

Estudio de Satisfacción Ciudadana



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Participación,
Transparencia, Cooperación
y Calidad Democrática

Noviembre 2020



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 Participación,
Transparencia, Cooperación
y Calidad Democrática

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 Participación,
Transparencia, Cooperación
y Calidad Democrática

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) para las oficinas Propias y **CATI** (Computer Assisted Telephone Interviewing) para las oficinas Mixtas, reforzado con un software de aplicación de encuestas para la recolección de los datos.

Distribución Muestral:



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 26 de Octubre al 20 de Noviembre.

Octubre						
L	M	X	J	V	S	D
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

Noviembre						
L	M	X	J	V	S	D
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	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



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
- Presentar y registrar documentación para la Generalitat
- Presentar y registrar documentación para otras Administraciones Públicas
- Presentar quejas, sugerencias o agradecimientos
- Solicitar firma digital o clave electrónica
- Recogida de documentación
- Solicitud de ayudas, becas, subvenciones
- Realizar otras gestiones

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
Covid-19

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 9 DE OCTUBRE
 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 HERMANOS BOU
 PROP SEGORBE
 PROP VILA-REAL
 PROP VINARÒS

Alicante

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.

El trabajo de campo durante el 2020 ha debido ser adecuado a la nueva normal, situación derivada de la crisis sanitaria del COVID-19, tomando medidas extraordinarias y procurando la seguridad tanto del ciudadano como de los encuestadores.

El trabajo de campo se ha realizado de manera presencial en las oficinas Propias, y de manera telefónica en las oficinas mixtas, debido a que la solicitud de cita previa es una medida de seguridad obligatoria para la atención al ciudadano en las oficinas presenciales, se han utilizado los teléfonos de contacto que deja el ciudadano que pide dicha cita, y son los que han solicitado cita y han acudido a la misma los que han sido encuestados.

A continuación se muestra la distribución de la muestra obtenida con la información de los usuarios del 2018:

TRABAJO DE CAMPO

NÚM.	PROVINCIA	TIPO	OFICINA	Muestra	Obtenidas
1V		Propia	PROP LA CIGÜEÑA	64	66
2V		Propia	PROP 9 de Octubre	300	302
3V		Propia	PROP I	500	505
4V		Mixta	PROP LLÍRIA	31	40
5V		Mixta	PROP SAGUNTO	36	36
6V		Mixta	PROP ONTINYENT	71	71
7V		Mixta	PROP XÀTIVA	68	68
8V		Mixta	PROP ALZIRA	80	80
9V		Mixta	PROP PUERTO DE SAGUNTO	100	107
10V		Mixta	PROP REQUENA	98	98
11V		Mixta	PROP GANDIA-LA SAFOR	50	50
12C		Propia	PROP CASTELLÓN CASA DE LOS CARACOLES	150	153
14C		Propia	PROP CASTELLÓN HERMANOS BOU	200	205
15C		Mixta	PROP SEGORBE	67	67
16C		Mixta	PROP VILA-REAL	39	39
17C		Mixta	PROP VINARÒS	158	158
18A		Propia	PROP ALICANTE RAMBLA		0
19A		Propia	PROP ALICANTE CHURRUCA	140	141
20A		Propia	PROP ELX	190	190
21A		Mixta	PROP ALCOI	90	90
22A		Mixta	PROP ELDA	110	108
23A		Mixta	PROP BENIDORM FOIETES	90	90
24A		Mixta	PROP ORIHUELA	128	128
25A		Mixta	PROP DENIA	40	40
26A		Mixta	PROP TORREVIEJA	116	118
				2916	2950

La oficina de Castellón Avenida del Mar ha cerrado sus puertas y la Oficina de Rambla Alicante ha permanecido cerrada durante el estudio.

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 100% de respuesta ante el tamaño muestral esperado.

Cabe señalar que el tamaño muestral se ha calculado con la información de ciudadanos atendidos durante el 2018.

RESULTADOS



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Participación,
Transparencia, Cooperación
y Calidad Democrática

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
Servicio cita previa
Calidad de mejora continua



RESULTADOS

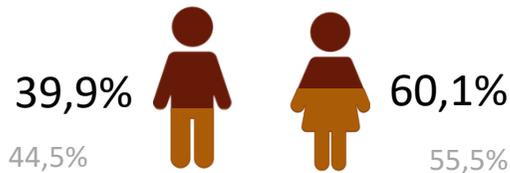
CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Distribución de los entrevistados por variables sociodemográficas
Perfil sociodemográfico del usuario

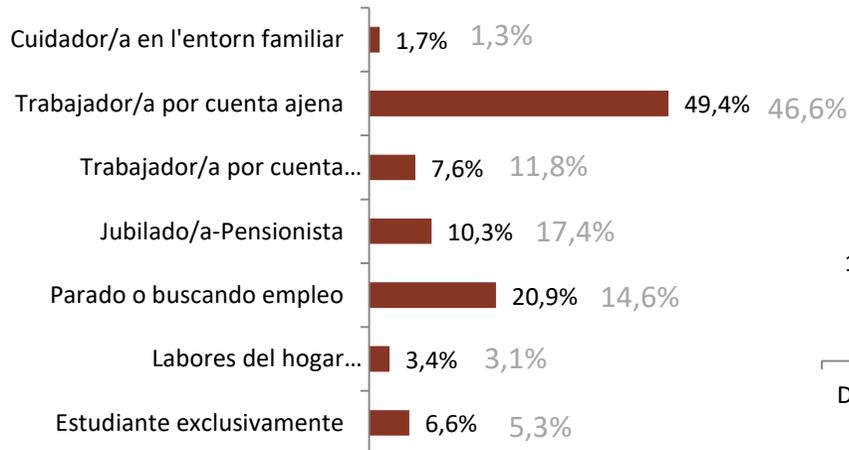
CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Análisis descriptivo de la muestra

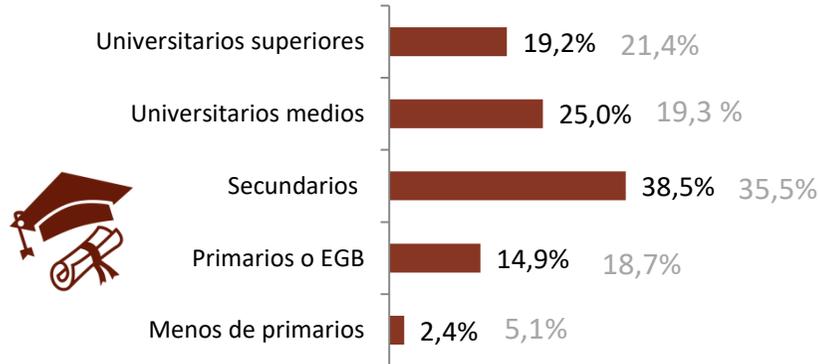
Género



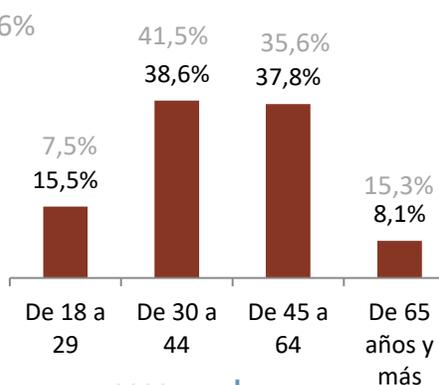
Ocupación



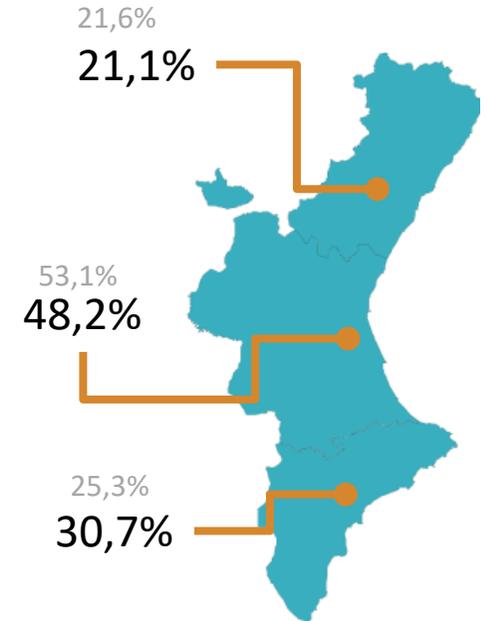
Nivel Educativo



Edad



Provincia



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

CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Análisis descriptivo de la muestra

