



XUNTA DE GALICIA

VICEPRESIDENCIA E CONSELLERÍA DE PRESIDENCIA,
ADMINISTRACIÓNS PÚBLICAS E XUSTIZA
Dirección Xeral de Avaliación e Reforma Administrativa



Avaliación do Servizo de Atención e Información á Cidadanía (teléfono 012)

Santiago de Compostela, 19 de xuño de 2019



Xacobeo 2021



1. Introducción:

O Servizo de Atención e Información á Cidadanía (Teléfono 012), foi posto en marcha o 1 de xuño de 2011 co obxectivo de centralizar a xestión de diversos servizos telefónicos da Xunta de Galicia.

O seu obxecto é facilitar información e asesoramento sobre os servizos prestados pola administración galega, permitindo a realización de trámites dun xeito sinxelo e directo.

2. Servizos integrados:

Na actualidade intégranse no Servizo 15 liñas telefónicas:



Teléfonos integración	Contido
Servizo de Información Xeral	<p>Facilita información sobre a competencia, estrutura ,funcións ou localización dos distintos órganos e servizos da Xunta de Galicia, así como as formas de acceso aos diferentes órganos de xestión.</p> <p>Informa sobre os procedementos e servizos a disposición da cidadanía, así como os trámites a realizar e o acceso electrónico á Sede electrónica.</p> <p>No eido laboral facilita información sobre procesos selectivos, listas de contratación, concurso de traslados e outras materias xestionadas pola DXFP, e as actividades formativas xestionadas pola EGAP e pola AGASP.</p>
Servizo de información as mulleres 900.400.273	<p>Facilita información e orientación sobre os recursos existentes para cubrir inicialmente as distintas necesidades das mulleres galegas no ámbito territorial da Comunidade Autónoma de Galicia, dirixindo as súas demandas, se procede, ao departamento e/ou administración correspondente.</p> <p>Informa as mulleres nas áreas xurídica, de emprego, de recursos sociais e de atención psicolóxica.</p> <p>O servizo colabora, asemade, a través do desenvolvemento das súas funcións, na prevención, detección e intervención en situacións de posible risco, abuso e maltrato das mulleres.</p> <p>O servizo apoia a derivación das mulleres vítimas de violencia de xénero aos centros de acollida existentes en Galicia, así como a outros centros do resto do territorio nacional, sempre a través das entidades derivantes que se sinalen como tales, e dentro do horario de referencia que se estableza.</p>



Teléfonos integración	Contido
Servizo de información en materia de vivenda	<p>Facilita información básica en materia de vivenda.</p> <p>En concreto informa sobre:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Axudas á promoción privada (adquisición de vivendas usadas, compra de vivendas de protección autonómica, promoción individual para uso propio, etc.),✓ Axudas á rehabilitación e á recuperación do patrimonio construído,✓ Axudas á mellora da habitabilidade das vivendas (infravivenda rural, remate de fachadas, áreas de rehabilitación, subvencións do programa de vivenda en alugueiro, renda básica de emancipación, etc.).
Servizo de información ao agro galego	<p>Facilita información relativa á identificación de gando vacún, ovino e caprino, apicultura, letra Q, influenza aviaria, comunicación e autorización de queimas, detección de niños e individuos de Vespa velutina.</p> <p>Informa sobre as xestións que pode realizar a cidadanía a través da Oficina Agraria Virtual.</p> <p>En xeral proporciona asesoramento e información das actividades e programas xestionadas pola Consellería do Medio Rural.</p>



