

# Estudio de Satisfacción Ciudadana



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

Conselleria de Transparència,  
Responsabilitat Social,  
Participació i Cooperació



# Contenido

- Introducción
- Objetivos
- Metodología
  - Variables de segmentación
  - Trabajo de campo
- Resultados
  - Perfil de los Usuarios
  - Comportamiento de los Usuarios
  - Nivel de Satisfacción
  - Engagement con el servicio
- Conclusiones



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

Conselleria de Transparència,  
Responsabilitat Social,  
Participació i Cooperació

# Introducción

La mejora continua de la calidad de los servicios públicos que presta la Generalitat es uno de los objetivos básicos de la política del Consell, este objetivo va ligado estrechamente con la atención a la ciudadanía; por lo que, desde la Generalitat se reafirma el compromiso para elevar los niveles de calidad en la prestación de servicios públicos, y dentro del plan de mejora se encuentra **la medición de la calidad y satisfacción de los servicios prestados.**

El objetivo principal de este proyecto es el de **conocer de manera real el nivel de satisfacción que tienen las personas ante el servicio de atención ciudadana prestado por la Generalitat, mediante la oficinas PROP distribuidas por toda la Comunidad.**



Las oficinas PROP centralizan la información administrativa de la Generalitat y tienen como objetivo principal el ayudar a los ciudadanos a obtener información completa, fiable y al día, garantizando la absoluta confidencialidad sobre las consultas de información de los ciudadanos y las respuestas que han obtenido.

# Introducción

Los servicios que prestan las oficinas PROP son:

- ✓ Facilitan a los ciudadanos información general sobre cualquier trámite o procedimiento que pueda o tenga que realizarse ante la Administración de la Generalitat, así como también sobre las ofertas de empleo público.
- ✓ Facilitan de forma gratuita impresos oficiales para iniciar o realizar trámites o procedimientos de forma que estos puedan completarse en una sola visita.
- ✓ Información sobre el estado de tramitación de expedientes relacionados con subvenciones de planes de vivienda, tarjetas de transporte, cálculo del impuesto de transmisiones de vehículos.
- ✓ Informan sobre la organización, competencias, dirección, teléfono, fax y dirección electrónica de las unidades administrativas de la Generalitat, así como también sobre los horarios de atención y el registro de documentos.
- ✓ Organizan, a través de un sistema informatizado, la asignación de turnos de atención de forma que se minimiza el tiempo de espera y se garantiza el direccionamiento correcto de los ciudadanos a cualquiera de las unidades administrativas autonómicas y, en su caso, municipales, que se encuentran ubicadas en la oficina.
- ✓ Facilitan a los ciudadanos y ciudadanas, a través del registro municipal instalado en la propia oficina, la presentación y el registro de los documentos dirigidos a la Generalitat, a la Administración del Estado o al ayuntamiento en el que ella se encuentra.
- ✓ Consulta del Diari Oficial de la Generalitat Valenciana (DOGV).

# Objetivos del estudio

Como se menciona anteriormente, **el objetivo principal de este proyecto es la medición de la calidad y satisfacción del servicio de Atención al ciudadano en las oficinas PROP**, mediante encuestas y su posterior análisis, esto se logra mediante los siguientes objetivos específicos:

- Conocer de forma detallada el perfil de los usuarios de las oficinas.
  - Mediante las variables de segmentación sociodemográfica será posible identificar el perfil de los ciudadanos que asisten a las oficinas
- Identificar las áreas de consulta, los motivos y la frecuencia de asistencia a las oficinas PROP.
  - Analizar las variables de área, motivos y frecuencia de uso con la finalidad de observar el comportamiento de los usuarios del servicio prestado por la Conselleria.
- Medir los niveles de satisfacción que tienen los usuarios con el servicio de manera general, y diversos atributos relacionados al servicio de atención presencial.
  - Se obtendrán las notas que obtiene el servicio de manera global así como de los atributos específicos medibles del servicio, con la finalidad de conocer los puntos fuertes y los que ofrecen oportunidades de mejora identificados en las oficinas PROP.

# METODOLOGÍA



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

Conselleria de Transparència,  
Responsabilitat Social,  
Participació i Cooperació

# Metodología

**Instrumento:** Para lograr los objetivos marcados en este proyecto, se realiza un trabajo de aplicación de encuestas mediante un **cuestionario** elaborado y aportado por la Generalitat.

**Técnica:** La aplicación de encuestas se ha realizado mediante la técnica **TAPI** (Tablet Assisted Personal Interview), reforzado con un software de aplicación de encuestas para la recolección de los datos.

## Distribución Muestral:

**Universo**

Personas usuarias del servicio de atención presencial PROP, (mayores de edad)

**Cálculo**

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{e^2}$$

Error muestral:  $\pm 2,31$   
 Población: Infinita  
 Intervalo de Confianza: 99%\*  
 \*(2,575 sigmas)

**Tamaño Muestral**

2916 encuestas

**Tipo de muestreo:** Por cuotas.

**Fechas de trabajo de campo:** Del 18 de Marzo al 17 de Abril.

Marzo 2019							Abril 2019						
Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb	Dom	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb	Dom
				1	2	3	1	2	3	4	5	6	7
4	5	6	7	8	9	10	8	9	10	11	12	13	14
11	12	13	14	15	11	12	15	16	17	18	19	15	16
18	19	20	21	22	13	14	22	23	24	25	26	17	18
25	26	27	28	29	15	16	29	30					

## VARIABLES DE SEGMENTACIÓN

Gracias a la esquematización del cuestionario implementado, es posible realizar un análisis segmentando la información en diferentes bloques, lo cual posteriormente facilita la identificación de los perfiles y el comportamiento y/o motivación de los ciudadanos para el uso de este servicio.

### SEGMENTACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA



#### Género

Masculino  
Femenino

#### Edad

De 18 a 29  
De 30 a 44  
De 45 a 64  
De 65 años y más



#### Nivel Educativo

Menos de primarios  
Primarios o EGB  
FP-BUP-COU-ESO  
Universitarios medios  
Universitarios superiores

#### Provincia

Alicante  
Castellón  
Valencia  
Otro



#### Ocupación



Estudiante exclusivamente  
Labores del hogar exclusivamente  
Parado o buscando empleo  
Jubilado/a Pensionista

Trabajador/a por cuenta propia  
Trabajador/a por cuenta ajena  
Cuidador/a





## VARIABLES DE SEGMENTACIÓN

### SEGMENTACIÓN MEDIANTE VARIABLES DE COMPORTAMIENTO Y USO



#### Frecuencia de Uso

- ✓ Todos los días
- ✓ 2 ó 3 días por semana
- ✓ Un día a la semana
- ✓ Cada 15 días
- ✓ 1 vez al mes
- ✓ 2 ó 3 veces al año
- ✓ 1 vez al año
- ✓ Menos de 1 vez al año
- ✓ Primera visita



#### Motivos

- Solicitar Información y/o asesoramiento para trámites telemáticos
- Solicitar información y/o asesoramiento para otros trámites
- Informarse sobre expedientes o trámites ya iniciados
- Consultar sobre escritos y/o comunicaciones recibidas
- Presentar quejas, sugerencias o agradecimientos
- Información sobre pago de facturas, tasas, impuestos
- Solicitud de ayudas, becas, subvenciones

## Área de Consulta



Administración Local  
 Agricultura, Ganadería, Pesca  
 Comercio  
 Consumo (Atención al consumidor, Inspecciones, Ayudas)  
 Cooperación y Solidaridad  
 Cultura  
 Deportes  
 Ocupación pública (oposiciones, bolsas de trabajo...)  
 Trabajo: (desempleo, convenios colectivos, huelgas, sindicatos)  
 Enseñanza  
 Hacienda  
 Industria y Energía  
 Infraestructuras y Obras Públicas  
 Investigación Científica y Desarrollo Tecnológico  
 Justicia (Uniones de hecho, ayuda víctimas delitos, juicios)  
 Juventud  
 Medio Ambiente y desarrollo sostenible  
 Mujer  
 Participación Ciudadana (asociaciones, fundaciones, colegios profesionales)  
 Política Lingüística  
 Sanidad  
 Protección personas bienes (espectáculos, establecimientos públicos...)  
 Servicios Sociales (Dependencia, Diversidad funcional, etc.)  
 Transportes  
 Turismo  
 Urbanismo y Vivienda

## VARIABLES DE SEGMENTACIÓN

### SEGMENTACIÓN MEDIANTE VARIABLES DE COMPORTAMIENTO Y USO

#### Calidad de asistente



- ✓ Persona física
- ✓ En representación de persona física
- ✓ En representación de persona jurídica
- ✓ En representación de Comunidad de Vecinos.



#### Oficina a la que asiste

#### Valencia

- PROP LA CIGÜEÑA
- PROP VALENCIA CIUDAD ADMINISTRATIVA
- PROP I
- PROP LLÍRIA
- PROP SAGUNTO
- PROP ONTINYENT
- PROP XÀTIVA
- PROP ALZIRA
- PROP PUERTO DE SAGUNTO
- PROP REQUENA

#### Castellón

- PROP GANDIA-LA SAFOR
- PROP CASTELLÓN CASA DE LOS CARACOLES
- PROP CASTELLÓN AV. DEL MAR
- PROP CASTELLÓN HERMANOS BOU
- PROP SEGORBE
- PROP VILA-REAL
- PROP VINARÒS

#### Alicante

- PROP ALICANTE TORRE DE LA GENERALITAT
- PROP ALICANTE CHURRUCA
- PROP ELX
- PROP ALCOI
- PROP ELDA
- PROP BENIDORM FOIETES
- PROP ORIHUELA
- PROP DENIA
- PROP TORREVIEJA

## TRABAJO DE CAMPO

Como instrumento, se utilizó un cuestionario especialmente elaborado para medir diversas características específicas del servicio de las Oficinas PROP, este servicio es una red de atención presencial, distribuida estratégicamente en toda la comunidad y su principal objetivo es acercar los servicios de la Generalitat a la ciudadanía. Las oficinas PROP son de dos tipos, mixtas en las cuales se prestan servicios de entidades locales y forman una colaboración con las mismas, y por otro lado están las propias, que solo prestan los servicios de la Generalitat.

La muestra se ha calculado en base a los datos del año 2018, sin embargo por razones ajenas al estudio se han eliminado de la distribución la oficina PROP II que ha cerrado y la oficina mixta de Morella, por poca afluencia y enfermedad de la persona responsable. A su vez, dadas las fechas de festividades y la falta de campañas abiertas, la afluencia en las oficinas no ha sido como la esperada, a continuación se muestra la distribución de la muestra calculada, y la obtenida con el trabajo de campo.



## TRABAJO DE CAMPO

NÚM.	PROV	TIPO	OFICINA	Muestra	Obtenidas
1	V	Propia	PROP LA CIGÜEÑA	38	41
2	V	Propia	PROP VALENCIA CIUDAD ADMINISTRATIVA	413	420
3	V	Propia	PROP I	648	533
4	V	Mixta	PROP LLÍRIA	30	29
5	V	Mixta	PROP SAGUNTO	35	36
6	V	Mixta	PROP ONTINYENT	64	66
7	V	Mixta	PROP XÀTIVA	58	57
8	V	Mixta	PROP ALZIRA	43	42
9	V	Mixta	PROP PUERTO DE SAGUNTO	120	116
10	V	Mixta	PROP REQUENA	53	49
11	V	Mixta	PROP GANDIA-LA SAFOR	73	65
12	C	Propia	PROP CASTELLÓN CASA DE LOS CARACOLES	143	148
13	C	Propia	PROP CASTELLÓN AV. DEL MAR	172	173
14	C	Propia	PROP CASTELLÓN HERMANOS BOU	207	205
15	C	Mixta	PROP SEGORBE	54	51
16	C	Mixta	PROP VILA-REAL	42	42
17	C	Mixta	PROP VINARÒS	68	66
18	A	Propia	PROP ALICANTE TORRE DE LA GENERALITAT	88	120
19	A	Propia	PROP ALICANTE CHURRUCA	119	29
20	A	Propia	PROP ELX	184	181
21	A	Mixta	PROP ALCOI	30	34
22	A	Mixta	PROP ELDA	30	34
23	A	Mixta	PROP BENIDORM FOIETES	38	38
24	A	Mixta	PROP ORIHUELA	103	104
25	A	Mixta	PROP DENIA	30	35
26	A	Mixta	PROP TORREVIEJA	30	28
TOTAL				2916	2742

La oficina de Alicante, Churruca, se ha visto afectada por la falta e afluencia durante la temporalidad de la primera oleada, por lo que se han aumentado el número de encuestas de la oficina propia Torre de la Generalitat.

Se ha procurado cubrir las cuotas mínimas en todas las oficinas para que ninguna pierda representatividad a la hora de hacer el análisis.

Con el trabajo de campo se ha obtenido un 94% de respuesta ante el tamaño muestral esperado.

# RESULTADOS



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

Conselleria de Transparència,  
Responsabilitat Social,  
Participació i Cooperació



## **CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS**

Análisis descriptivo de la muestra  
Perfil sociodemográfico del usuario



## **COMPORTAMIENTO DEL USUARIO**

Áreas de consulta  
Motivos de consulta  
Frecuencia de uso del servicio



## **ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA**

Satisfacción global  
Satisfacción por atributos



## **ENGAGEMENT OFICINAS PROP**

Resolución y experiencia del usuario  
Medios y Canales de atención  
Calidad de mejora continua



# RESULTADOS

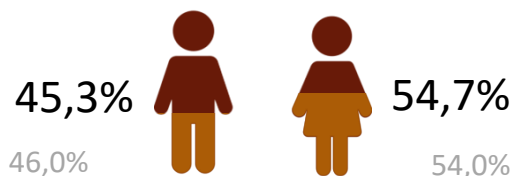
## **CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS**

Distribución de los entrevistados por variables sociodemográficas  
Perfil sociodemográfico del usuario

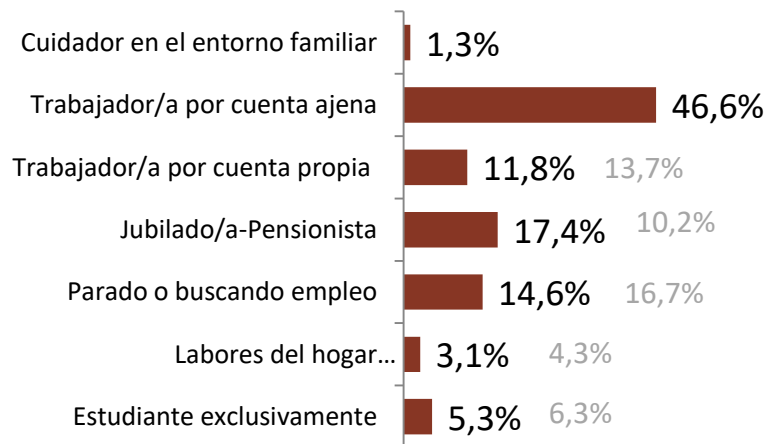
## CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Análisis descriptivo de la muestra

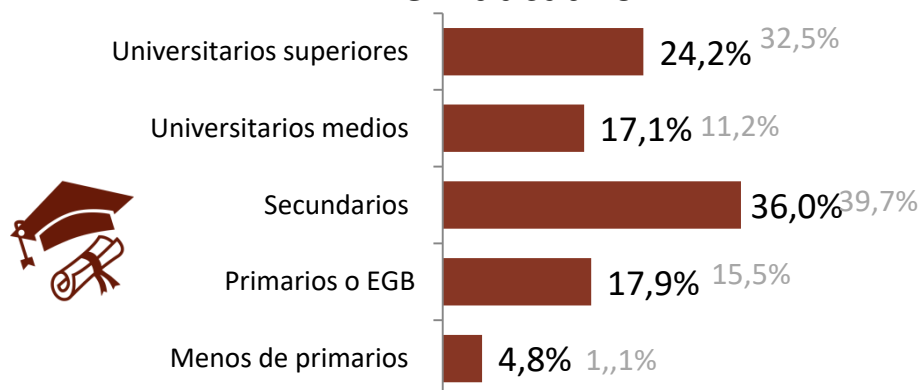
### Género



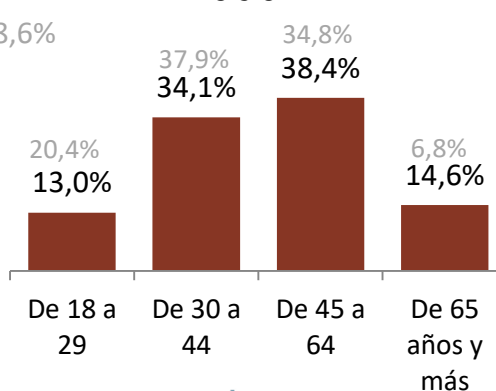
### Ocupación



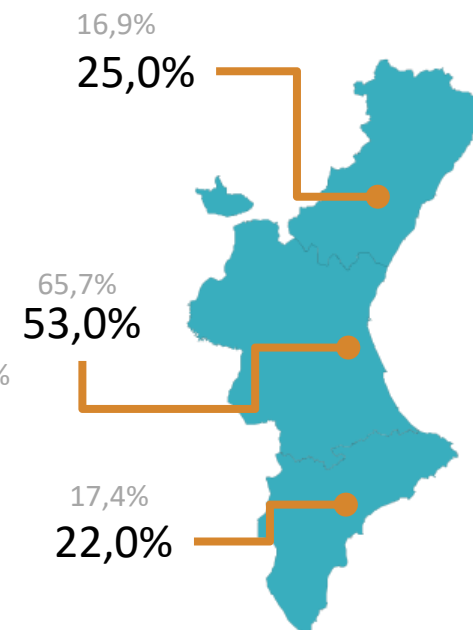
### Nivel Educativo



### Edad



### Provincia



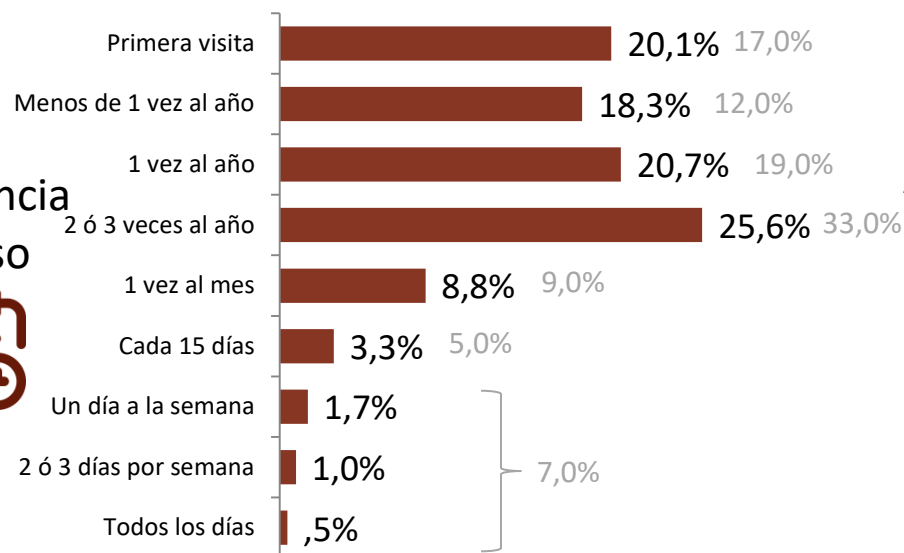
Resumen: más de las mitad de los usuarios son **mujeres**, las personas que utilizan el servicio, en su mayoría tienen **estudios secundarios o superiores**, la mayoría de los usuarios se encuentran en la provincia de **Valencia**, la mitad de los usuarios encuestados son **trabajadores por cuenta ajena**, **seguido de personas en paro o en búsqueda de empleo**, y más de la mitad de los usuarios **tienen 44 años o menos**.



## CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

### Análisis descriptivo de la muestra

#### Frecuencia de uso

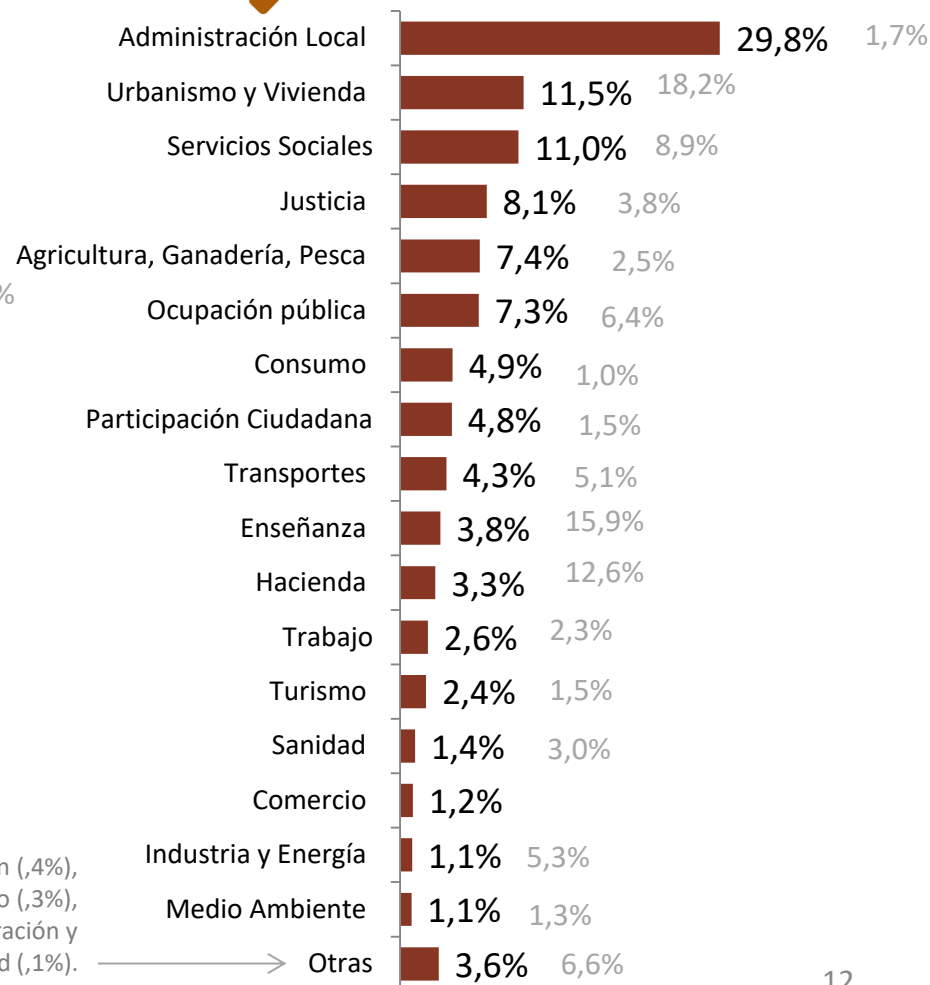


Resumen: más de la mitad de los encuestados asisten **2 o 3 veces al año o menos**, las áreas con más consultas y por tanto las más significativas han sido **Administración Local, Urbanismo y Vivienda, Servicios Sociales, Justicia, Agricultura Ganadería y Pesca, y Ocupación Pública.**

Mujer (,9%), Cultura (,8%), Protección (,4%), Infraestructura (,3%), Investigación y Desarrollo (,3%), Deportes (,2%), Política lingüística (,1%), Cooperación y Solidaridad (,1%).



### Áreas de consulta



## CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

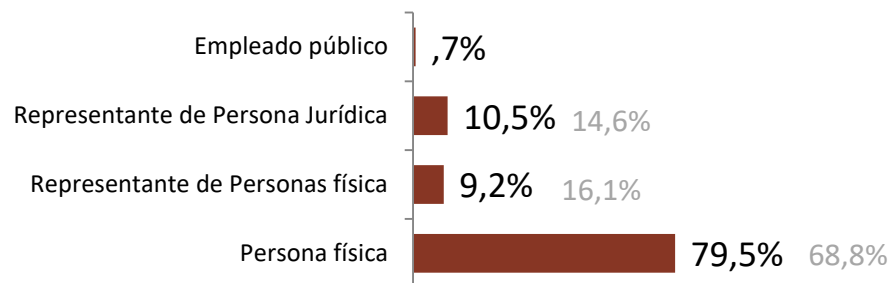
### Análisis descriptivo de la muestra



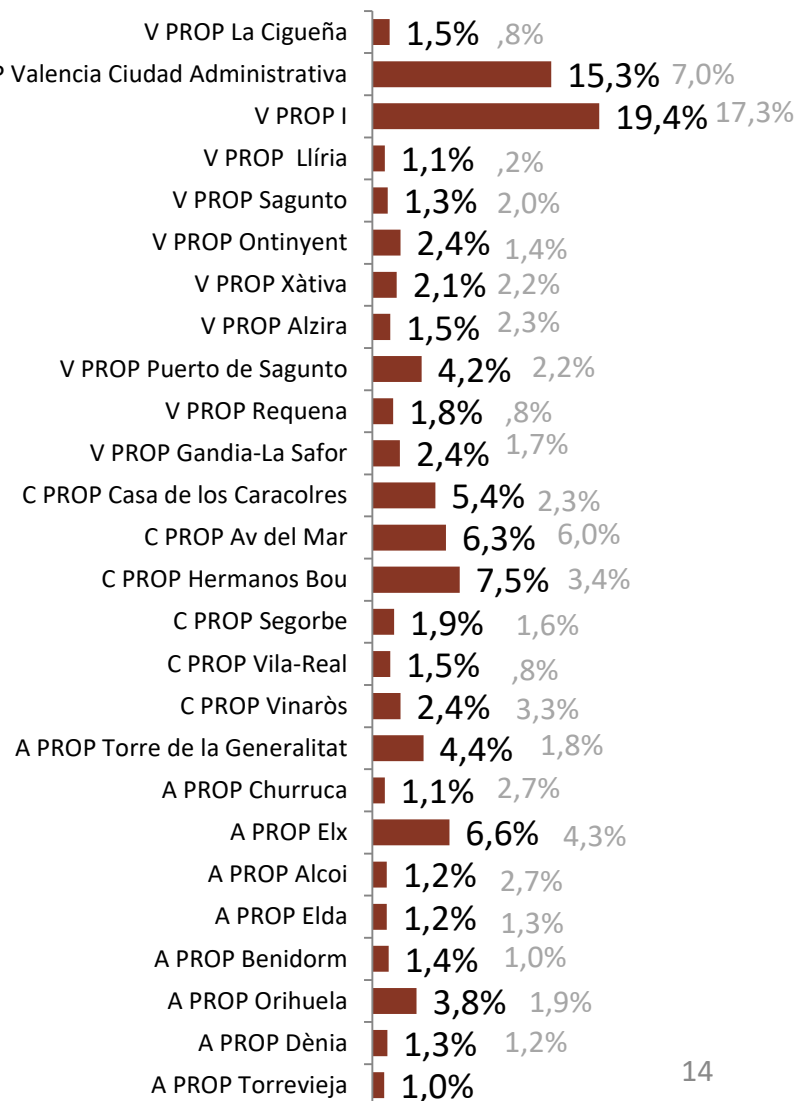
Resumen: La principal razón por la que los ciudadanos acuden a las oficinas es el **solicitar información y/o asesoramiento para tramites no telemáticos**, el segundo motivo es para obtener **información sobre expedientes o trámites ya iniciados**. Cabe señalar, que los ciudadanos pueden hablar por más de un motivo por lo que en esta gráfica se encuentran reflejados todos los motivos por los que las personas han acudido a las oficinas.

## CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

### Análisis descriptivo de la muestra

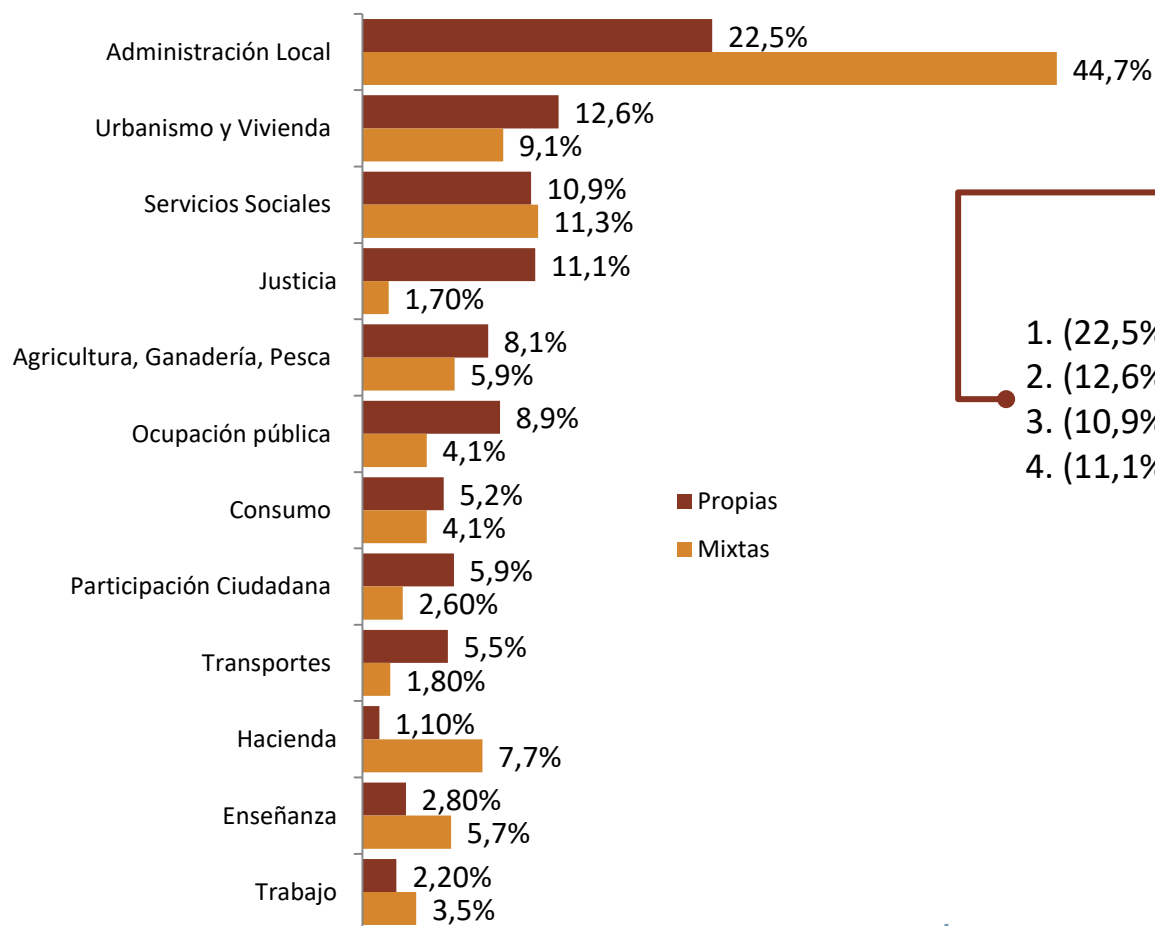


Resumen: El 79% de las personas que visitan las oficinas PROP, acuden en calidad de personas físicas. En el gráfico de las oficinas se observa la distribución de la participación de la ciudadanía en este estudio.



## CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

### Análisis descriptivo de la muestra



- Oficinas Propias
1. (22,5%) Administración Local
  2. (12,6%) Urbanismo y Vivienda
  3. (10,9%) Servicios Sociales
  4. (11,1%) Justicia

- Oficinas Mixtas
1. (44,7%) Administración Local
  2. (11,3%) Servicios Sociales
  3. (9,1%) Urbanismo y Vivienda
  4. (7,7%) Hacienda

## CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Perfil sociodemográfico: Género

### Áreas más consultadas

Administración Local (27,8%)  
 Agricultura, Ganadería y Pesca (12,2%)  
 Urbanismo y Vivienda (11,1%)

### Motivos de consulta

Información para otros trámites (34,4%)  
 Presentar y registrar documentación para la Generalitat (33,7%)  
 Presentar y registrar documentos para otras Administraciones públicas (15,3%)

### Frecuencia de uso

2 o 3 veces al año (24,0%)  
 1 vez al año (21,2%)  
 Menos de una vez al año (20,3%)

### Áreas más consultadas

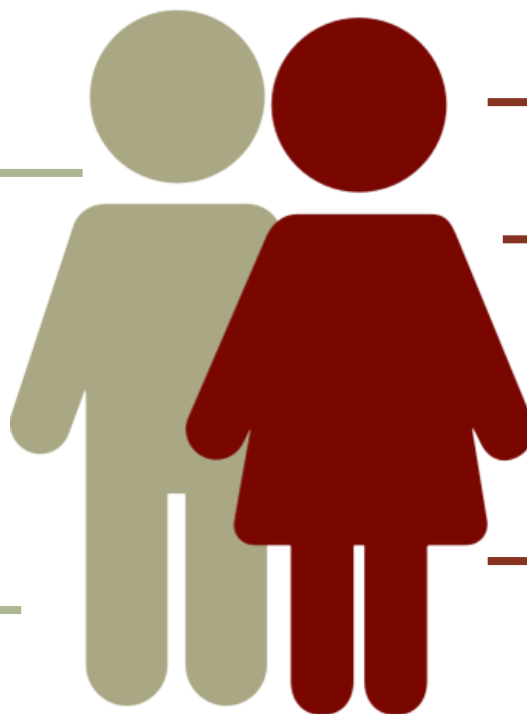
Administración Local (31,4%)  
 Urbanismo y Vivienda (11,8%)  
 Servicios Sociales (12,8%)

### Motivos de consulta

Presentar y registrar documentación para la Generalitat (34,5%)  
 Información para otros trámites (34,4%)  
 Presentar y registrar documentos para otras Administraciones públicas (19,5%)

### Frecuencia de uso

2 o 3 veces al año (26,9%)  
 Primera visita (20,9%)  
 1 vez al año (20,2%)



## CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Perfil sociodemográfico: Edad



Áreas más consultadas

Administración Local (31,6%)  
 Urbanismo y Vivienda (10,6%)  
 Justicia(10,0%)

Administración y Local(28,8%)  
 Servicios Sociales (12,7%)  
 Urbanismo y Vivienda (12,2%)

Administración y Local(28,3%)  
 Servicios Sociales (18,3%)  
 Urbanismo y Vivienda (12,8%)

Motivos de consulta

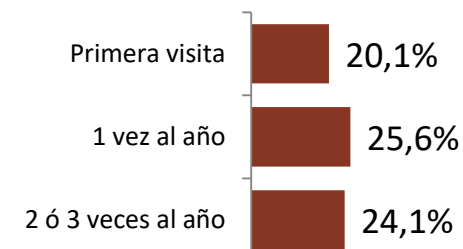
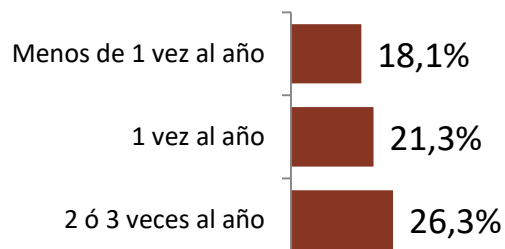
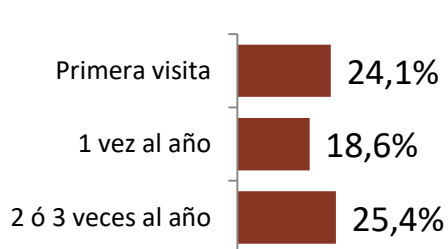


Presentar docs. para la Generalitat (34,2%)  
 Información para otros trámites (32,9%)  
 Presentar docs. Para otras Admins. (19,0%)

Presentar docs. para la Generalitat (35,4%)  
 Información para otros trámites (33,0%)  
 Presentar docs. Para otras Admins. (17,7%)

Información para otros trámites (41,9%)  
 Presentar docs. para la Generalitat (30,6%)  
 Asesoramiento trámites telemáticos (15,3%)

Frecuencia de uso



# Resultados

## CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Perfil sociodemográfico: Nivel Educativo

### < Primarios

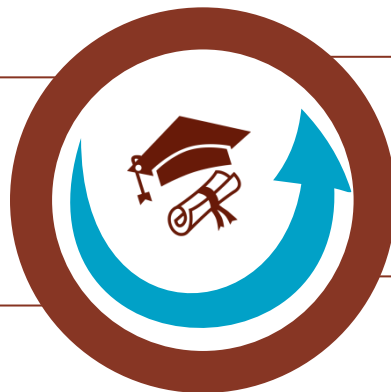
Servicios Sociales (33,1%)  
 Administración Local (22,3%)  
 Consumo (10,0%)

Solicitar información otros trámites  
 Solicitar ayudas, becas, subvenciones  
 Solicitar información de tramites telemáticos

### Primarios/EGB

Administración Local (27,6%)  
 Servicios Sociales (18,2%)  
 Agricultura, Ganadería y Pesca (14,9%)

Solicitar información otros trámites  
 Presentar documentos para la Generalitat  
 Presentar documentos para otras Administraciones Públicas



### FP/BUP/COU/ESO

Administración Local (30,5%)  
 Urbanismo y Vivienda (12,6%)  
 Servicios Sociales (9,3%)

Solicitar información otros trámites  
 Presentar documentos para la Generalitat  
 Presentar documentos para otras Administraciones Públicas

### Universitarios Superiores

Administración Local (29,6%)  
 Justicia (14,0%)  
 Ocupación Pública (10,6%)

Presentar documentos para la Generalitat  
 Solicitar información otros trámites  
 Presentar documentos para otras Administraciones Públicas

### Universitarios Medios

Administración Local (32,8%)  
 Urbanismo y Vivienda (10,5%)  
 Ocupación Pública (10,5%)

Presentar documentos para la Generalitat  
 Solicitar información otros trámites  
 Presentar documentos para otras Administraciones Públicas

## CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

### Perfil sociodemográfico: Ocupación

#### Áreas más consultadas

**Estudiante**  
 Administración (30,6%)  
 Ocupación Publica (18,1%)  
 Enseñanza(16,7%)

**Estudiante**

**Labores del hogar**

Servicios Sociales (48,9%)  
 Administración (17,0%)  
 Urbanismo (14,9%)

**Parado/  
Buscando  
empleo**

Administración (24,5%)  
 Servicios Sociales (23,5%)  
 Urbanismo (20,6%)

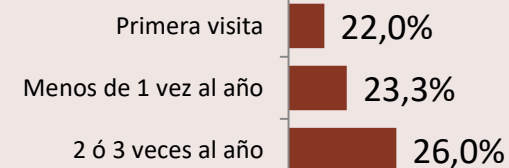
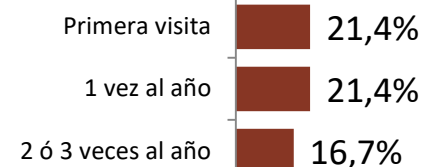
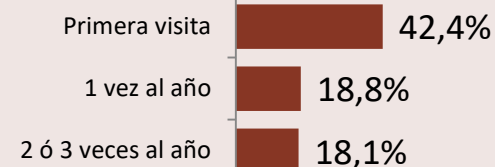
#### Motivos de consulta

- Documentación para la Generalitat (38,2%)
- Solicitar información otros trámites (27,8%)
- Documentación para otras administraciones publicas. (16,7%)

- Solicitar información otros trámites (40,5%)
- Solicitud de ayudas, becas o subvenciones. (23,8%)
- Documentación para la Generalitat (19,0%)

- Solicitar información otros trámites (40,5%)
- Información sobre trámites ya iniciados (25,0%)
- Solicitud de ayudas, becas, subvenciones (15,3%)


#### Frecuencia de uso





# Resultados

**Jubilad@ Pensionista**

Áreas más consultadas 

- Administración (27,9%)
- Servicios Sociales (20,2%)
- Urbanismo (13,7%)

**Trabajador por cuenta propia**


- Administración (25,2%)
- Agricultura... (10,9%)
- Urbanismo (10,6%)

**Trabajador por cuenta ajena**

- Administración (31,3%)
- Urbanismo (11,3%)
- Justicia (10,1%)

**Cuidador entorno familiar**

- Administración (37,1%)
- Servicios Sociales (25,7%)
- Urbanismo (11,4%)

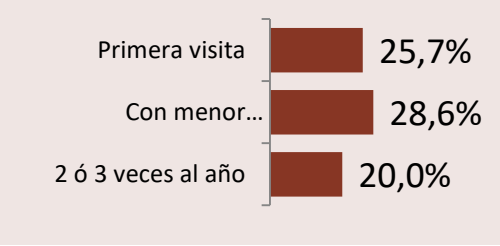
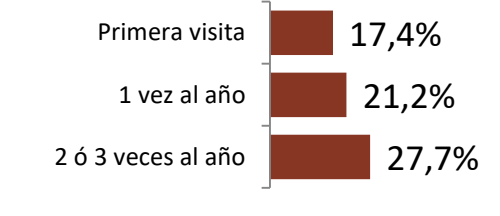
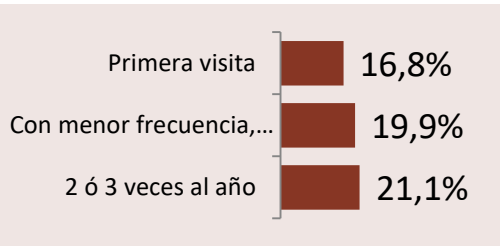
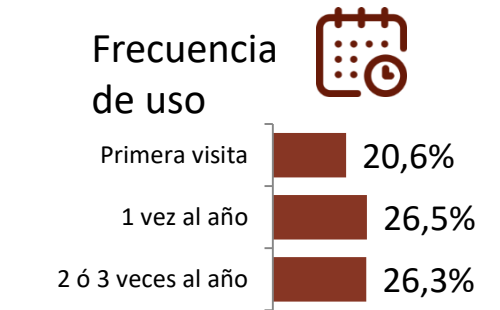
Motivos de consulta 

- Solicitar información otros trámites (41,8%)
- Documentación para la Generalitat (32,1%)
- Asesoramiento trámites telemáticos (15,5%)

- Solicitar información otros trámites (34,5%)
- Documentación para la Generalitat (34,5%)
- Documentación para otras Administraciones públicas (18,0%)

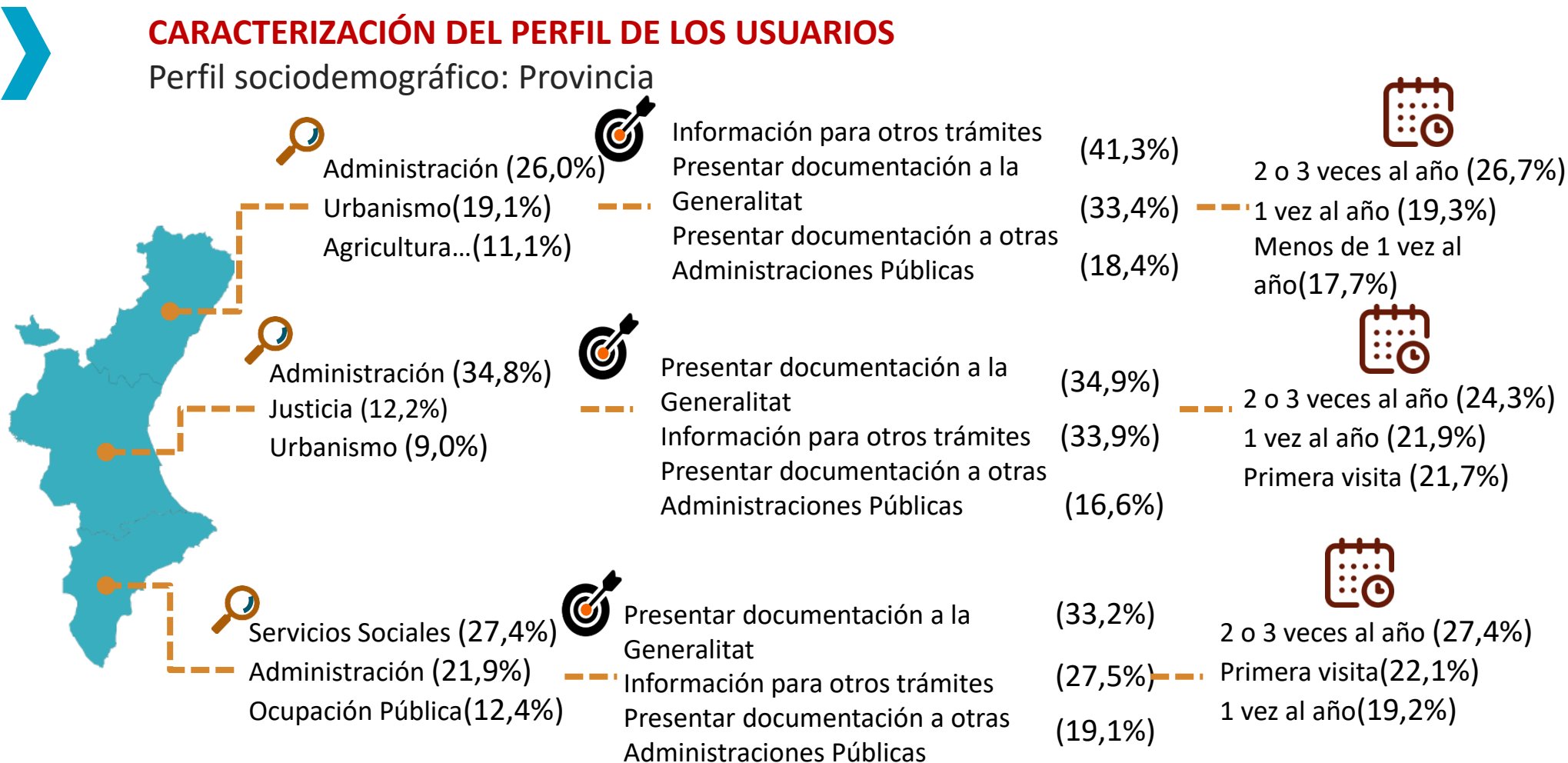
- Documentación para la Generalitat (38,2%)
- Solicitar información otros trámites (30,2%)
- Documentación para otras Administraciones públicas (21,1%)

- Documentación para la Generalitat (31,4%)
- Solicitar información otros trámites (31,4%)
- Solicitar firma digital o clave electrónica (14,3%)



## CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Perfil sociodemográfico: Provincia





# RESULTADOS

## COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Áreas de consulta

Motivos de consulta

Frecuencia de uso del servicio

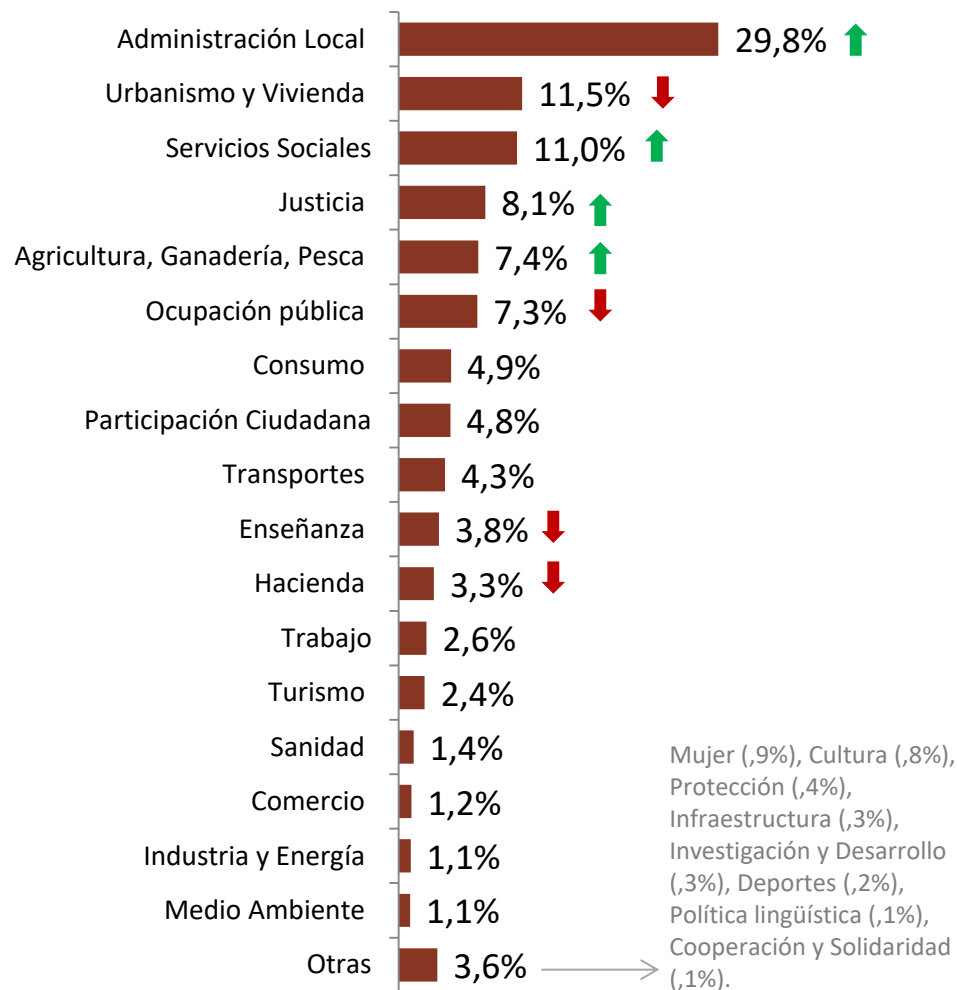
## COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

### Áreas de consulta

**Administración Local** es la **principal área de consulta**, ya que más de una cuarta parte de las visitas solicitan información sobre esta área, en segundo lugar **Urbanismo y Vivienda**, seguida de **Servicios Sociales**.

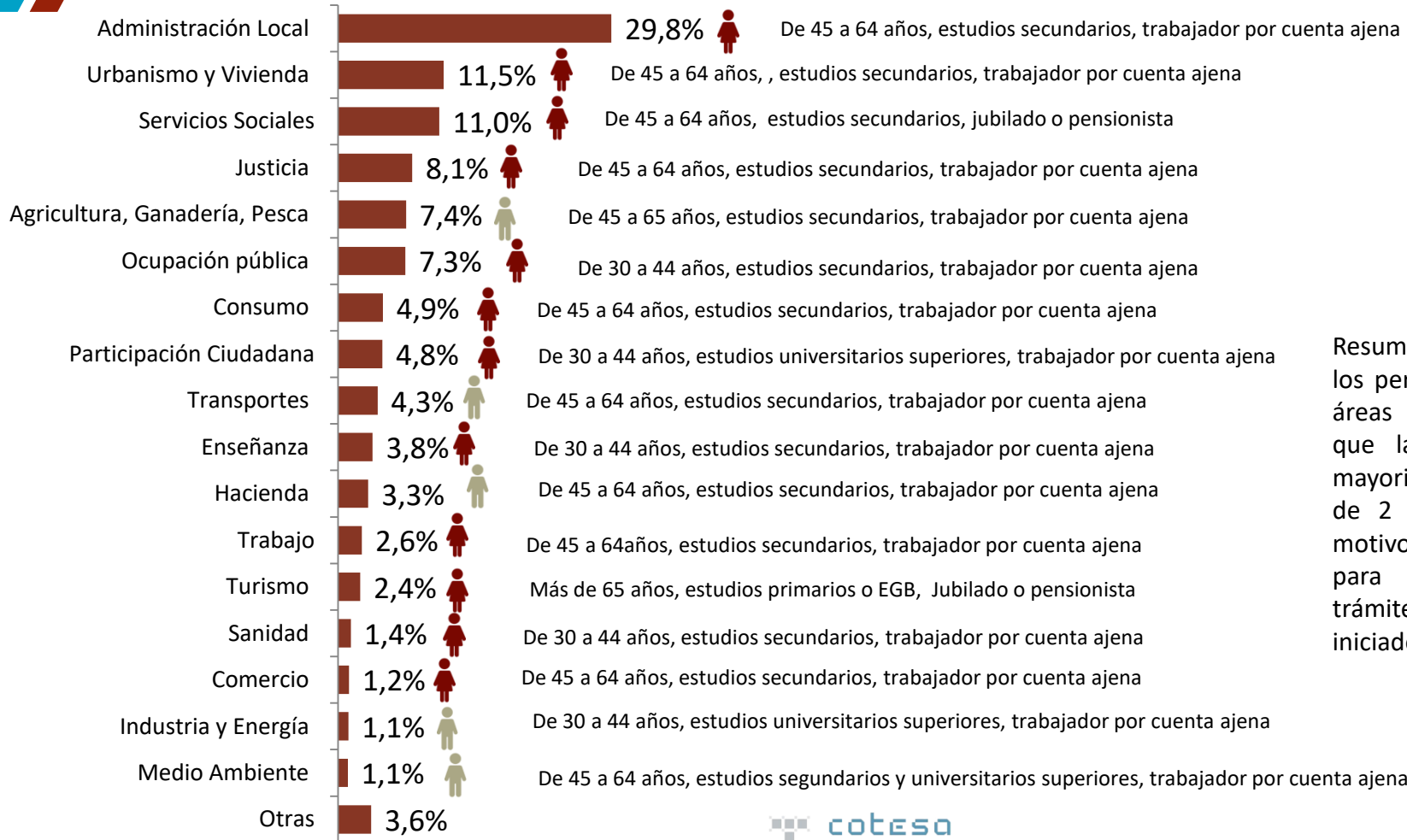
En comparación con el 2017, se encuentran más distribuidas las áreas de consulta, aún así se observan cambios por ejemplo durante el 2017, el área de Administración Local no figuraba entre las primeras opciones y ahora a superado a Urbanismo y Vivienda. También se observa un aumento en el área de Justicia y Agricultura Ganadería y Pesca, puesto que no figuraban en 2017 como primeras opciones.

El perfil de los ciudadanos visitan las oficinas para realizar consultas de **Administración Local** es de mayoritariamente **mujeres**, la edad con mayor representatividad es de entre **45 y 64 años de edad**, los **estudios son los secundarios**, en cuanto a la ocupación son en su mayoría **trabajadores y trabajadoras por cuenta ajena**, y la frecuencia de llamada de estos usuarios es de **2 o 3 veces al año**. Y el motivo principal es para **solicitar información y asesoramiento sobre otros trámites**.



## COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

### Áreas de consulta



Resumen. Así es la distribución de los perfiles ante cada una de las áreas de consulta, cabe señalar que la frecuencia de llamada mayoritaria en todos los casos es de 2 o 3 veces al año y los motivos mayoritarios han sido para información sobre otros trámites y de trámites ya iniciados.

## COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

### Áreas de consulta

	GÉNERO			EDAD				NIVEL EDUCATIVO					OCUPACIÓN						
	TOTAL	Fem.	Mas.	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 años y más	Menos de primarios	Primarios o EGB	Secundarios	Universitarios medios	Universitarios superiores	Estudiante	Labores del hogar	Parado o buscando empleo	Jubilado/a Pensionista	Cuenta propia	Cuenta ajena	Cuidador/a en el entorno familiar
BASE	2742	1499	1243	354	1284	1048	399	130	490	984	466	662	144	84	400	476	322	1276	35
Administración Local	29,8%	31,4%	27,8%	33,6%	21,7%	28,8%	28,3%	22,3%	27,6%	30,5%	32,8%	29,6%	30,6%	28,6%	29,8%	27,9%	25,2%	31,3%	37,1%
Urbanismo y Vivienda	11,5%	11,8%	11,1%	8,8%	8,2%	12,2%	12,8%	9,2%	14,5%	12,6%	10,5%	8,8%	2,1%	16,7%	12,5%	13,7%	10,6%	11,3%	11,4%
Servicios Sociales	11,0%	12,8%	8,8%	8,2%	5,1%	12,7%	18,3%	33,1%	18,2%	9,3%	7,9%	6,0%	2,8%	38,1%	14,8%	20,2%	6,2%	6,3%	25,7%
Justicia	8,1%	8,9%	7,0%	9,3%	7,5%	7,7%	2,8%	3,8%	5,1%	7,9%	4,1%	14,0%	11,8%	2,4%	6,3%	3,8%	8,7%	10,1%	5,7%
Agricultura, Ganadería, Pesca	7,4%	3,4%	12,2%	3,4%	3,7%	8,7%	12,5%	3,8%	14,9%	7,8%	4,1%	4,2%	4,2%	7,1%	5,0%	12,2%	10,9%	6,0%	5,7%
Ocupación Pública	7,3%	9,1%	5,2%	11,3%	6,7%	6,9%	0,3%	1,5%	1,2%	7,5%	10,5%	10,6%	18,1%	2,4%	11,0%	0,4%	2,8%	9,2%	0,0%
Consumo	4,9%	5,1%	4,7%	5,4%	3,0%	4,8%	6,0%	10,0%	4,7%	5,6%	3,2%	4,2%	0,7%	7,1%	5,0%	6,7%	3,4%	4,9%	2,9%
Participación Ciudadana	4,8%	4,5%	5,1%	4,5%	3,9%	4,1%	5,8%	2,3%	3,3%	4,5%	4,9%	6,9%	6,3%	0,0%	2,3%	5,0%	8,7%	4,8%	2,9%
Transportes	4,3%	2,8%	6,1%	1,1%	3,8%	5,3%	2,3%	2,3%	3,5%	5,3%	5,2%	3,2%	0,0%	1,2%	2,8%	2,1%	10,2%	4,9%	2,9%
Enseñanza	3,8%	4,1%	3,3%	6,8%	4,0%	2,6%	0,0%	1,5%	4,5%	3,6%	4,5%	3,5%	16,7%	0,0%	4,0%	0,0%	1,6%	4,5%	2,9%
Hacienda	3,3%	2,9%	3,8%	3,7%	2,3%	3,1%	3,8%	6,2%	2,2%	2,6%	4,9%	3,3%	2,1%	1,2%	5,3%	2,9%	3,1%	3,2%	0,0%
Trabajo	2,6%	2,5%	2,7%	3,4%	1,8%	2,9%	1,5%	3,1%	1,6%	2,5%	4,5%	2,0%	1,4%	1,2%	4,5%	1,3%	2,2%	2,8%	2,9%
Turismo	2,4%	2,6%	2,2%	1,7%	0,2%	1,4%	10,3%	6,2%	3,3%	1,5%	3,0%	1,8%	0,0%	4,8%	1,0%	9,0%	0,6%	1,0%	0,0%
Sanidad	1,4%	1,5%	1,2%	2,0%	1,2%	1,1%	0,8%	2,3%	0,8%	1,3%	2,1%	1,2%	1,4%	1,2%	0,5%	0,8%	0,3%	2,2%	0,0%
Comercio	1,2%	1,1%	1,3%	1,4%	0,9%	1,3%	0,8%	0,0%	0,8%	1,4%	2,1%	0,8%	0,0%	0,0%	1,3%	1,1%	2,2%	1,2%	2,9%
Industria y Energía	1,1%	1,0%	1,3%	0,6%	1,0%	1,0%	1,3%	1,5%	1,2%	0,5%	1,7%	1,5%	0,7%	0,0%	1,8%	0,8%	2,5%	0,9%	0,0%
Medio Ambiente	1,1%	0,2%	2,1%	2,0%	0,3%	1,1%	1,5%	0,0%	1,4%	1,0%	0,4%	1,5%	1,4%	0,0%	0,5%	1,5%	1,6%	1,0%	0,0%



## COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

### Áreas de consulta

	TOTAL	MOTIVOS										FRECUENCIA								
		Información trámites telemáticos	Información otros trámites	Presentar documentación Generalitat	Presentar documentación otras Adminis.	Quejas, sugerencias o agradecimientos	Solicitar firma digital o clave electrónica	Recogida de documentación	Solicitud de ayudas, becas, subvenciones	Pago de Tasas e Impuestos	Realizar otras gestiones	Todos los días	2 ó 3 días por semana	Un día a la semana	Cada 15 días	1 vez al mes	2 ó 3 veces al año	1 vez al año	Menos de 1 vez al año	Primera visita
BASE	2742	346	942	936	483	84	270	163	127	59	110	13	27	47	90	242	701	566	502	550
Administración Local	29,8%	44,2%	31,0%	24,6%	22,4%	23,8%	67,8%	30,1%	18,1%	3,4%	37,3%	0,0%	18,5%	19,1%	21,1%	28,1%	32,5%	29,3%	31,7%	29,5%
Urbanismo y Vivienda	11,5%	18,8%	19,4%	8,8%	6,6%	2,4%	0,7%	4,9%	15,7%	16,9%	7,3%	30,8%	18,5%	17,0%	10,0%	12,8%	13,6%	11,1%	10,4%	8,5%
Servicios Sociales	11,0%	6,9%	10,5%	10,5%	8,7%	17,9%	0,4%	9,2%	42,5%	0,0%	9,1%	0,0%	7,4%	21,3%	14,4%	15,3%	9,7%	9,7%	9,6%	12,4%
Justicia	8,1%	1,2%	9,4%	9,0%	14,1%	2,4%	0,7%	5,5%	0,0%	0,0%	5,5%	0,0%	7,4%	8,5%	14,4%	7,9%	4,6%	5,5%	6,4%	15,8%
Agricultura, Ganadería, Pesca	7,4%	6,9%	6,2%	10,3%	7,2%	3,6%	0,0%	16,6%	11,0%	47,5%	10,0%	0,0%	7,4%	6,4%	4,4%	1,7%	5,8%	13,6%	9,2%	4,7%
Ocupación pública	7,3%	5,8%	4,5%	10,6%	17,8%	7,1%	3,7%	6,1%	0,0%	3,4%	8,2%	0,0%	0,0%	10,6%	12,2%	9,1%	10,6%	6,4%	4,4%	5,5%
Consumo	4,9%	3,2%	6,3%	2,9%	2,9%	32,1%	2,6%	9,8%	8,7%	0,0%	4,5%	0,0%	3,7%	4,3%	2,2%	2,1%	6,0%	4,4%	6,4%	4,5%
Participación Ciudadana	4,8%	4,6%	4,2%	8,3%	6,2%	2,4%	3,7%	3,7%	0,8%	0,0%	3,6%	0,0%	3,7%	2,1%	4,4%	5,4%	6,7%	4,2%	4,0%	4,0%
Transportes	4,3%	6,1%	6,7%	2,1%	3,1%	2,4%	3,0%	9,8%	0,8%	3,4%	5,5%	46,2%	22,2%	10,6%	12,2%	5,0%	2,9%	4,2%	4,8%	1,8%
Enseñanza	3,8%	1,4%	3,6%	5,6%	5,6%	1,2%	0,7%	3,7%	3,9%	6,8%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%	2,1%	3,9%	3,7%	3,0%	6,0%
Hacienda	3,3%	1,4%	1,2%	1,1%	2,3%	1,2%	17,0%	1,2%	0,8%	13,6%	3,6%	7,7%	3,7%	0,0%	1,1%	2,1%	3,7%	4,1%	4,0%	2,4%
Trabajo	2,6%	2,6%	3,2%	2,4%	2,7%	1,2%	2,2%	4,9%	4,7%	1,7%	2,7%	7,7%	7,4%	0,0%	3,3%	3,7%	2,4%	1,9%	3,8%	1,6%
Turismo	2,4%	1,7%	4,6%	1,7%	1,4%	1,2%	0,0%	3,7%	0,8%	1,7%	5,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%	2,1%	2,1%	1,8%	4,5%
Sanidad	1,4%	0,3%	0,7%	2,5%	1,9%	4,8%	0,0%	1,8%	1,6%	1,7%	1,8%	0,0%	3,7%	2,1%	1,1%	1,7%	1,3%	1,2%	1,8%	1,1%
Comercio	1,2%	2,9%	1,0%	1,2%	1,0%	13,1%	0,0%	3,1%	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	1,9%	1,4%	1,4%	0,2%
Industria y Energía	1,1%	2,6%	1,0%	1,4%	1,7%	2,4%	0,4%	1,2%	0,0%	0,0%	0,9%	7,7%	0,0%	2,1%	7,8%	0,4%	0,6%	1,1%	0,8%	1,3%
Medio Ambiente	1,1%	1,4%	1,2%	1,6%	0,6%	1,2%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	3,7%	0,0%	1,1%	1,2%	1,3%	0,5%	1,8%	0,5%

Unidad. Porcentajes

Solo se muestran las áreas con base mayor a 15

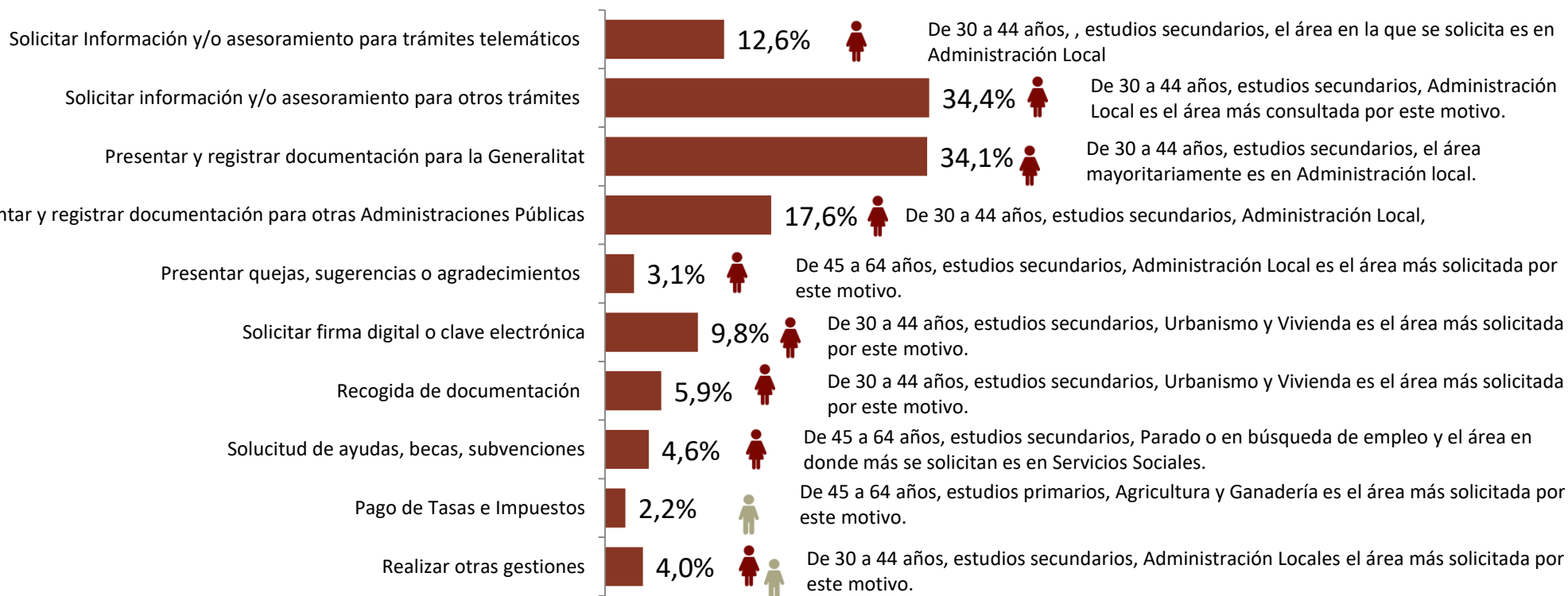
Diferencias significativas en 2019

Superior/Inferior al total

## COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

### Motivos

Resumen. Los perfiles de acuerdo al motivo de la llamada se distribuyen de la siguiente forma. En cuanto a la ocupación, la que se encuentra en el 50% o más en todos los motivos es la de trabajador por cuenta ajena y la frecuencia de llamada más común para todos los motivos es de 2 o 3 veces al año.





## COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

### Motivos

	TOTAL	GÉNERO		EDAD				NIVEL EDUCATIVO					OCUPACIÓN						
		Fem.	Mas.	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 años y más	Menos de primarios	Primarios o EGB	Secundarios	Universitarios medios	Universitarios superiores	Estudiante	Labores del hogar	Parado o buscando empleo	Jubilado/a Pensionista	Cuenta propia	Cuenta ajena	Cuidador/a en el entorno familiar
BASE	2742	1499	1243	354	1284	1048	399	130	490	984	466	662	144	84	400	476	322	1276	35
Información y/o asesoramiento para trámites telemáticos	12,6%	12,9%	12,3%	13,0%	12,0%	12,1%	15,3%	16,2%	10,4%	13,3%	18,5%	8,2%	10,4%	7,1%	11,5%	15,5%	12,7%	12,6%	2,9%
Información y/o asesoramiento para otros trámites	34,4%	34,4%	34,4%	31,9%	32,9%	33,0%	41,9%	39,2%	42,9%	37,4%	30,9%	24,9%	27,8%	40,5%	40,5%	41,8%	34,5%	30,2%	31,4%
Presentar/registrar documentación para la Generalitat	34,1%	34,5%	33,7%	32,8%	34,2%	35,4%	30,6%	13,8%	31,2%	32,4%	40,1%	38,8%	38,2%	19,0%	25,0%	32,1%	34,5%	38,2%	31,4%
Presentar/registrar documentación para otras Administraciones	17,6%	19,5%	15,3%	20,1%	19,0%	17,7%	13,5%	7,7%	12,2%	17,3%	20,0%	22,7%	16,7%	7,1%	15,3%	13,0%	18,0%	21,1%	8,6%
Presentar quejas, sugerencias o agradecimientos	3,1%	2,9%	3,3%	2,3%	2,4%	3,6%	3,8%	3,1%	3,5%	3,2%	2,4%	3,2%	2,8%	0,0%	4,5%	4,8%	2,5%	2,4%	2,9%
Solicitar firma digital o clave electrónica	9,8%	10,2%	9,4%	17,5%	13,0%	8,3%	4,0%	4,6%	5,7%	10,4%	9,0%	13,9%	16,0%	4,8%	11,0%	3,4%	11,8%	11,0%	14,3%
Recogida de documentación	5,9%	5,9%	6,0%	7,9%	5,8%	6,2%	6,0%	6,2%	8,0%	6,3%	5,4%	4,2%	3,5%	8,3%	6,5%	5,7%	5,3%	6,1%	8,6%
Solicitud de ayudas, becas, subvenciones	4,6%	5,0%	4,2%	3,7%	3,5%	4,7%	8,3%	23,8%	7,8%	4,0%	2,8%	0,9%	5,6%	23,8%	9,0%	7,1%	2,5%	1,5%	5,7%
Pago de Tasas e Impuestos	2,2%	1,1%	3,4%	1,4%	1,4%	2,6%	3,5%	3,1%	5,1%	1,3%	2,4%	0,9%	0,0%	0,0%	2,3%	3,8%	2,8%	1,8%	0,0%
Realizar otras gestiones	4,0%	3,7%	4,4%	4,0%	4,0%	3,6%	5,3%	9,2%	4,5%	3,7%	5,4%	2,3%	2,8%	4,8%	3,8%	5,5%	3,4%	3,8%	5,7%

Unidad. Porcentajes

Solo se muestran las áreas con base mayor a 15

Diferencias significativas en 2019

Superior/Inferior al total



## COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

### Motivos



	TOTAL	FRECUENCIA									ÁREAS																
		Todos los días	2 ó 3 días por semana	Un día a la semana	Cada 15 días	1 vez al mes	2 ó 3 veces al año	1 vez al año	Menos de 1 vez al año	Primera visita	Administración Local	Urbanismo y Vivienda	Servicios Sociales	Justicia	Agricultura, Ganadería, Pesca	Ocupación pública	Consumo	Participación Ciudadana	Transportes	Enseñanza	Hacienda	Trabajo	Turismo	Sanidad	Comercio	Industria y Energía	Medio Ambiente
BASE	2742	13	27	47	90	242	701	566	502	550	816	315	302	221	203	201	134	132	118	103	90	71	66	38	33	31	29
Información y/o asesoramiento para trámites telemáticos	12,6%	7,7%	3,7%	4,3%	7,8%	11,2%	16,3%	14,7%	11,8%	9,3%	18,8%	20,6%	7,9%	1,8%	11,8%	10,0%	8,2%	12,1%	17,8%	4,9%	5,6%	12,7%	9,1%	2,6%	30,3%	29,0%	17,2%
Información y/o asesoramiento para otros trámites	34,4%	38,5%	25,9%	17,0%	33,3%	27,3%	30,0%	34,5%	37,8%	41,6%	35,8%	58,1%	32,8%	40,3%	28,6%	20,9%	44,0%	30,3%	53,4%	33,0%	12,2%	42,3%	65,2%	18,4%	27,3%	29,0%	37,9%
Presentar/registrar documentación para la Generalitat	34,1%	38,5%	48,1%	51,1%	40,0%	39,3%	37,4%	32,9%	28,7%	30,7%	28,2%	26,0%	32,5%	38,0%	47,3%	49,3%	20,1%	59,1%	16,9%	50,5%	11,1%	31,0%	24,2%	60,5%	33,3%	41,9%	51,7%
Presentar/registrar documentación para otras Administraciones	17,6%	23,1%	40,7%	34,0%	28,9%	24,4%	18,3%	15,5%	13,5%	14,7%	13,2%	10,2%	13,9%	30,8%	17,2%	42,8%	10,4%	22,7%	12,7%	26,2%	12,2%	18,3%	10,6%	23,7%	15,2%	25,8%	10,3%
Presentar quejas, sugerencias o agradecimientos	3,1%	0,0%	0,0%	6,4%	2,2%	1,7%	4,3%	2,5%	2,6%	3,3%	2,5%	0,6%	5,0%	0,9%	1,5%	3,0%	20,1%	1,5%	1,7%	1,0%	1,1%	1,4%	1,5%	10,5%	33,3%	6,5%	3,4%
Solicitar firma digital o clave electrónica	9,8%	0,0%	3,7%	6,4%	4,4%	2,5%	8,4%	9,4%	15,3%	12,2%	22,4%	0,6%	0,3%	0,9%	0,0%	5,0%	5,2%	7,6%	6,8%	1,9%	51,1%	8,5%	0,0%	0,0%	0,0%	3,2%	0,0%
Recogida de documentación	5,9%	0,0%	7,4%	6,4%	11,1%	7,4%	6,3%	5,8%	7,4%	2,9%	6,0%	2,5%	5,0%	4,1%	13,3%	5,0%	11,9%	4,5%	13,6%	5,8%	2,2%	11,3%	9,1%	7,9%	15,2%	6,5%	6,9%
Solicitud de ayudas, becas, subvenciones	4,6%	0,0%	0,0%	6,4%	7,8%	8,7%	4,6%	4,6%	2,6%	4,5%	2,8%	6,3%	17,9%	0,0%	6,9%	0,0%	8,2%	0,8%	0,8%	4,9%	1,1%	8,5%	1,5%	5,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Pago de Tasas e Impuestos	2,2%	7,7%	0,0%	2,1%	0,0%	0,8%	1,7%	6,0%	1,0%	0,7%	0,2%	3,2%	0,0%	0,0%	13,8%	1,0%	0,0%	0,0%	1,7%	3,9%	8,9%	1,4%	1,5%	2,6%	0,0%	0,0%	0,0%
Realizar otras gestiones	4,0%	0,0%	0,0%	2,1%	5,6%	5,4%	3,4%	4,6%	3,8%	4,0%	5,0%	2,5%	3,3%	2,7%	5,4%	4,5%	3,7%	3,0%	5,1%	10,7%	4,4%	4,2%	9,1%	5,3%	6,1%	3,2%	0,0%

Unidad. Porcentajes

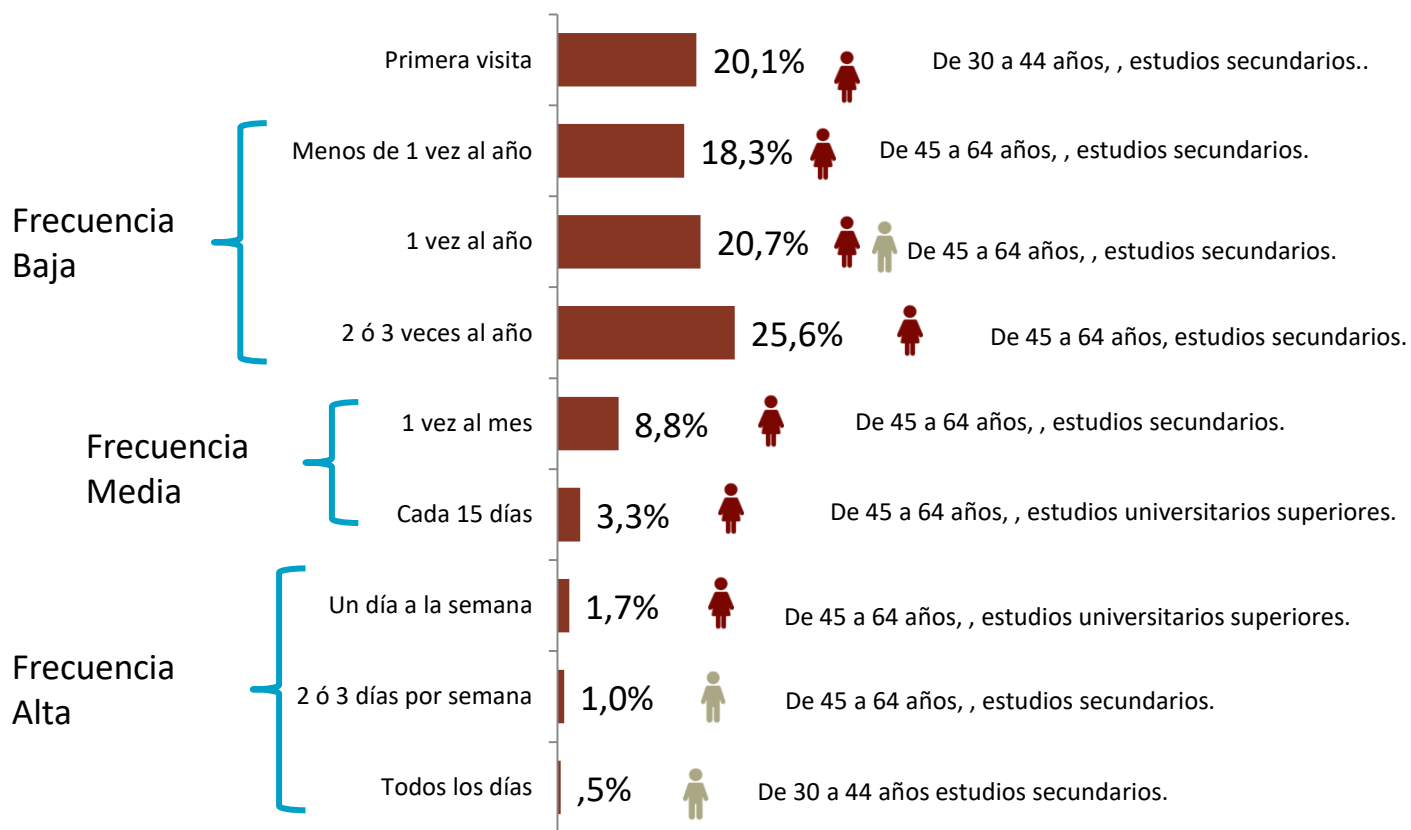
Solo se muestran las áreas con base mayor a 15

Diferencias significativas en 2019

Superior/Inferior al total

## COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

### Frecuencia de uso



Resumen: más de la mitad de los ciudadanos utilizan el servicio en una frecuencia baja (de manera anual), las personas que utilizan el servicio con mayor frecuencia son en su mayoría mujeres, y la ocupación más repetida en todas las frecuencias de uso es la de trabajador por cuenta ajena.

## COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

### Frecuencia de uso

	GÉNERO			EDAD				NIVEL EDUCATIVO					OCUPACIÓN						
	TOTAL	Fem.	Mas.	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 años y más	Menos de primarios	Primarios o EGB	Secundarios	Universitarios medios	Universitarios superiores	Estudiante	Labores del hogar	Parado o buscando empleo	Jubilado/a Pensionista	Cuenta propia	Cuenta ajena	Cuidador/a en el entorno familiar
BASE	2742	1499	1243	354	1284	1048	399	130	490	984	466	662	144	84	400	476	322	1276	35
Todos los días	0,5%	0,3%	0,6%	0,0%	0,6%	0,4%	0,3%	0,0%	0,0%	0,6%	0,4%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,7%	0,0%
2 ó 3 días por semana	1,0%	0,7%	1,3%	0,6%	1,0%	1,2%	0,3%	0,0%	0,0%	1,1%	1,5%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	1,2%	1,6%	0,0%
Un día a la semana	1,7%	1,7%	1,7%	0,8%	1,6%	2,3%	0,5%	1,5%	0,4%	0,9%	2,8%	3,2%	1,4%	2,4%	1,0%	0,2%	4,3%	1,9%	0,0%
Cada 15 días	3,3%	3,3%	3,2%	4,5%	2,6%	4,5%	2,3%	8,5%	2,0%	2,2%	4,3%	3,9%	0,7%	8,3%	2,3%	1,7%	6,8%	3,3%	2,9%
1 vez al mes	8,8%	9,0%	8,6%	9,3%	7,9%	10,6%	7,3%	16,2%	7,3%	7,9%	9,7%	9,2%	4,9%	19,0%	8,0%	6,3%	12,7%	8,8%	8,6%
2 ó 3 veces al año	25,6%	26,9%	24,0%	25,1%	25,4%	26,3%	24,1%	23,8%	26,3%	24,3%	29,6%	24,2%	18,1%	16,7%	26,0%	26,3%	21,1%	27,7%	20,0%
1 vez al año	20,6%	20,2%	21,2%	19,2%	18,6%	21,3%	25,6%	26,2%	24,1%	19,7%	22,3%	17,4%	18,8%	21,4%	17,3%	26,5%	15,8%	21,2%	11,4%
Menos de 1 vez al año	18,3%	16,7%	20,3%	17,5%	17,9%	18,1%	19,5%	6,9%	19,2%	19,9%	16,7%	18,9%	13,9%	10,7%	23,3%	18,1%	19,9%	17,2%	28,6%
Primera visita	20,1%	20,9%	19,0%	22,9%	24,1%	15,2%	20,1%	16,9%	20,6%	23,1%	12,4%	21,0%	42,4%	21,4%	22,0%	20,6%	16,8%	17,4%	25,7%

Unidad. Porcentajes

Solo se muestran las áreas con base mayor a 15

Diferencias significativas en 2019

Superior/Inferior al total



# RESULTADOS

## **ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA**

Satisfacción global

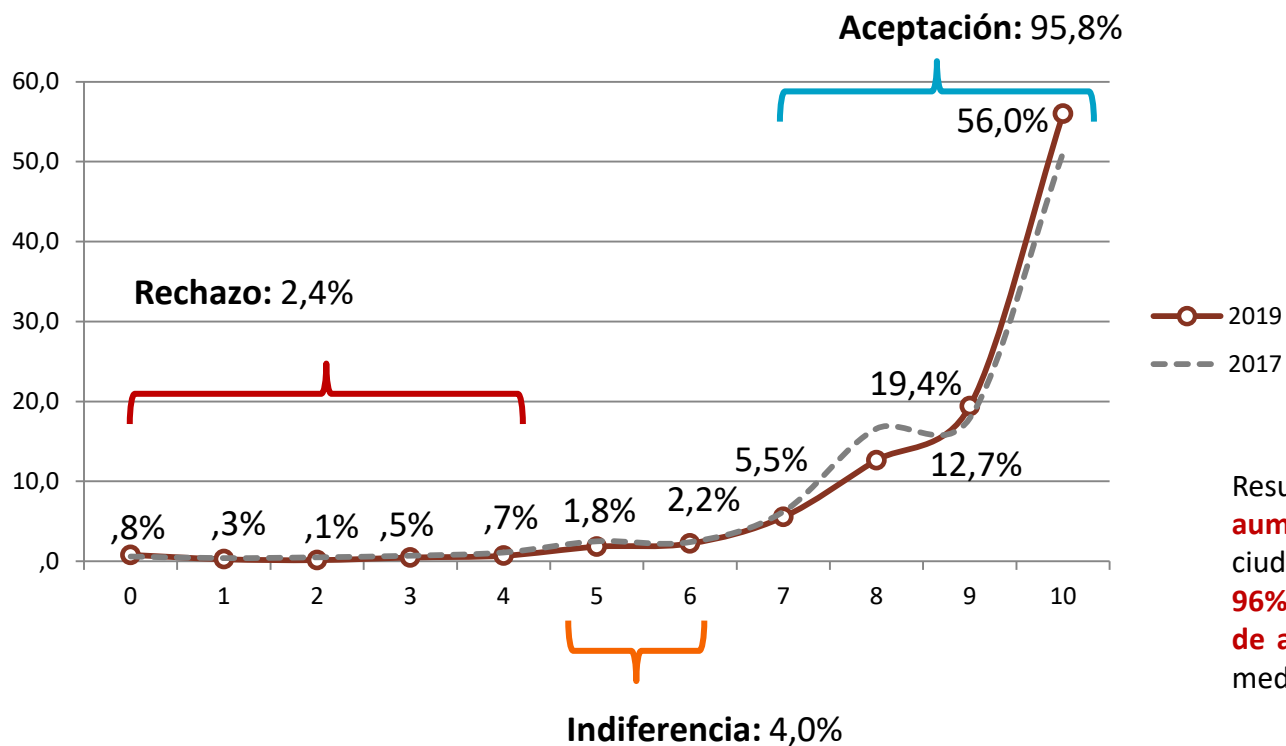
Satisfacción por atributos

# Resultados

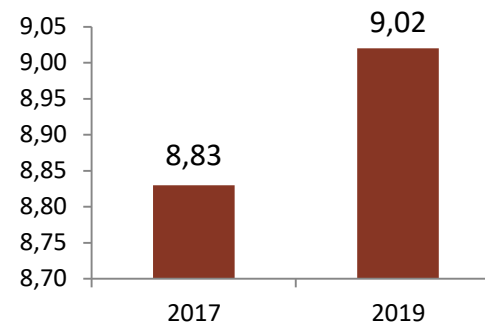


## ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

### Satisfacción Global



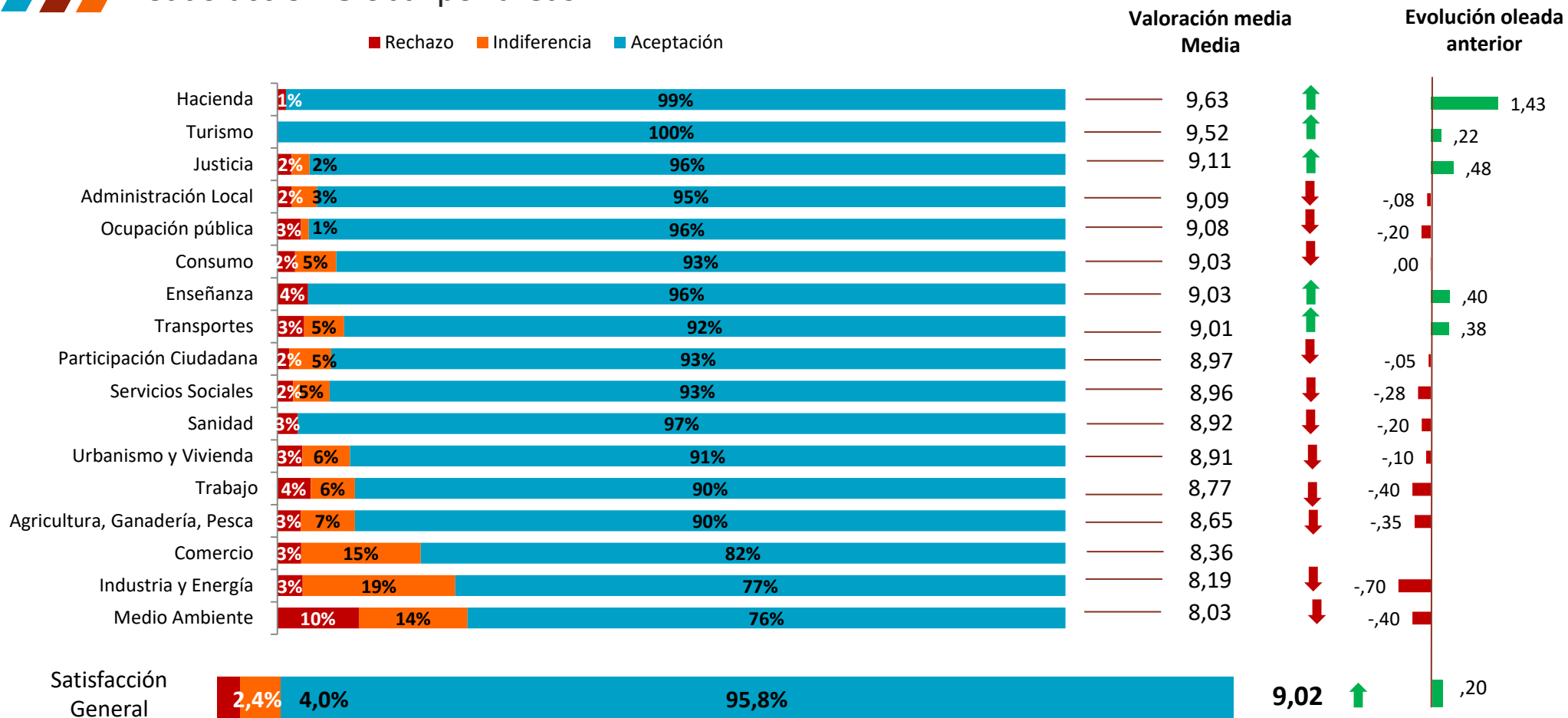
Media: **9,02**



Resumen: de manera general se observa un **aumento en la satisfacción general** de los ciudadanos que han asistido a las oficinas. Cerca del **96% de los ciudadanos atendidos le dan una nota de aceptación**, y el servicio ha alcanzado una nota media de **9,02 sobre 10**.

## ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

### Satisfacción Global por áreas



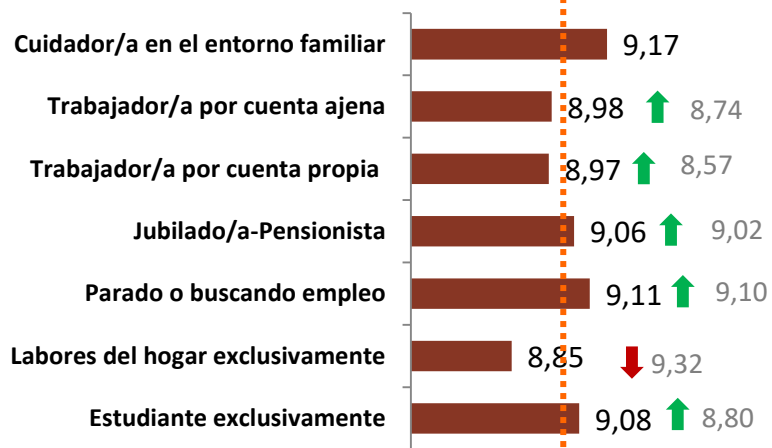
# Resultados

## ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

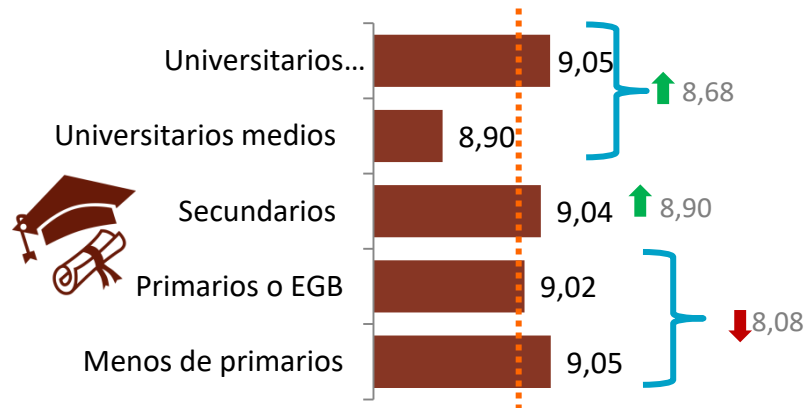
Nivel de satisfacción por variables sociodemográficas



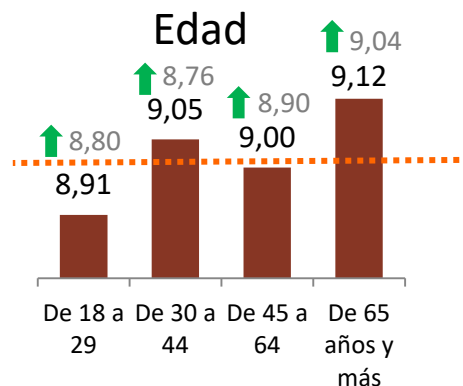
### Ocupación



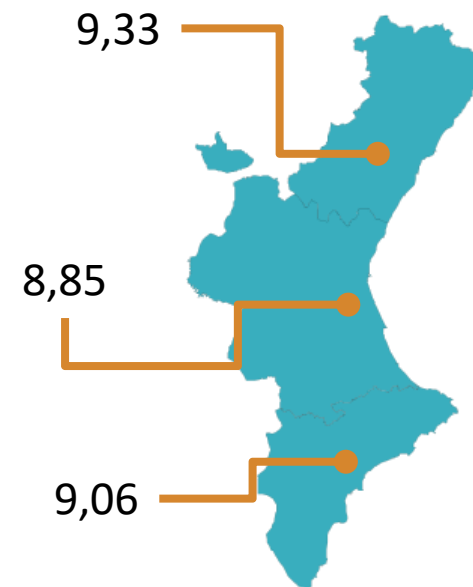
### Nivel Educativo



### Edad





### Provincia



Resumen: al analizar **la nota media por variables sociodemográficas** encontramos que esta **ha aumentado** en prácticamente todos los casos, salvo en las personas que se dedican a las labores del hogar, y los que tienen estudios primarios o inferiores.

También, se observa que la gran mayoría de los segmentos se encuentran por encima de la media.

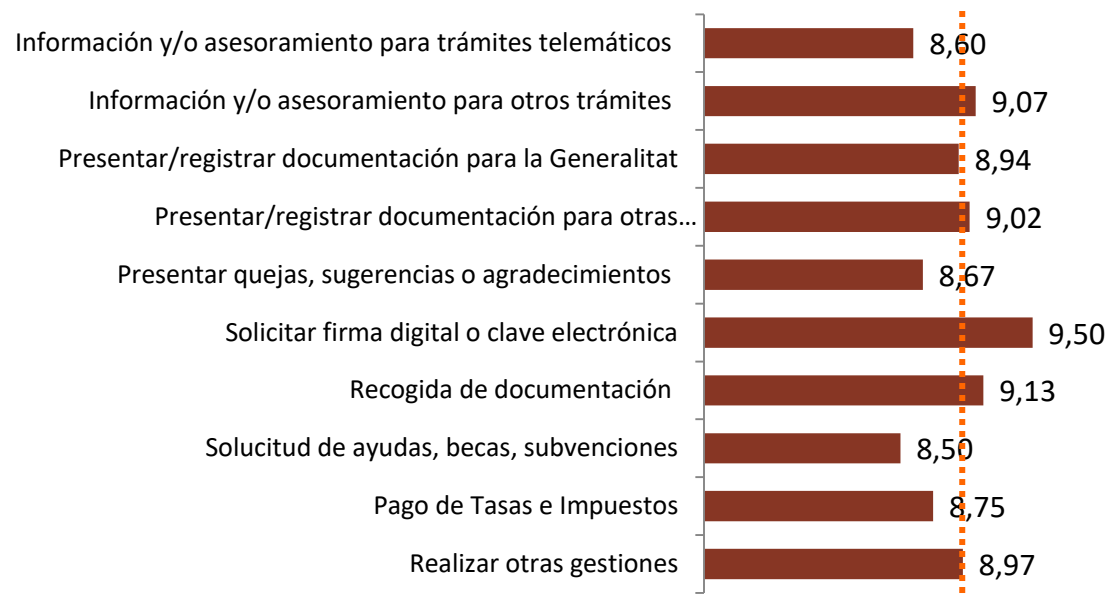
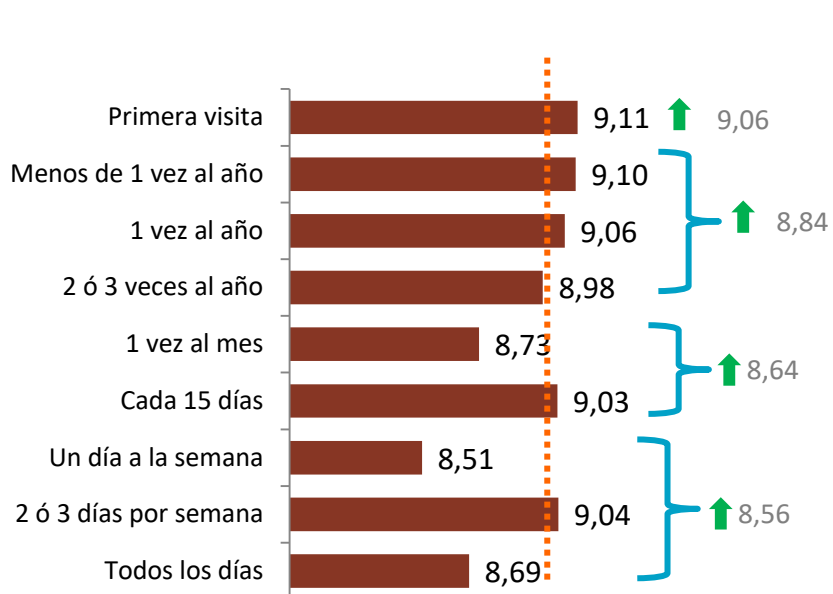
 Media 8,40  
 Aumento con respecto al 2017  
 Datos en Gris, datos 2017





## ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Nivel de satisfacción por motivos, frecuencia y oficinas.

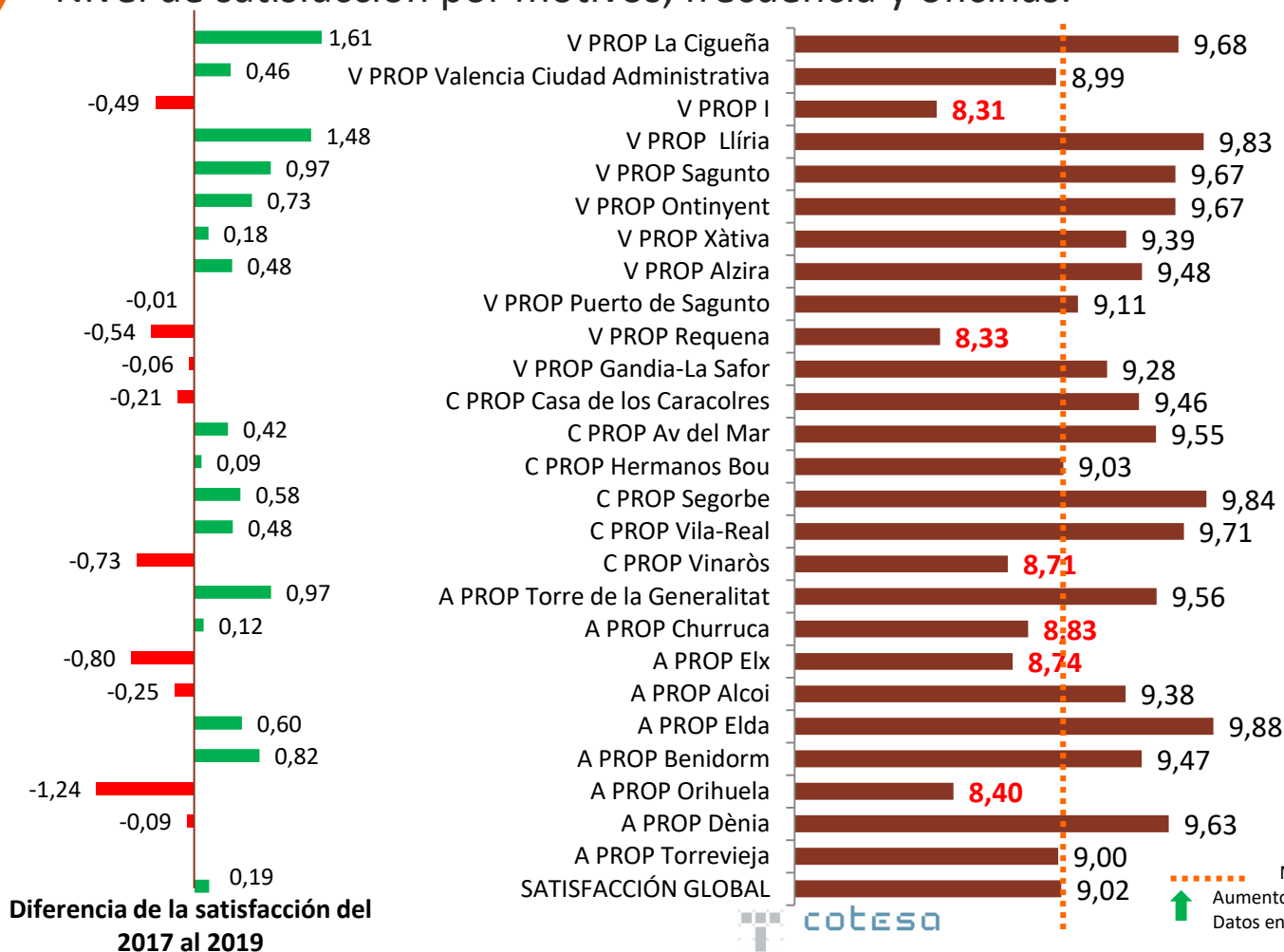
Resumen: al analizar la **satisfacción por motivos** de uso del servicio, las personas que **solicitan la firma digital, van para recibir documentos, y las que buscan información y/o asesoramiento para otro tipo de trámites son las que están más satisfechas** con el servicio, y son las que **presentan quejas sugerencias o agradecimientos, piden apoyo con trámites telemáticos, y las que van para solicitar ayudas, subvenciones o becas las más insatisfechas**, por su parte, se observa que la frecuencia de visitas no es un factor que discrimine la puntuación de satisfacción con el servicio.



 Media 9,02  
 Aumento con respecto al 2017  
 Datos en Gris, datos 2017

## ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Nivel de satisfacción por motivos, frecuencia y oficinas.



Resumen: Al analizar el grado de satisfacción general por oficinas, nos encontramos que las que se encuentran por debajo de la media en Valencia son PROP I y la de Requena, en Castellón por debajo de la media se encuentra Vinaròs, y es en la provincia de Alicante en donde el nivel de satisfacción del servicio en general es inferior. De manera general, la satisfacción general en la mayoría de las oficinas ha aumentado del 2017 a la fecha.

Media 9,02  
 ↑ Aumento con respecto al 2017  
 Datos en Gris, datos 2017

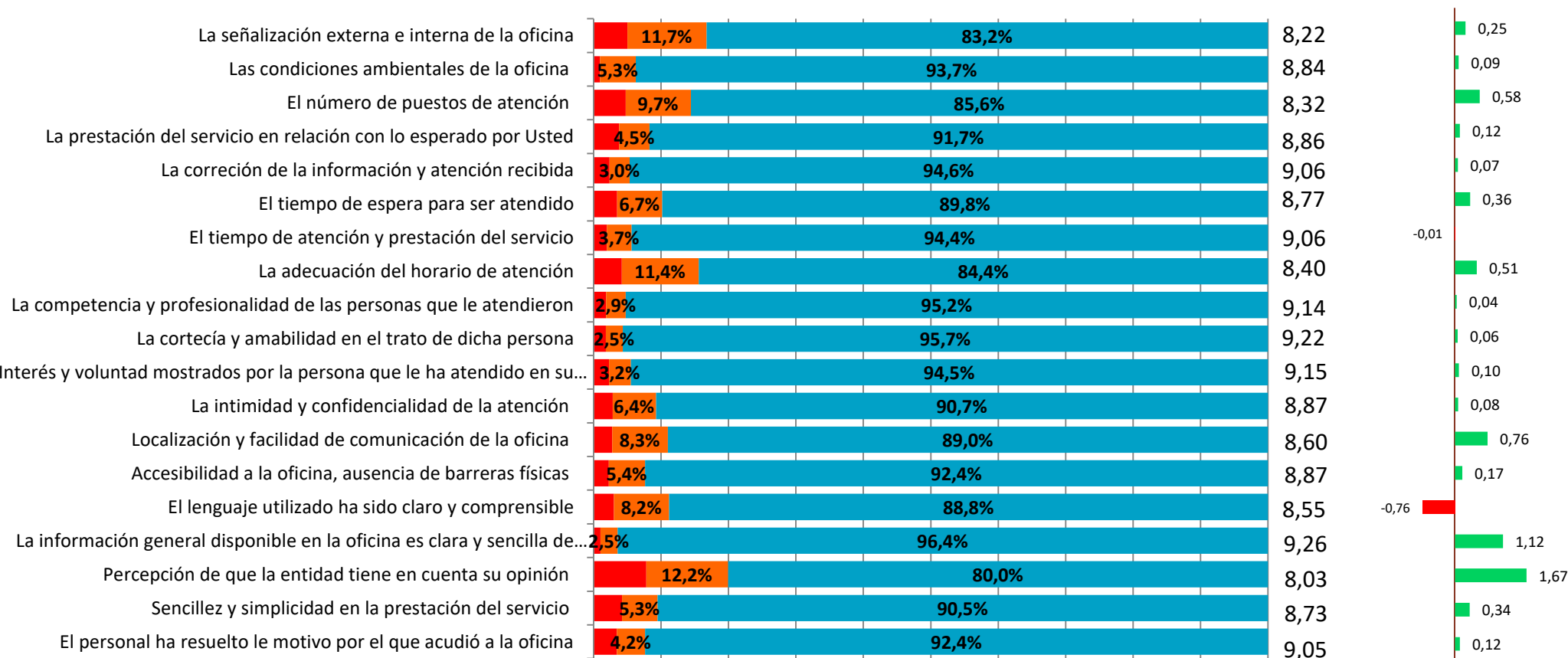
## ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

### Valoración por atributos

■ Rechazo ■ Indiferencia ■ Aceptación

Valoración media  
Media

Evolución oleada  
anterior



# Resultados



## ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación

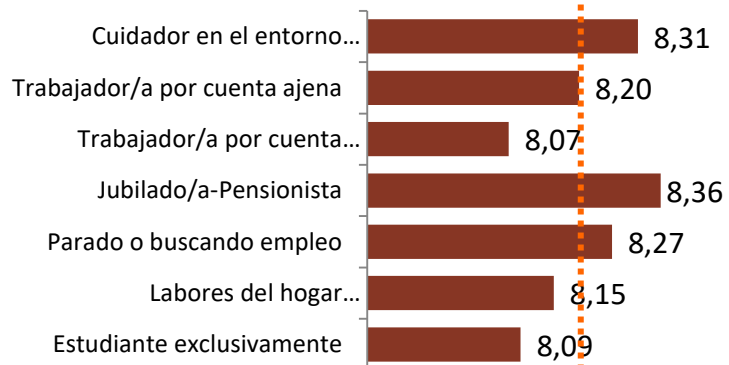
*La señalización externa e interna de la oficina*

Media: **8,22**

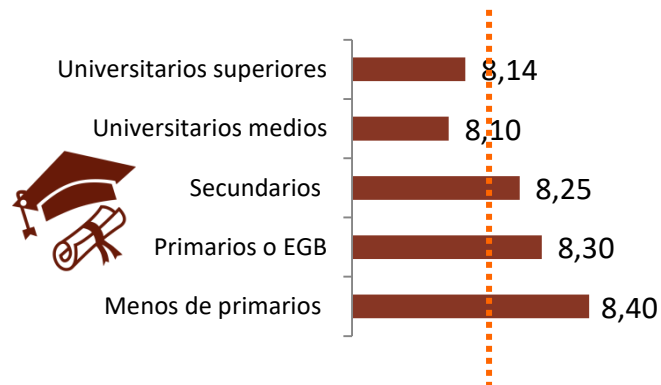
### Género



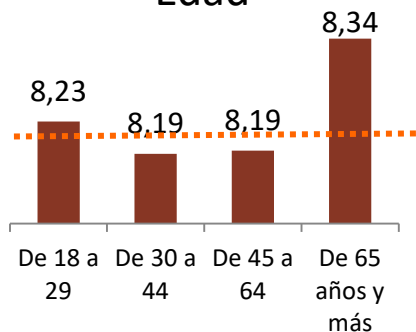
### Ocupación



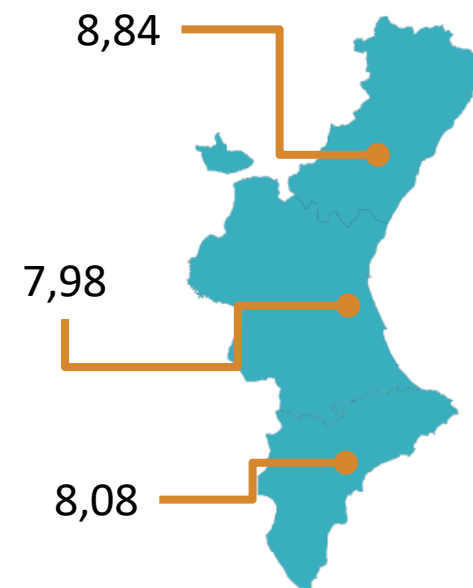
### Nivel Educativo



### Edad



### Provincia



Resumen: son las **mujeres** las que presentan **mayor satisfacción** con este atributo, también se observa que a **menor nivel educativo mayor es la satisfacción** con el mismo, y solo **las personas mayores de 65 años** de edad son los que tienen ponan una **nota por encima de la media**

..... Media 8,22

# Resultados



## ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación

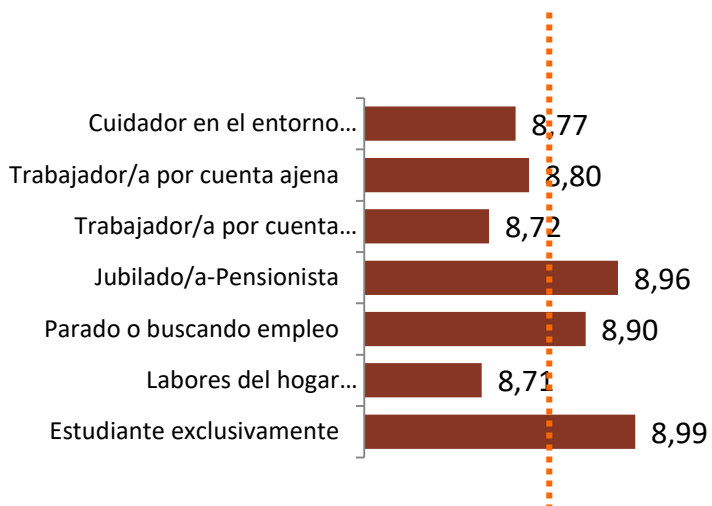
*Las condiciones ambientales de la oficina*

Media: **8,84**

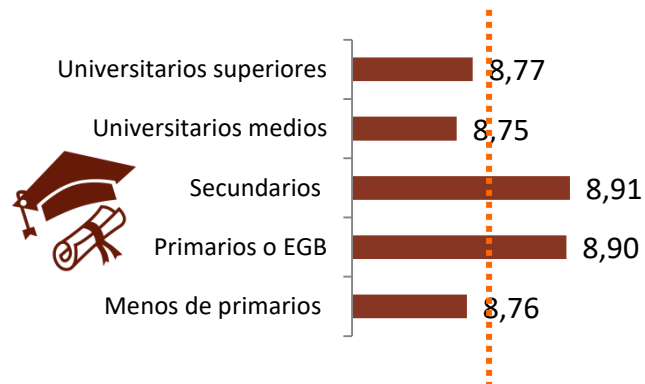
### Género



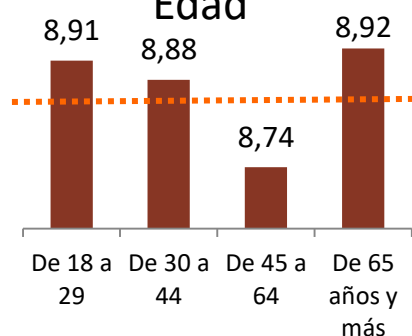
### Ocupación



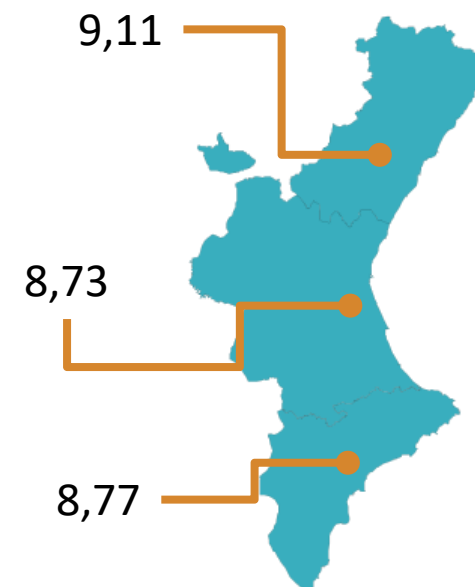
### Nivel Educativo



### Edad



### Provincia



Resumen: en cuanto al género no hay una diferencia significativa ante la puntuación de este atributo, se observa que **el nivel educativo de estudios secundarios y primarios tienen un nivel alto de satisfacción** con el mismo, y solo **las personas de entre 45 y 64 años de edad** son los que ponen una **nota por debajo de la media**. Por su parte, **los trabajadores por cuenta propia y los que se dedican a las labores del hogar son los más insatisfechos** con la prestación del servicio.