Frecuencia de uso

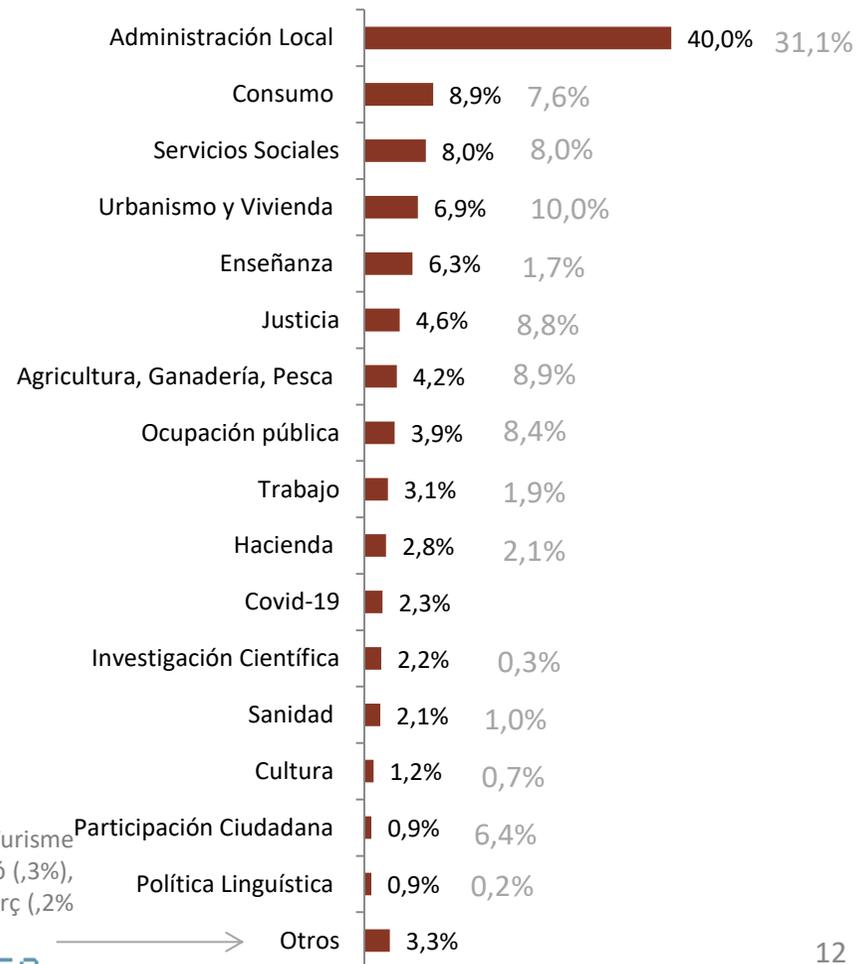


Resumen: más de la mitad de los encuestados asisten **2 o 3 veces al año o menos**, las áreas con más consultas y por tanto las más significativas han sido **Administración Local, Consumo, Servicios Sociales, Urbanismo y Vivienda.**

Medi Ambient (,7%), Indústria i Energia (,4%), Turisme (,4%), Joventut (,4%), Transports (,4%), Protecció (,3%), Esports (,2%), Dona (,2%), Comerç (,2%)

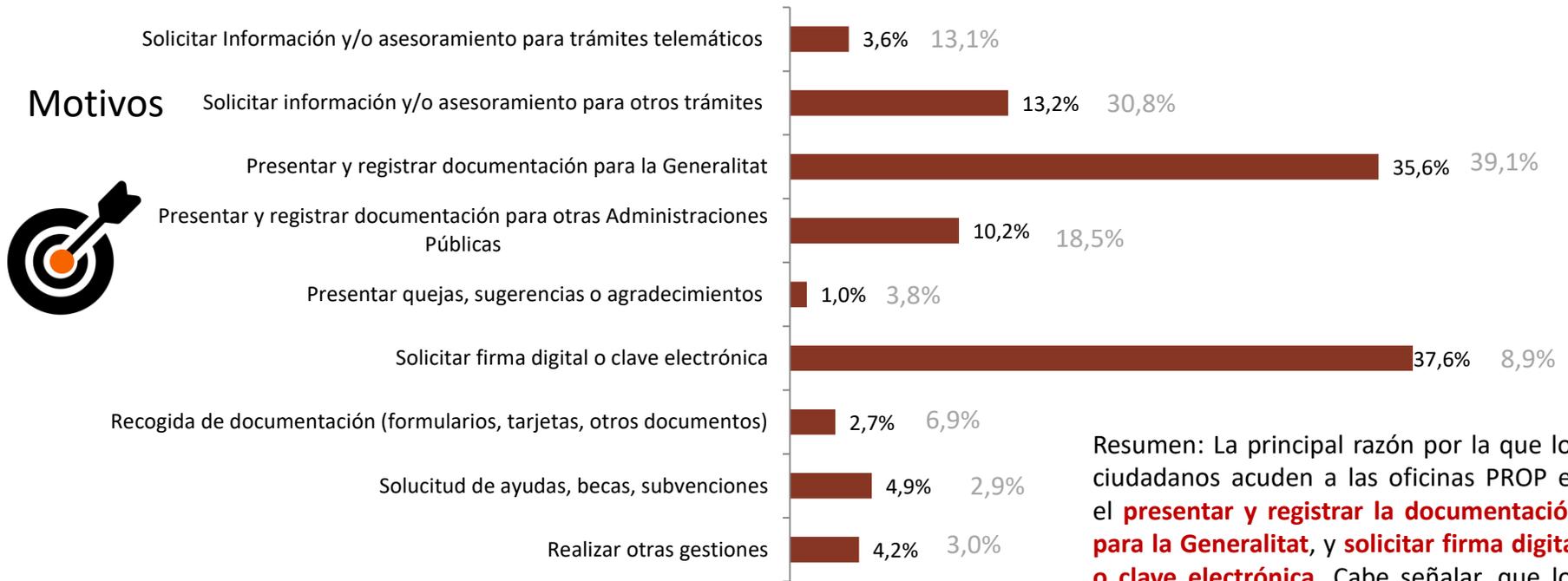


Áreas de consulta



CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

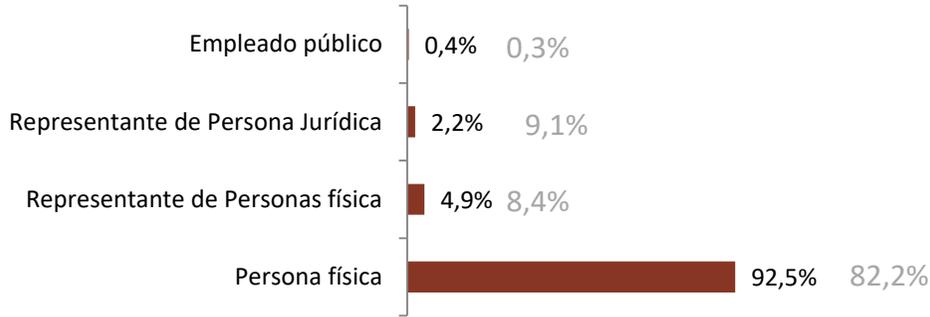
Análisis descriptivo de la muestra



Resumen: La principal razón por la que los ciudadanos acuden a las oficinas PROP es el **presentar y registrar la documentación para la Generalitat**, y **solicitar firma digital o clave electrónica**. Cabe señalar, que los ciudadanos pueden acudir 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 PROP.

