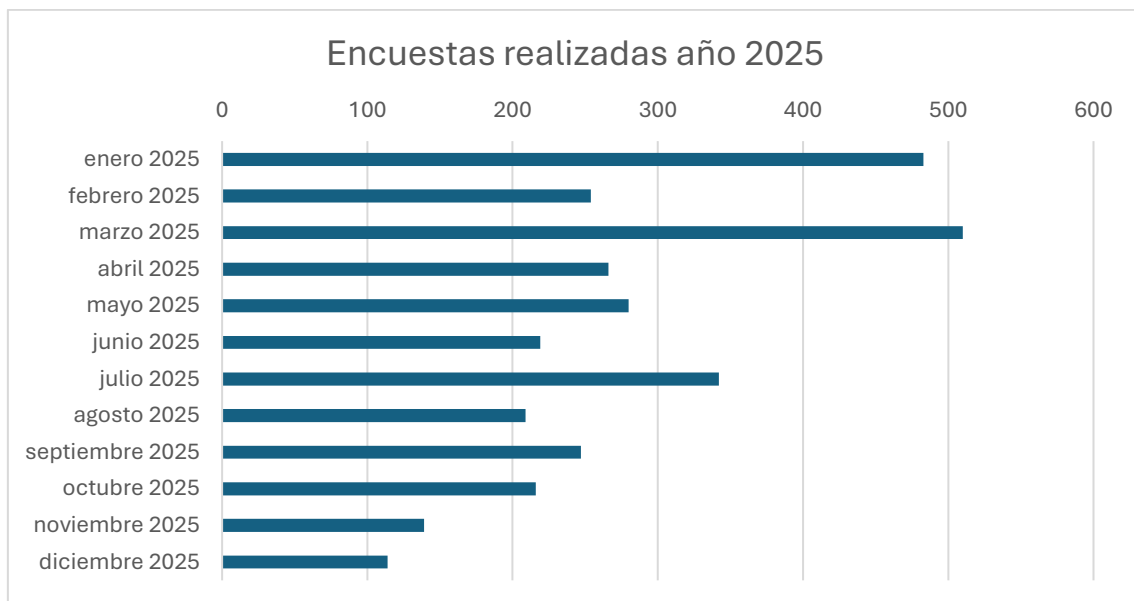


INFORME SOBRE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS SOBRE EL SERVICIO PRESTADO POR EL TELÉFONO ÚNICO DE INFORMACIÓN – 012.

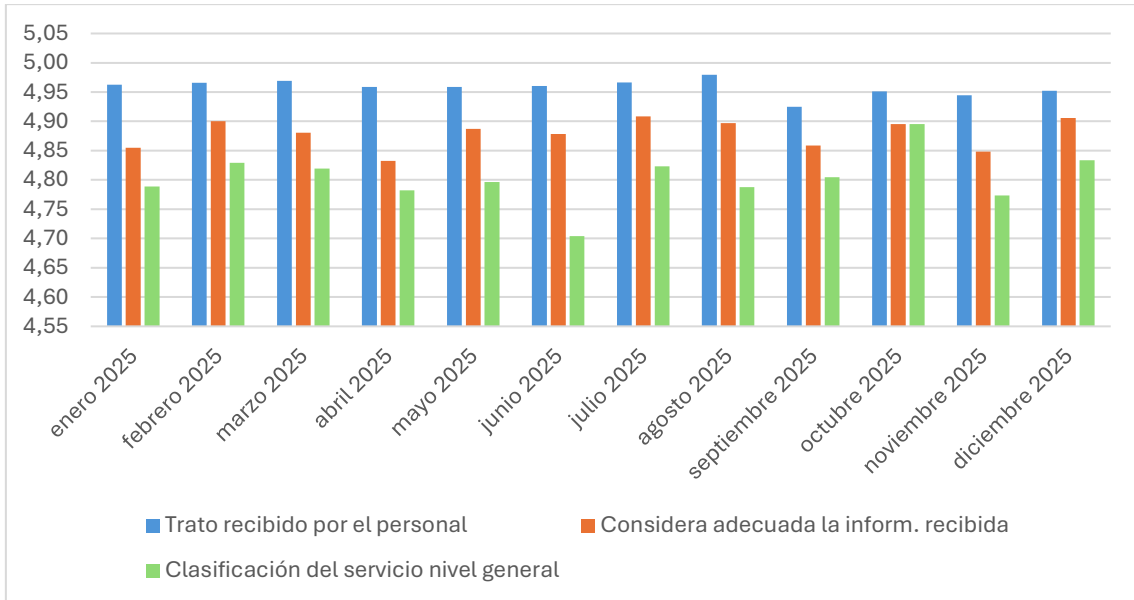
El objetivo de este informe es conocer el nivel de satisfacción general de las personas usuarias del Teléfono Único de Información 012, así como ofrecer los resultados en cada una de las áreas de satisfacción establecidas en la Carta de Servicios del Teléfono Único de Información, identificando los aspectos más y menos valorados.

Todas las encuestas son realizadas mediante el sistema automatizado de SALESFORCE. Se trata de un sistema automático que cumplimenta las respuestas ofrecidas por la persona llamante a través del teléfono, permitiendo que las personas usuarias que lo deseen, puedan responder a las preguntas sobre el servicio de atención telefónica mediante reconocimiento de voz en cada llamada realizada.

El número total de encuestas realizadas durante el año 2025 es de 3.279, teniendo el siguiente desglose por meses:



En cuanto a las tres preguntas principales realizadas en las encuestas que se refieren al trato recibido por parte del personal informador del Teléfono Único de Información 012, si se considera adecuada la información recibida en la llamada y como calificaría el servicio a nivel general, las puntuaciones mínimas obtenidas van desde el 4,70 sobre 5 y puntuación máxima de 4,98 sobre 5, tal y como se aprecia en el siguiente gráfico.



En cuanto a la pregunta de la encuesta sobre si las personas encuestadas consideran debidamente identificada a la persona informadora que les ha atendido, los resultados de la encuesta reflejan un mínimo de 87,95% en el mes de diciembre y un máximo de 96,08% en el mes de noviembre.