Media 8,84

# Resultados



## ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación

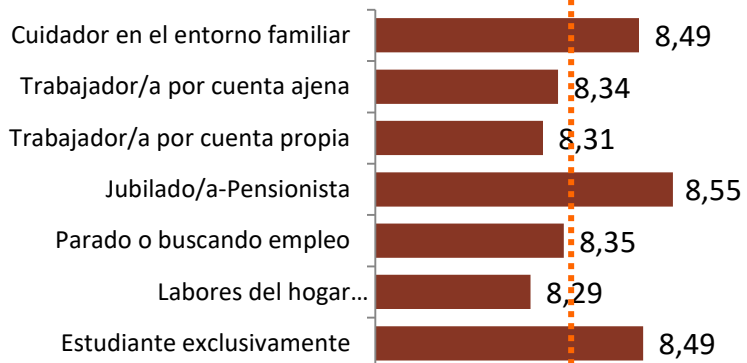
*El número de puestos de atención*

Media: **8,38**

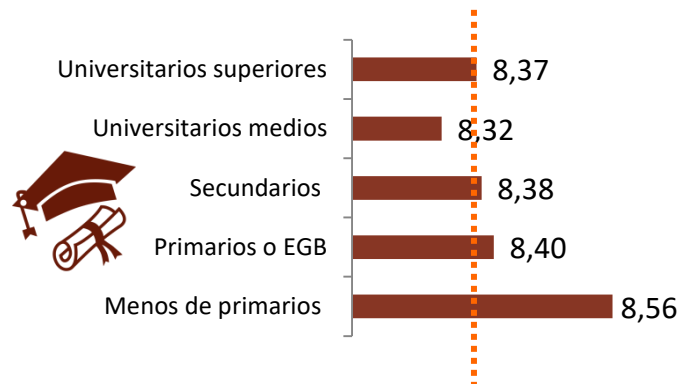
### Género



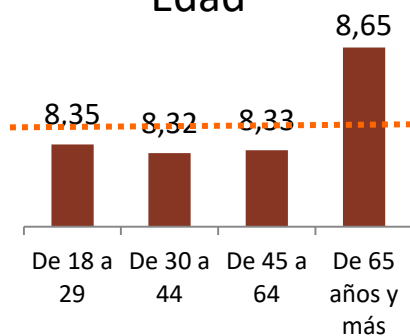
### Ocupación



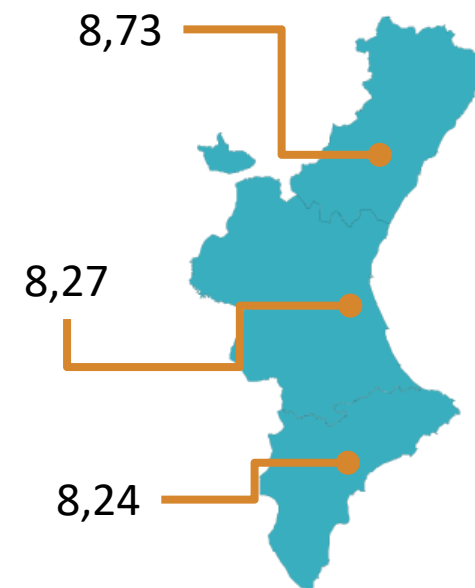
### Nivel Educativo



### Edad



### Provincia



Resumen: son las mujeres las que califican mejor este atributo, se observa que a **menor nivel educativo mayor es la satisfacción** con el mismo, y **las personas de mayores de 65 años de edad** son los que ponen una **nota por encima de la media**. Por su parte, **los trabajadores por cuenta propia y los que se dedican a las labores del hogar son los más insatisfechos** con el número de puestos de atención.

..... Media 8,38

# Resultados



## ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación

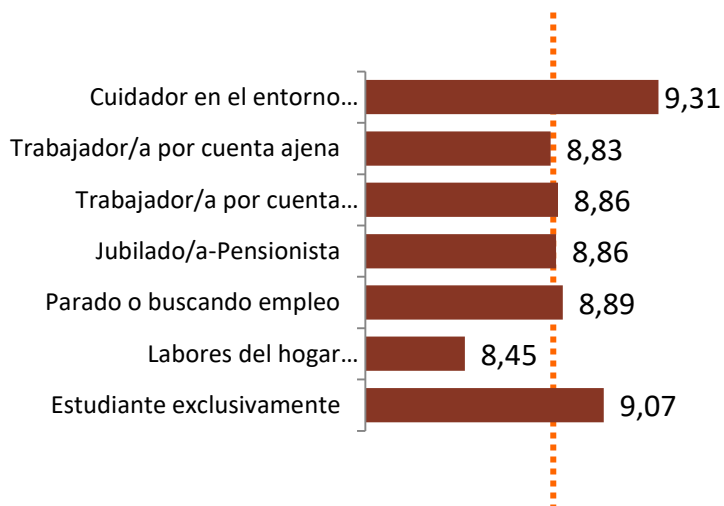
*La prestación del servicio en relación con lo esperado por Usted*

Media: **8,86**

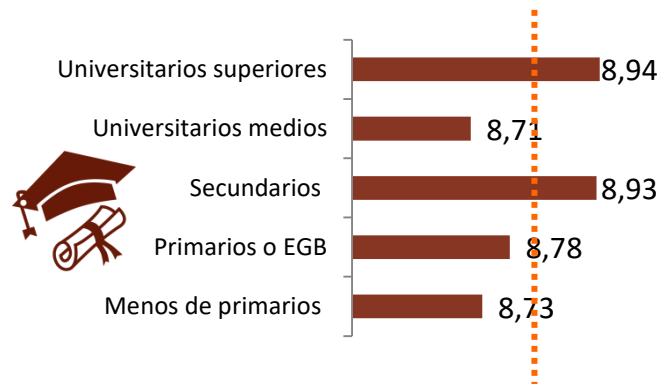
### Género



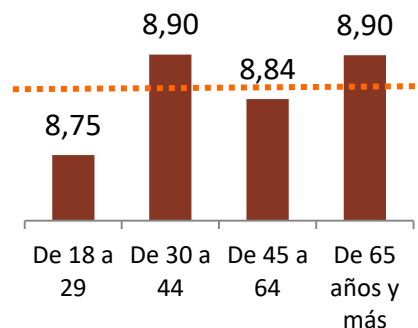
### Ocupación



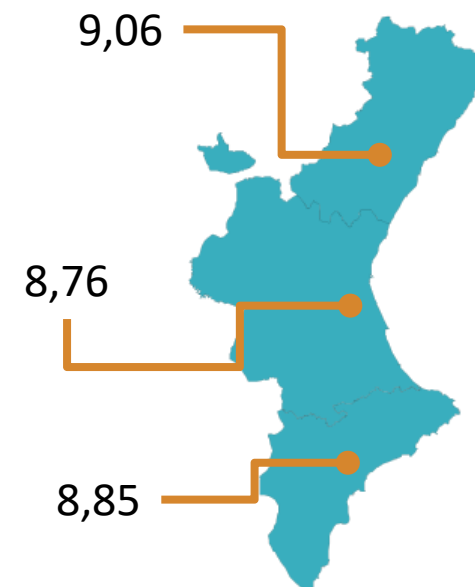
### Nivel Educativo



### Edad



### Provincia



Resumen: en cuanto al son la mujeres las que están más satisfechas con la prestación del servicio en relación a lo esperado, se observa que a **las personas que tienen estudios universitarios superiores y secundarios son los más satisfechos con este atributo** y son **las personas de entre 30 y 44 años y mayores de 65 años de edad** los que ponen una **nota por encima de la media**.

Media 8,86

# Resultados



## ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación

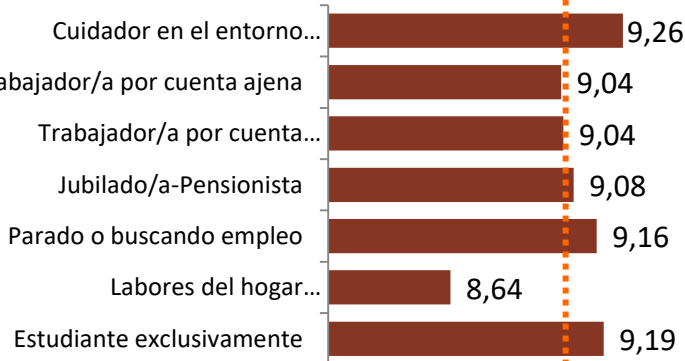
*La corrección de la información y atención recibida*

Media: **9,06**

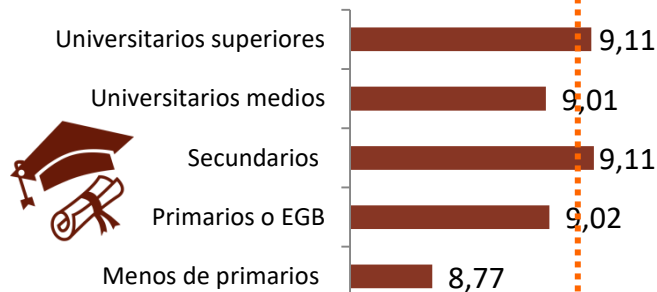
### Género



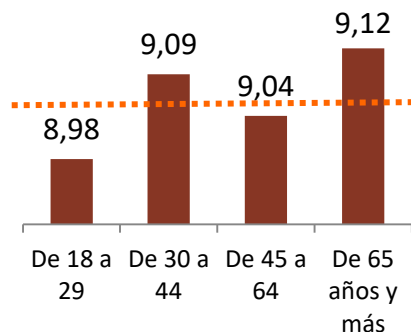
### Ocupación



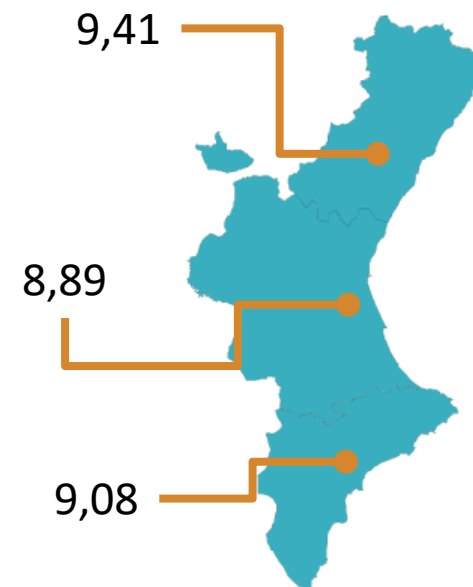
### Nivel Educativo



### Edad



### Provincia



Resumen: en cuanto al género no hay una diferencia significativa ante la puntuación de este atributo, se observa que a **menor nivel educativo mayor es la satisfacción** con el mismo, y son **las personas mayores de 45 años** de edad los que ponen una **nota por encima de la media**. Por su parte, **los trabajadores por cuenta propia y ajena son los más insatisfechos** con la rapidez en facilitar la información o gestión solicitada.

..... Media 9,06



# Resultados



## ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación

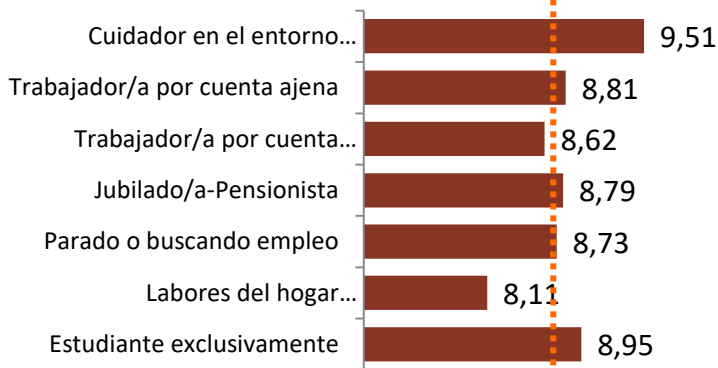
*El tiempo de espera para ser atendido*

Media: **8,77**

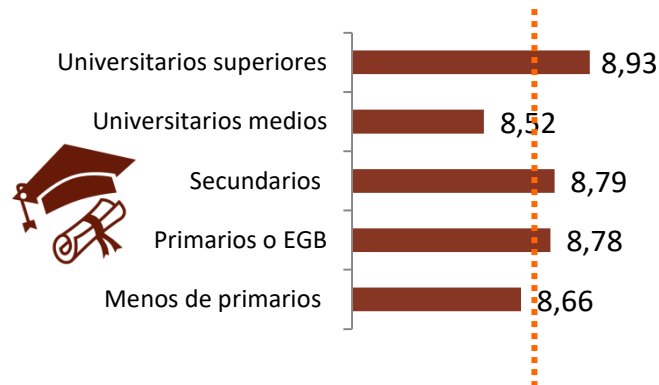
### Género



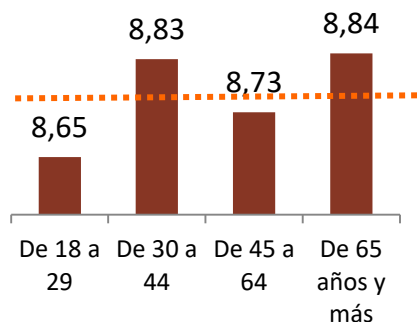
### Ocupación



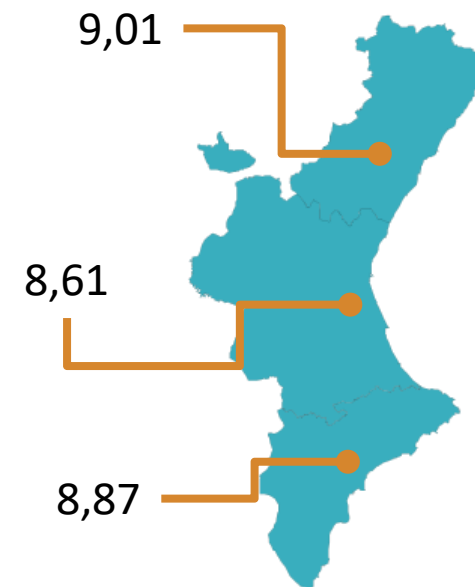
### Nivel Educativo



### Edad



### Provincia



Resumen: en cuanto al género no hay una diferencia ante la puntuación de este atributo, se observa que a **menor nivel educativo mayor es la satisfacción** con el mismo, y son **las personas de entre 30 y 44 años** de edad los que ponen una **nota por debajo de la media**. Por su parte, **los trabajadores por ajena y los estudiantes son los más insatisfechos** con la profesionalidad de las personas que los atienden.

..... Media 8,77

# Resultados



## ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación

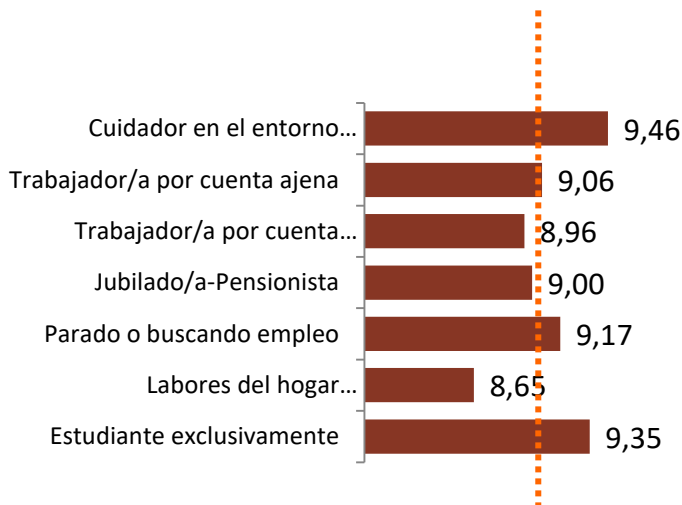
*El tiempo de atención y prestación del servicio*

Media: **9,06**

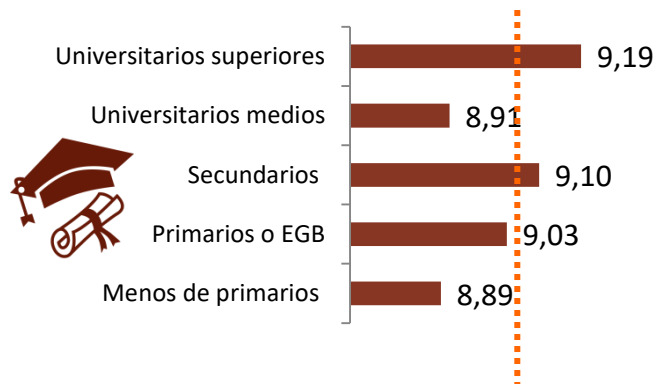
### Género



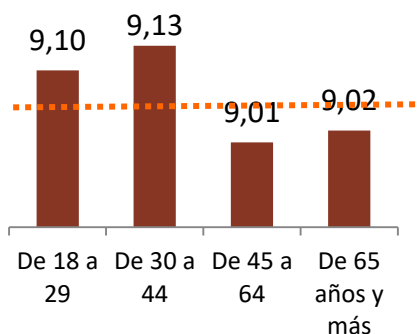
### Ocupación



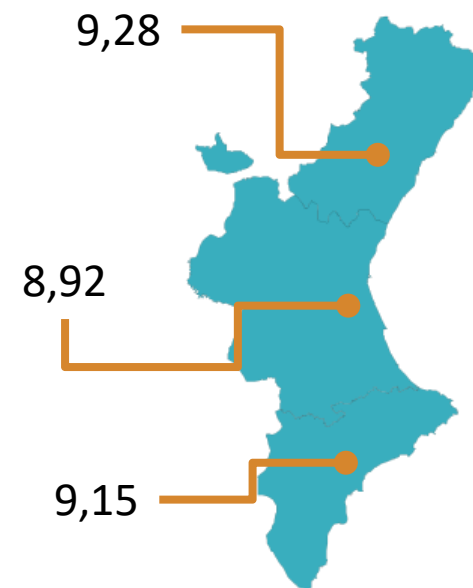
### Nivel Educativo



### Edad



### Provincia



Resumen: en cuanto al género no hay una diferencia significativa ante la puntuación de este atributo, se observa que a **menor nivel educativo mayor es la satisfacción** con el mismo, y conforme **aumenta la edad, la insatisfacción con la amabilidad aumenta**. Por su parte, **los estudiantes y los que se dedican al cuidado en el entorno familiar** son los que se muestran más insatisfechos con este atributo..

Media 9,06

# Resultados

## ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

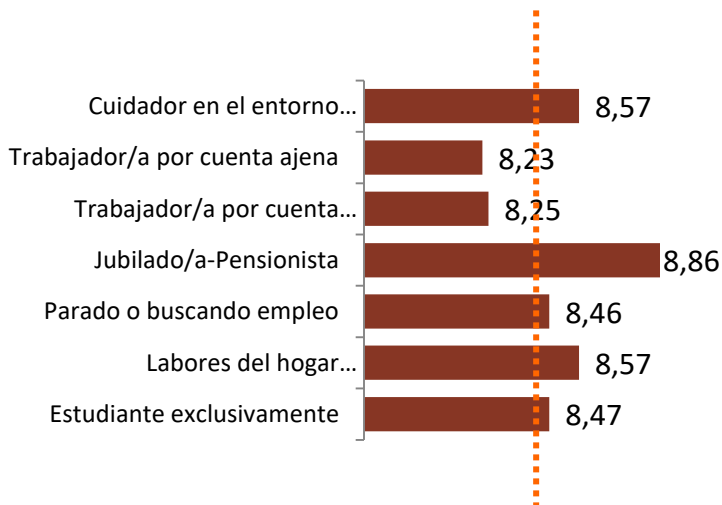
Valoración por atributos y variables de segmentación  
*La adecuación del horario de atención*

Media: **8,40**

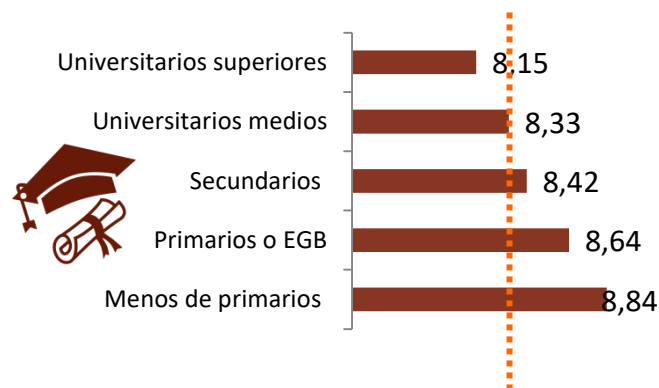
### Género



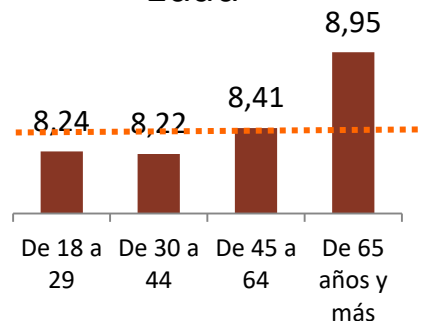
### Ocupación



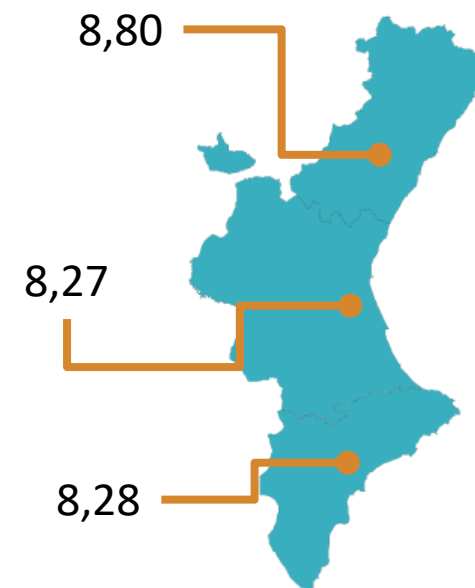
### Nivel Educativo



### Edad



### Provincia



Resumen: en cuanto al género no hay una diferencia significativa ante la puntuación de este atributo, se observa que a **menor nivel educativo mayor es la satisfacción** con el mismo, y solo la personas **de 18 a 29 años de edad** ponen una nota por encima de la media. Por su parte, **los estudiantes y los trabajadores por cuenta ajena y propia** son los que se muestran más insatisfechos con este atributo..

..... Media 8,40

# Resultados



## ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación

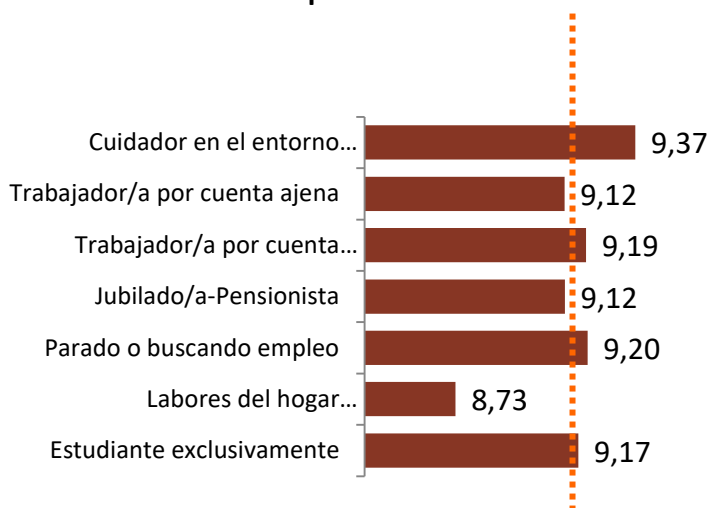
*La competencia y profesionalidad de las personas que le atendieron*

Media: **9,14**

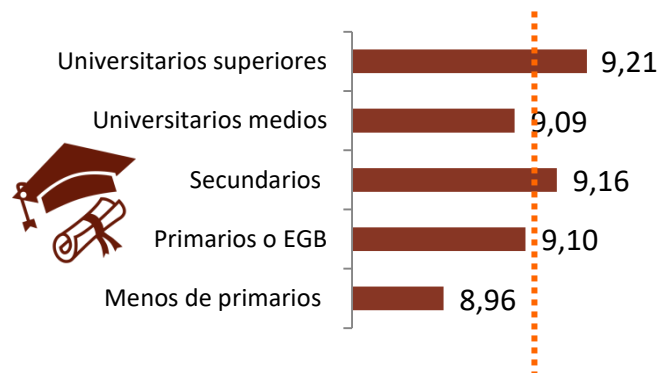
### Género



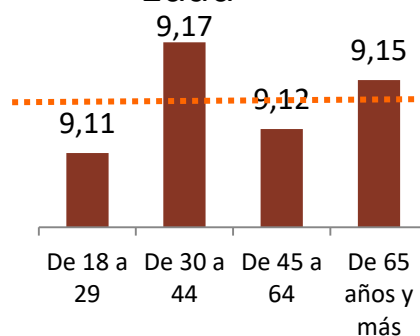
### Ocupación



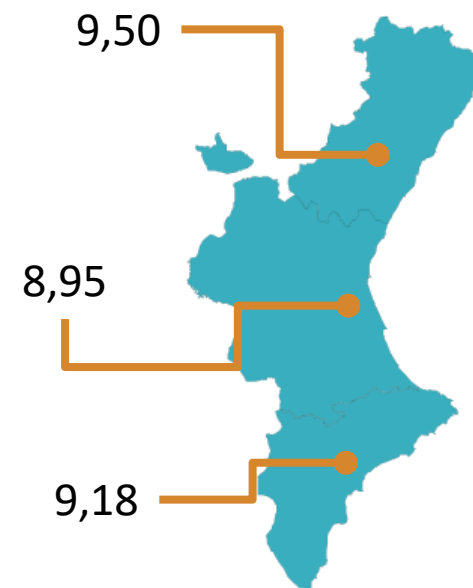
### Nivel Educativo



### Edad



### Provincia



Resumen: en cuanto al género son las mujeres las que ponen una nota por encima de la media ante la puntuación de este atributo, se observa que a **son los que tienen estudios inferiores a los primarios los más insatisfechos con este atributo**, y entre las personas de 18 a 29 años la satisfacción disminuye. Por su parte, **los que se dedican a las labores del hogar**, son los que se muestran más insatisfechos con este atributo.

..... Media 9,14

# Resultados



## ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación

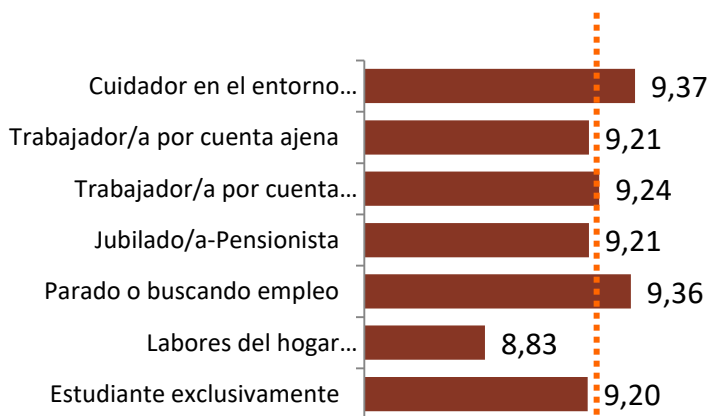
*La cortesía y amabilidad en el trato de dicha persona*

Media: **9,22**

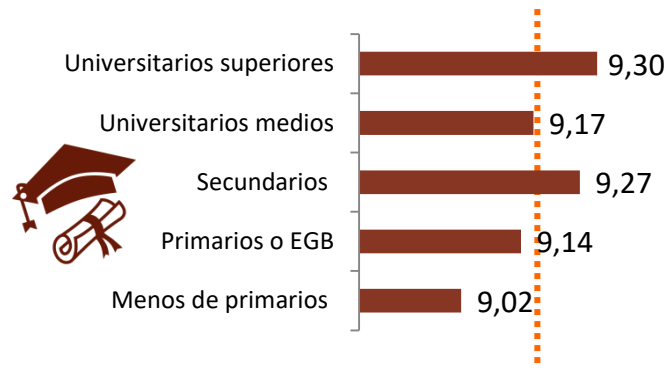
### Género



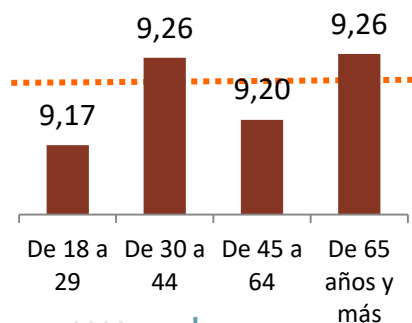
### Ocupación



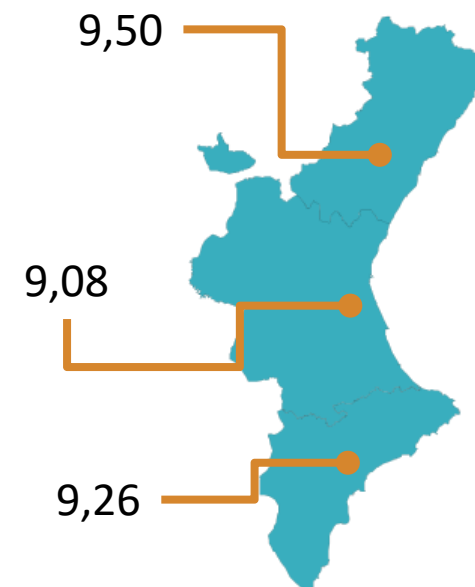
### Nivel Educativo



### Edad



### Provincia



Resumen: en cuanto al género son las mujeres las que ponen una nota por encima de la media ante la puntuación de este atributo, se observa que a **los que tienen estudios universitarios superiores o secundarios están más satisfechos con el mismo**. Por su parte, **los que se dedican a las labores del hogar**, son los que pero puntúan la cortesía y amabilidad.

..... Media 9,22

# Resultados



## ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

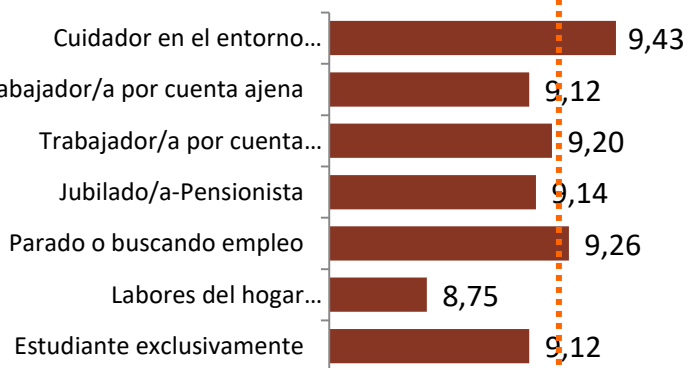
Valoración por atributos y variables de segmentación  
*Interés y voluntad mostrados por la persona que le ha atendido en su petición*

Media: **9,15**

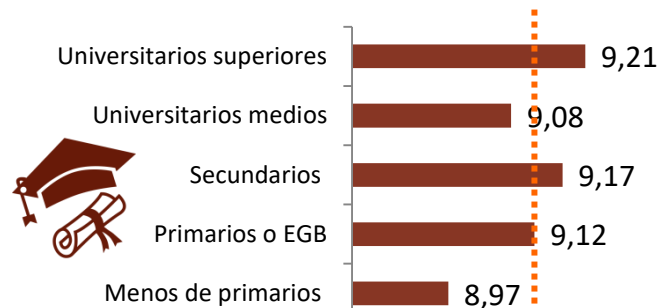
### Género



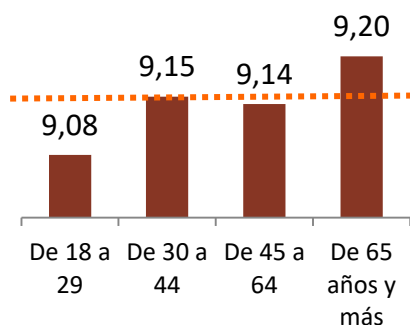
### Ocupación



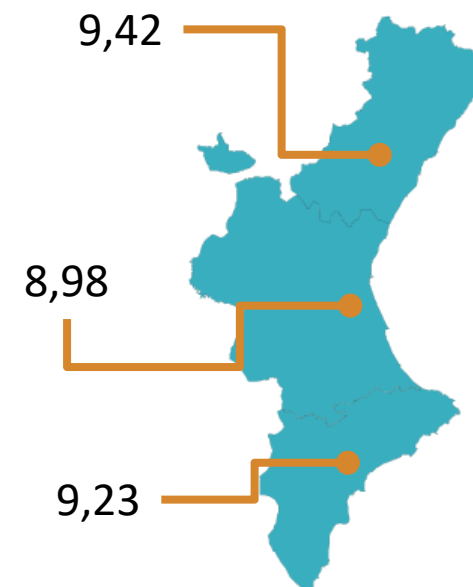
### Nivel Educativo



### Edad



### Provincia



Resumen: en cuanto al género son las mujeres las que ponen una nota por encima de la media ante la puntuación de este atributo, se observa que a **menor nivel educativo menor es la satisfacción** con el mismo, y **los mayores de 65 años son** los más satisfechos con el interés y voluntad mostrados por el personal.

Media 9,15

# Resultados



## ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación

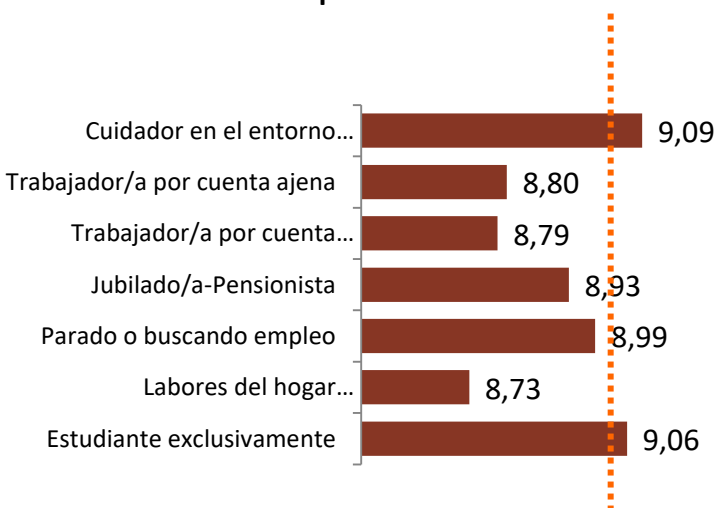
*La intimidad y confidencialidad de la atención*

Media: **8,87**

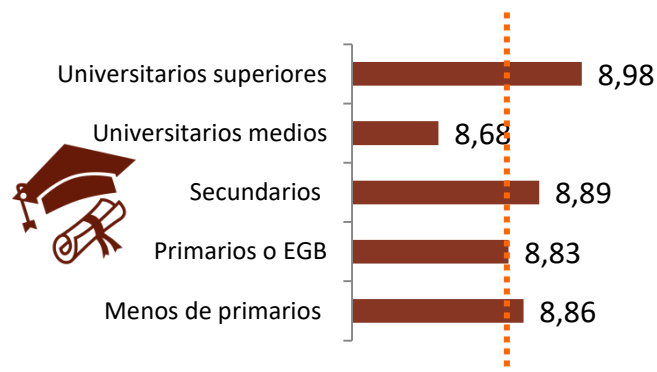
### Género



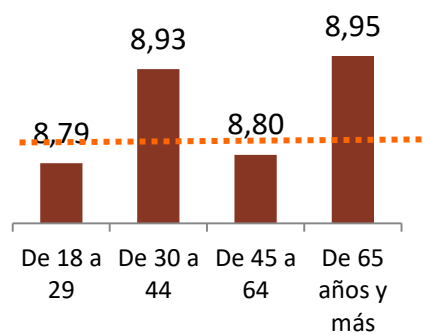
### Ocupación



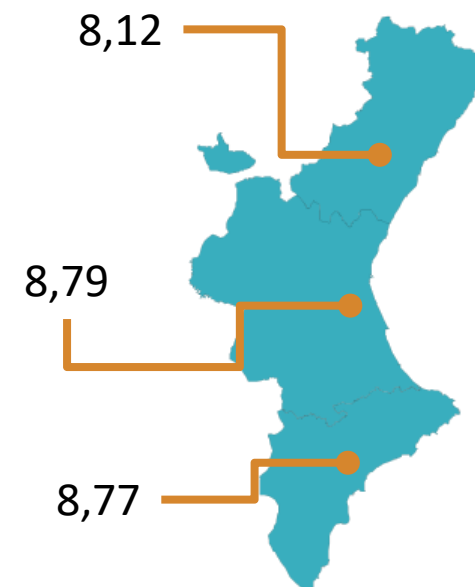
### Nivel Educativo



### Edad



### Provincia



Resumen: en cuanto al género son las mujeres las que ponen una nota por encima de la media ante la puntuación de este atributo, se observa que a **por nivel educativos, los que tienen estudios universitarios medios son los más insatisfechos con la intimidad y confidencialidad de la atención** son los que tienen entre 30 y 44 años y los mayores de 65 los más satisfechos con este atributo. Por su parte, **los que se dedican a las labores del hogar son los mas insatisfechos con el mismo.**

..... Media 8,87

# Resultados



## ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación

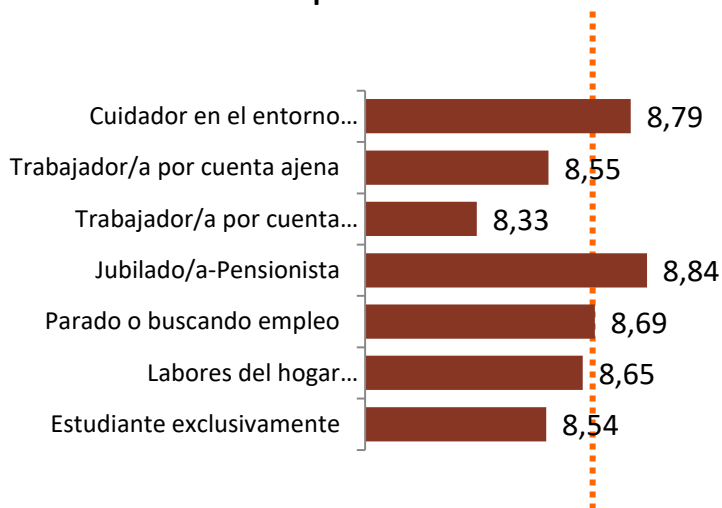
*Localización y facilidad de comunicación de la oficina*

Media: **8,60**

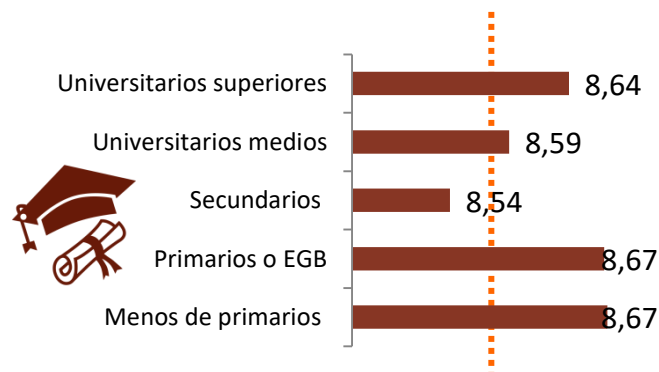
### Género



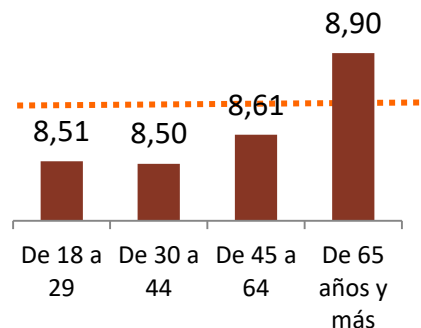
### Ocupación



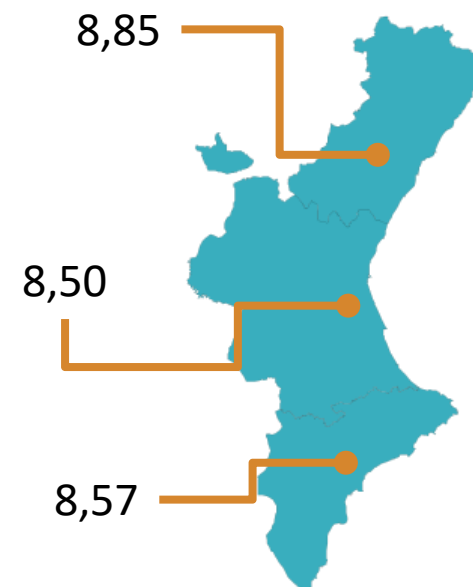
### Nivel Educativo



### Edad



### Provincia



Resumen: en cuanto al género son los hombres quienes ponen una nota muy por debajo de la media ante la puntuación de este atributo, se observa que a **menor nivel educativo mayor es la satisfacción** con el mismo, y son las personas mayores de 65 años los más satisfechos. A su vez, los **jubilados o pensionistas** son los que se muestran más satisfechos con este atributo.