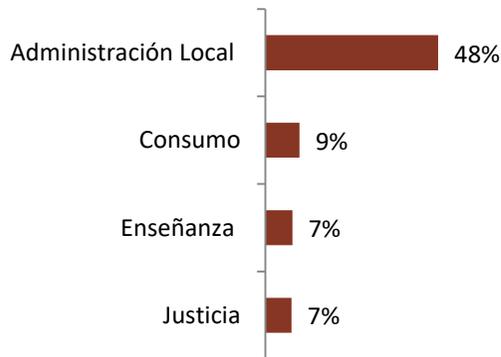
CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Análisis descriptivo de la muestra

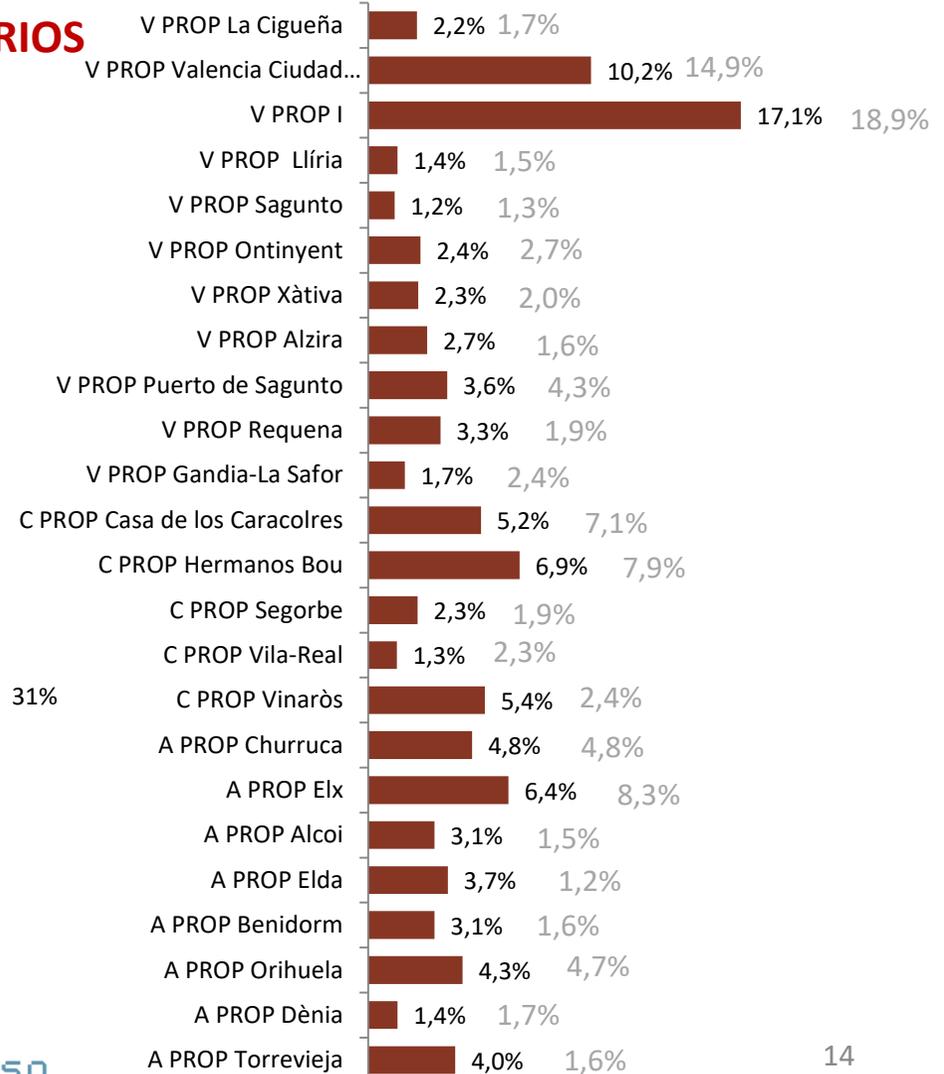


Principales áreas de consulta por tipo de oficina

Propia

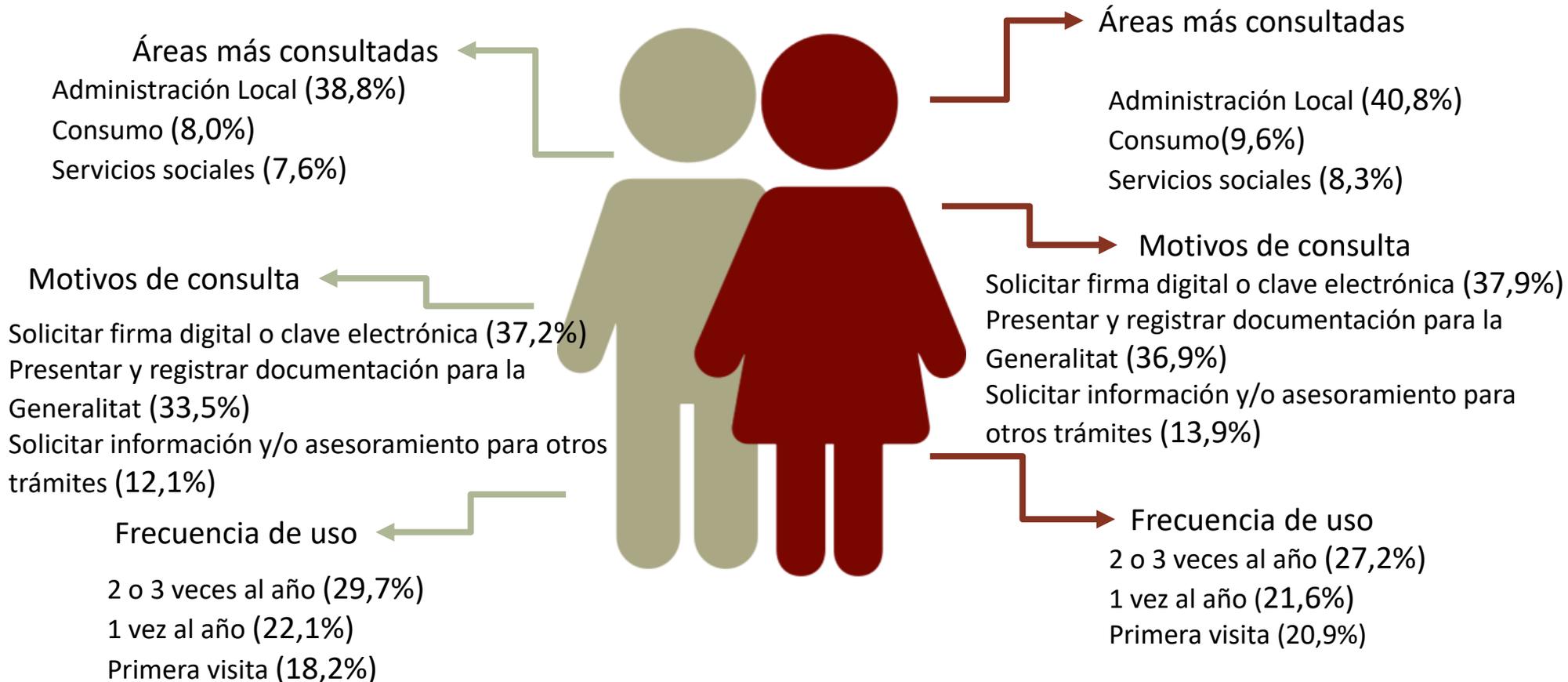


Mixta



CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Perfil sociodemográfico: Género



Resultados

CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Perfil sociodemográfico: Edad



Áreas más consultadas

Administración Local (39,5%)
 Consumo (8,3%)
 Enseñanza (7,1%)

Administración y Local (41,5%)
 Consumo (9,8%)
 Servicios Sociales (9,2%)

Administración y Local (37,4%)
 Servicios Sociales (10,9%)
 Urbanismo y Vivienda (10,1%)

