



El telèfon 012 compleix 20 anys amb més de 34 milions de trucades ateses

- **En dues dècades, el catàleg de serveis oferts a través del 012 s'ha ampliat fins a superar la trentena**
- **L'any 2018, els usuaris van valorar amb un 4,7 sobre 5 la satisfacció amb l'atenció rebuda**

Aquest mes de gener es celebra el 20è aniversari del telèfon 012, que ofereix informació general dels serveis i actuacions de la Generalitat de Catalunya, així com suport en la realització de tràmits en línia. En aquests vint anys, s'han atès més de 34 milions de trucades i s'ha passat d'atendre consultes de caràcter administratiu a oferir més de 30 serveis especialitzats, com ara tràmits, gestions, assessorament i resolució de consultes sobre temàtiques relatives a la Generalitat.

L'expansió de l'ús d'Internet ha fet que en els darrers anys el nombre de trucades al 012 hagi disminuït. Tanmateix, s'ha incrementat el temps de durada de les trucades, ja que les consultes són més complexes i requereixen gestions i assessorament especialitzats.

Atenció personalitzada i tecnologies punteres

El telèfon d'atenció ciutadana de Catalunya va començar a operar el gener de l'any 1999, arran d'una norma europea que establia que el número assignat als telèfons d'atenció ciutadana s'havia d'homogeneïtzar a tota la UE. El 17 de novembre del 1998, el Govern de la Generalitat va acordar la seva creació.

El model conceptual del 012 es basa en una atenció personalitzada, amable, receptiva, empàtica i resolutiva. L'escolta activa de les trucades facilita l'observació i l'anàlisi de les necessitats i dels desitjos dels usuaris. En aquest sentit, la tendència a introduir millores per oferir una resposta eficient i alhora humana i propera als usuaris ha estat incremental. A més, s'han incorporat eines i tecnologies punteres, com ara l'assistent virtual o l'atenció a través de la missatgeria instantània de Telegram (un servei que, de retruc, ha facilitat l'accés de les persones sordes al 012). Totes aquestes millores s'han traduït en un índex de satisfacció molt elevat per part dels usuaris, amb una qualificació de 4,7 sobre 5 l'any 2018.



Cap a un model omnicanal

La Direcció General d'Atenció Ciutadana, adscrita a la Secretaria de Difusió i Atenció Ciutadana, és la unitat responsable de la prestació dels serveis d'atenció ciutadana, i treballa per integrar els tres canals de comunicació (digital, telefònic i presencial) per tal que tothom triï el canal que li resulti més senzill i útil. El 012 s'emmarca en aquest model global d'atenció ciutadana, dissenyat per dirigir-se cap a un model omnicanal on el ciutadà, gràcies al coneixement ofert a través dels diferents canals, pugui tenir una actitud més crítica i cívica en una societat més oberta i lliure. Un ciutadà apoderat que esdevingui determinant per definir les polítiques i serveis públics del país.

Més informació a: <http://web.gencat.cat/ca/contacte/012>