..... Media 8,60



# Resultados



## ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación

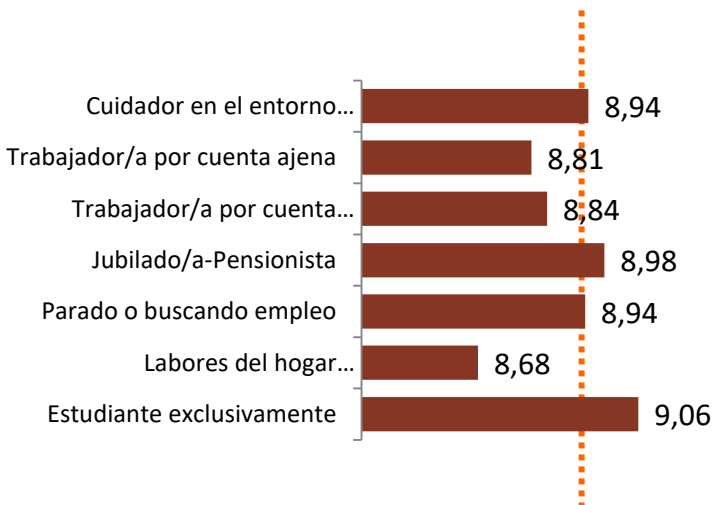
*Accesibilidad a la oficina, ausencia de barreras físicas*

Media: **8,87**

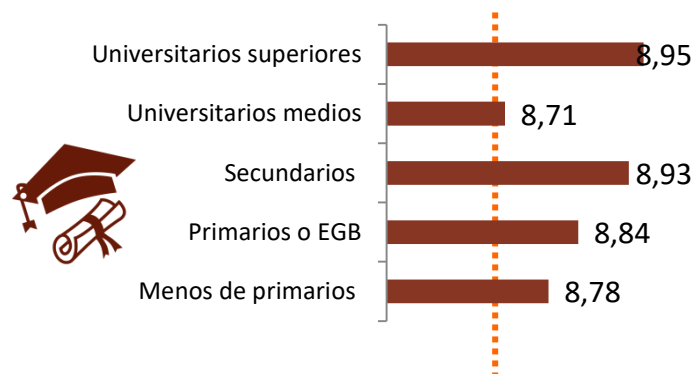
### Género



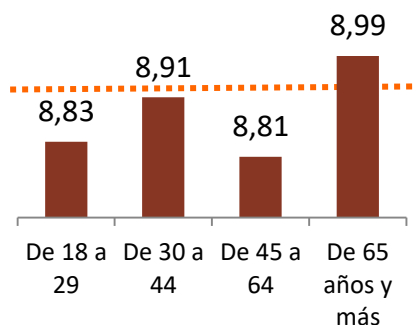
### Ocupación



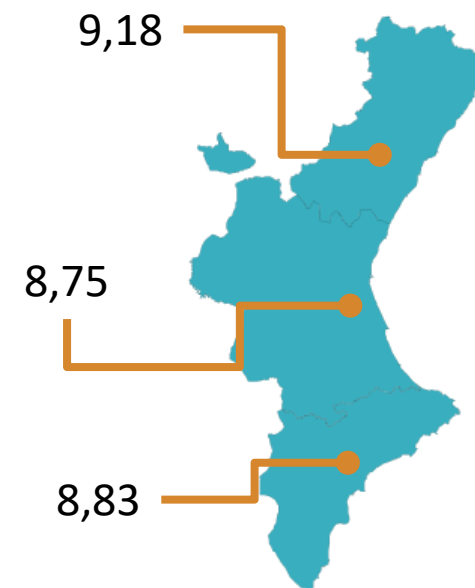
### Nivel Educativo



### Edad



### Provincia



Resumen: en cuanto al género son los **hombres** quienes ponen una nota muy **por debajo de la media** de este atributo, se observa que **las personas con estudios secundarios o universitarios superiores son los más satisfechos** y son **los menores de 29 años y de entre 45 a 64** los más insatisfechos con la accesibilidad a la oficina. Por su parte, **los estudiantes**, son los que se muestran más satisfechos con este atributo.

Media 8,87

# Resultados



## ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación

*El lenguaje utilizado ha sido claro y comprensible*

Media: **8,55**

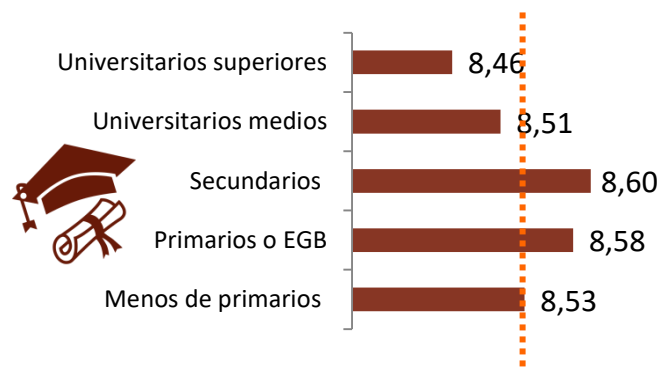
### Género



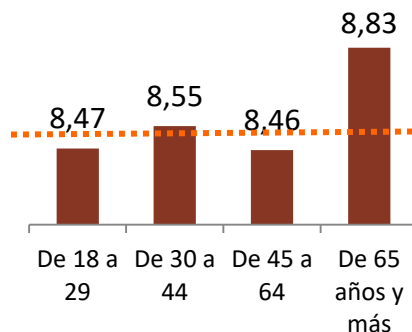
### Ocupación



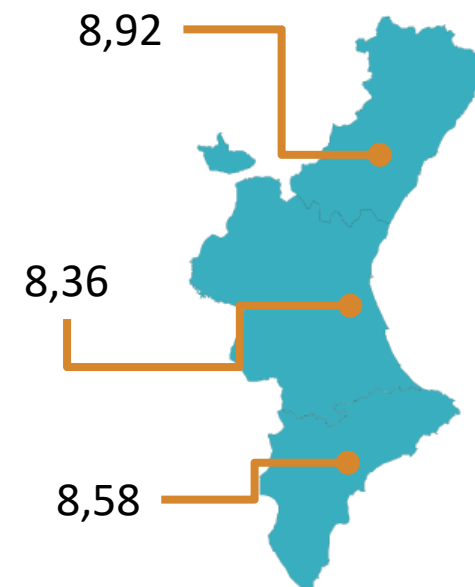
### Nivel Educativo



### Edad



### Provincia



Resumen: en cuanto al género son las mujeres las que ponen una nota por encima de la media ante la puntuación de este atributo, se observa que **el nivel de satisfacción con el lenguaje es mayor en personas con estudios secundarios o primarios** y son **los que tienen más de 65 años**, los únicos que ponen una nota muy por encima de la media.. Por su parte, **los trabajadores por cuenta propia**, son los que se muestran más insatisfechos con este atributo.

..... Media 8,55

# Resultados

## ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

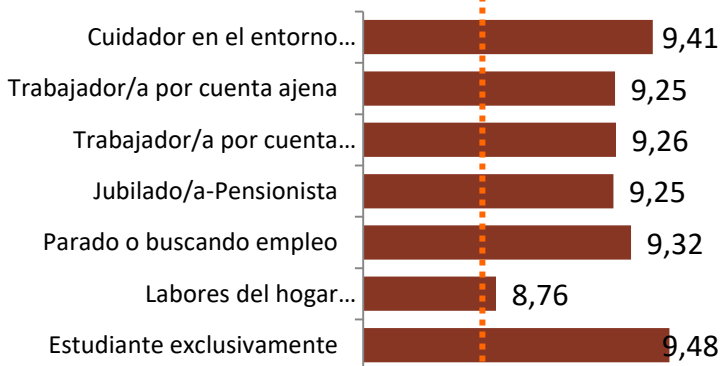
Valoración por atributos y variables de segmentación  
*La información general disponible en la oficina es clara y sencilla de comprender*

Media: **9,26**

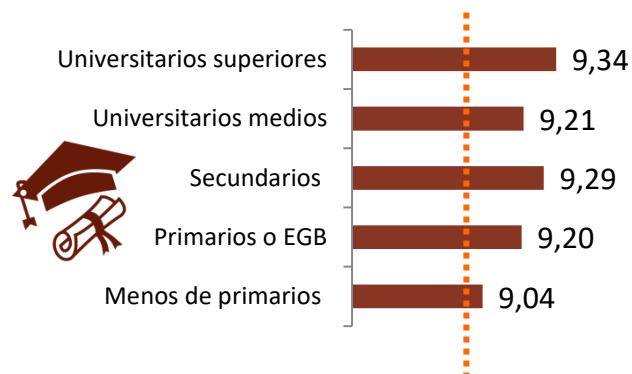
### Género



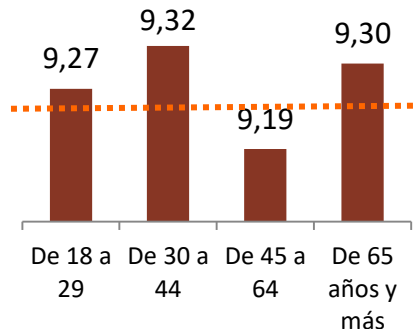
### Ocupación



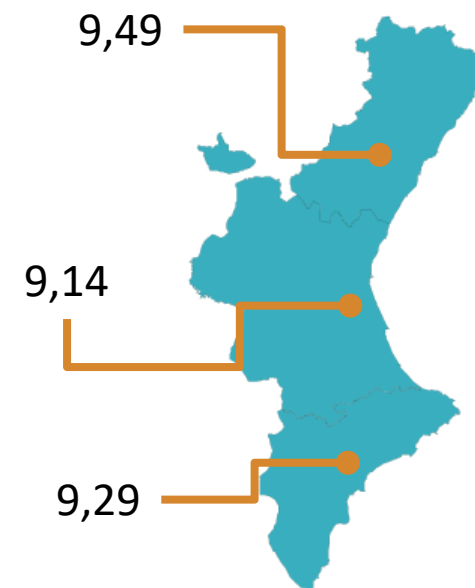
### Nivel Educativo



### Edad



### Provincia



Resumen: en cuanto al género son las mujeres las que ponen una nota por encima de la media ante la puntuación de este atributo, se observa que a **mayor nivel educativo mayor es la satisfacción** con el mismo, y son **los que tienen entre 30 y 44 años**, los más satisfechos con la claridad de la información disponible. Por su parte, **los que se dedican a las labores del hogar**, son los que se muestran más insatisfechos con este atributo.

..... Media 9,20

# Resultados



## ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación

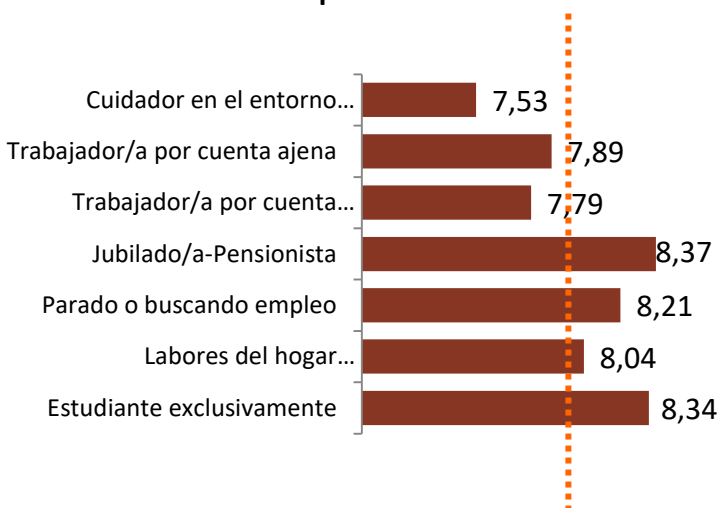
*Percepción de que la entidad tiene en cuenta su opinión*

Media: **8,03**

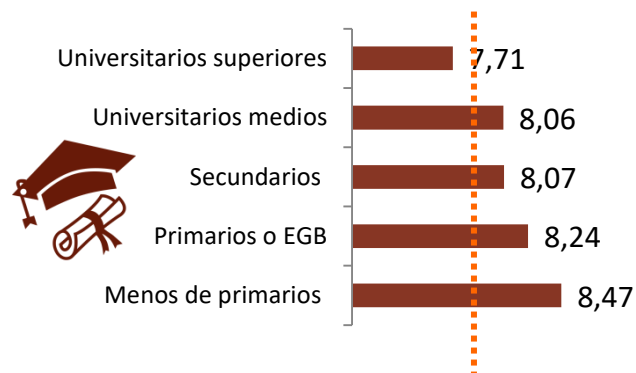
### Género



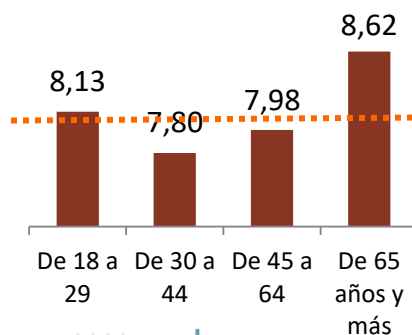
### Ocupación



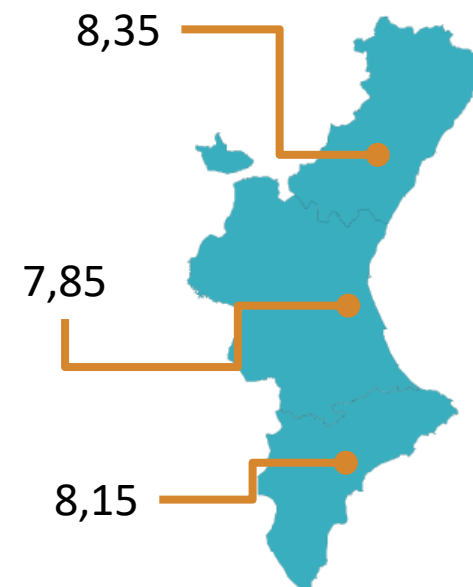
### Nivel Educativo



### Edad



### Provincia



Resumen: en cuanto al género no se observa diferencia significativa ante este atributo, se observa que a **menor nivel educativo mayor es la satisfacción** con el mismo, y son **los que tienen más de 64 años de edad**, los más satisfechos. Por su parte, **los cuidadores en el entorno familiar**, son los que se muestran más insatisfechos con este atributo.

Media 8,03

# Resultados



## ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación

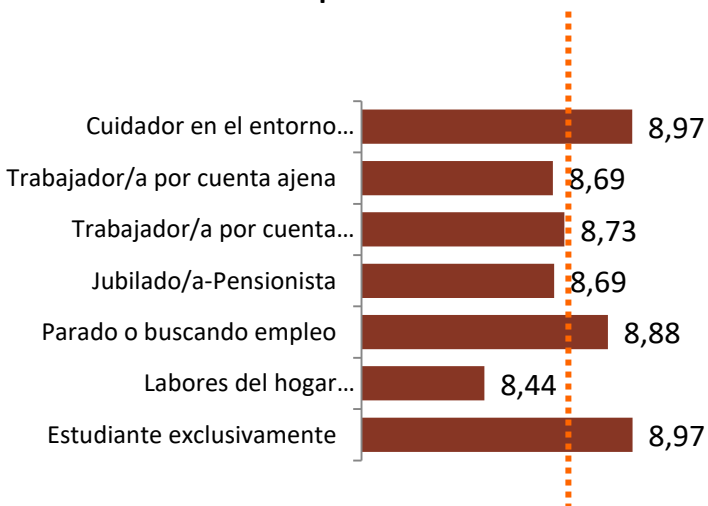
*Sencillez y simplicidad en la prestación del servicio*

Media: **8,73**

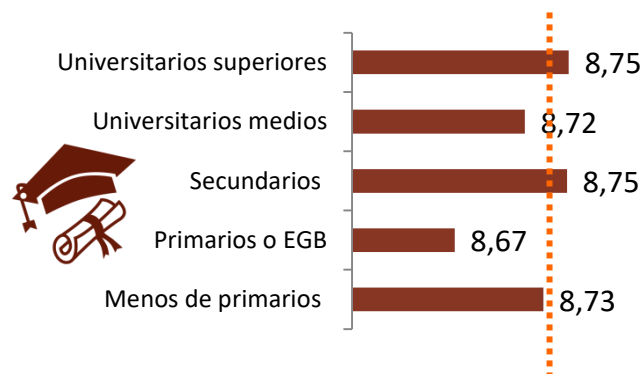
### Género



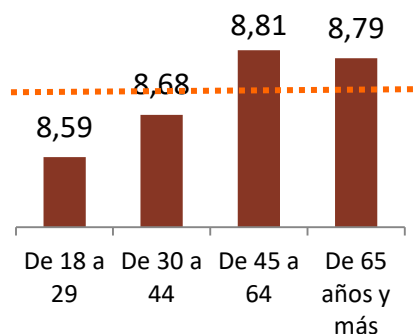
### Ocupación



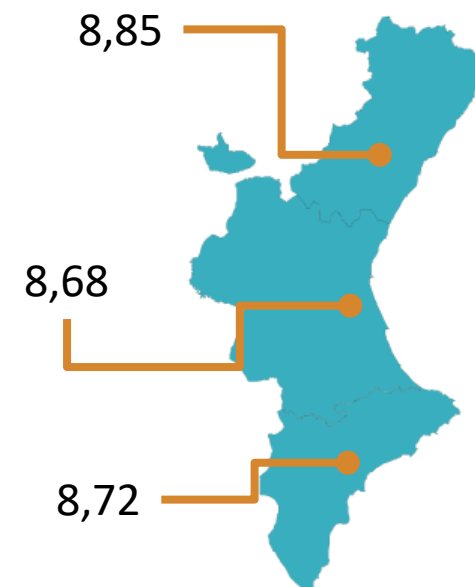
### Nivel Educativo



### Edad



### Provincia



Resumen: en cuanto al género son las mujeres las que ponen una nota por encima de la media ante la puntuación de este atributo, se observa que a **las personas que tienen estudios primarios son los más insatisfechos** con el mismo, en cuanto a la edad, los que tienen más de 45 años ponen una puntuación por encima de la media. Por su parte, **los estudiantes y los que se dedican al cuidado en el entorno familiar**, son los que se muestran más satisfechos con este atributo.

Media 8,73

# Resultados



## ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación

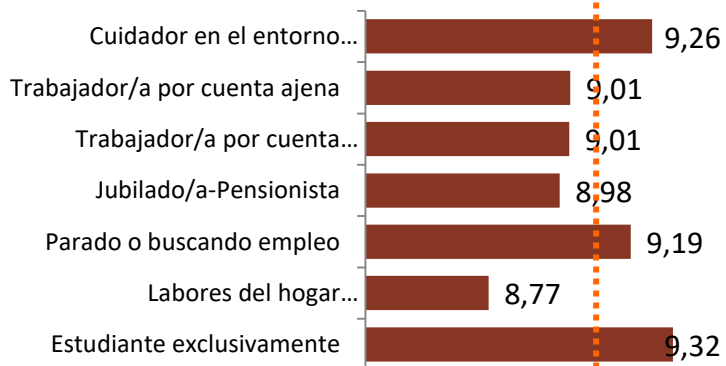
*El personal ha resuelto le motivo por el que acudió a la oficina*

Media: **9,05**

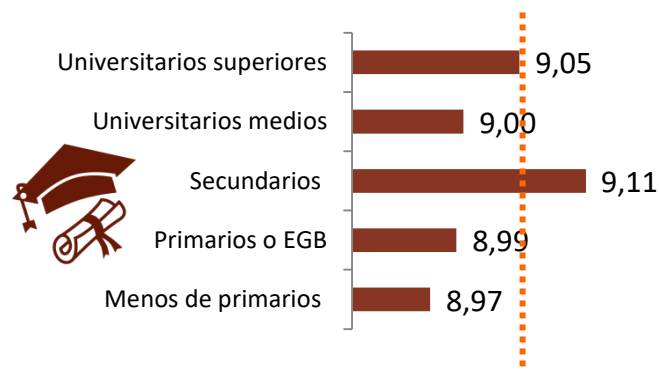
### Género



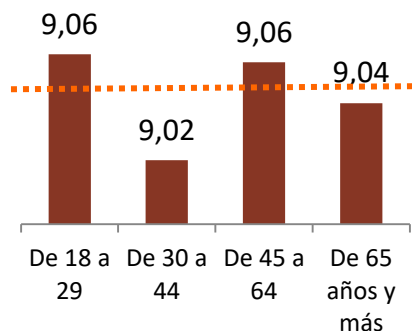
### Ocupación



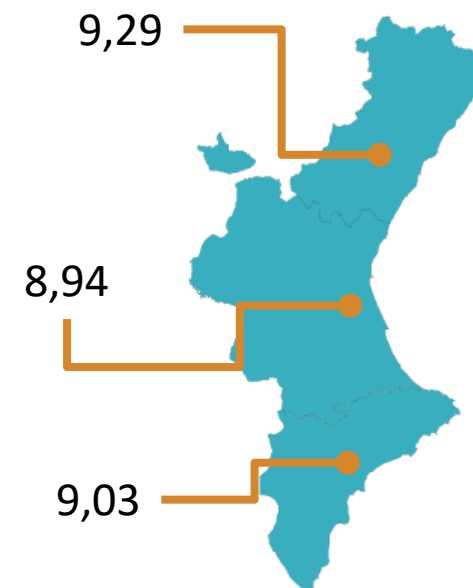
### Nivel Educativo



### Edad



### Provincia



Resumen: en cuanto al género son las mujeres las que ponen una nota por encima de la media ante la puntuación de este atributo, se observa que a **menor nivel educativo menor es la satisfacción** con el mismo, y son **los que tienen ente 45 y 64 años y entre 18 y 29 años**, los únicos que ponen una nota por encima de la media ante la resolución del motivo de visita a la oficina.

..... Media 9,05

## ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

### Valoración por atributos y variables de comportamiento

	MEDIA	FRECUENCIA DE USO								
		Todos los días	2 ó 3 días por semana	Un día a la semana	Cada 15 días	1 vez al mes	2 ó 3 veces al año	1 vez al año	Menos de 1 vez al año	Primera visita
La señalización externa e interna de la oficina	8,22	8,23	8,37	7,68	7,88	8,02	8,29	8,34	8,20	8,19
Las condiciones ambientales de la oficina	8,84	8,15	8,52	8,37	8,67	8,53	8,80	8,85	9,01	8,94
El número de puestos de atención	8,38	8,38	7,74	7,32	7,90	7,96	8,35	8,46	8,46	8,65
La prestación del servicio en relación con lo esperado por Usted	8,86	8,69	8,96	8,04	8,56	8,68	8,79	8,86	9,03	8,96
La corrección de la información y atención recibida	9,06	8,77	9,41	8,55	8,96	8,76	8,98	9,10	9,21	9,17
El tiempo de espera para ser atendido	8,77	9,08	8,63	7,74	8,30	8,41	8,67	8,77	8,88	9,10
El tiempo de atención y prestación del servicio	9,06	8,92	9,00	8,57	8,79	8,74	9,01	9,07	9,19	9,23
La adecuación del horario de atención	8,40	8,62	8,78	8,04	8,44	8,14	8,38	8,39	8,39	8,56
La competencia y profesionalidad de las personas que le atendieron	9,14	8,85	9,19	8,43	9,09	8,86	9,11	9,15	9,32	9,21
La cortecía y amabilidad en el trato de dicha persona	9,22	9,00	9,33	8,79	9,20	8,93	9,21	9,23	9,36	9,28
Interés y voluntad mostrados por la persona que le ha atendido en su petición	9,15	8,85	9,44	8,60	9,07	8,91	9,09	9,17	9,30	9,21
La intimidad y confidencialidad de la atención	8,87	8,92	8,96	8,23	8,76	8,59	8,76	8,81	8,99	9,13
Localización y facilidad de comunicación de la oficina	8,60	8,15	8,92	7,81	8,35	8,42	8,57	8,67	8,67	8,69
Accesibilidad a la oficina, ausencia de barreras físicas	8,87	8,38	9,11	8,40	8,69	8,59	8,78	8,87	8,94	9,13
El lenguaje utilizado ha sido claro y comprensible	8,55	8,77	8,73	8,04	8,22	8,27	8,50	8,68	8,44	8,78
La información general disponible es clara y sencilla de comprender	9,26	9,00	9,37	8,53	9,11	9,10	9,26	9,24	9,39	9,34
Percepción de que la entidad tiene en cuenta su opinión	8,03	7,91	7,85	5,91	7,53	7,68	7,98	8,23	8,04	8,34
Sencillez y simplicidad en la prestación del servicio	8,73	8,62	8,63	7,79	8,48	8,59	8,69	8,77	8,83	8,85
El personal ha resuelto le motivo por el que acudió a la oficina	9,05	8,77	9,52	8,11	8,91	8,72	9,03	9,10	9,13	9,16



## ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

### Valoración por atributos y variables de comportamiento

	MEDIA	MOTIVO									
		Información y/o asesoramiento para trámites telemáticos	Información y/o asesoramiento para otros trámites	Presentar/registro documentación para la Generalitat	Presentar/registro documentación para otras Administraciones	Presentar quejas, sugerencias o agradecimientos	Solicitar firma digital o clave electrónica	Recogida de documentación	Solicitud de ayudas, becas, subvenciones	Pago de Tasas e Impuestos	Realizar otras gestiones
La señalización externa e interna de la oficina	8,22	8,18	8,11	8,14	7,94	8,46	8,51	8,13	8,09	8,12	8,42
Las condiciones ambientales de la oficina	8,84	8,68	8,92	8,76	8,69	8,64	9,02	8,97	8,52	8,63	9,06
El número de puestos de atención	8,38	8,17	8,41	8,25	8,24	7,90	8,67	8,51	8,11	8,08	8,76
La prestación del servicio en relación con lo esperado por Usted	8,86	8,40	8,77	8,90	8,85	8,27	9,27	8,93	8,35	8,68	8,92
La corrección de la información y atención recibida	9,06	8,55	9,11	9,02	9,00	8,65	9,52	9,15	8,42	8,86	9,18
El tiempo de espera para ser atendido	8,77	8,23	8,82	8,77	8,86	8,57	9,03	8,77	7,97	8,39	8,92
El tiempo de atención y prestación del servicio	9,06	8,52	9,11	9,04	9,07	8,88	9,44	9,14	8,31	8,58	9,10
La adecuación del horario de atención	8,40	8,35	8,45	8,35	8,32	8,33	8,45	8,52	8,22	8,31	8,49
La competencia y profesionalidad de las personas que le atendieron	9,14	8,71	9,18	9,10	9,07	8,86	9,55	9,34	8,44	8,83	9,17
La cortecía y amabilidad en el trato de dicha persona	9,22	8,77	9,26	9,18	9,20	9,05	9,58	9,39	8,54	9,02	9,30
Interés y voluntad mostrados por la persona que le ha atendido en su petición	9,15	8,66	9,19	9,10	9,09	8,83	9,54	9,33	8,46	8,75	9,18
La intimidad y confidencialidad de la atención	8,87	8,47	8,93	8,84	8,74	8,55	9,26	9,12	8,30	8,49	8,76
Localización y facilidad de comunicación de la oficina	8,60	8,59	8,67	8,53	8,41	8,42	8,62	8,67	8,56	8,32	8,86
Accesibilidad a la oficina, ausencia de barreras físicas	8,87	8,60	8,93	8,85	8,74	8,45	8,92	8,93	8,49	8,46	8,89
El lenguaje utilizado ha sido claro y comprensible	8,55	8,40	8,64	8,51	8,37	8,21	8,78	8,71	8,05	8,16	8,67
La información general disponible es clara y sencilla de comprender	9,26	8,84	9,31	9,21	9,20	9,00	9,54	9,43	8,54	8,93	9,37
Percepción de que la entidad tiene en cuenta su opinión	8,03	8,17	8,14	7,86	7,75	7,39	8,59	8,31	8,13	8,50	8,42
Sencillez y simplicidad en la prestación del servicio	8,73	8,51	8,72	8,69	8,63	8,16	9,08	8,89	8,12	8,75	8,64
El personal ha resuelto le motivo por el que acudió a la oficina	9,05	8,67	8,89	9,16	9,11	8,23	9,54	9,18	8,29	8,96	8,81





# RESULTADOS

## **ENGAGEMENT OFICINAS PROP**

Resolución y experiencia del usuario

Medios y Canales de atención

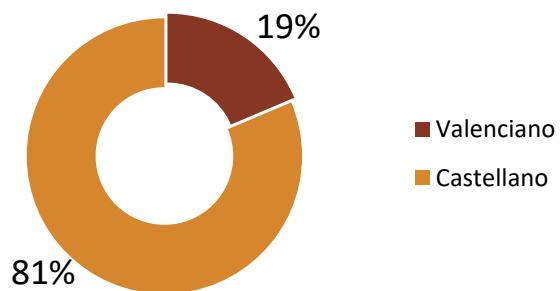
Calidad de mejora continua



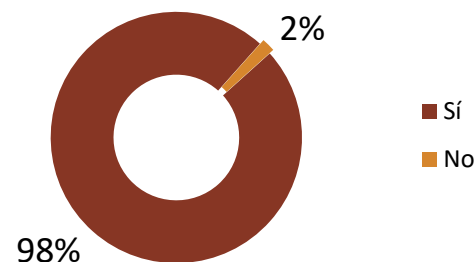
## ENGAGEMENT OFICINAS PROP

### Resolución y experiencia del usuario

Idioma seleccionado para la encuesta:



¿Le han atendido en el mismo idioma en el que ha realizado la consulta?



¿Le han atendido en la misma lengua o idioma en el que Ud. ha realizado la consulta?

		Sí	No	% total
Idioma de la encuesta	Valenciano	18%	1%	19%
	Castellano	80%	1%	81%
% total		98%	2%	

El 19% de los ciudadanos encuestados ha optado por realizar la entrevista en Valenciano. De la totalidad de encuestados, el 98% ha sido atendido en la misma lengua o idioma en la que se ha realizado la consulta, de los cuales el 80% han preferido la encuesta en Castellano.

Cabe señalar que hay un 2% de personas que afirman que no se les ha atendido en el idioma en el que han realizado la consulta.

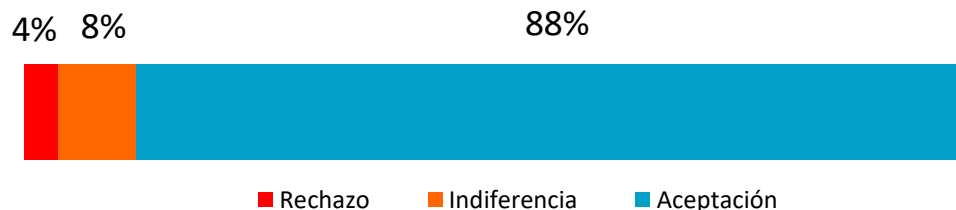


## ENGAGEMENT OFICINAS PROP

### Resolución y experiencia del usuario

Solo el 3% de los ciudadanos entrevistados afirman haber presentado quejas sugerencias o agradecimientos, Los usuarios que han realizado este tipo de trámite tienen un nivel de satisfacción de 8,67 el cual se encuentra por debajo de la media.

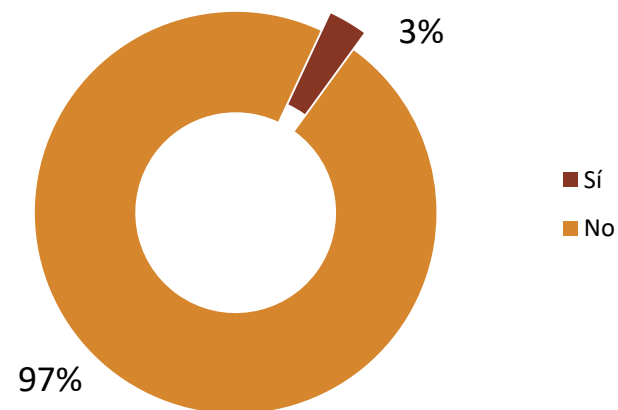
Satisfacción con el servicio en general



Nivel de Satisfacción:

**8,67**

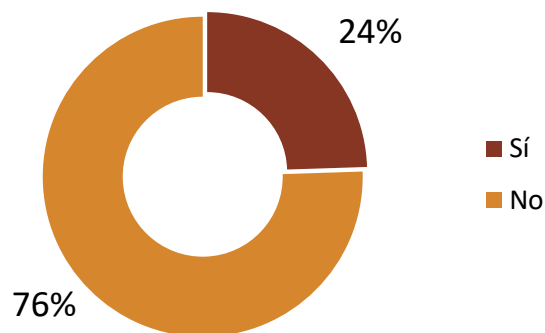
Ha presentado quejas, sugerencias o agradecimientos



## ENGAGEMENT OFICINAS PROP

### Resolución y experiencia del usuario

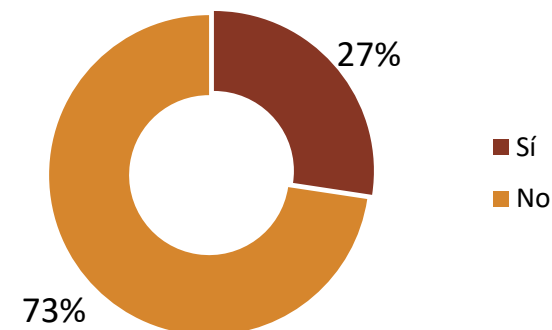
¿Ha solicitado en alguna ocasión el servicio de cita previa para ser atendido en las oficinas PROP?



El perfil de las personas que han solicitado cita previa para ser atendido en las oficinas PROP alguna vez, son en su mayoría mujeres, la edad que predomina es de 45 a 64 años de edad, los estudios secundarios, y la ocupación principal es de trabajadores por cuenta ajena. La mayoría de los usuarios que han solicitado cita son de Valencia seguidos de Castellón.