Motivos de consulta

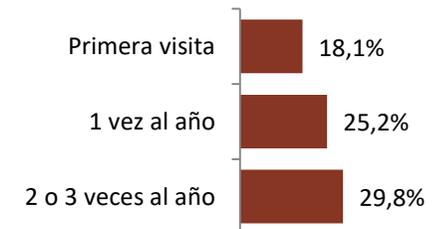


Solicitar firma digital o clave electrónica (40,7%)
 Presentar docs. para la Generalitat. (33,6%)
 Presentar docs. Para otras Admins. (11,8%)

Presentar docs. para la Generalitat (36,5%)
 Solicitar firma digital o clave electrónica (36,1%)
 Información para otros trámites. (15,5%)

Presentar docs. para la Generalitat (42,0%)
 Solicitar firma digital o clave electrónica (25,6%)
 Información para otros trámites. (13,4%)

Frecuencia de uso



Resultados

CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Perfil sociodemográfico: Nivel Educativo

< Primarios

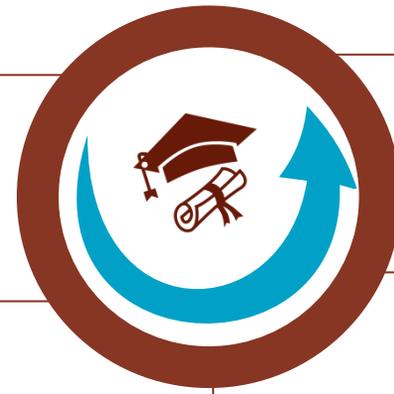
Administración Local (40,8%)
 Servicios Sociales (23,9%)
 Consumo (8,5%)

Presentar documentos para la Generalitat (67,6%)
 Solicitar firma digital o clave electrónica (18,3%)
 Solicitud de ayudas, becas, subvenciones (7,0%)

Primarios/EGB

Administración Local (32,0%)
 Servicios Sociales (16,4%)
 Agricultura, Ganadería y Pesca (11,5%)

Presentar documentos para la Generalitat (35,7%)
 Solicitar firma digital o clave electrónica (28,1%)
 Solicitar información otros trámites (16,6%)



FP/BUP/COU/ESO

Administración Local (37,2%)
 Consumo (9,1%)
 Urbanismo y Vivienda (8,2%)

Solicitar firma digital o clave electrónica (38,5%)
 Presentar documentos para la Generalitat (33,9%)
 Solicitar información otros trámites (15,7%)

Universitarios Superiores
 Administración Local (35,4%)
 Enseñanza (10,0%)
 Consumo (9,1%)

Presentar documentos para la Generalitat (41,4%)
 Solicitar firma digital o clave electrónica (34,5%)
 Presentar documentos para otras Administraciones Públicas (13,8%)

Universitarios Medios

Administración Local (52,4%)
 Consumo (8,3%)
 Enseñanza (7,0%)

Solicitar firma digital o clave electrónica (45,8%)
 Presentar documentos para la Generalitat (31,1%)
 Presentar documentos para otras Administraciones Públicas (14,1%)

CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Perfil sociodemográfico: Ocupación

Áreas más consultadas

Estudiante
 Administración (41,5%)
 Enseñanza (18,7%)
 Consumo (6,7%)

Estudiante

Labores del hogar

Administración (43,4%)
 Servicios sociales (20,2%)
 Consumo (15,2%)

**Parado/
 Buscando
 empleo**

Administración (37,8%)
 Consumo (10,3%)
 Servicios sociales (9,8%)

Motivos de consulta

- Solicitar firma digital o clave electrónica (49,7%)
- Documentación para la Generalitat (33,7%)
- Solicitar información otros trámites (6,7%)

- Documentación para la Generalitat (31,3%)
- Solicitar firma digital o clave electrónica (30,3%)
- Solicitar información otros trámites (17,2%)

- Documentación para la Generalitat (35,7%)
- Solicitar firma digital o clave electrónica (35,4%)
- Documentación para otras administraciones publicas. (12,6%)

Frecuencia de uso



Resultados

Jubilad@ Pensionista

Áreas más consultadas 

- Administración (34,9%)
- Servicios Sociales (13,3%)
- Agricultura... (10,0%)

Trabajador por cuenta propia

- Administración (36,3%)
- Agricultura... (9,0%)
- Consumo (8,5%)

Trabajador por cuenta ajena

- Administración (42,3%)
- Consumo (8,6%)
- Urbanismo (6,5%)

Cuidador entorno familiar

- Administración (41,2%)
- Servicios Sociales (27,5%)
- Consumo (13,7%)

Motivos de consulta 

- Firma digital o clave electrónica (39,2%)
- Documentación para la Generalitat (24,3%)
- Solicitar información otros trámites (19,6%)

- Firma digital o clave electrónica (36,8%)
- Documentación para la Generalitat (35,9%)
- Solicitar información otros trámites (13,9%)

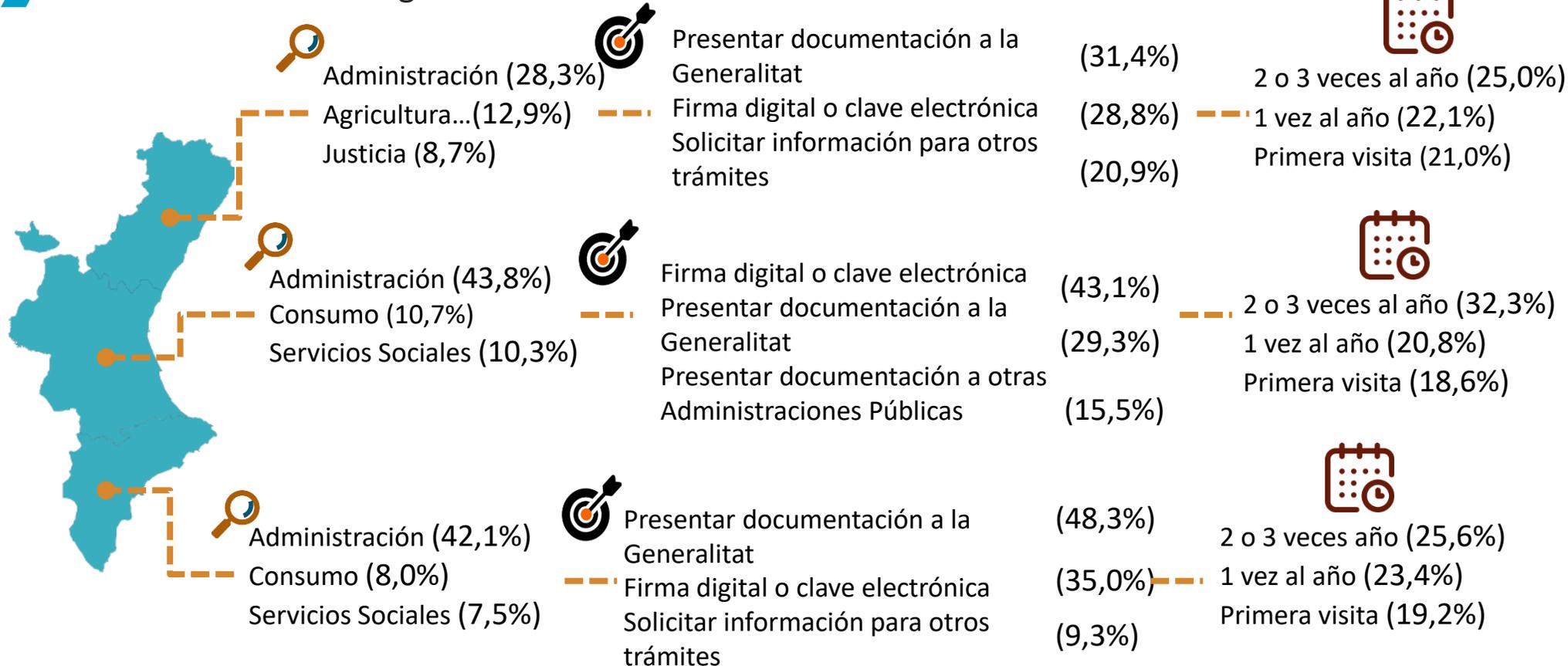
- Firma digital o clave electrónica (41,2%)
- Documentación para la Generalitat (35,0%)
- Solicitar información otros trámites (13,5%)

