

INFORME SOBRE LAS ENCUESTAS DE CALIDAD REALIZADAS SOBRE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EL 012 DURANTE EL MES DE OCTUBRE DE 2019

1.- Periodo

Encuestas realizadas durante el mes de octubre de 2019.

2.- Muestra

Personas que la realizan: **280**.

3.- Tipo de solicitud realizada

- Información telefónica

4.- Resultados

	Muy Bueno	Bueno	Aceptable	Malo/Muy malo
Tiempo de espera hasta ser atendido por el personal de la oficina	114 (40,71 %)	102 (56,66 %)	51 (28,33 %)	9 (3,21 %)
Tiempo empleado por el personal en resolver su solicitud	124 (44,28 %)	124 (44,28 %)	29 10,39 %)	1 (0,35%)
Cualificación del personal que le ha atendido	172 (61,42 %)	87 (31,07 %)	17 (6,07 %)	
Amabilidad ,interés y disposición del personal para ayudarle	179 (63,92 %)	83 (29,64%)	15 (5,35%)	
Sencillez y claridad en las explicaciones recibidas	175 (62,50 %)	86 (30,71%)	16 (5,71 %)	

Valoración global del servicio recibido	169	91	16
	(60,35 %)	(32,50 %)	(5,71%)

5.- Sugerencias/comentarios

Han realizado alguna sugerencia/comentario **9,64%** de los encuestados (27). Las sugerencias planteadas que se han repetido han sido las siguientes:

- Mejorar el tiempo de espera (15)
- Mejor derivación de las llamadas (2)
- Atención 012 los fines de semana (1)
- Atención en Asturiano (1)
- Gratuidad de las llamadas del 012 (2)
- Ampliación de Horario de atención Telefónica 012 (1)
- Actualización de la lista de teléfonos (1)
- Mal funcionamiento de la plataforma digital (1)

6.- Conclusiones

La “**valoración global del servicio recibido**” ha sido calificada por la ciudadanía en un **92,85 %** como bueno o muy bueno. Destacar también que la “**amabilidad, interés y disposición del personal**” para ayudar al ciudadano ha sido valorado en más del **93,56%** como bueno o muy bueno, y la sencillez y **claridad en las explicaciones recibidas fue valorado con un 93,23.**

El Director General de Gobernanza Pública, Transparencia,
Participación Ciudadana y Agenda 2030