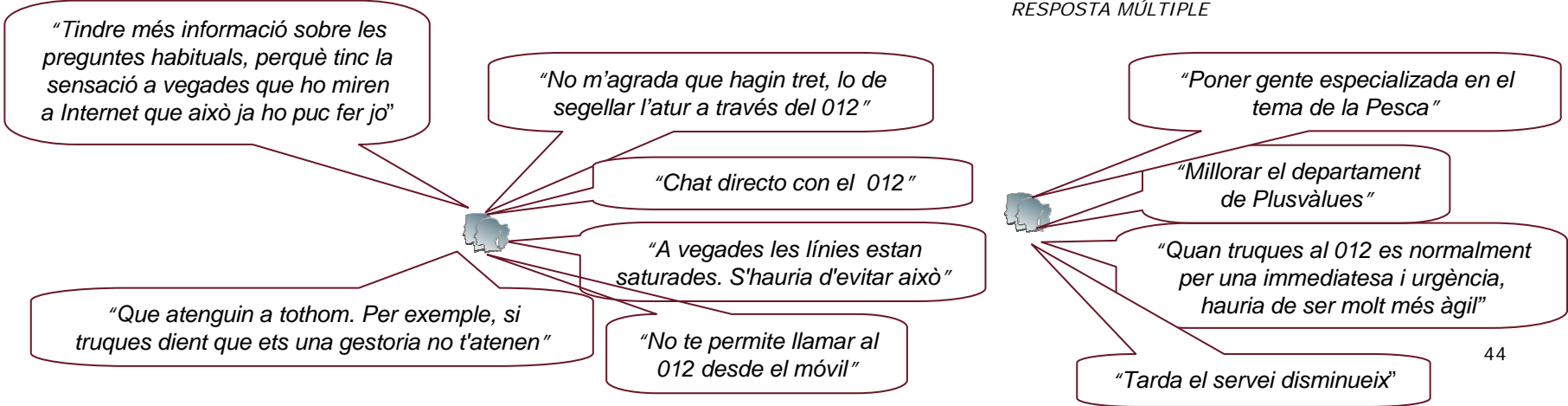
## B. Aspectes a millorar

*En general, en quins aspectes creu que podria millorar el servei 012?*



# 8. Recomanació i aspectes a millorar

En quins aspectes podria millorar...