- Documentación para la Generalitat (47,1%)
- Documentación para otras administraciones publicas. (21,6%)
- Firma digital o clave electrónica (19,6%)



CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Perfil sociodemográfico: Provincia





RESULTADOS

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Áreas de consulta

Motivos de consulta

Frecuencia de uso del servicio

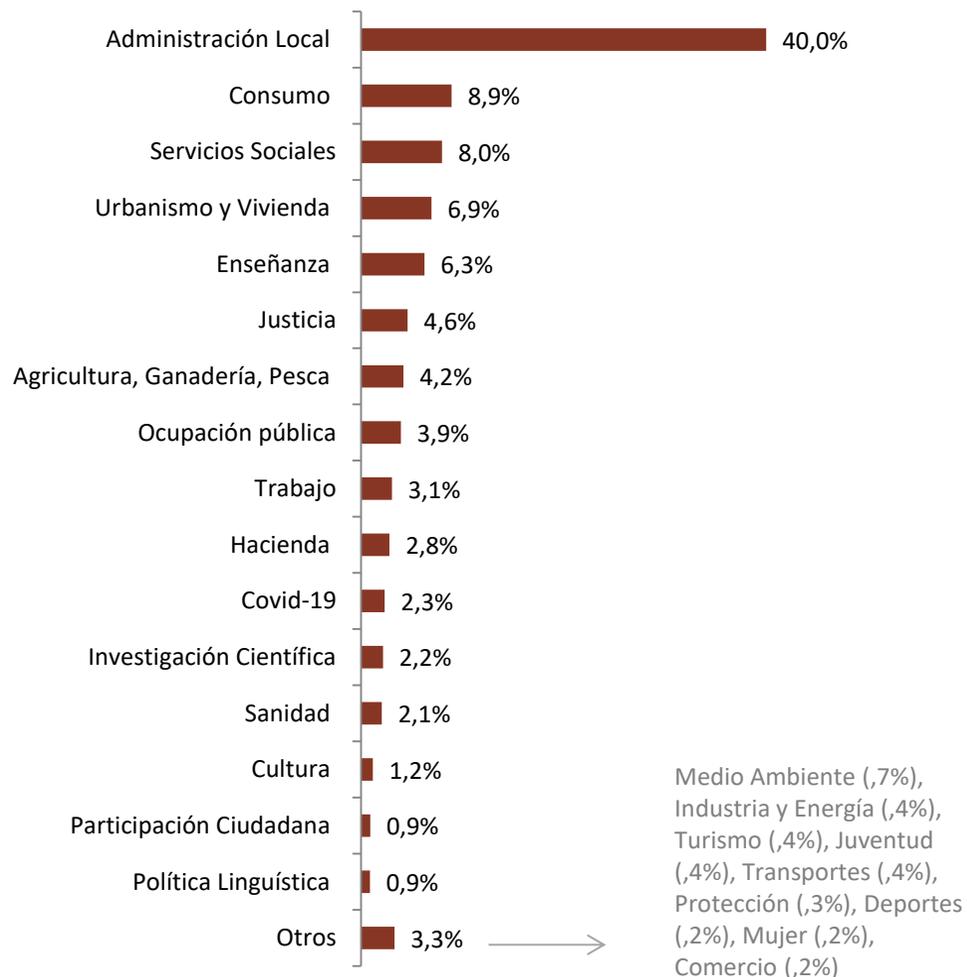
COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

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 **Consumo**, seguida de **Servicios Sociales**.

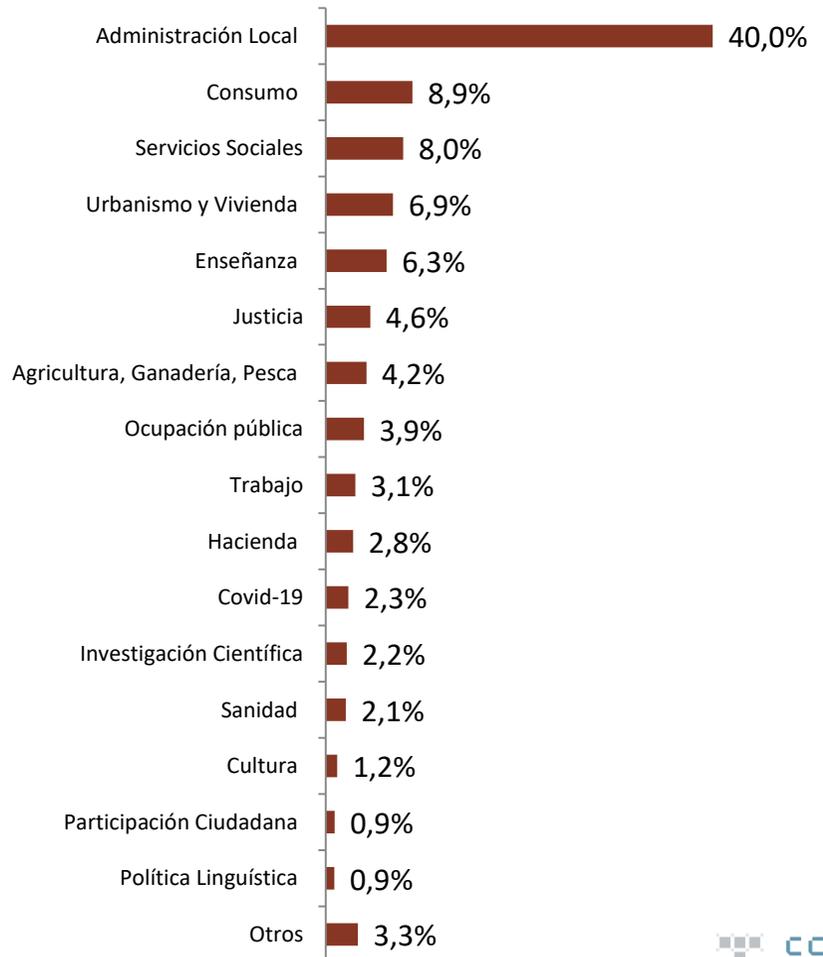
En comparación con el 2019, se encuentran más distribuidas las áreas de consulta, y algunas que anteriormente estaban lejanas a las primeras áreas ahora se encuentran en las primeras 3.

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 secundarios**, en cuanto a la ocupación son en su mayoría **trabajadores y trabajadoras por cuenta ajena y parados o en búsqueda de empleo** y la frecuencia de llamada de estos usuarios es de **2 o 3 veces al año**. Y el motivo principal es para **presentar y registrar documentación para la Generalitat o solicitar clave electrónica o firma digital**.



COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Áreas de consulta



De 45 a 64 años, estudios secundarios, trabajador por cuenta ajena

Resumen: Agricultura, Medio Ambiente, Industria y Energía, Turismo y Comercio son las áreas más consultadas por hombres el resto de áreas son consultadas mayoritariamente por mujeres.

Urbanismo y Vivienda, Enseñanza, Covid-19 y Sanidad son las áreas más consultadas por personas menores de 44 años de edad, el resto son más usuarios de entre 45 y 64 años.