Teléfonos integración	Contido
Servizo de Información Social 900.333.666. Liña de axuda á Infancia 116111	<p>O <u>teléfono social</u> facilita información e orientación dos recursos existentes para cubrir inicialmente as distintas necesidades dos colectivos de dependentes, persoas maiores ou discapacidade, especialmente á prevención, detección e intervención en situacións de maltrato ou abandono de calquera dos afectados.</p> <p>É un servizo permanente as vinte catro horas do día, todos os días do ano e de carácter gratuíto.</p> <p>A <u>liña de axuda á infancia</u> presta atención profesional, gratuíta e confidencial, aos nenos, nenas e adolescentes, así como a adultos en asuntos relacionados coa protección e defensa dos dereitos de aqueles.</p> <p>O obxecto do servizo é proporcionar:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Axuda aos nenos necesitados de coidados e protección, aos que se lles subministrarán servizos e recursos tendentes a satisfacer as súas necesidades.b) A oportunidade de que os nenos poidan expresar libremente as súas preocupacións, de falar sobre problemas que lles afecten directamente e de avisar a alguén que poida proporcionarlles axuda en caso de urxencia.



Teléfonos integración	Contido
Servizo de información a demandantes e empregadores	<p>Información a demandantes e empregadores.</p> <ol style="list-style-type: none"><u>Atención a demandantes</u>: Nesta liña atenderase aos usuarios interesados nos seguintes temas:<ul style="list-style-type: none">Solicitud de información sobre as ofertas de traballo que se difunden a través dos distintos medios (prensa, TVG, TVE, páxina web,...)Solicitud de información do funcionamento do SPEG e da rede de Oficinas de Emprego.Solicitud de información de políticas activas de emprego dos distintos programas da Consellería de Traballo e Benestar.Atención dun primeiro nivel de reclamacións dos demandantes de emprego.Comprobación da dispoñibilidade de ofertas para todos aqueles demandantes de emprego cos que se contactou previamente.<u>Atención a empregadores</u>: Liña telefónica destinada, basicamente, á recepción de chamadas, en relación a:<ul style="list-style-type: none">Solicitud de información sobre a introdución de ofertas de traballo, o que supón un redireccionamento cara a unha oficina de emprego ou un centro asociado ao Servizo Público de Emprego de Galicia.Solicitud de información sobre as liñas de promoción de emprego e fomento de contratación da Consellería de Traballo e Benestar.Solicitud de información sobre os distintos programas da Consellería de Traballo e Benestar.
Teléfono voluntariado 900.400.800	Facilita información sobre programas de voluntariado xestionados pola Dirección Xeral de Xuventude e Voluntariado. Teléfono gratuíto.



Teléfonos integración	Contido
Teléfono Xove	Facilita información sobre os programas dirixidos á xuventude impulsadas pola Dirección Xeral de Xuventude e Voluntariado: carné xove, bolsas, actividades, emprego, educación, vivenda,etc)
Teléfono de Información afectivo sexual "Quérote"	Facilita información sobre consultas relativas á saúde sexual, impulsando servizos asistenciais de asesoramento e de carácter informativo no tocante a actitudes afectivas, cognitivas e de condutas.
Servizo de información e soporte á xestión da citación na área da Dependencia	Facilita información xeral e concreta sobre o estado de tramitación dos expedientes de discapacidade e xestiona as axendas do persoal técnico avaliador.
Servizo Galego de Apoio á mobilidade persoal 065	Xestiona as demandas de desprazamento efectuadas polas persoas usuarias do servizo galego de apoio á mobilidade persoal para persoas con discapacidade e/ou dependentes, previamente recoñecidas pola Consellería de Traballo e Benestar, así como o tratamento adecuado da demanda, comunicación e atención coas persoas usuarias e coas empresas xestoras do servizo de transporte nas diferentes áreas operativas. Teléfono Gratuito.
Servizo de información e soporte á xestión da citación para o recoñecemento na área de discapacidade	Facilita información xeral e concreta sobre o estado de tramitación dos expedientes de dependencia, así como apoio na xestión de citas.
Servizo de información Turística	Facilita información sobre os servizos e recursos turísticos da Axencia de Turismo de Galicia.
Servizo de información sobre reclamacións de facturación eléctrica	Facilita información relativa ás reclamacións ou discrepancias que se susciten en relación ao contrato de subministración eléctrica ou ás facturacións derivadas deste, que deban ser resoltas administrativamente.