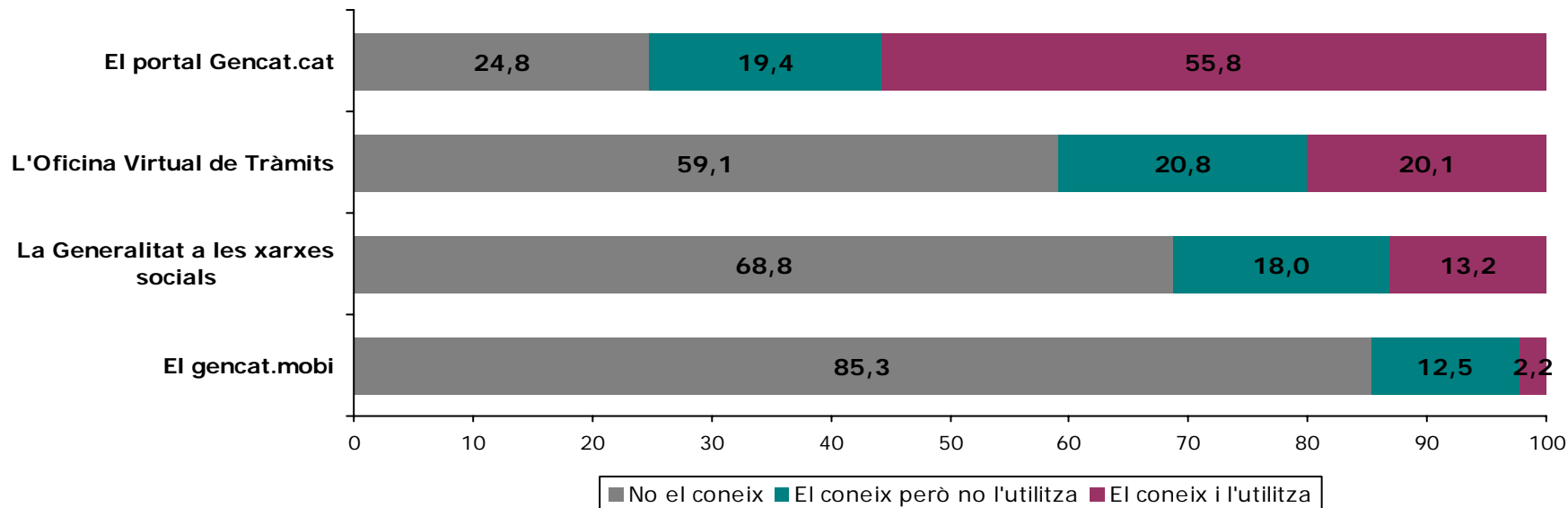


## 9. Coneixement, ús i valoració d'altres serveis d'atenció i informació



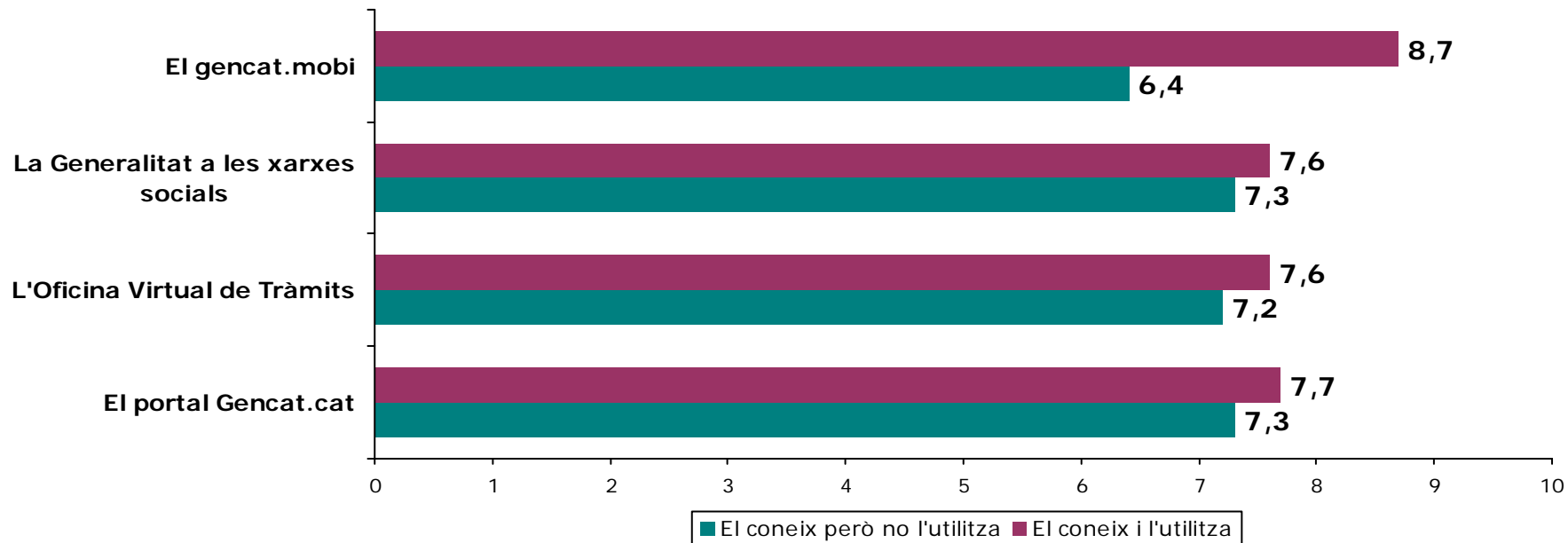
## A. Coneixement i ús

*Coneixement i ús d'altres serveis d'atenció i informació ciutadana...  
(escala del 0 'gens satisfet' al 10 'totalment satisfet')*



## B. Grau de satisfacció

*Grau de satisfacció amb els altres serveis d'atenció i informació que coneix i utilitza...  
(escala del 0 'gens satisfet' al 10 'totalment satisfet')*