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	Cuidado r/a en el entorno familiar
BASE	2950	1774	1176	455	1132	1111	238	71	434	1125	731	560	193	99	611	301	223	1441	51
Administración Local	40%	40,8%	38,8%	43,7%	37,8%	41,5%	37,4%	40,8%	32,0%	37,2%	52,4%	35,4%	41,5%	43,4%	37,8%	34,9%	36,3%	42,3%	41,2%
Consumo	9%	9,6%	8,0%	6,6%	9,0%	9,8%	9,2%	8,5%	9,9%	9,1%	8,3%	9,1%	6,7%	15,2%	10,3%	7,6%	8,5%	8,6%	13,7%
Servicios Sociales	8%	8,3%	7,6%	3,7%	7,9%	9,2%	10,9%	23,9%	16,4%	7,2%	5,3%	4,8%	3,6%	20,2%	9,8%	13,3%	3,1%	6,0%	27,5%
Urbanismo y Vivienda	7%	7,3%	6,4%	5,3%	7,6%	6,3%	10,1%	2,8%	10,1%	8,2%	4,5%	5,2%	2,1%	10,1%	8,5%	9,3%	5,8%	6,5%	3,9%
Enseñanza	6%	7,4%	4,5%	6,8%	7,2%	5,8%	0,4%	0,0%	3,9%	5,2%	7,0%	10,0%	18,7%	5,1%	5,9%	1,0%	8,1%	5,6%	7,8%
Justicia	5%	4,5%	4,8%	4,0%	4,6%	4,8%	5,5%	1,4%	0,9%	5,2%	4,7%	6,8%	4,7%	3,0%	2,9%	4,0%	2,2%	5,9%	7,8%
Agricultura, Ganadería, Pesca	4%	1,7%	8,0%	2,6%	2,0%	5,9%	9,7%	0,0%	11,5%	3,7%	1,1%	4,3%	0,0%	0,0%	2,3%	10,0%	9,0%	4,1%	2,0%
Ocupación pública	4%	4,5%	3,1%	8,4%	4,3%	2,6%	0,0%	0,0%	0,9%	2,6%	6,0%	7,0%	3,1%	3,0%	6,2%	0,0%	2,7%	4,3%	2,0%
Trabajo	3%	3,1%	3,0%	3,1%	3,0%	3,2%	2,9%	8,5%	6,0%	3,0%	1,8%	1,3%	2,6%	4,0%	6,4%	1,7%	1,3%	2,0%	3,9%
Hacienda	3%	3,0%	2,6%	1,8%	2,3%	3,6%	3,8%	5,6%	2,8%	2,9%	1,4%	4,3%	0,0%	3,0%	2,1%	4,7%	7,2%	2,4%	0,0%
Covid-19	2%	2,1%	2,6%	2,0%	2,5%	2,0%	4,2%	2,8%	2,5%	2,0%	3,0%	2,0%	1,0%	0,0%	2,3%	2,3%	2,2%	2,7%	2,0%
Investigación Científica y Desarrollo Tecnológico	2%	2,4%	1,8%	1,5%	2,2%	2,5%	1,7%	0,0%	1,8%	2,3%	1,9%	2,9%	1,0%	0,0%	2,1%	2,7%	3,6%	2,3%	0,0%
Sanidad	2%	2,8%	0,9%	1,1%	2,3%	2,0%	3,4%	0,0%	2,8%	2,6%	1,0%	2,0%	1,0%	5,1%	1,8%	3,0%	2,2%	1,9%	0,0%
Cultura	1%	1,0%	1,4%	4,2%	0,2%	1,3%	0,0%	0,0%	0,5%	0,7%	1,4%	2,7%	4,7%	3,0%	0,8%	1,0%	1,3%	0,8%	0,0%
Participación Ciudadana	1%	0,8%	1,1%	0,0%	0,6%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,7%	2,3%	1,6%	0,0%	0,7%	0,7%	0,4%	1,2%	0,0%
Política Lingüística	1%	0,7%	1,1%	2,6%	0,3%	0,7%	1,3%	0,0%	0,0%	0,4%	2,2%	0,9%	1,6%	0,0%	1,8%	1,0%	1,3%	0,4%	0,0%

Unidad. Porcentajes

Solo se muestran las áreas con base mayor a 15

Diferencias significativas en 2020

Superior/Inferior al total

Resultados

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Áreas de consulta



	TOTAL	MOTIVO									FRECUENCIA								
		Solicitar Información y/o asesoramiento para trámites telemáticos	Solicitar información y/o asesoramiento para otros trámites	Presentar y registrar documentación para la Generalitat	Presentar y registrar documentación para otras Administraciones Públicas	Presentar quejas, sugerencias o agradecimientos	Solicitar firma digital o clave electrónica	Recogida de documentación (formularios, tarjetas, otros documentos)	Solicitud de ayudas, becas, subvenciones	Realizar otras gestiones	Todos los días	2 o 3 días por semana	Un día a la semana	Cada 15 días	1 vez al mes	2 o 3 veces al año	1 vez al año	Menos de 1 vez al año	Primera visita
BASE	2950	105	389	1049	301	30	1110	81	146	123	9	26	40	74	229	844	644	509	575
Administración Local	40%	43,8%	25,7%	35,7%	40,2%	30,0%	54,3%	21,0%	25,3%	26,8%	55,6%	46,2%	40,0%	36,5%	38,4%	41,2%	39,0%	41,1%	38,1%
Consumo	9%	5,7%	6,9%	9,6%	14,3%	33,3%	8,4%	2,5%	15,8%	10,6%	0,0%	11,5%	7,5%	6,8%	8,7%	9,7%	9,3%	8,8%	7,7%
Servicios Sociales	8%	11,4%	11,8%	9,4%	8,0%	16,7%	2,5%	32,1%	30,8%	9,8%	11,1%	15,4%	7,5%	4,1%	11,8%	8,3%	6,5%	10,0%	6,1%
Urbanismo y Vivienda	7%	6,7%	13,1%	9,5%	8,0%	0,0%	1,2%	12,3%	30,8%	4,1%	0,0%	0,0%	12,5%	8,1%	8,3%	6,4%	6,8%	8,3%	6,1%
Enseñanza	6%	9,5%	6,7%	12,1%	12,0%	10,0%	0,7%	4,9%	8,9%	1,6%	22,2%	11,5%	2,5%	8,1%	7,0%	5,6%	5,6%	7,1%	6,4%
Justicia	5%	1,9%	8,0%	8,1%	10,3%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	8,9%	0,0%	0,0%	7,5%	4,1%	3,9%	4,7%	5,1%	3,3%	5,4%
Agricultura, Ganadería, Pesca	4%	0,0%	11,1%	5,6%	6,0%	0,0%	0,0%	19,8%	0,0%	4,9%	0,0%	3,8%	12,5%	2,7%	3,5%	2,8%	5,6%	3,3%	5,2%
Ocupación pública	4%	0,0%	3,9%	4,0%	13,3%	3,3%	3,6%	0,0%	2,7%	1,6%	11,1%	0,0%	0,0%	2,7%	3,1%	4,4%	5,1%	2,6%	4,0%
Trabajo	3%	4,8%	6,4%	3,2%	4,0%	3,3%	0,5%	6,2%	4,1%	4,9%	0,0%	3,8%	2,5%	5,4%	3,1%	3,2%	3,4%	3,3%	1,9%
Hacienda	3%	2,9%	5,7%	2,4%	5,3%	0,0%	2,4%	0,0%	1,4%	4,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,5%	2,0%	2,8%	3,5%	3,8%
Covid-19	2%	1,0%	2,1%	2,4%	3,0%	3,3%	2,2%	0,0%	6,2%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%	2,8%	1,9%	2,8%	2,4%
Investigación Científica y Desarrollo Tecnológico	2%	0,0%	0,5%	0,5%	0,0%	0,0%	5,0%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	3,8%	7,5%	4,1%	1,3%	2,1%	3,0%	1,2%	1,9%
Sanidad	2%	5,7%	3,9%	2,8%	2,7%	0,0%	0,7%	8,6%	4,8%	1,6%	0,0%	7,7%	0,0%	5,4%	3,5%	1,7%	2,6%	1,2%	1,7%
Cultura	1%	0,0%	2,6%	1,5%	4,0%	3,3%	0,5%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	1,3%	0,8%	1,6%	1,4%	
Participación Ciudadana	1%	1,0%	1,5%	1,0%	2,0%	6,7%	0,5%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,9%	0,8%	0,8%	0,8%	1,4%
Política Lingüística	1%	0,0%	0,0%	1,8%	1,3%	0,0%	0,6%	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,9%	0,9%	0,9%	0,8%	0,9%