3. Horarios

O horario de atención é de 8 horas a 20 horas, de luns a venres non festivos, excepto os servizos telefónicos correspondentes ás seguintes materias, que informarán durante os períodos que se indican (xeralmente máis amplos) tal e como se detalla:

Servizo	Horario
Información ao agro galego	De luns a venres de 8:00 horas a 20:00 horas Sábados de 8:00 a 17:30 horas
Atención a usuarios do Servizo de Emprego de Galicia (demandantes e empregadores)	De luns a venres de 8:00 horas a 20:00 horas Sábados de 9:00 horas a 14:00 horas
Muller, social e liña de axuda á infancia	24 horas todos os días
Voluntariado	De luns a venres de 8:00 horas a 15:00 horas
Información afectivo sexual "Quérote"	De luns a xoves de 9:00 horas a 14:00 horas e de 16:30 horas a 19:00 horas e venres de 9:00 a 14:00 horas (horario de inverno) De luns a venres de 9:00 a 14:00 (horario de verán)
Centro de control de teleoperación que dá soporte á xestión operativa do Servizo Galego de Apoio á Mobilidade Persoal	De 8:00 horas a 20:00 horas, todos os días

4. Servizos gratuítos

Atendendo aos colectivos aos que vai dirixido, os servizos telefónicos da Muller, Social, Liña de axuda á infancia, Voluntariado e Teléfono 065 son gratuítos. sempre que se chame directamente ao teléfono específico do Servizo.





5. Número de teléfono

- Desde Galicia: 012
- Desde fóra de Galicia: 981 900 643
- Desde o estranxeiro: 00 34 981 900 643

6. Datos estatísticos

Con datos a data **31 de decembro de 2018**, o número de chamadas atendidas dos distintos servizos foron os seguintes:

CHAMADAS ATENDIDAS								
Área	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Mulleres	729	5.076	6.770	5.658	5.571	6.080	5.158	4.736
12	13.604	77.925	72.434	81.000	90.109	102.673	130.430	132.419
Vivenda	2.904	10.734	8.513	8.759	10.516	14.986	17.392	21.145
Quérote +	149	473	176	290	220	186	224	293
Xove	143	762	878	878	667	1.061	1.565	1.695
Voluntariado	1.660	7.778	7.358	3.457	3.301	3.246	2.259	1.849
Emprego Demandantes	3.638	16.528	13.619	12.904	11.434	11.220	11.163	21.411
Emprego Empregadores	1.446	5.877	4.276	4.558	4.046	4.540	4.759	5.241
Social Infancia	239	1.226	1.105	1.062	1.173	1.156	1.159	1.336
Social Outros	513	2.901	1.522	1.717	1.648	2.241	2.016	2.269
65	11.961	50.744	49.192	45.559	26.663	22.498	23.457	24.910
Discapacidade	0	0	0	1.961	8.855	20.772	13.958	13.654
Dependencia	1.820	17.705	12.582	11.528	11.214	14.856	12.580	13.061
OAV-Queimas	5.757	205.560	202.602	151.707	144.215	150.473	123.625	144.772





CHAMADAS ATENDIDAS								
Área	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
OAV-Gandería	36.113	177.013	169.492	160.736	164.591	163.806	170.030	170.886
Turismo					2.331	2.368	5.245	7.430
Factura Eléctrica					334	531	1.417	1.572
TOTAL	80.676	580.302	550.519	491.774	486.888	522.693	526.437	568.679

Os servizos con maior peso, en canto ao número de chamadas, son os referentes a Medio Rural, en concreto, Gandería e Queimas, onde se atende un promedio de 328.501 chamadas ao ano (61,49 % do total de chamadas recibidas). A estas chamadas séguenlle en volume as relativas a Información xeral, con 700.594 chamadas (18,40% do total de chamadas), o Servizo de Apoio á Mobilidade Persoal (Telefono 065) con 254.984, o Servizo de Información a demandantes de empregos con 101.917 chamadas, o Servizo de Dependencia con 95.346 chamadas.