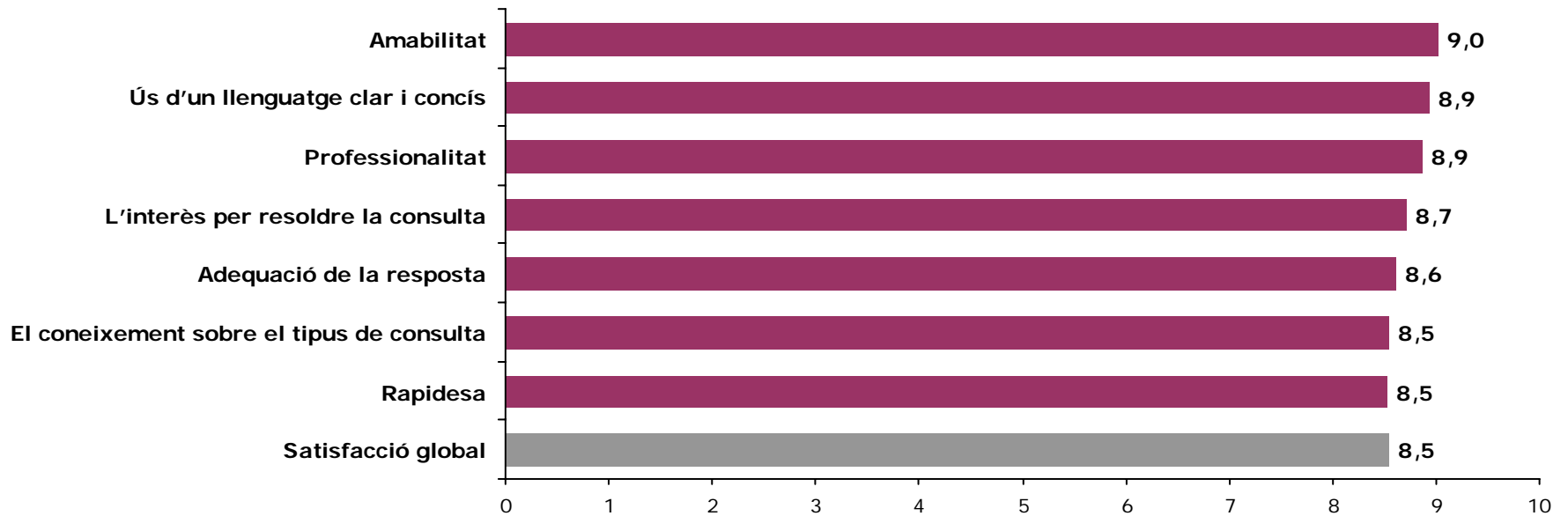


## 10. Síntesi de resultats

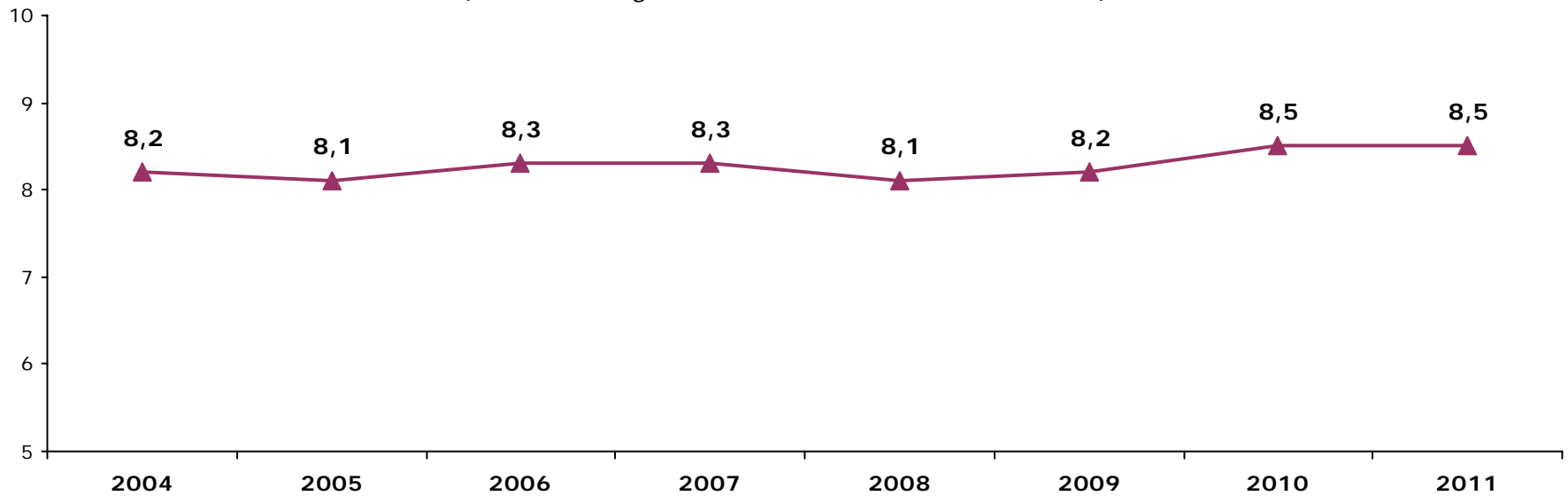


## A. Grau de satisfacció

*Grau de satisfacció amb el servei 012...  
(escala del 0 'gens satisfet' al 10 'totalment satisfet')*



*Evolució del grau de satisfacció global, 2004-2011*  
(escala del 0 'gens satisfet' al 10 'totalment satisfet')