Unidad. Porcentajes

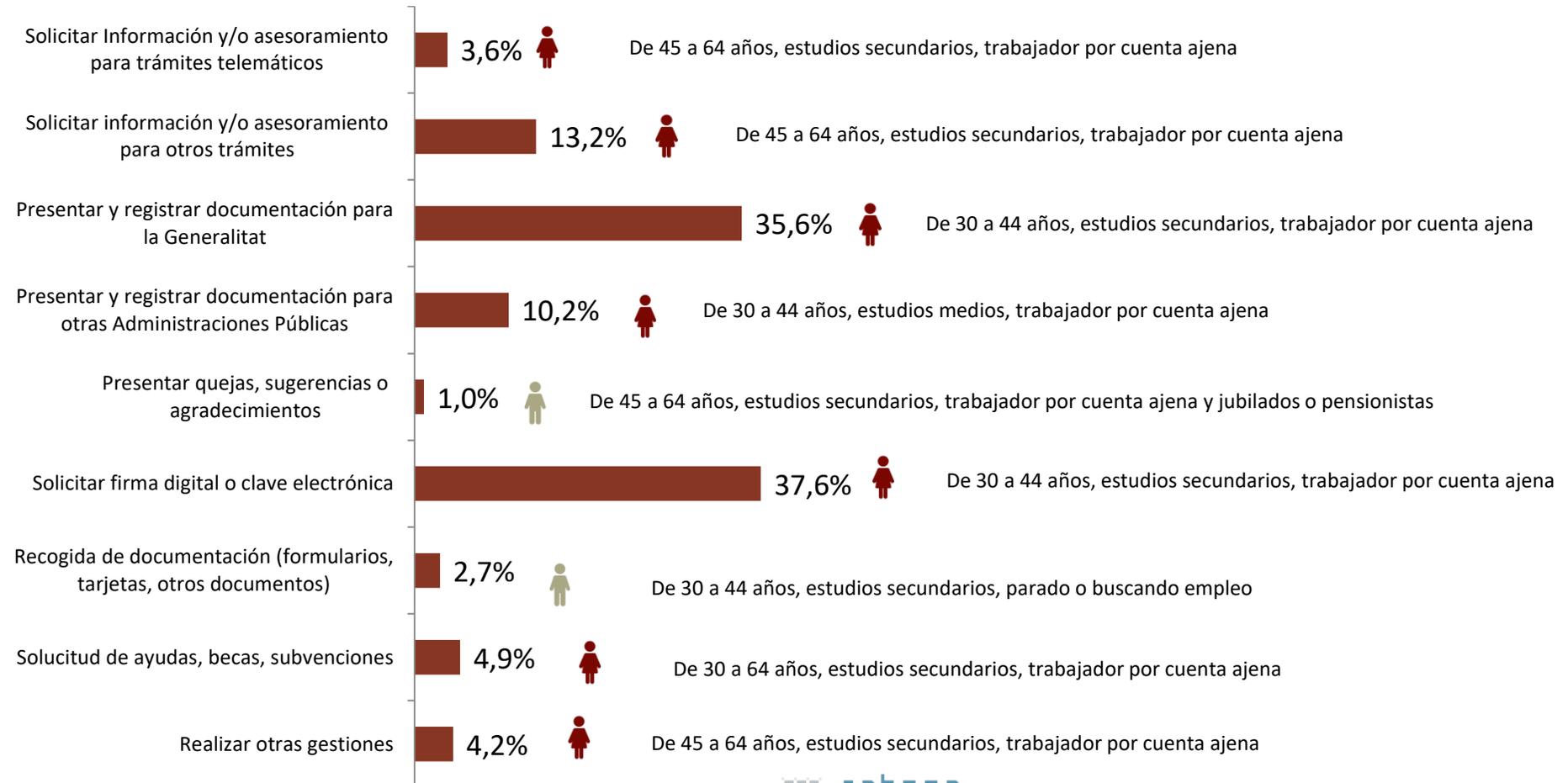
Solo se muestran las áreas con base mayor a 15

Diferencias significativas en 2020

Superior/Inferior al total

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Motivos



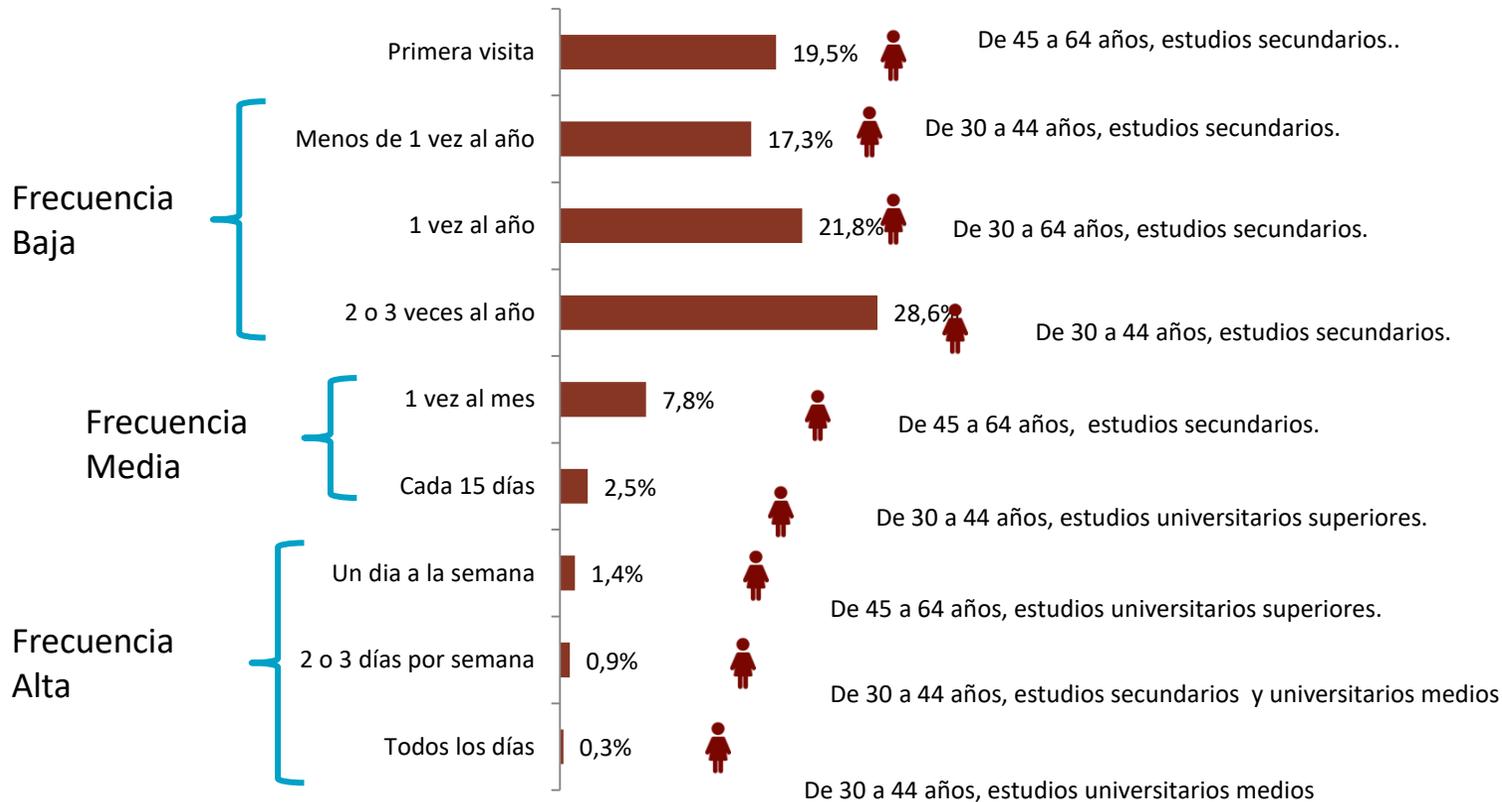
COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