Pola contra, os servizos que non tiveron un fluxo tan importante de chamadas pero sí un valor engadido relevante pola responsabilidade e impacto que supoñen, son os referentes á Muller, cun total de 39.778 chamadas, e a Liña de Atención á Infancia con 8.456.

7. Nivel de Atención

Por outra banda, os niveis de atención telefónica sitúanse nun promedio do 92,41% no período 2015-2018.





8. Implementación de Melloras no Teléfono 012.

Durante a execución deste servizo, foron implementándose melloras que están a redundar nunha maior calidade na prestación do servizo:

No telefono da Muller, o 012 resultou un medio eficaz na posta en marcha de diversos protocolos como o “**Protocolo de Acceso á Rede Galega de Acollemento para Mulleres que sofren Violencia de Xénero**”(a Rede aglutina recursos especializados, residenciais e temporais, que ofrecen acollemento, atención e recuperación ás mulleres que sofren violencia de xénero e as súas fillas e fillos menores), no “**Protocolo de actuación para os casos de traslado de mulleres vítimas da violencia de xénero aos centros de acollida de Galicia**” que se puxo en marcha unha vez asinado o Convenio entre a Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza (Secretaría xeral da Igualdade) e a Federación de Autónomos do Taxi de Galicia (Fegataxi) ou no “**Servizo de Garda Psicolóxica Especializada e Permanente para Mulleres e os seus fillos e fillas menores**”, que sofren violencia de xénero na Comunidade Autónoma de Galicia.





A implantación dunha IVR no servizo de Queimas, (sistema automatizado de atención telefónica) que permite solicitar un permiso de queima as 24 horas os 365 días do ano, permitindo unha maior eficacia no servizo, diminuíndo o número de chamadas en cola e en consecuencia, reducindo drásticamente a taxa de abandono.

A posta en marcha da Sede Electrónica da Xunta de Galicia permitiu ao usuario realizar electrónicamente e en calquera momento, multitude de trámites administrativos, como presentar solicitudes en distintos procedementos, aportar documentación, obter duplicados de solicitudes, consultar as presentacións realizadas, asinar electrónicamente, etc. Neste eido, o 012 colabora dando soporte ao cidadán no emprego, usabilidade e resolución de todas aquelas incidencias relacionadas con esta ferramenta.

Do mesmo xeito, a creación de Oficinas virtuais como a da Consellería de Economía, Emprego e Industria ou a de Medio Rural, permitiu a realización de multitude de trámites por parte das empresas e cidadáns por medios electrónicos, as 24 horas os 7 días da semana, evitando desprazamentos ás oficinas correspondentes e dándolle ao cidadán unha alternativa mais



para a xestión dos seus trámites. Tamén nestes casos, o 012 colabora dando soporte ao cidadán no emprego, usabilidade e resolución de dúbidas ou incidencias que xurdan en relación con este sistema.

9. Outros servizos que ofrece o 012:

Aínda que a maioría dos servizos son de recepción de chamadas, existen algúns deles, como o 065, o Servizo público de Emprego de Galicia (SPEG) e o servizo de Dependencia e Discapacidade que conlevan a realización dun número considerable de chamadas saíntes:

- O servizo de chamadas saíntes do 065 consiste en chamadas de confirmación con empresas de transporte e con usuarios dos servizos de rutas e horarios de autobuses.
- As chamadas referentes ao Servizo Público de Emprego PEG consistentes en chamadas de confirmación cos demandantes de emprego para comprobar a dispoñibilidade nas ofertas ás que estes se presentaron.



- As referentes á dependencia e discapacidade se centran na xestión de citas para a valoración das solicitudes de recoñecemento de discapacidade ou do grado de dependencia.