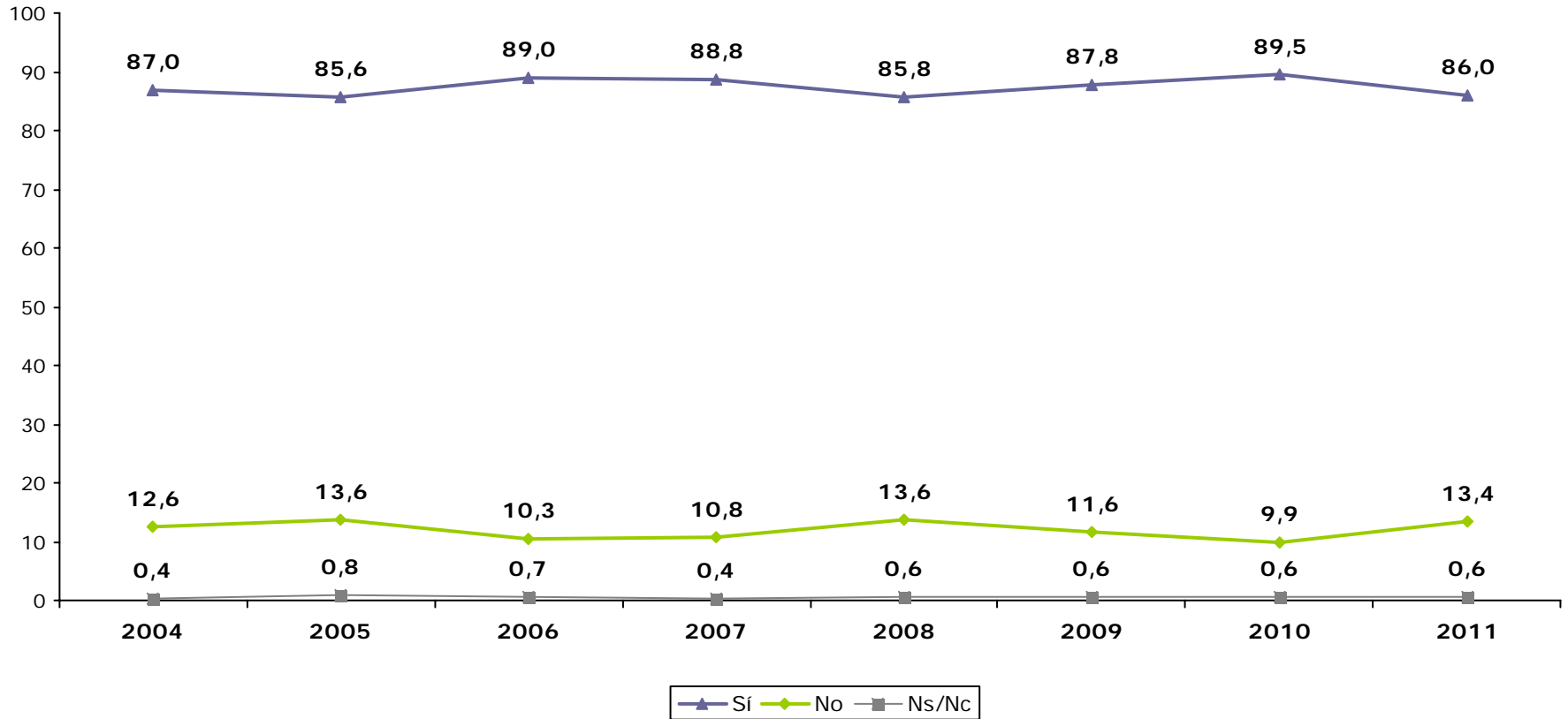


*Evolució de la satisfacció amb els diferents aspectes del servei, 2004-2011*

Aspecte	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Amabilitat	8,6	8,8	8,8	8,8	8,7	8,8	8,9	<b>9,0</b>
Ús d'un llenguatge clar i concís	8,5	8,6	8,6	8,7	8,5	8,7	8,8	<b>8,9</b>
Professionalitat	8,3	8,4	8,5	8,4	8,3	8,4	8,6	<b>8,9</b>
L'interès per resoldre la consulta	8,4	8,4	8,4	8,5	8,2	8,3	8,5	<b>8,7</b>
Adequació de la resposta	8,3	8,2	8,4	8,3	8,1	8,2	8,5	<b>8,6</b>
Rapidesa	8,0	8,0	8,1	8,1	7,9	8,0	8,3	<b>8,5</b>
El coneixement sobre el tipus de consulta	-	-	-	-	-	-	-	<b>8,5</b>
Satisfacció global	8,2	8,1	8,3	8,3	8,1	8,2	8,5	<b>8,5</b>

## B. Resolució

*Em podria dir si li van resoldre la seva consulta?\**



\* Pel període 2004-2010 s'han agrupat les categories de resposta 'No' i 'A mitges'.

# **Avaluació de la satisfacció de les persones usuàries del servei d'atenció telefònica 012**

## **Presentació de resultats**

Generalitat de Catalunya  
Departament de la Presidència  
Direcció General d'Atenció Ciutadana i Difusió

**Desembre de 2011**