En cuanto al género, la asistencia a las oficinas por la firma digital no se observa una diferencia significativa, sin embargo al analizar la edad, son las personas de entre 30 y 44 años los que asisten han solicitado la firma digital u otros mecanismos de acceso mediando la oficina PROP. El nivel educativo de las personas que han solicitado este servicio es secundarios, y universitarios superiores, en cuanto a la ocupación la que más representatividad muestra es la de trabajadores por cuenta ajena. En su mayoría, los ciudadanos que han solicitado este servicio pertenecen a la provincia de Valencia, seguida de Alicante.

¿Ha acudido alguna vez a una oficina PROP para obtener su firma digital u otros mecanismos para el acceso?



# Resultados



## ENGAGEMENT OFICINAS PROP

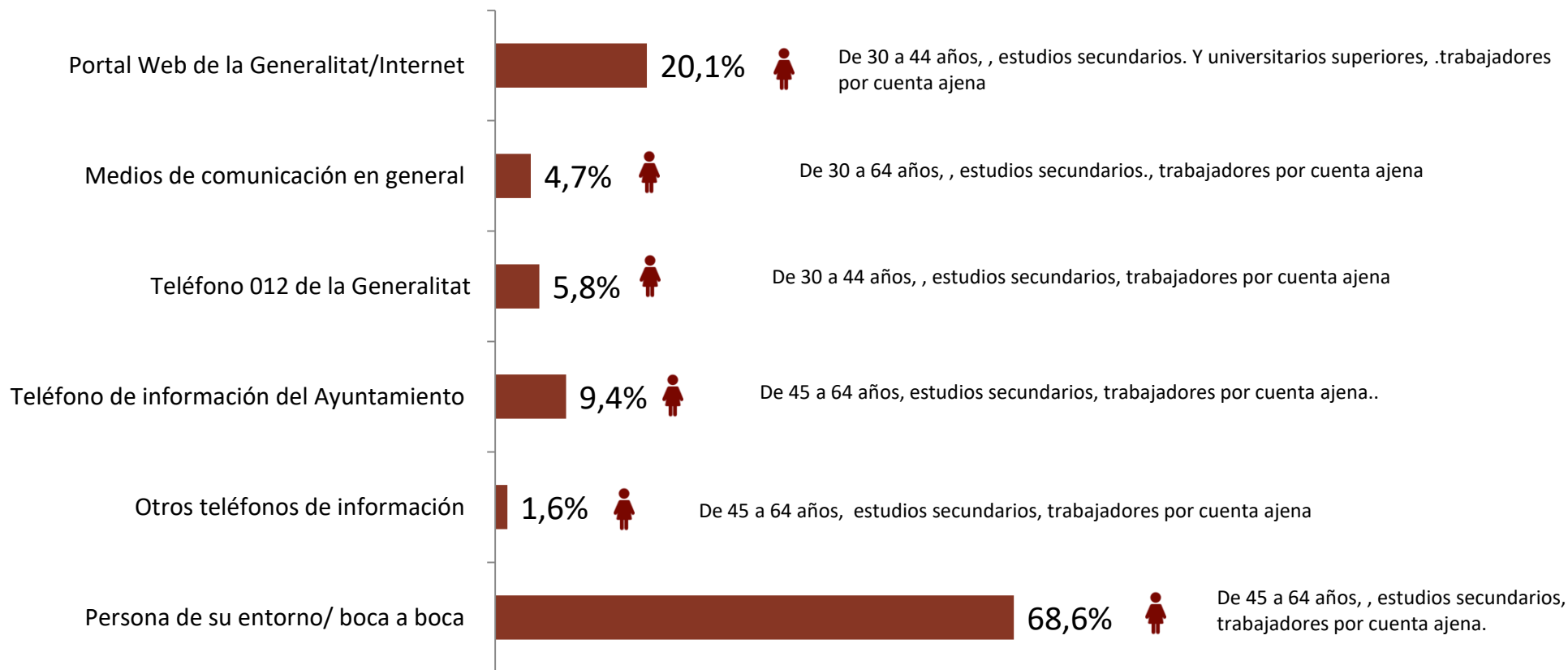
Resolución y experiencia del usuario

	GÉNERO			EDAD				NIVEL EDUCATIVO					OCUPACIÓN						
	TOTAL	Fem.	Mas.	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 años y más	Menos de primarios	Primarios o EGB	Secundarios	Universitarios medios	Universitarios superiores	Estudiante	Labores del hogar	Parado o buscando empleo	Jubilado/a Pensionista	Cuenta propia	Cuenta ajena	Cuidador/a en el entorno familiar
BASE	2742	1499	1243	354	1284	1048	399	130	490	984	466	662	144	84	400	476	322	1276	35
CITA	24,5%	25,4%	23,3%	24,3%	18,0%	24,6%	22,3%	17,7%	26,7%	22,1%	36,7%	18,4%	20,8%	22,6%	25,5%	22,1%	26,1%	24,9%	20,0%
PREVIA	75,5%	74,6%	76,7%	75,7%	82,0%	75,4%	77,7%	82,3%	73,3%	77,9%	63,3%	81,6%	79,2%	77,4%	74,5%	77,9%	73,9%	75,1%	80,0%
FIRMA	27,4%	27,2%	27,6%	33,3%	24,0%	26,7%	10,8%	8,5%	12,9%	29,4%	31,5%	36,4%	31,9%	7,1%	23,0%	11,3%	37,3%	33,4%	20,0%
DIGITAL	72,6%	72,8%	72,4%	66,7%	76,0%	73,3%	89,2%	91,5%	87,1%	70,6%	68,5%	63,6%	68,1%	92,9%	77,0%	88,7%	62,7%	66,6%	80,0%

	PROVINCIA				FRECUENCIA								
	TOTAL	Valencia	Castellón	Alicante	Todos los días	2 ó 3 días por semana	Un día a la semana	Cada 15 días	1 vez al mes	2 ó 3 veces al año	1 vez al año	Menos de 1 vez al año	Primera visita
BASE	2742	1454	685	603	13	27	47	90	242	701	566	502	550
CITA	24,5%	26,9%	9,1%	35,8%	46,2%	25,9%	23,4%	23,3%	29,8%	28,4%	26,3%	23,9%	15,1%
PREVIA	75,5%	73,1%	90,9%	64,2%	53,8%	74,1%	76,6%	76,7%	70,2%	71,6%	73,7%	76,1%	84,9%
FIRMA	27,4%	29,1%	32,3%	17,7%	46,2%	33,3%	31,9%	31,1%	31,8%	31,5%	24,7%	28,1%	20,7%
DIGITAL	72,6%	70,9%	67,7%	82,3%	53,8%	66,7%	68,1%	68,9%	68,2%	68,5%	75,3%	71,9%	79,3%

## **ENGAGEMENT OFICINAS PROP** Medios y Canales de atención

Los medios por los que se conoce el servicio de atención de las oficinas PROP es principalmente **mediante una persona del entorno, el boca a boca**, por otro lado, el 20% de la población lo ha conocido por parte del portal de la Generalitat.



# Resultados

## ENGAGEMENT OFICINAS PROP Medios y Canales de atención

	GÉNERO			EDAD				NIVEL EDUCATIVO					OCUPACIÓN						
	TOTAL	Fem.	Mas.	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 años y más	Menos de primarios	Primarios o EGB	Secundarios	Universitarios medios	Universitarios superiores	Estudiante	Labores del hogar	Parado o buscando empleo	Jubilado/a Pensionista	Cuenta propia	Cuenta ajena	Cuidador/a en el entorno familiar
BASE	2742	1499	1243	354	1284	1048	399	130	490	984	466	662	144	84	400	476	322	1276	35
Portal Web de la Generalitat/Internet	20,1%	18,7%	21,7%	22,6%	18,7%	18,6%	8,8%	6,2%	9,4%	18,8%	26,6%	27,9%	23,6%	2,4%	16,3%	9,0%	27,6%	24,6%	8,6%
Medios de comunicación en general	4,7%	4,7%	4,7%	4,0%	3,6%	4,5%	5,5%	6,9%	3,9%	4,6%	6,9%	3,5%	0,7%	3,6%	3,3%	5,7%	5,0%	5,3%	2,9%
Teléfono 012 de la Generalitat	5,8%	6,2%	5,4%	7,3%	5,0%	5,7%	2,3%	3,8%	3,7%	5,7%	10,9%	4,5%	2,1%	3,6%	4,5%	2,5%	9,6%	7,1%	8,6%
Teléfono de información del Ayuntamiento	9,4%	9,5%	9,2%	11,9%	5,8%	9,2%	11,0%	12,3%	12,4%	9,3%	10,9%	5,6%	8,3%	15,5%	10,0%	10,1%	8,1%	9,2%	0,0%
Otros teléfonos de información	1,6%	1,7%	1,4%	1,1%	0,9%	2,2%	1,3%	0,8%	1,0%	1,9%	1,7%	1,7%	0,0%	1,2%	0,8%	1,1%	2,8%	2,0%	0,0%
Persona de su entorno/ boca a boca	68,6%	69,1%	68,0%	69,8%	46,1%	68,2%	79,2%	85,4%	74,9%	70,8%	64,2%	60,4%	61,1%	76,2%	68,8%	78,2%	64,3%	66,2%	71,4%

	FRECUENCIA										MOTIVOS									
	TOTAL	Todos los días	2 ó 3 días por semana	Un día a la semana	Cada 15 días	1 vez al mes	2 ó 3 veces al año	1 vez al año	Menos de 1 vez al año	Primera visita	Información trámites telemáticos	Información otros trámites	Presentar documentación Generalitat	Presentar documentación otras Administr.	Quejas, sugerencias o agradecimientos	Solicitar firma digital o clave electrónica	Recogida de documentación	Solicitud de ayudas, becas, subvenciones	Pago de Tasas e Impuestos	Realizar otras gestiones
BASE	2742	13	27	47	90	242	701	566	502	550	346	942	936	483	84	270	163	127	59	110
Portal Web de la Generalitat/Internet	20,1%	7,7%	14,8%	36,2%	27,8%	17,4%	22,0%	19,6%	16,5%	20,5%	20,2%	17,5%	24,9%	26,5%	26,2%	23,0%	21,5%	7,1%	13,6%	13,6%
Medios de comunicación en general	4,7%	0,0%	0,0%	10,6%	8,9%	6,2%	5,3%	6,9%	2,2%	2,5%	9,5%	3,0%	5,7%	6,0%	4,8%	3,7%	5,5%	10,2%	6,8%	5,5%
Teléfono 012 de la Generalitat	5,8%	0,0%	7,4%	17,0%	10,0%	7,0%	6,8%	6,7%	4,2%	3,1%	12,1%	4,5%	7,7%	9,3%	10,7%	3,7%	8,0%	5,5%	8,5%	6,4%
Teléfono de información del Ayuntamiento	9,4%	7,7%	0,0%	19,1%	8,9%	12,8%	11,8%	9,0%	5,0%	8,9%	11,8%	11,5%	9,7%	6,8%	10,7%	8,5%	11,0%	10,2%	6,8%	8,2%
Otros teléfonos de información	1,6%	0,0%	0,0%	6,4%	4,4%	2,1%	1,0%	1,4%	1,6%	1,6%	1,2%	1,4%	1,8%	1,9%	4,8%	0,7%	2,5%	0,8%	1,7%	0,9%
Persona de su entorno/ boca a boca	68,6%	76,9%	63,0%	61,7%	68,9%	75,2%	70,3%	69,8%	71,7%	60,2%	79,5%	73,9%	61,2%	66,7%	61,9%	75,6%	79,8%	81,9%	79,7%	76,4%

Diferencias significativas en 2019  
 Superior/Inferior al total

# Resultados

## ENGAGEMENT OFICINAS PROP Medios y Canales de atención

	TOTAL	ÁREAS																
		Administración Local	Urbanismo y Vivienda	Servicios Sociales	Justicia	Agricultura, Ganadería, Pesca	Ocupación pública	Consumo	Participación Ciudadana	Transportes	Enseñanza	Hacienda	Trabajo	Turismo	Sanidad	Comercio	Industria y Energía	Medio Ambiente
BASE	2742	816	315	302	221	203	201	134	132	118	103	90	71	66	38	33	31	29
Portal Web de la Generalitat/Internet	20,1%	18,0%	14,3%	10,9%	38,0%	12,8%	27,9%	16,4%	30,3%	23,7%	12,6%	26,7%	15,5%	15,2%	5,3%	27,3%	38,7%	20,7%
Medios de comunicación en general (TV, prensa, radio)	4,7%	5,4%	7,9%	4,0%	3,2%	4,9%	2,5%	1,5%	3,0%	7,6%	1,0%	3,3%	2,8%	4,5%	5,3%	12,1%	16,1%	0,0%
Teléfono 012 de la Generalitat	5,8%	6,9%	8,6%	1,7%	2,7%	8,9%	4,5%	3,7%	7,6%	8,5%	4,9%	3,3%	2,8%	3,0%	5,3%	18,2%	16,1%	3,4%
Teléfono de información del Ayuntamiento	9,4%	10,5%	14,6%	10,6%	6,3%	6,4%	9,0%	6,7%	9,1%	5,9%	13,6%	7,8%	2,8%	13,6%	13,2%	9,1%	6,5%	17,2%
Otros teléfonos de información	1,6%	1,8%	1,3%	2,3%	0,9%	1,5%	0,0%	3,7%	0,8%	2,5%	1,0%	0,0%	0,0%	1,5%	2,6%	0,0%	6,5%	0,0%
Persona de su entorno/ boca a boca	68,6%	75,4%	71,4%	67,9%	39,4%	82,3%	60,2%	73,9%	53,0%	79,7%	69,9%	76,7%	62,0%	77,3%	68,4%	81,8%	67,7%	75,9%

Unidad. Porcentajes

Solo se muestran las áreas con base mayor a 15

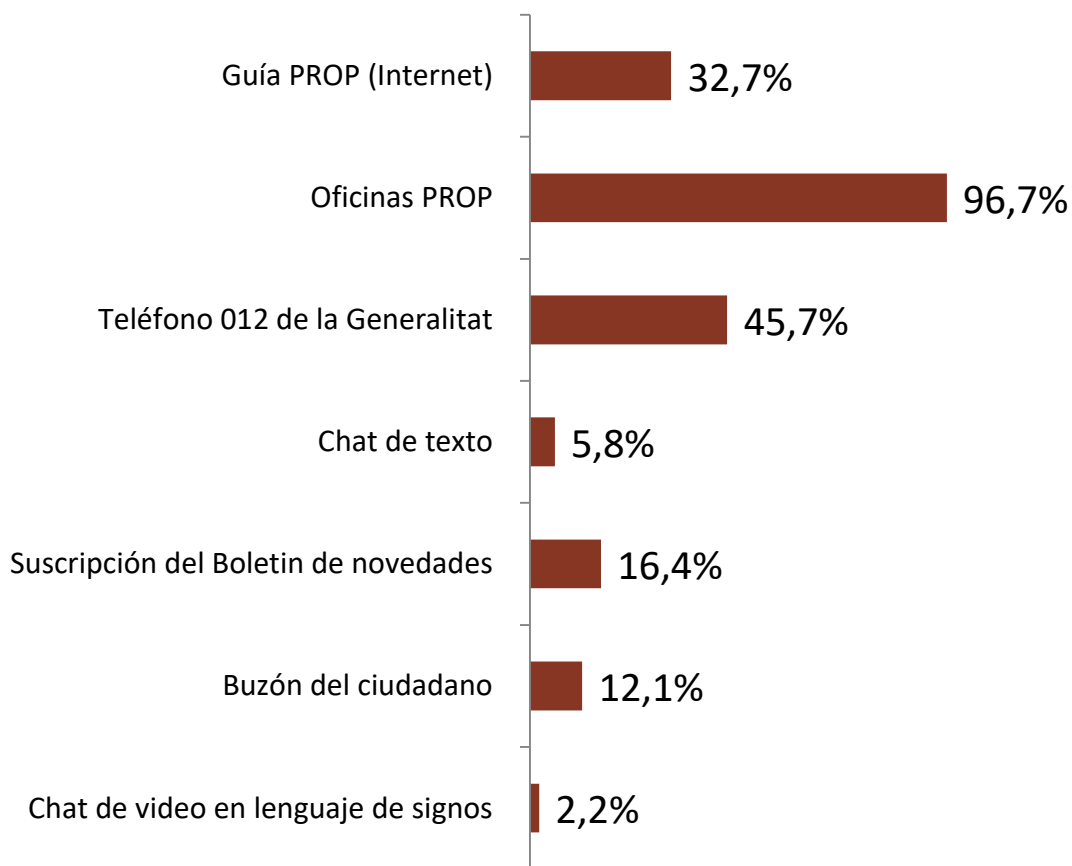
Diferencias significativas en 2019

Superior/Inferior al total



## ENGAGEMENT OFICINAS PROP

### Medios y Canales de atención



El canal más conocido por estos usuarios a parte del de las oficinas PROP, es el teléfono de atención 012 y la guía PROP por internet.

El conocimiento de los diversos canales de atención que tiene la Generalitat es de una media de 3, esto significa que las personas conocen al menos 3 de los canales que se han puesto a disposición para la atención del ciudadano. **El perfil de usuarios que conocen a cada uno de estos canales es:**

**Mujeres, personas de entre 30 y 44 años de edad (exceptuando el chat de texto que es más conocido entre personas de entre 45 y 64 años de edad, con nivel de estudios secundarios, y trabajadores por cuenta ajena.**

Media de 3 canales

# Resultados

## ENGAGEMENT CON OFICINAS PROP

### Medios y Canales de atención

	TOTAL	GÉNERO		EDAD				NIVEL EDUCATIVO					OCUPACIÓN						
		Fem.	Mas.	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 años y más	Menos de primarios	Primarios o EGB	Secundarios	Universitarios medios	Universitarios superiores	Estudiante	Labores del hogar	Parado o buscando empleo	Jubilado/a Pensionista	Cuenta propia	Cuenta ajena	Cuidador/a en el entorno familiar
BASE	2742	1499	1243	354	1284	1048	399	130	490	984	466	662	144	84	400	476	322	1276	35
Guía PROP (Internet)	32,7%	33,9%	31,4%	33,9%	28,5%	34,3%	12,8%	5,4%	14,7%	31,7%	41,2%	47,3%	27,1%	10,7%	29,3%	13,0%	39,1%	41,9%	22,9%
Oficinas PROP	96,7%	96,7%	96,8%	97,5%	70,3%	97,1%	94,0%	96,2%	95,5%	97,0%	97,4%	96,8%	100,0%	95,2%	97,5%	94,5%	95,7%	97,3%	97,1%
Teléfono 012 de la Generalitat	45,7%	49,8%	40,8%	40,4%	36,4%	49,0%	31,6%	20,0%	31,4%	44,2%	51,3%	60,3%	38,2%	27,4%	41,5%	33,4%	48,1%	53,0%	57,1%
Chat de texto	5,8%	6,5%	4,9%	4,0%	4,4%	7,6%	1,5%	0,8%	1,2%	5,1%	6,2%	10,7%	2,8%	4,8%	5,0%	2,1%	7,1%	7,4%	5,7%
Suscripción del Boletín de novedades	16,4%	20,3%	11,7%	16,4%	16,2%	16,4%	3,0%	0,8%	3,1%	15,5%	20,0%	28,4%	18,8%	7,1%	15,8%	3,2%	12,1%	23,3%	11,4%
Buzón del ciudadano	12,1%	13,2%	10,8%	9,6%	10,5%	13,8%	4,3%	1,5%	4,7%	10,6%	13,7%	20,8%	12,5%	2,4%	8,8%	3,8%	14,3%	16,5%	5,7%
Chat de video en lenguaje de signos	2,2%	2,5%	1,8%	1,4%	1,2%	3,4%	0,8%	0,0%	1,2%	1,1%	2,8%	4,2%	0,7%	0,0%	2,0%	1,3%	2,5%	2,8%	0,0%

	TOTAL	FRECUENCIA								MOTIVOS										
		Todos los días	2 ó 3 días por semana	Un día a la semana	Cada 1 vez 15 días	1 vez al mes	2 ó 3 veces al año	1 vez al año	Menos de 1 vez al año	Primera visita	Información trámites telemáticos	Información otros trámites	Presentar documentación Generalitat	Presentar documentación otras Adminis.	Quejas, sugerencias o agradecimientos	Solicitar firma digital o clave electrónica	Recogida de documentación	Solicitud de ayudas, becas, subvenciones	Pago de Tasas e Impuestos	Realizar otras gestiones
BASE	2742	13	27	47	90	242	701	566	502	550	346	942	936	483	84	270	163	127	59	110
Guía PROP (Internet)	32,7%	53,8%	74,1%	57,4%	47,8%	40,9%	36,5%	28,6%	29,9%	24,0%	24,6%	28,7%	38,6%	44,7%	29,8%	37,0%	31,3%	10,2%	16,9%	20,0%
Oficinas PROP	96,7%	92,3%	96,3%	100,0%	97,8%	97,1%	98,7%	97,5%	93,0%	96,2%	97,7%	97,3%	97,1%	98,1%	94,0%	94,8%	96,3%	98,4%	94,9%	98,2%
Teléfono 012 de la Generalitat	45,7%	76,9%	66,7%	76,6%	58,9%	55,4%	48,4%	40,1%	40,6%	42,0%	29,5%	40,6%	53,2%	61,5%	54,8%	33,7%	47,2%	27,6%	28,8%	40,0%
Chat de texto	5,8%	7,7%	7,4%	14,9%	7,8%	12,0%	5,6%	4,2%	6,0%	3,3%	2,6%	3,7%	6,7%	10,8%	3,6%	6,3%	5,5%	0,8%	0,0%	6,4%
Suscripción del Boletín de novedades	16,4%	30,8%	25,9%	38,3%	26,7%	27,7%	20,3%	13,8%	12,4%	8,7%	9,0%	11,6%	20,4%	29,6%	19,0%	14,8%	13,5%	4,7%	10,2%	18,2%
Buzón del ciudadano	12,1%	30,8%	18,5%	34,0%	18,9%	22,3%	11,7%	9,2%	9,8%	9,5%	5,8%	8,3%	15,6%	21,1%	13,1%	10,7%	13,5%	5,5%	0,0%	10,0%
Chat de video en lenguaje de signos	2,2%	7,7%	3,7%	6,4%	2,2%	4,5%	2,0%	1,6%	1,4%	2,0%	0,9%	1,6%	1,9%	3,9%	2,4%	1,5%	3,1%	0,0%	1,7%	3,6%

Diferencias significativas en 2019  
 Superior/Inferior al total



# Resultados



## ENGAGEMENT OFICINAS PROP

### Medios y Canales de atención

	TOTAL	ÁREAS																
		Administración Local	Urbanismo y Vivienda	Servicios Sociales	Justicia	Agricultura, Ganadería, Pesca	Ocupación pública	Consumo	Participación Ciudadana	Transportes	Enseñanza	Hacienda	Trabajo	Turismo	Sanidad	Comercio	Industria y Energía	Medio Ambiente
BASE	2742	816	315	302	221	203	201	134	132	118	103	90	71	66	38	33	31	29
Guía PROP (Internet)	32,7%	27,8%	31,4%	23,8%	46,2%	21,7%	56,2%	22,4%	48,5%	43,2%	24,3%	32,2%	42,3%	18,2%	21,1%	39,4%	38,7%	27,6%
Oficinas PROP	96,7%	96,8%	94,9%	97,7%	99,1%	98,0%	99,0%	96,3%	99,2%	94,9%	97,1%	100,0%	98,6%	86,4%	94,7%	93,9%	100,0%	100,0%
Teléfono 012 de la Generalitat	45,7%	39,8%	40,3%	50,7%	60,6%	28,6%	61,7%	32,1%	56,8%	39,8%	54,4%	31,1%	59,2%	43,9%	57,9%	36,4%	51,6%	48,3%
Chat de texto	5,8%	4,7%	3,2%	6,0%	10,0%	3,0%	11,9%	2,2%	10,6%	2,5%	5,8%	2,2%	9,9%	4,5%	10,5%	0,0%	3,2%	3,4%
Suscripción del Boletín de novedades	16,4%	14,5%	8,9%	11,6%	24,4%	5,4%	55,2%	7,5%	25,0%	5,9%	29,1%	12,2%	21,1%	6,1%	18,4%	9,1%	12,9%	6,9%
Buzón del ciudadano	12,1%	9,9%	4,4%	11,6%	19,5%	4,4%	21,9%	7,5%	25,8%	12,7%	19,4%	7,8%	25,4%	4,5%	13,2%	3,0%	16,1%	6,9%
Chat de video en lenguaje de signos	2,2%	1,5%	0,6%	2,3%	5,4%	0,5%	4,0%	0,0%	2,3%	2,5%	3,9%	0,0%	4,2%	1,5%	2,6%	0,0%	0,0%	0,0%

## **ENGAGEMENT OFICINAS PROP** Calidad de mejora continua



Para cumplir con el compromiso de calidad y mejora continua, se les ha preguntado a los usuarios si tienen alguna sugerencia, o queja que sirva para tomar medidas y mejorar el servicio cumpliendo así con las expectativas del ciudadano.

Ante esta pregunta, **el 77% de las personas** no han contestado nada o por el contrario han hecho comentario **de satisfacción ante el servicio prestado**.

**Por otro lado, la primera sugerencia que surge en esta pregunta es la ampliación del horario, (tardes, fines de semana, mayor rapidez en los trámites.**

**En el campo otros,** se encuentran quejas sobre horario de almuerzo del personal, tramites telemáticos más sencillos, prestar más atención al idioma, o sugerencias genéricas que no intervienen con el servicio de las oficinas PROP de manera directa, por ejemplo no utilizar papel para los números ya que es muy contaminante.

# CONCLUSIONES



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

Conselleria de Transparència,  
Responsabilitat Social,  
Participació i Cooperació

# Conclusiones

Los principales **rasgos sociodemográficos** son:

La usuaria mayoritaria es mujer, la edad de los usuarios es de entre 45 y 64 años de edad, la mitad de los usuarios reside en la provincia de Valencia, en cuanto al nivel educativo, son los estudios secundarios lo que tienen mayor representatividad en los usuarios del servicio y son los trabajadores por cuenta ajena los que más visitan las oficinas.

## **Áreas de consulta:**

Las principales áreas de consulta son Administración Local, seguirá de Urbanismo y vivienda, en tercer puesto se encuentra Servicios Sociales y después Justicia, en el caso de Urbanismo y Servicios Sociales siguen estando en las primeras áreas de consulta tanto en el 2017 como ahora..

## **Motivos y Frecuencia:**

La frecuencia más común de visita a las oficinas PROP es de 2 o 3 veces al año, y como principales motivos encontramos que son el solicitar información y/o asesoramiento para otros trámites y el presentar y registrar documentos para la Generalitat, también la mayoría de los usuarios acuden a las oficinas como persona física

## Nivel de Satisfacción

El Índice de satisfacción con la Oficinas PROP es de 9.02 el cual ha aumentado de manera significativa en comparación con el índice del 2017 (8,83).

Los atributos mejor valorados son la información clara y sencilla de entender, y la cortesía y amabilidad del personal, de todos los atributos, el que ha bajado de nivel es el relacionado con el lenguaje comprensible (-,7) en relación al nivel de satisfacción con este atributo durante el 2017.

# ANEXOS





## Perfil sociodemográfico por oficinas.

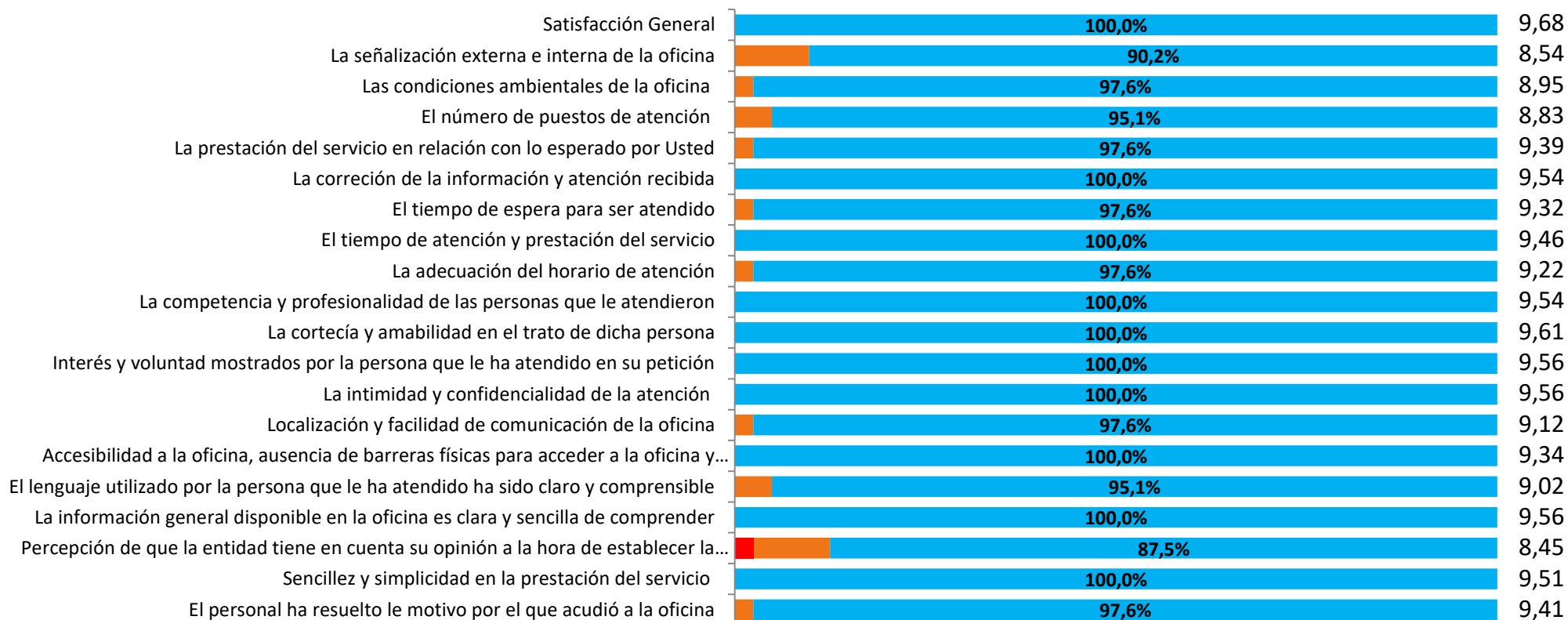
	GÉNERO		EDAD				NIVEL EDUCATIVO					OCUPACIÓN						
	Fem.	Mas.	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 años y más	Menos de primarios	Primarios o EGB	Secundarios	Universitarios medios	Universitarios superiores	Estudiante	Labores del hogar	Parado o buscando empleo	Jubilado/a Pensionista	Cuenta propia	Cuenta ajena	Cuidador/a en el entorno familiar
V PROP La Cigüeta	73%	27%	2%	29%	34%	34%	0%	12%	29%	22%	37%	0%	5%	7%	32%	7%	49%	0%
V PROP Valencia Ciudad Administrativa	56%	44%	6%	43%	42%	9%	1%	10%	35%	10%	44%	7%	2%	11%	12%	12%	55%	1%
V PROP I	53%	47%	7%	33%	40%	20%	3%	16%	33%	25%	23%	3%	1%	11%	23%	12%	49%	1%
V PROP Llíria	41%	59%	7%	38%	48%	7%	0%	24%	34%	10%	31%	10%	3%	10%	10%	10%	52%	3%
V PROP Sagunto	67%	33%	14%	11%	61%	14%	6%	22%	36%	22%	14%	6%	0%	17%	14%	8%	56%	0%
V PROP Ontinyent	42%	58%	20%	29%	42%	9%	12%	15%	41%	18%	14%	12%	0%	24%	11%	14%	39%	0%
V PROP Xàtiva	49%	51%	5%	39%	42%	14%	5%	28%	47%	7%	12%	2%	2%	25%	16%	5%	51%	0%
V PROP Alzira	50%	50%	12%	55%	33%	0%	2%	21%	43%	12%	21%	12%	10%	19%	5%	17%	38%	0%
V PROP Puerto de Sagunto	51%	49%	18%	20%	39%	23%	11%	19%	47%	18%	5%	5%	0%	29%	22%	11%	33%	0%
V PROP Requena	51%	49%	4%	37%	49%	10%	2%	27%	45%	4%	22%	4%	0%	29%	16%	18%	29%	4%
V PROP Gandia-La Safor	46%	54%	17%	34%	38%	11%	6%	31%	46%	14%	3%	9%	3%	17%	17%	3%	51%	0%
C PROP Casa de los Caracolres	69%	31%	25%	24%	41%	10%	5%	10%	30%	16%	39%	3%	2%	6%	12%	14%	63%	0%
C PROP Av del Mar	49%	51%	1%	46%	43%	10%	1%	18%	43%	13%	25%	2%	3%	16%	14%	22%	42%	1%
C PROP Hermanos Bou	44%	56%	30%	31%	26%	14%	0%	13%	46%	6%	35%	5%	3%	15%	15%	10%	46%	6%
C PROP Segorbe	53%	47%	6%	14%	57%	24%	10%	22%	31%	25%	12%	4%	0%	10%	36%	4%	46%	0%
C PROP Vila-Real	69%	31%	21%	33%	29%	17%	7%	31%	36%	14%	12%	7%	12%	12%	19%	2%	48%	0%
C PROP Vinaròs	48%	52%	20%	24%	36%	20%	18%	8%	35%	24%	15%	2%	2%	3%	21%	26%	47%	0%
A PROP Torre de la Generalitat	57%	43%	5%	43%	38%	15%	2%	16%	33%	17%	33%	5%	2%	17%	22%	11%	43%	2%
A PROP Churruca	59%	41%	24%	38%	21%	17%	3%	14%	34%	28%	21%	7%	0%	14%	17%	10%	52%	0%
A PROP Elx	64%	36%	21%	35%	31%	13%	2%	33%	31%	29%	6%	11%	3%	20%	17%	7%	41%	2%
A PROP Alcoi	65%	35%	24%	15%	53%	9%	9%	21%	44%	21%	6%	15%	0%	29%	24%	6%	26%	0%
A PROP Elda	65%	35%	6%	44%	38%	12%	3%	47%	24%	0%	26%	3%	12%	15%	15%	12%	41%	3%
A PROP Benidorm	42%	58%	29%	24%	26%	21%	13%	21%	24%	21%	21%	5%	0%	8%	26%	3%	55%	3%
A PROP Orihuela	62%	38%	19%	33%	36%	13%	28%	31%	21%	14%	6%	5%	24%	20%	10%	8%	34%	0%
A PROP Dènia	54%	46%	26%	40%	29%	6%	6%	6%	43%	23%	23%	3%	0%	23%	9%	29%	37%	0%
A PROP Torrevieja	61%	39%	18%	18%	18%	46%	7%	29%	29%	21%	14%	7%	18%	0%	43%	4%	29%	0%