Así pois as múltiples vantaxes obtidas coa centralización dos servizos, non soamente dende un punto de vista económico senón como mellora na calidade de atención e información cidadá, dan lugar a que a data de hoxe o Teléfono 012 esté consolidado como a referencia telefónica da Xunta de Galicia para o cidadán.

Non debemos pensar no 012 como un mero servizo de información, senón como un punto de contacto de primeiro nivel cos cidadáns, que de maneira crecente incorpórase ao concepto de multicanalidade e incrementa a súa capacidade de xestión e resolución.

10. Valoración do Servizo do 012. Realización de enquisas de satisfacción. Resultado obtido.

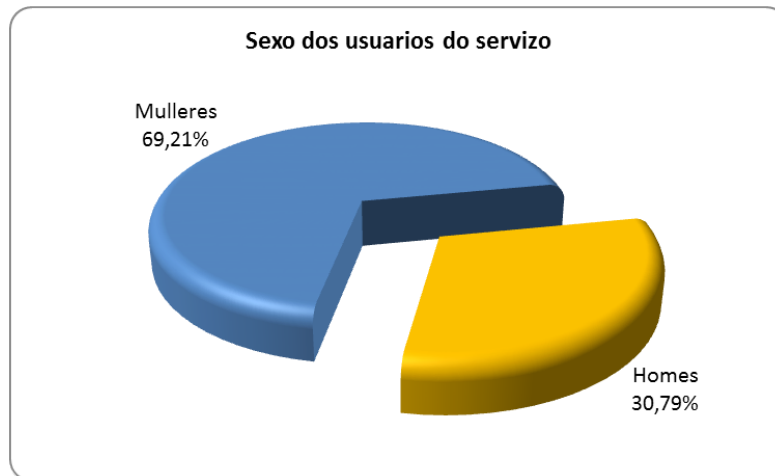
Coa finalidade de medir o grao de satisfacción das persoas usuarias do servizo Telefónico do 012, realizouse recentemente unha enquisa na que se entrevistaron a preto de 400 usuarios, concretamente 393.



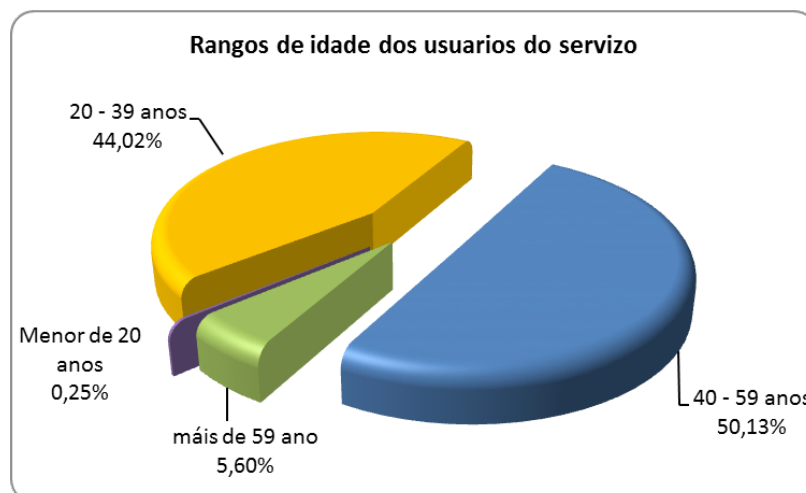
As enquisas realizáronse por dous medios, a través de chamadas telefónicas e vía web.

Dos datos obtidos nas enquisas pódese concluir:

- ✓ o número de mulleres que usan o servizo do 012, duplica ao de homes.