# ANEXOS

## Valencia, PROP La Cigüeña.

■ Rechazo ■ Indiferencia ■ Aceptación

**MEDIA**

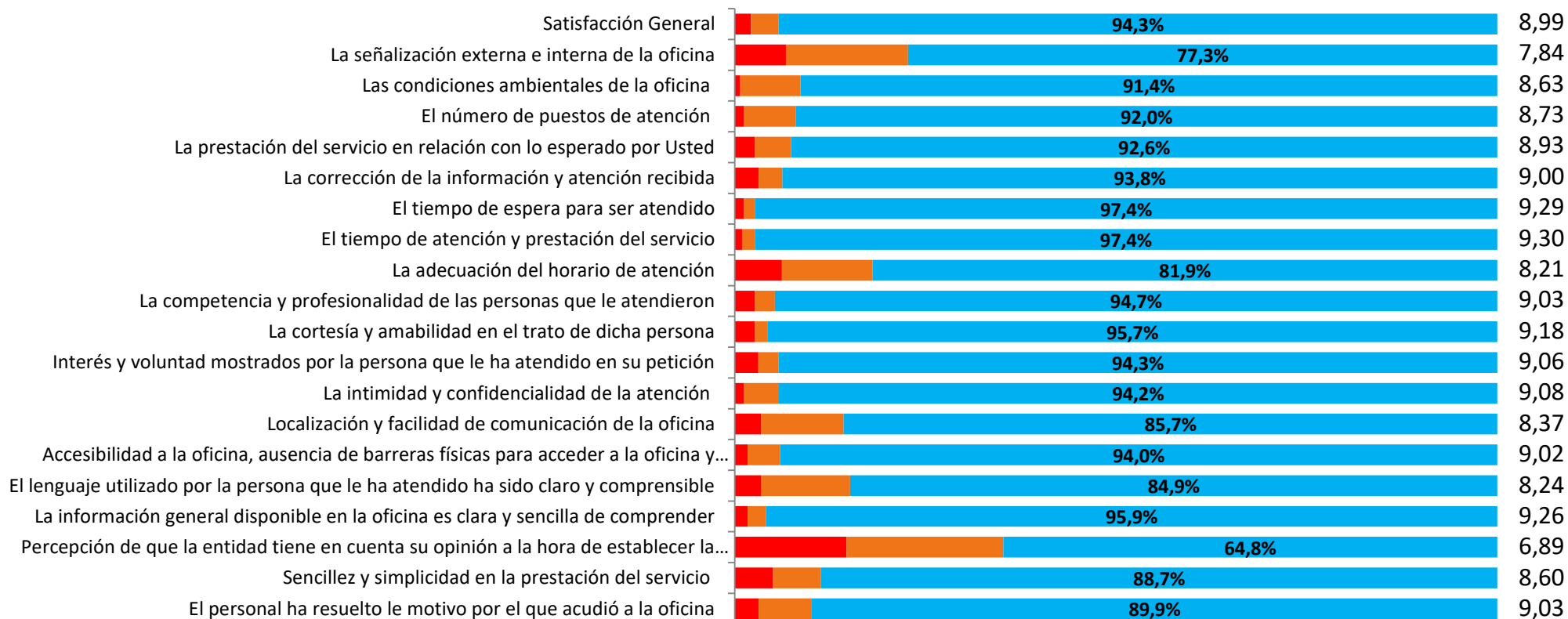


# ANEXOS

## Valencia, PROP Ciudad Administrativa.

■ Rechazo ■ Indiferencia ■ Aceptación

**MEDIA**

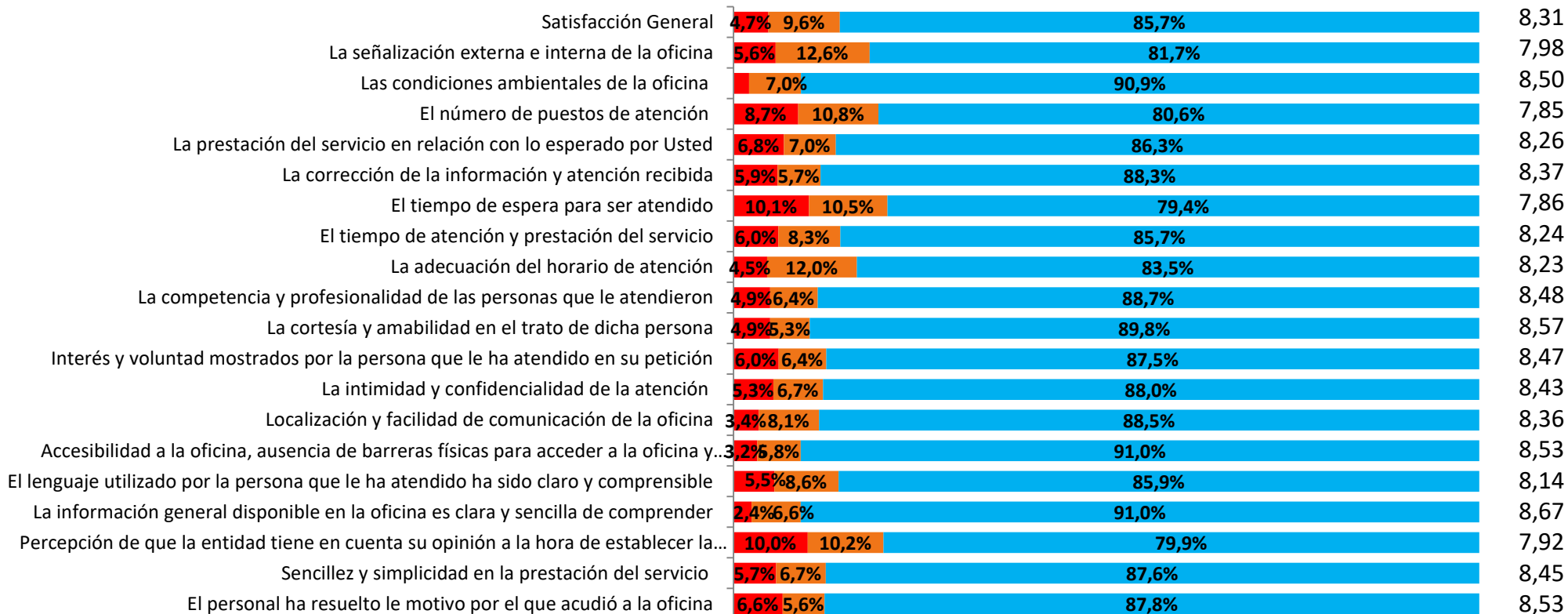


# ANEXOS

## Valencia, PROP I

■ Rechazo ■ Indiferencia ■ Aceptación

**MEDIA**

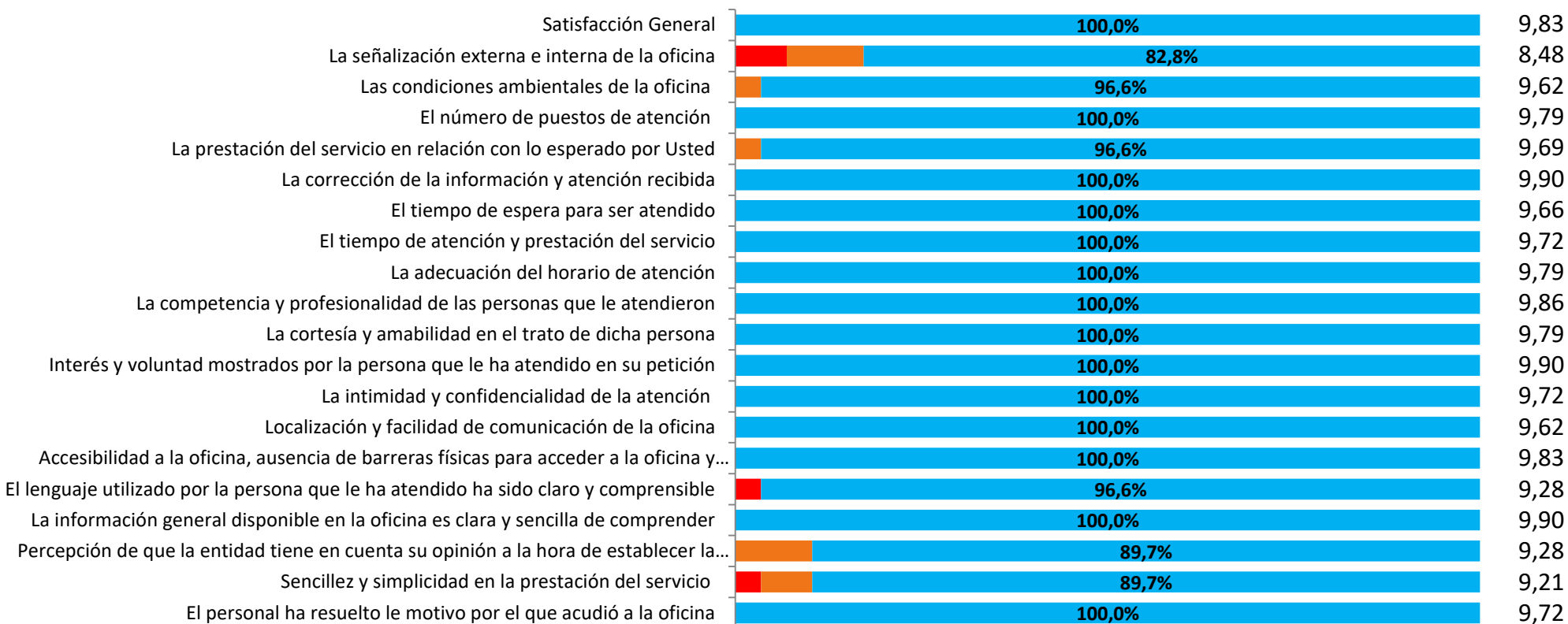


# ANEXOS

## Valencia, PROP Llíria.

■ Rechazo 
 ■ Indiferencia 
 ■ Aceptación

**MEDIA**

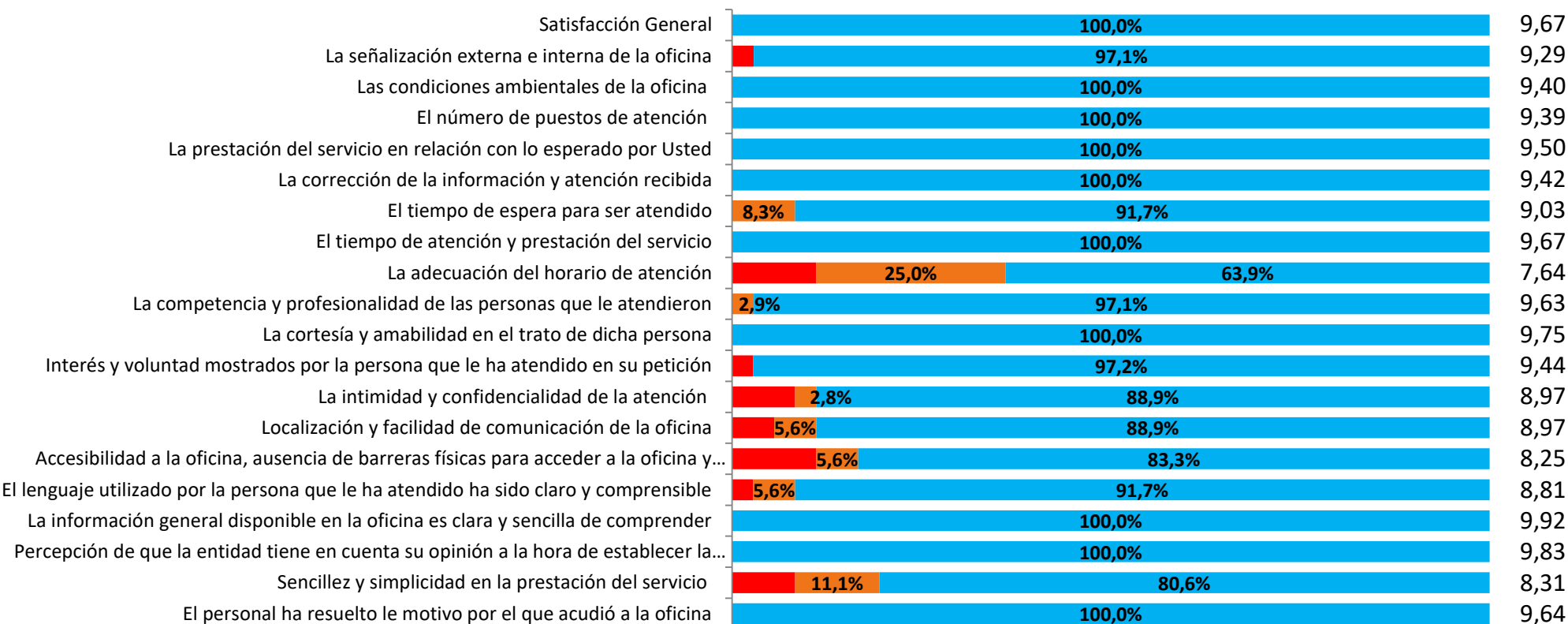


# ANEXOS

## Valencia, PROP Sagunto.

■ Rechazo ■ Indiferencia ■ Aceptación

**MEDIA**

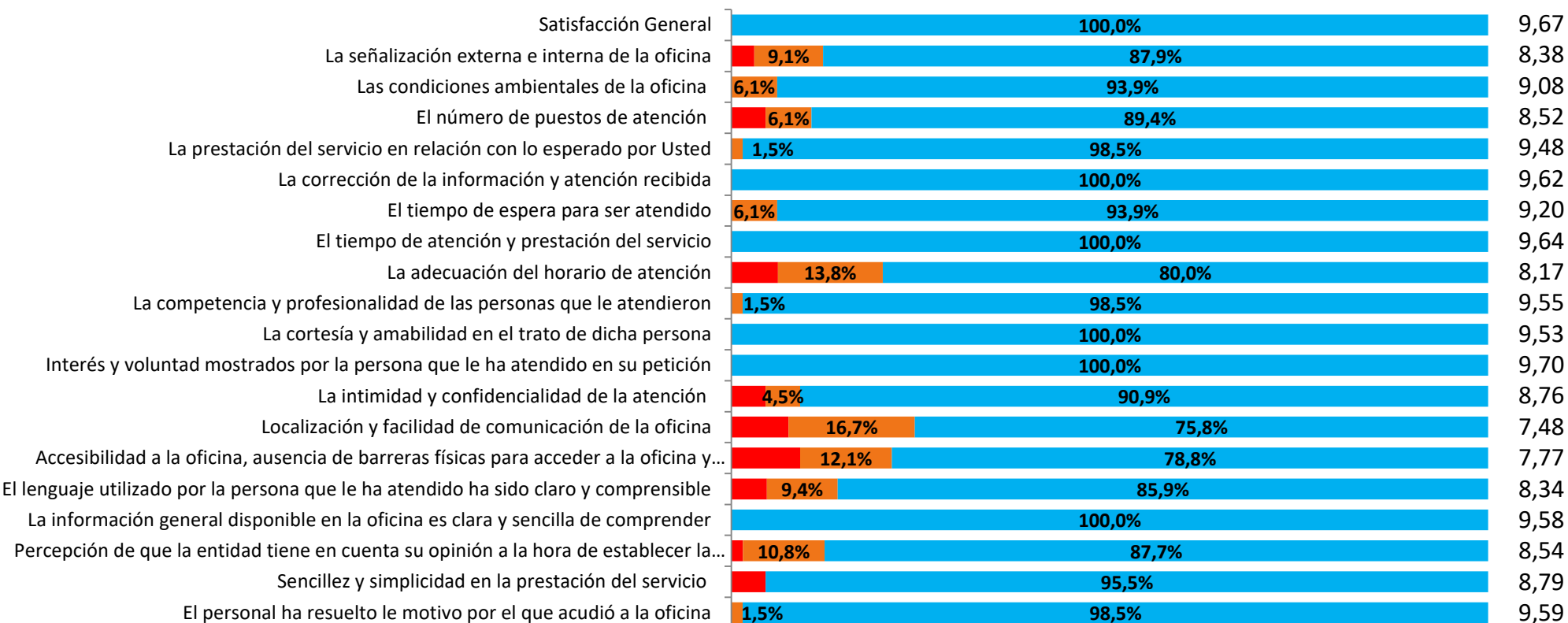


# ANEXOS

## Valencia, PROP Ontinyent.

■ Rechazo ■ Indiferencia ■ Aceptación

**MEDIA**

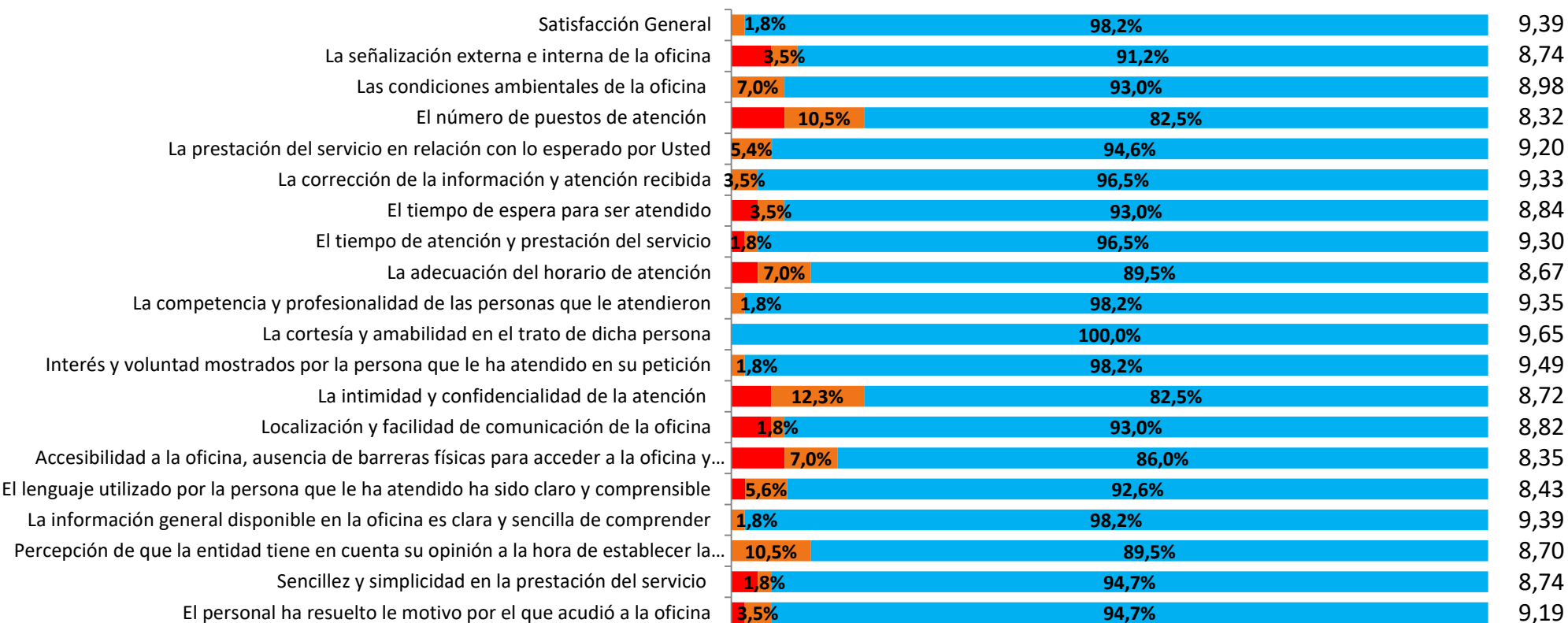


# ANEXOS

## Valencia, PROP Xàtiva.

■ Rechazo ■ Indiferencia ■ Aceptación

**MEDIA**



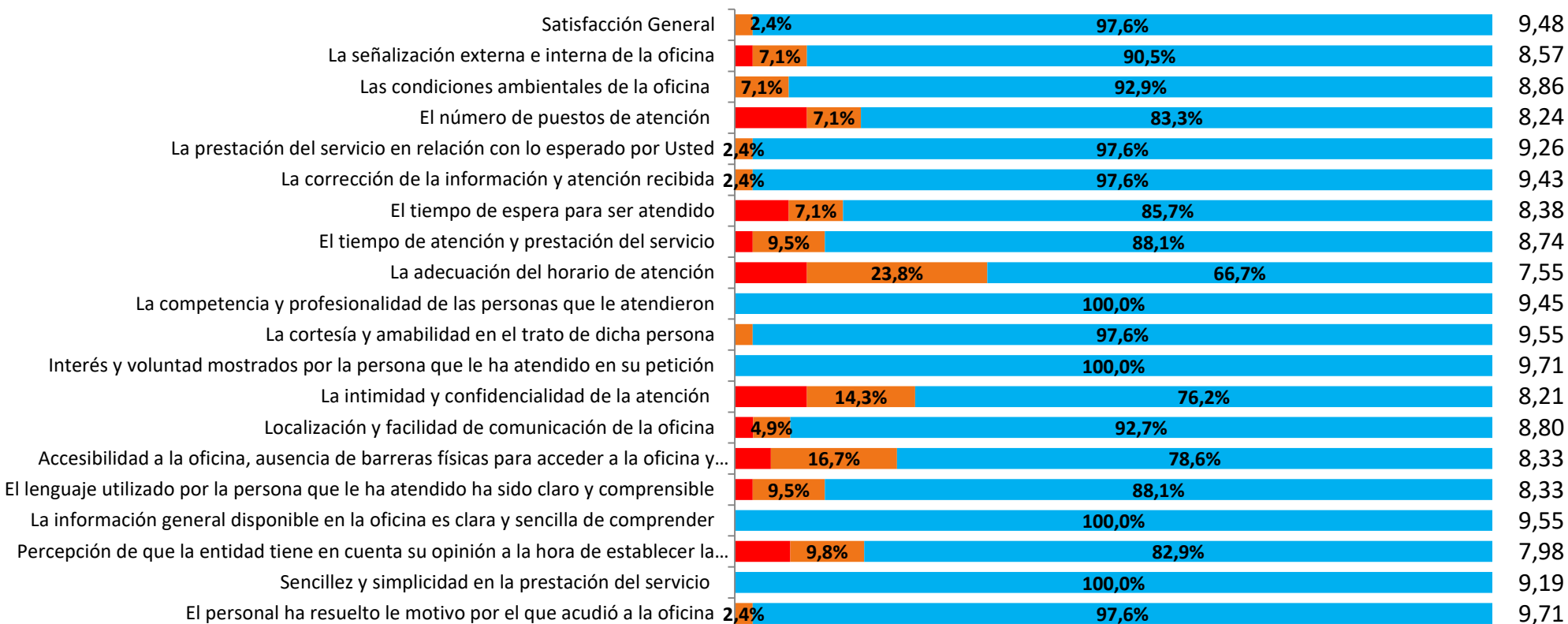


# ANEXOS

## Valencia, PROP Alzira.

■ Rechazo   
 ■ Indiferencia   
 ■ Aceptación

**MEDIA**

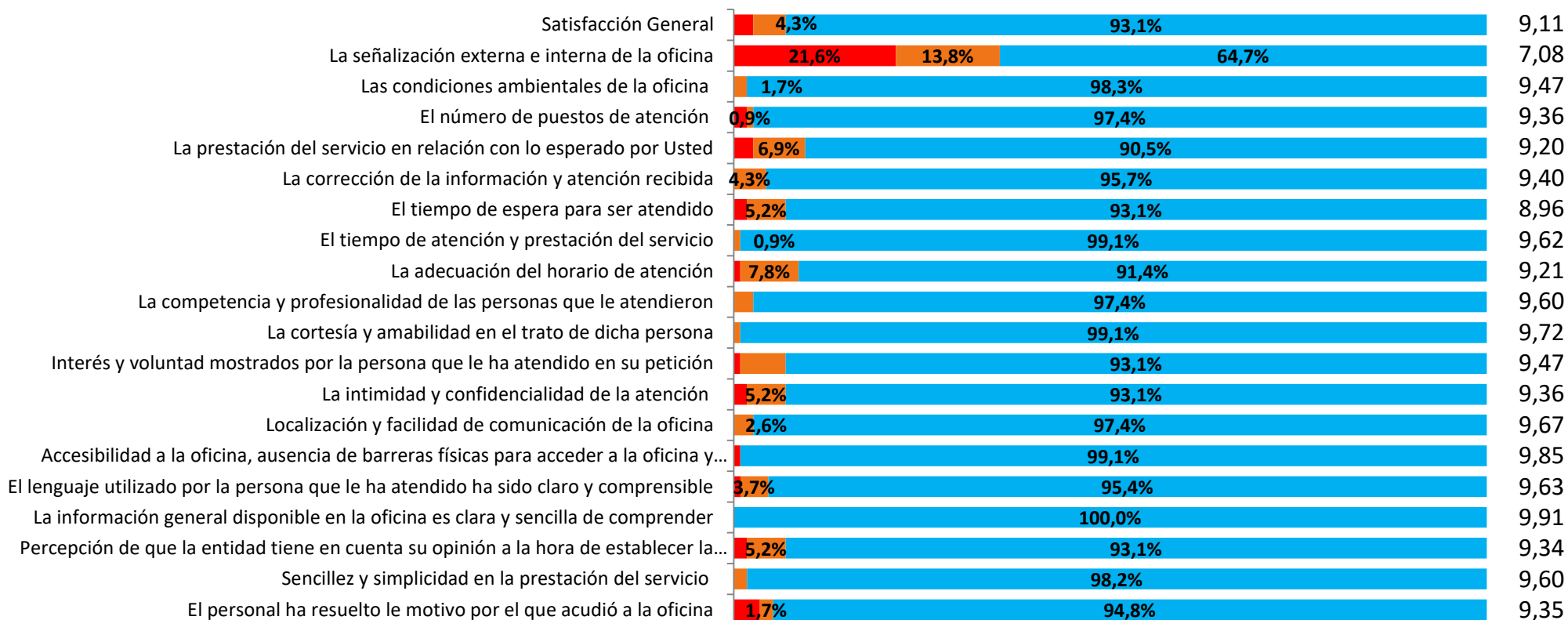


# ANEXOS

## Valencia, PROP Puerto de Sagunto

■ Rechazo ■ Indiferencia ■ Aceptación

**MEDIA**

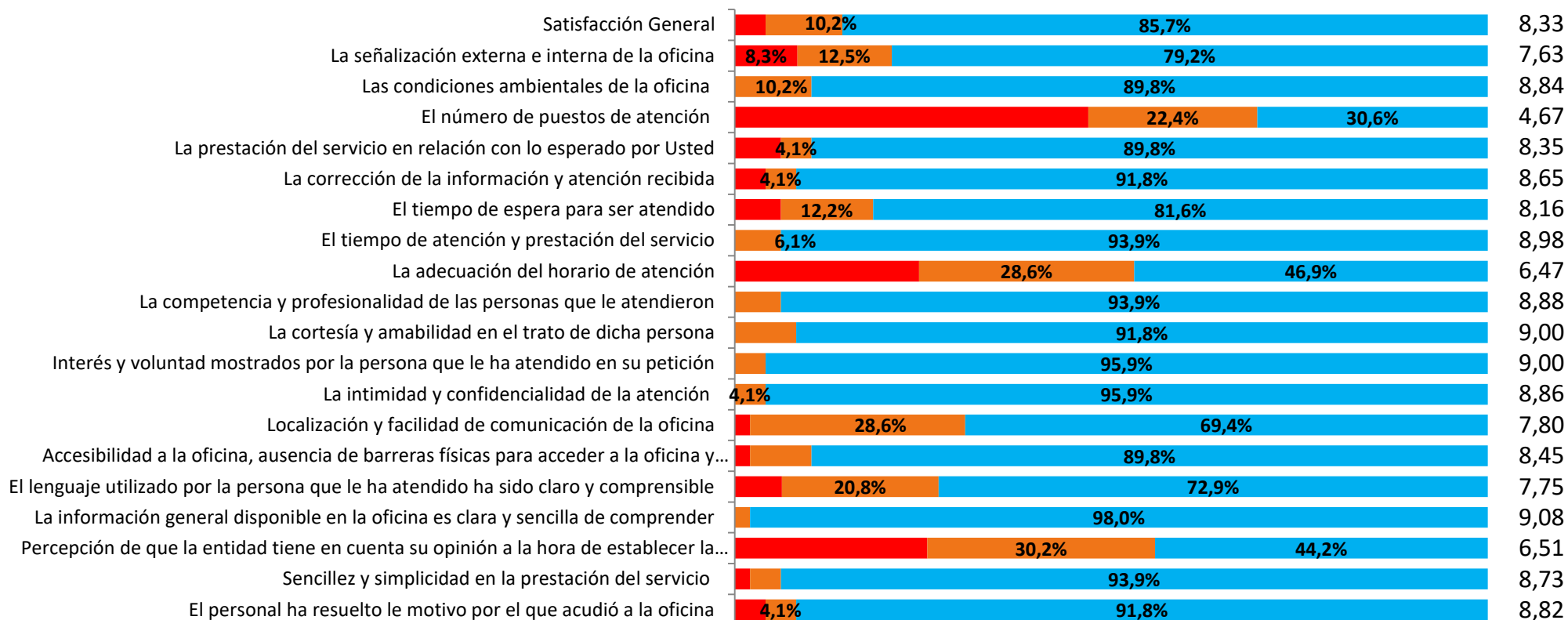


# ANEXOS

## Valencia, PROP Requena.

■ Rechazo ■ Indiferencia ■ Aceptación

**MEDIA**

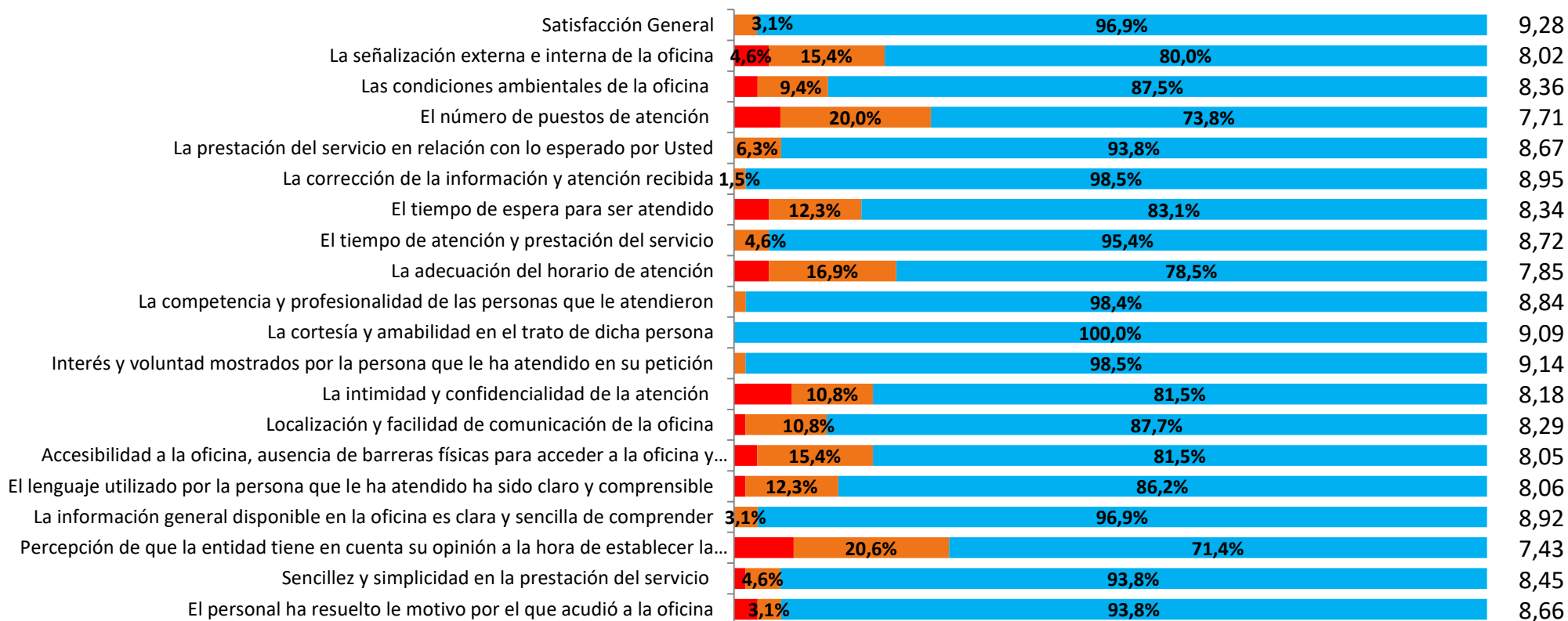


# ANEXOS

## Valencia, PROP Gandía-La Safor

■ Rechazo 
 ■ Indiferencia 
 ■ Aceptación

**MEDIA**

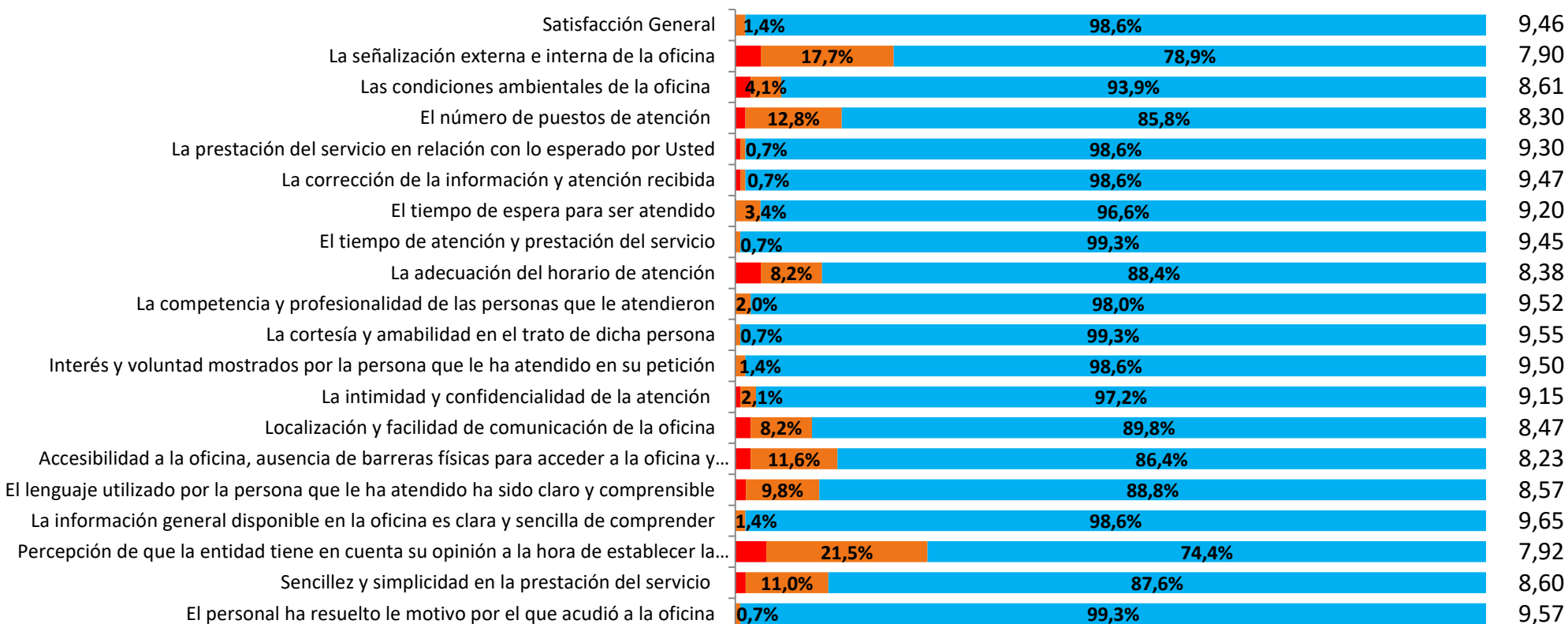


# ANEXOS

## Castellón, PROP Casa de los Caracoles

■ Rechazo ■ Indiferencia ■ Aceptación

**MEDIA**

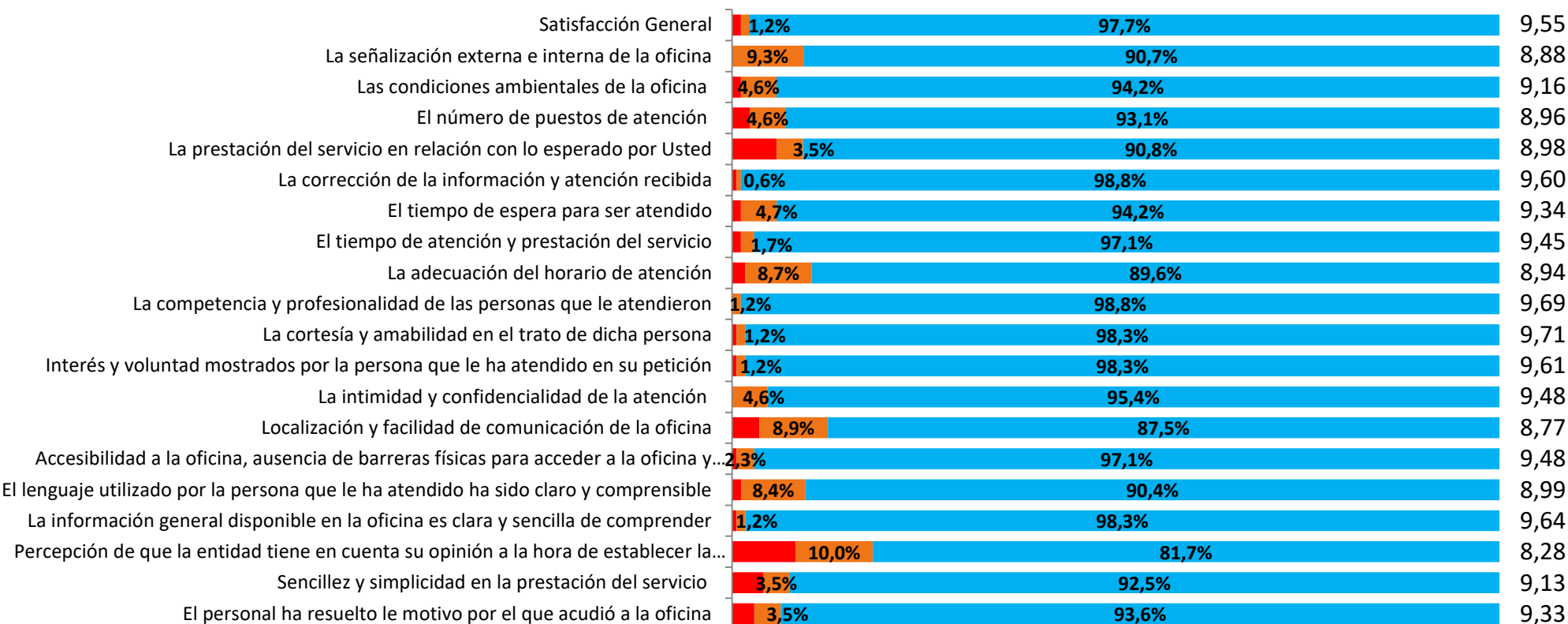


# ANEXOS

## Castellón, PROP Av. Del Mar

■ Rechazo ■ Indiferencia ■ Aceptación

**MEDIA**

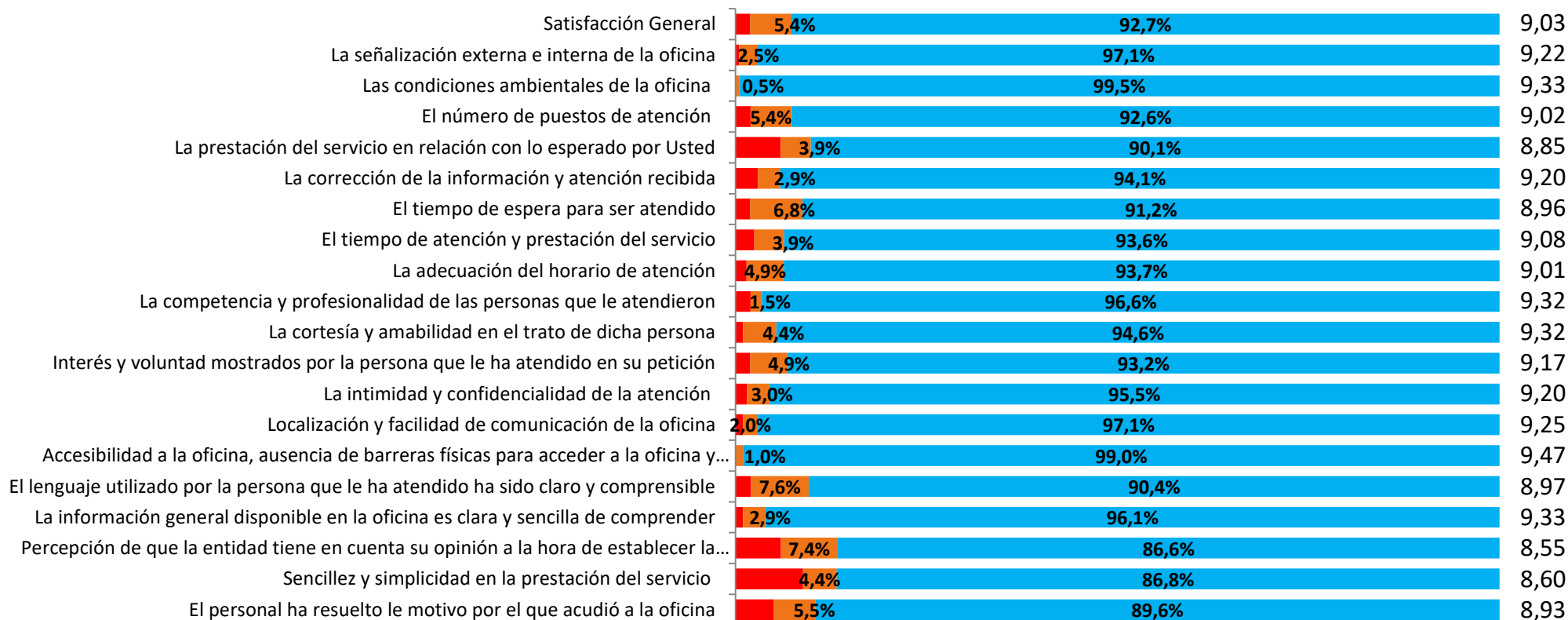


# ANEXOS

## Castellón, PROP Hermanos Bou

■ Rechazo ■ Indiferencia ■ Aceptación

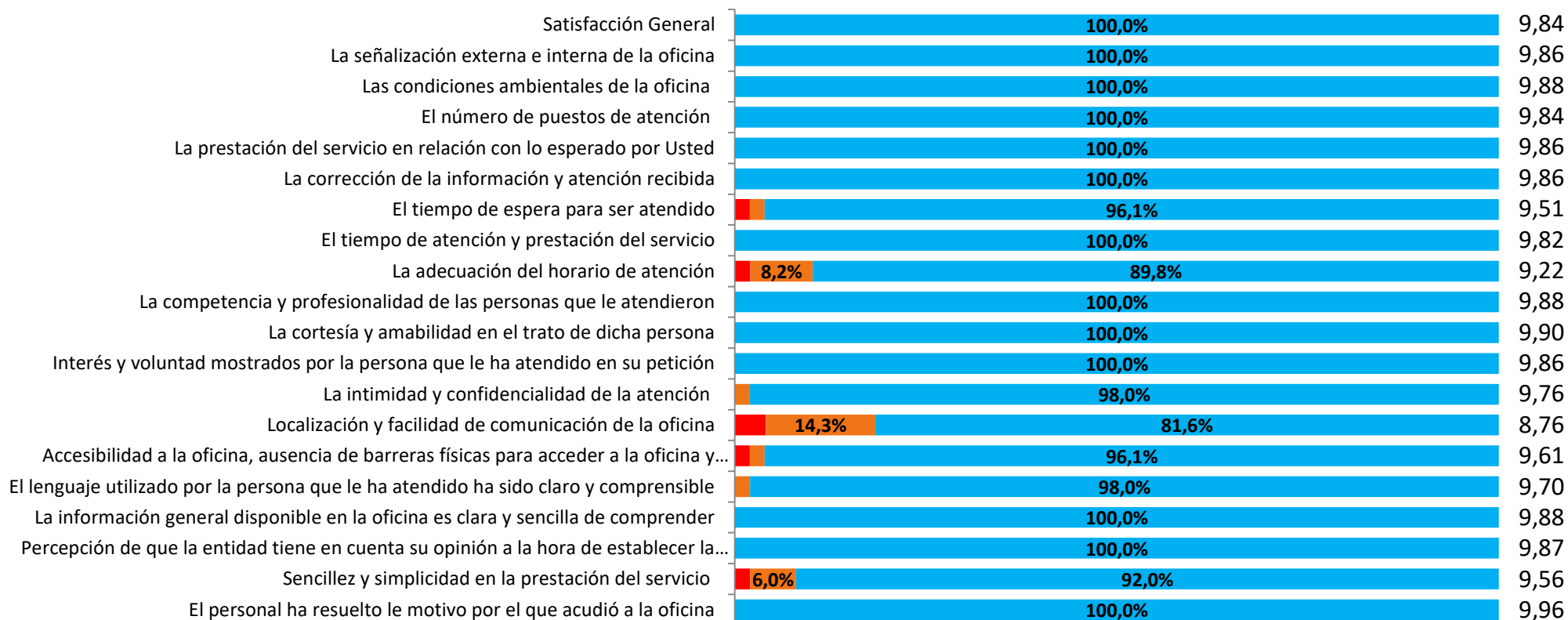
**MEDIA**



## Castellón, PROP Segorbe

■ Rechazo 
 ■ Indiferencia 
 ■ Aceptación

**MEDIA**



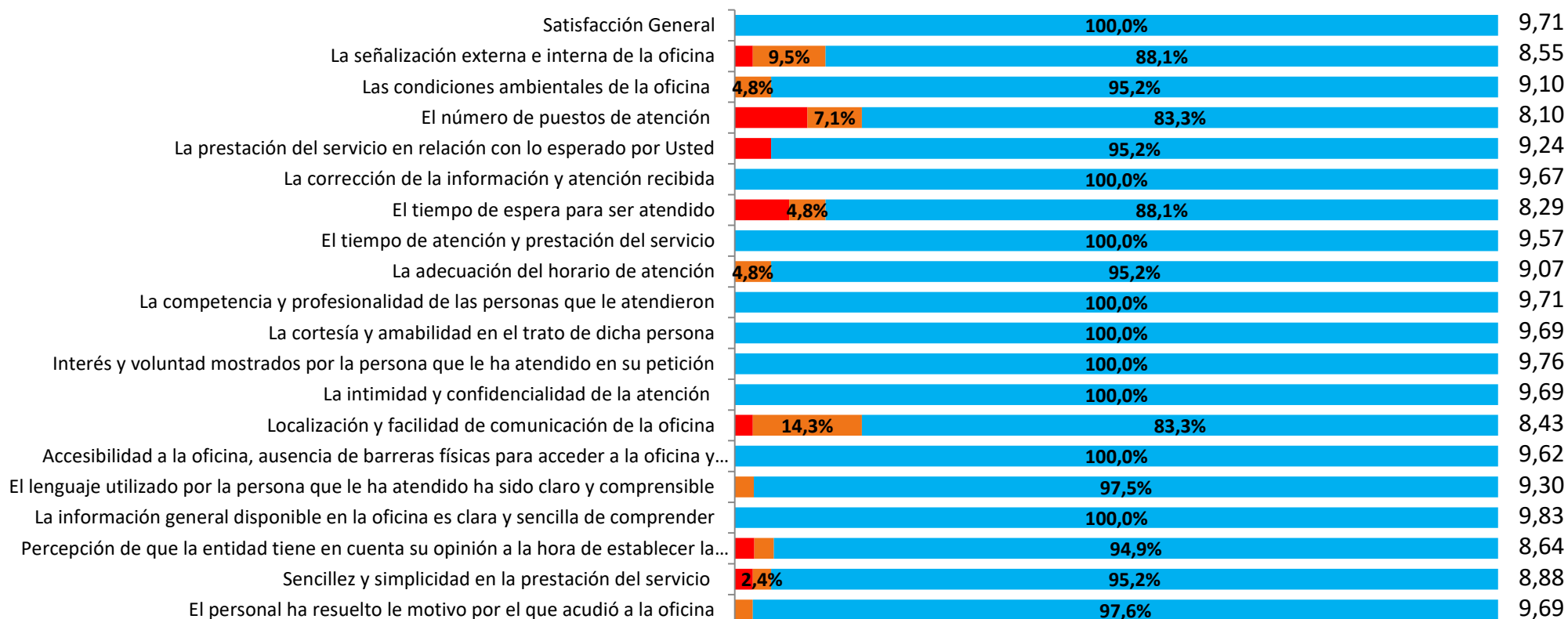


# ANEXOS

## Castellón, PROP Vila-Real

■ Rechazo ■ Indiferencia ■ Aceptación

**MEDIA**

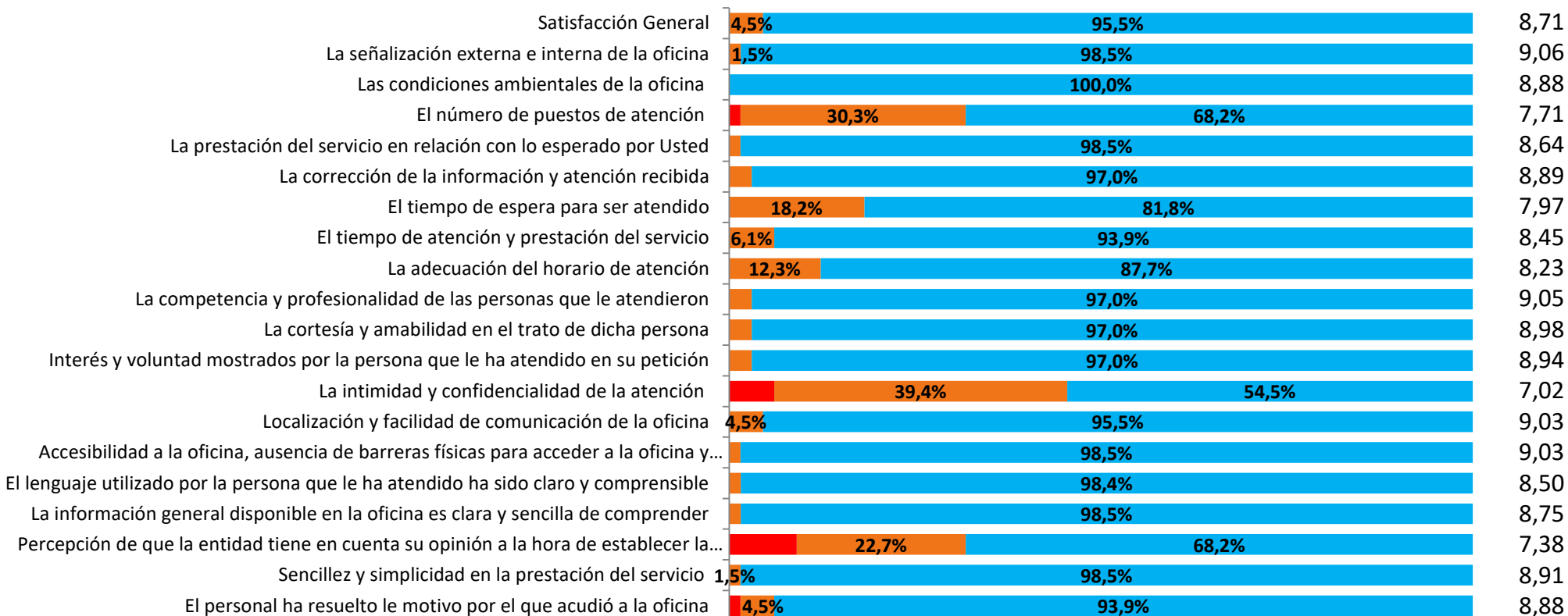


# ANEXOS

## Castellón, PROP Vinaròs

■ Rechazo ■ Indiferencia ■ Aceptación

**MEDIA**

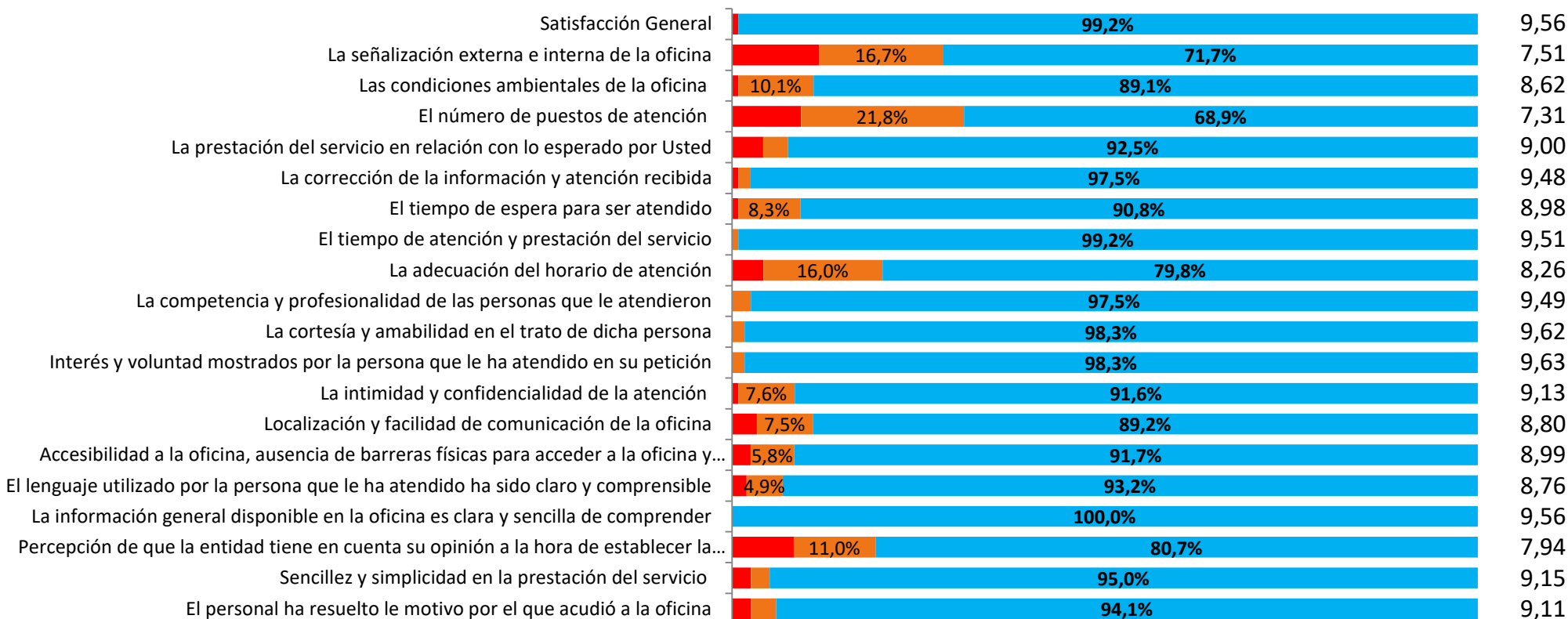


# ANEXOS

## Alicante, PROP Torre de la Generalitat

■ Rechazo ■ Indiferencia ■ Aceptación

**MEDIA**

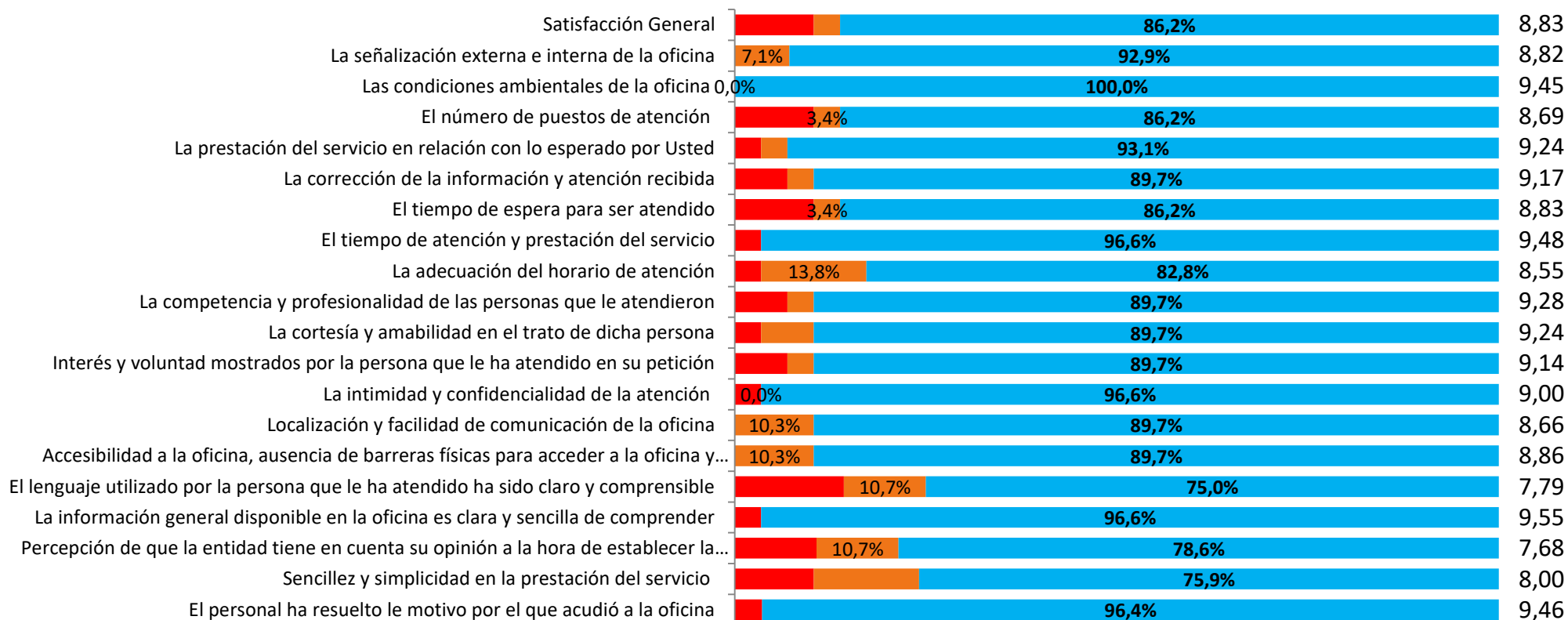


# ANEXOS

## Alicante, PROP Churruca

■ Rechazo ■ Indiferencia ■ Aceptación

**MEDIA**

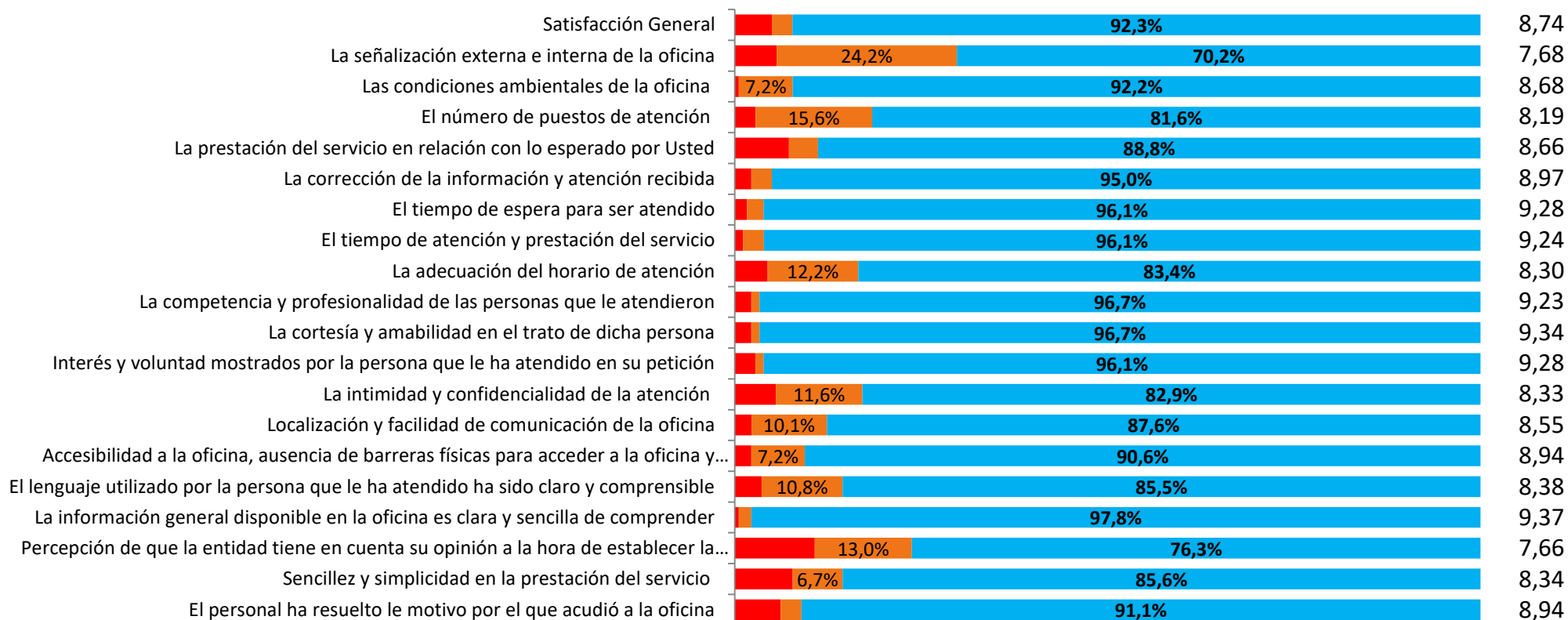


# ANEXOS

## Alicante, PROP Elx

■ Rechazo ■ Indiferencia ■ Aceptación

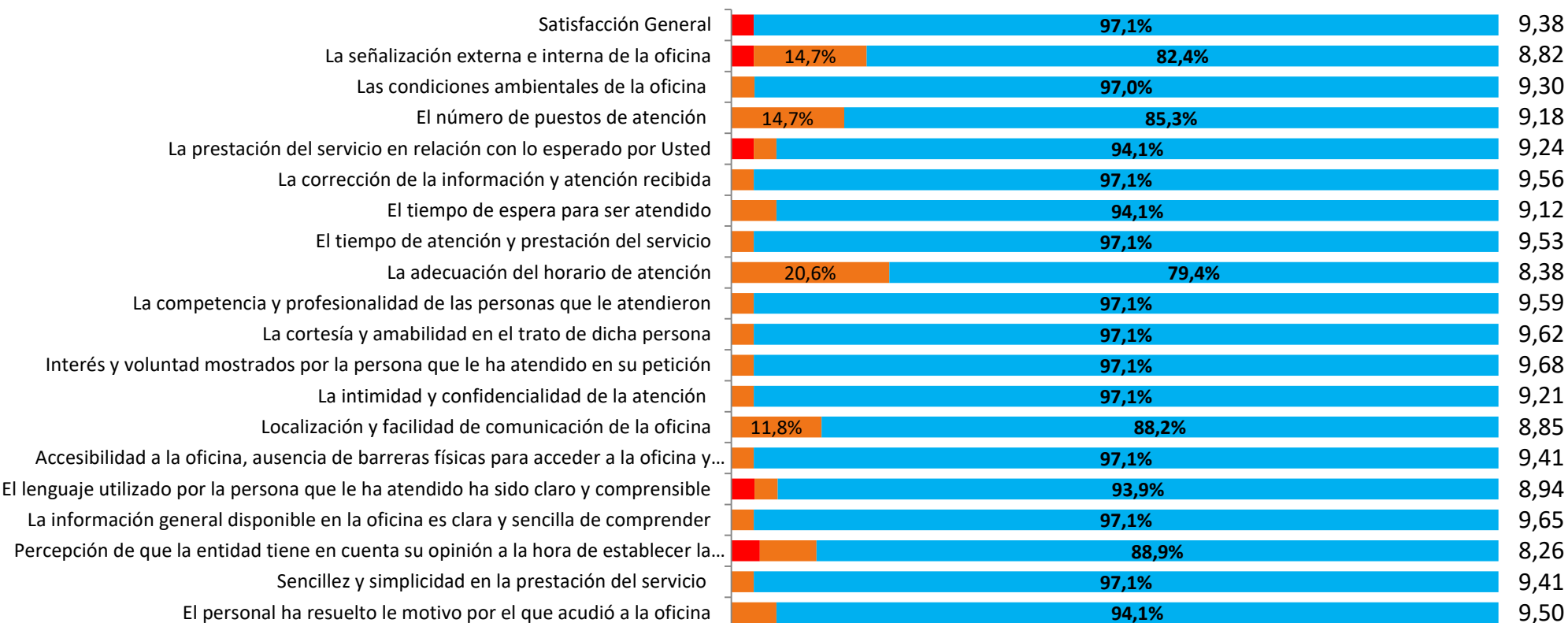
**MEDIA**



## Alicante, PROP Alcoi

■ Rechazo   
 ■ Indiferencia   
 ■ Aceptación

**MEDIA**

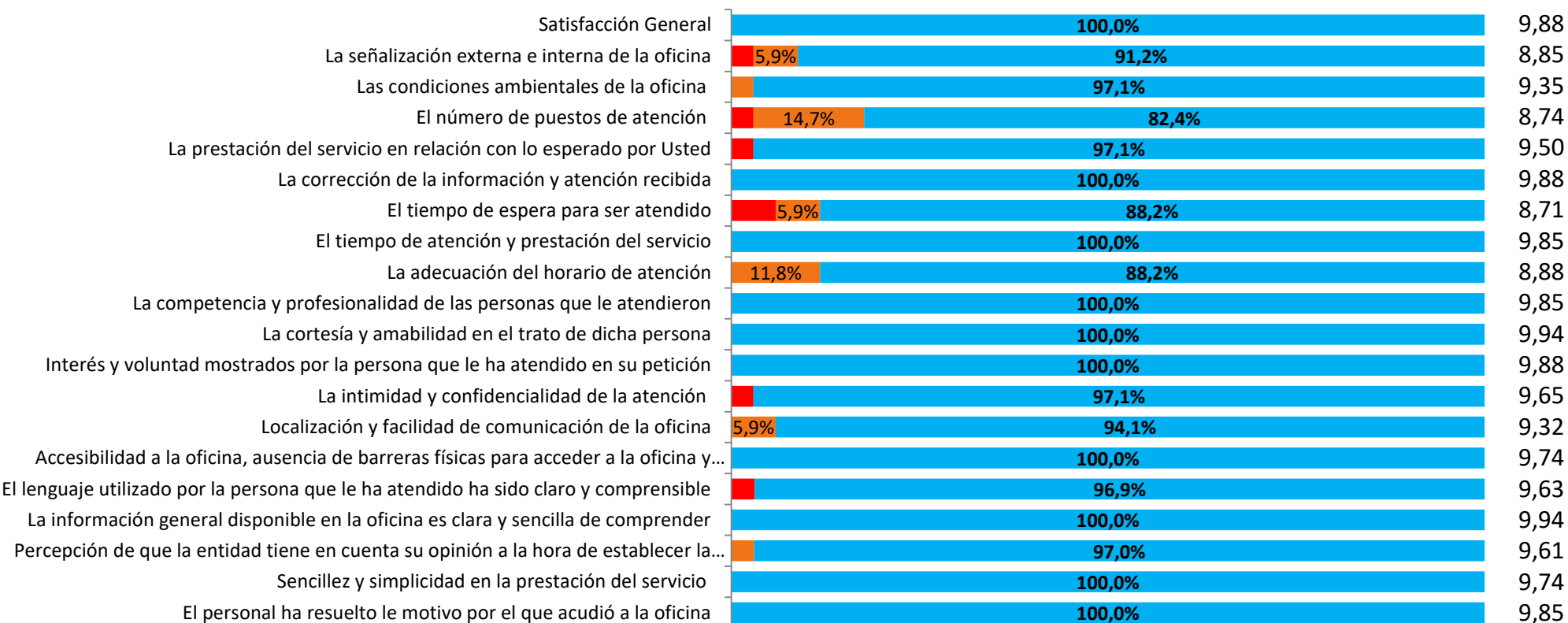


# ANEXOS

## Alicante, PROP Elda

■ Rechazo 
 ■ Indiferencia 
 ■ Aceptación

**MEDIA**

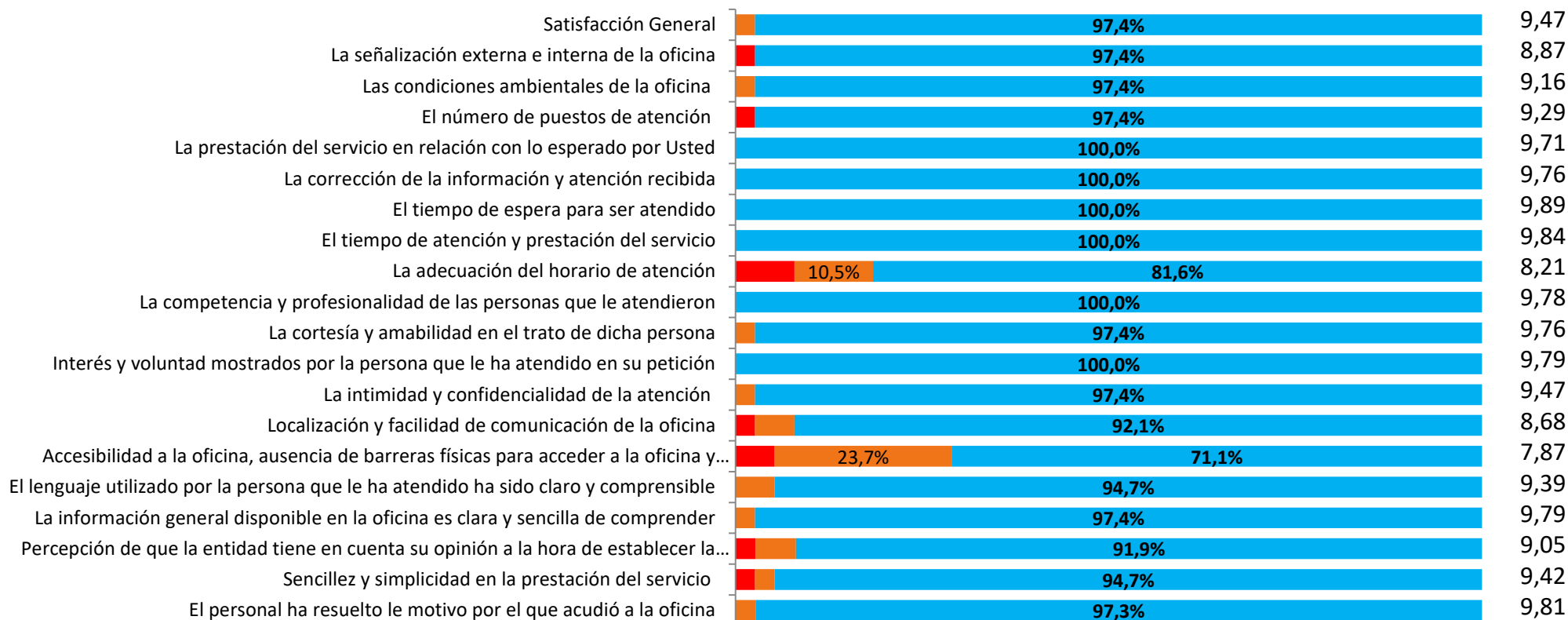


# ANEXOS

## Alicante, PROP Benidorm

■ Rechazo ■ Indiferencia ■ Aceptación

**MEDIA**



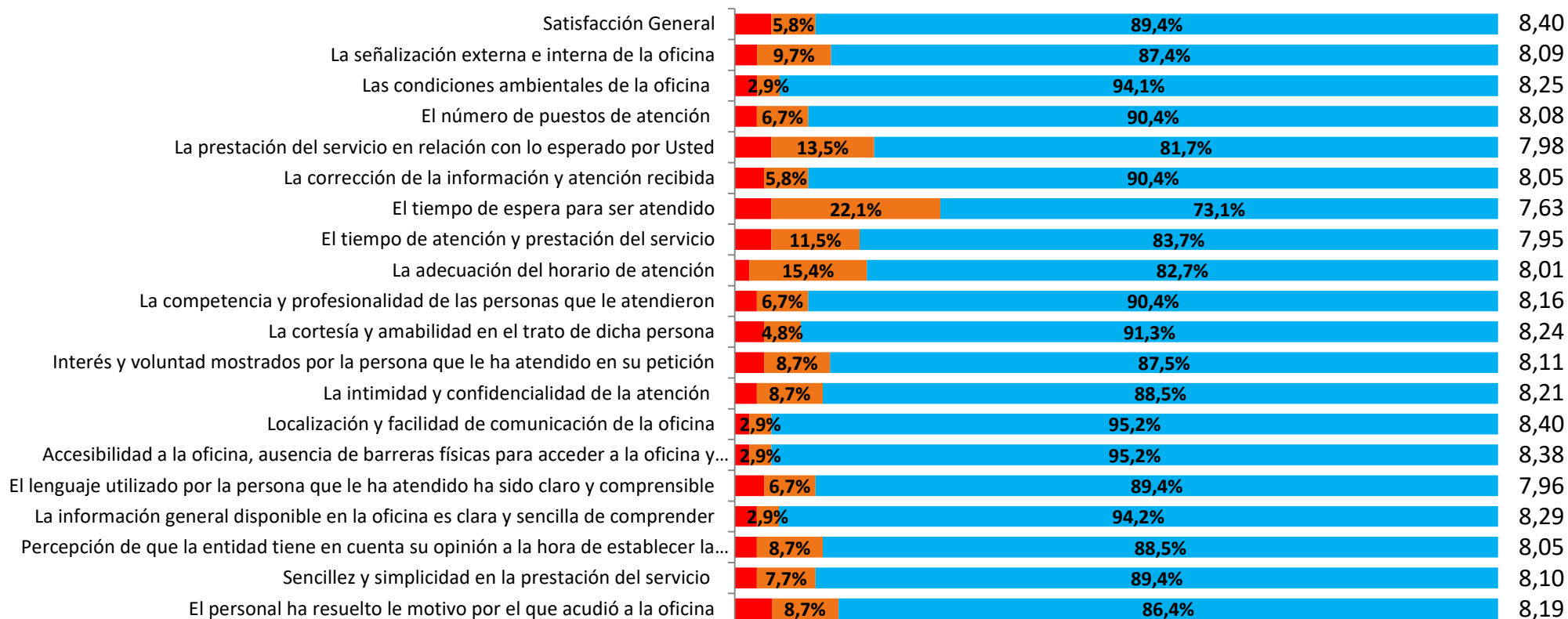


# ANEXOS

## Alicante, PROP Orihuela

■ Rechazo ■ Indiferencia ■ Aceptación

**MEDIA**

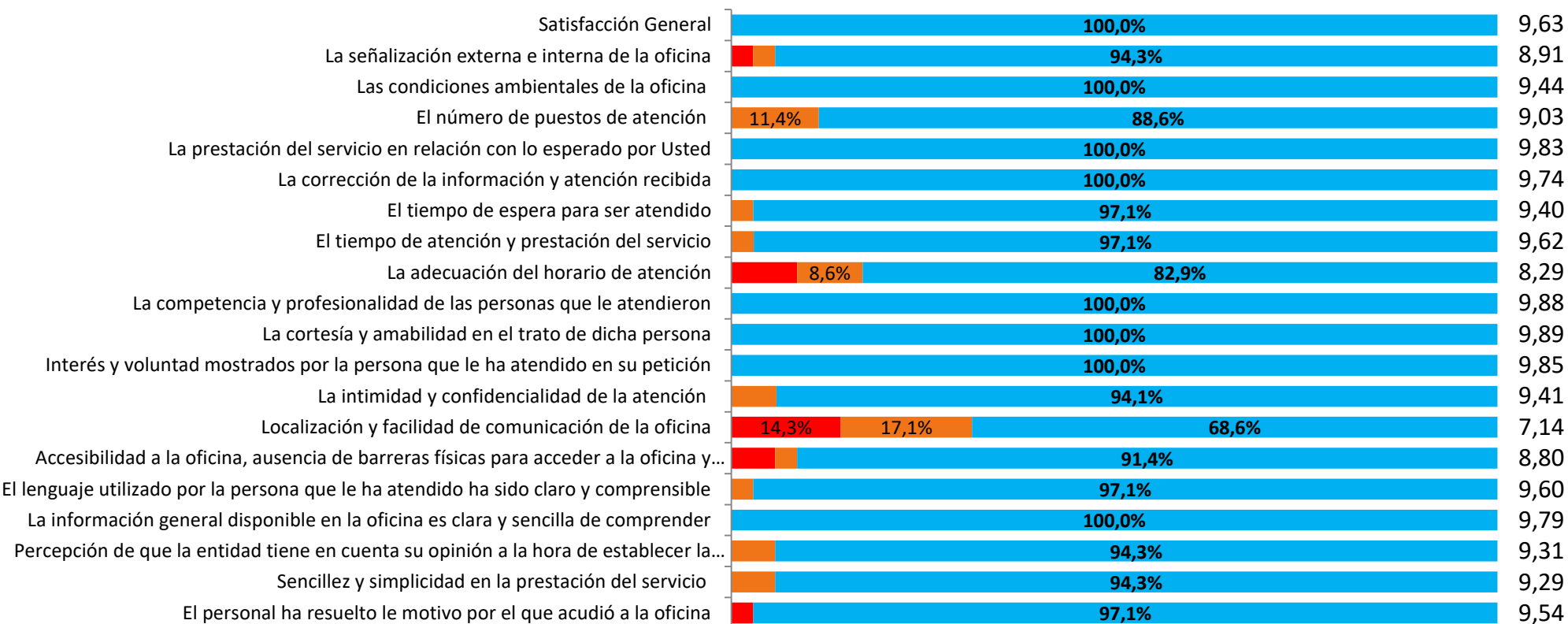


# ANEXOS

## Alicante, PROP Denia

■ Rechazo ■ Indiferencia ■ Aceptación

**MEDIA**



# ANEXOS

## Alicante, PROP Torrevieja

■ Rechazo ■ Indiferencia ■ Aceptación

**MEDIA**