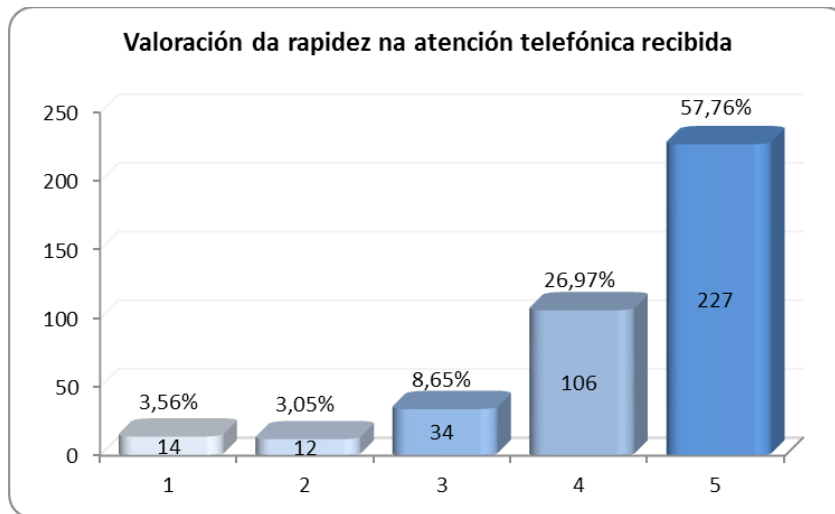


- ✓ Un 50% dos usuarios do servizo se encontran na franxa de idade entre 40 e 59 anos, aproximadamente o 45% na franxa entre os 20 e os 39 e soamente un 5,6% e maior de 59 anos. Houbo un anecdótico 0,25% de enquisas realizadas por menores de 20 anos o que indica que o uso do servizo por parte dos mozos e residual.

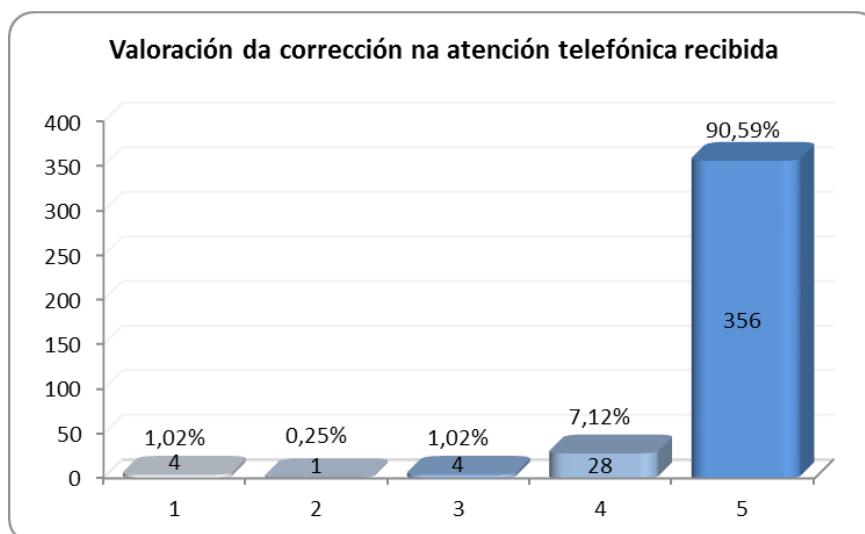




- ✓ O 84,73% dos usuarios aproban con nota a rapidez coa que foron atendidos no servizo e un 57,76%, máis da metade, consideran que a atención telefónica recibida foi moi rápida. Pola contra suspenden a velocidade coa que foron atendidos un 6,61% dos usuarios enquisados e un 3,56% mostra a súa total desconformidade cos tempos da atención telefónica recibida no servizo.

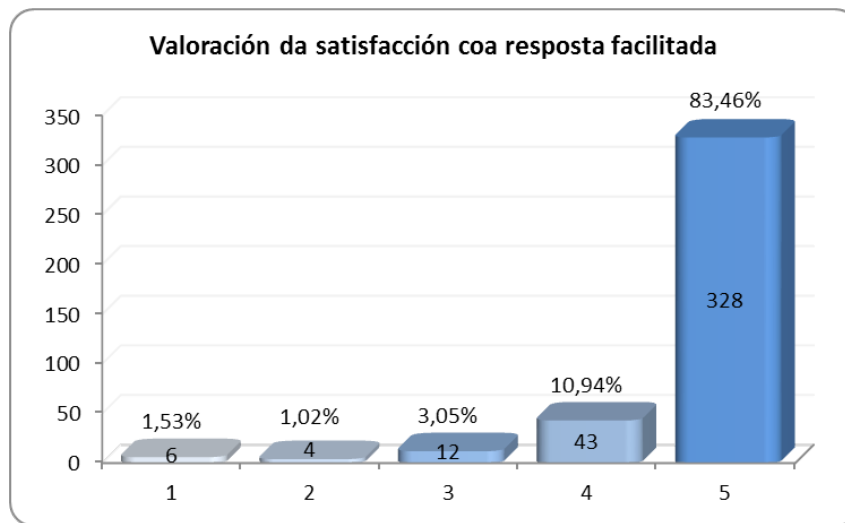


- ✓ Un elevado 90,59% dos enquisados puntúa coa máxima nota a corrección coa que foron atendidos polo persoal do 012, soamente un moi reducido 1,02% dos usuarios considera que a corrección na atención recibida foi moi mala.

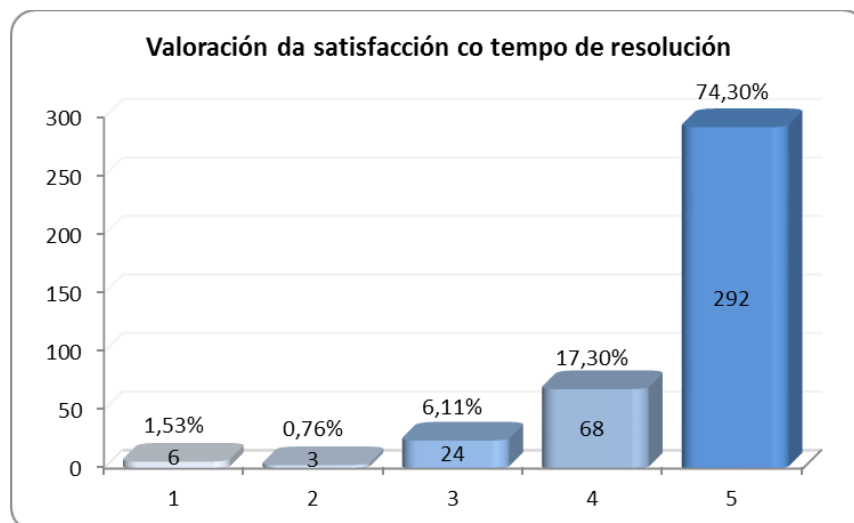




- ✓ No que respecta á satisfacción do cidadán coa resposta recibida do servizo a aproban o 97,18% dos enquisados, e un notable 83,62% quedaron totalmente satisfeitos coa mesma. Soamente un pequeno porcentaxe de 2,26% expresaron a súa total insatisfacción coa resposta recibida.



- ✓ Os enquisados expresaron estar completamente satisfeitos co tempo que tiveron que esperar para a resolución da súa consulta nun 74,30% dos casos, aprobando o tempo de resolución do servizo o 91,60% deles. Un pequeno 1,53% indicaron estar completamente insatisfeitos co tempo que tiveron que esperar.





- ✓ En referencia á derradeira pregunta máis do 80,00% dos enquisados indicaron que non teñen ningunha dúbida en recomendar o servizo do 012, e soamente un 1,53% deles indicaron que en ningunha circunstancia o recomendarían



Resultado obtido:

As enquisas realizadas arrojan unha nota media de **4,65 sobre 5**, o que permite concluír que o Servizo de Atención e Información á Cidadanía (teléfono 012) está a acadar un resultado moi satisfactorio, consolidándose como a referencia telefónica da Xunta de Galicia.