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	Cuidado r/a en el entorno familiar
BASE	2950	1774	1176	455	1132	1111	238	71	434	1125	731	560	193	99	611	301	223	1441	51
Solicitar Información y/o asesoramiento para trámites telemáticos	4%	3,6%	3,5%	3%	4%	4,1%	2,9%	0,0%	2,8%	3,8%	5,3%	1,8%	1,0%	1,0%	3,9%	3,0%	4,0%	3,9%	3,9%
Solicitar información y/o asesoramiento para otros trámites	13%	13,9%	12,1%	11%	12%	15,5%	13,4%	5,6%	16,6%	15,7%	8,8%	12,0%	6,7%	17,2%	10,3%	19,6%	13,9%	13,5%	15,7%
Presentar y registrar documentación para la Generalitat	36%	36,9%	33,5%	24%	37%	36,5%	42,0%	67,6%	35,7%	33,9%	31,1%	41,4%	33,7%	31,3%	35,7%	39,2%	35,9%	35,0%	47,1%
Presentar y registrar documentación para otras Administraciones Públicas	10%	9,2%	11,6%	18%	9%	9,1%	5,5%	0,0%	9,9%	6,9%	14,1%	13,8%	6,2%	13,1%	12,6%	4,0%	9,4%	10,7%	21,6%
Presentar quejas, sugerencias o agradecimientos	1%	0,7%	1,4%	0%	1%	1,6%	2,5%	0,0%	1,4%	1,0%	0,4%	1,6%	0,0%	0,0%	0,5%	3,7%	1,8%	0,8%	2,0%
Solicitar firma digital o clave electrónica	38%	37,9%	37,2%	45%	39%	36,1%	25,6%	18,3%	28,1%	38,5%	45,8%	34,5%	49,7%	30,3%	35,4%	24,3%	36,8%	41,2%	19,6%
Recogida de documentación (formularios, tarjetas, otros documentos)	3%	2,1%	3,7%	2%	3%	2,3%	7,6%	0,0%	6,0%	2,3%	2,5%	1,8%	0,5%	3,0%	2,5%	7,0%	5,4%	1,9%	2,0%
Solicitud de ayudas, becas, subvenciones	5%	5,1%	4,8%	2%	5%	5,6%	5,5%	7,0%	7,6%	4,8%	4,7%	2,9%	2,1%	10,1%	6,1%	6,3%	3,6%	4,2%	9,8%
Realizar otras gestiones	4%	4%	5%	3%	4%	4,5%	7,6%	4,2%	5,3%	5,0%	3,3%	3,0%	3,1%	6,1%	3,9%	6,6%	5,4%	3,4%	5,9%

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

	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	2950	1774	1176	455	1132	1111	238	71	434	1125	731	560	193	99	611	301	223	1441	51
Todos los días	0%	0,3%	0,3%	0,2%	0,4%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%
2 ó 3 días por semana	1%	1,1%	0,6%	0,4%	1,2%	0,7%	0,8%	0,0%	0,7%	1,0%	1,5%	0,2%	1,6%	0,0%	1,0%	1,0%	0,0%	0,8%	3,9%
Un día a la semana	1%	1,2%	1,5%	0,7%	1,2%	1,7%	2,1%	1,4%	2,1%	1,6%	0,8%	1,1%	0,0%	0,0%	1,2%	2,7%	2,2%	1,3%	2,0%
Cada 15 días	3%	2,7%	2,2%	2,9%	3,3%	1,6%	2,1%	2,8%	3,2%	2,3%	2,3%	2,5%	3,1%	4,0%	2,5%	2,0%	2,7%	2,4%	0,0%
1 vez al mes	8%	7,3%	8,5%	9,5%	7,2%	7,6%	8,4%	4,2%	8,1%	7,4%	7,1%	9,7%	5,7%	10,1%	9,2%	7,7%	9,0%	7,2%	5,9%
2 ó 3 veces al año	29%	29,7%	27,2%	26,9%	28,1%	29,8%	29,8%	26,8%	28,2%	26,8%	31,3%	28,6%	23,8%	33,3%	28,7%	30,3%	26,0%	29,1%	33,3%
1 vez al año	22%	22,1%	21,6%	23,4%	21,1%	21,3%	25,2%	29,6%	22,9%	21,6%	22,4%	20,8%	23,3%	25,3%	20,9%	23,0%	18,4%	22,4%	17,6%
Menos de 1 vez al año	17%	17,3%	17,3%	16,8%	19,5%	16,2%	13,4%	11,3%	16,9%	18,0%	18,0%	16,5%	18,1%	13,1%	15,3%	16,3%	22,9%	17,5%	13,7%
Primera visita	19%	18,2%	20,9%	19,2%	18,1%	20,8%	18,1%	23,9%	18,0%	21,0%	15,9%	20,8%	24,4%	14,1%	21,1%	17,0%	18,8%	18,6%	23,5%



RESULTADOS

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Satisfacción global

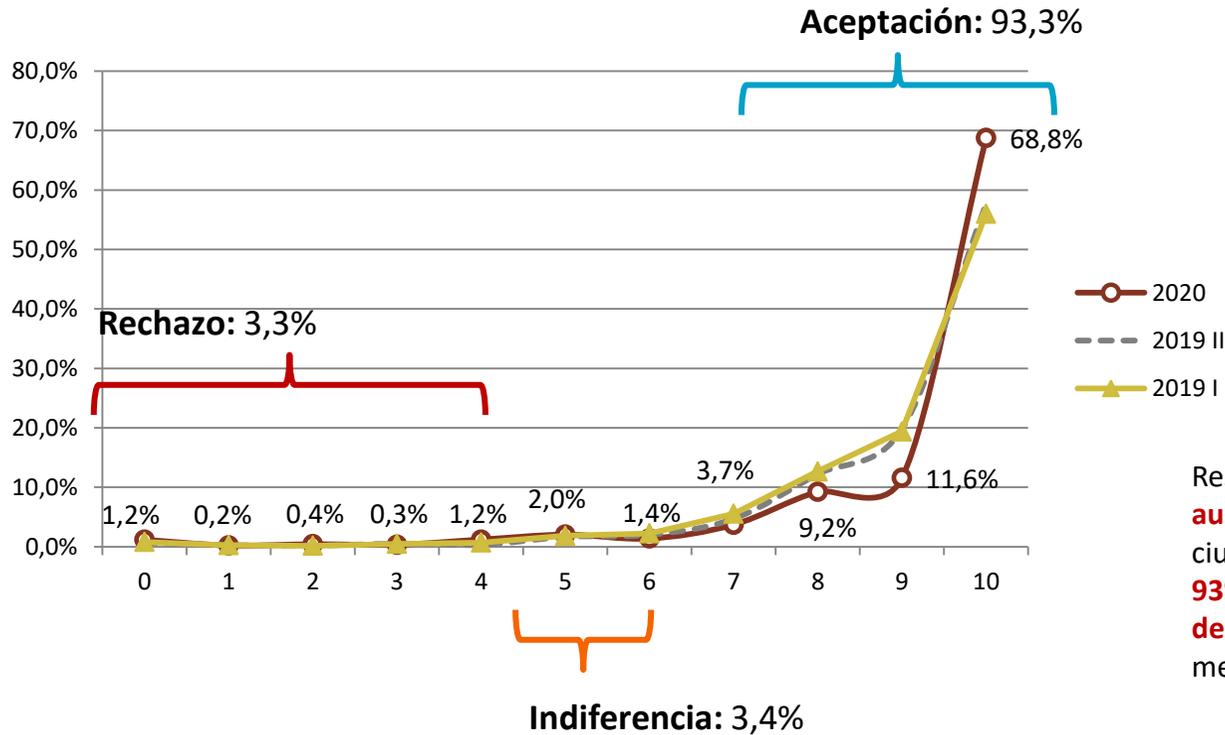
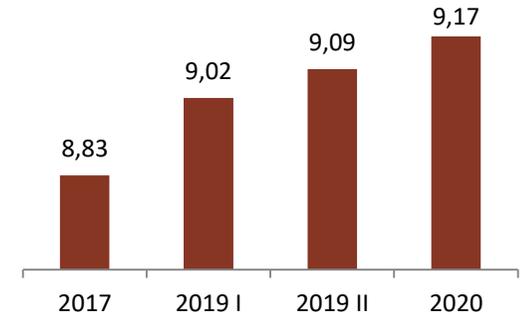
Satisfacción por atributos

Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Satisfacción Global

Media: **9,17**

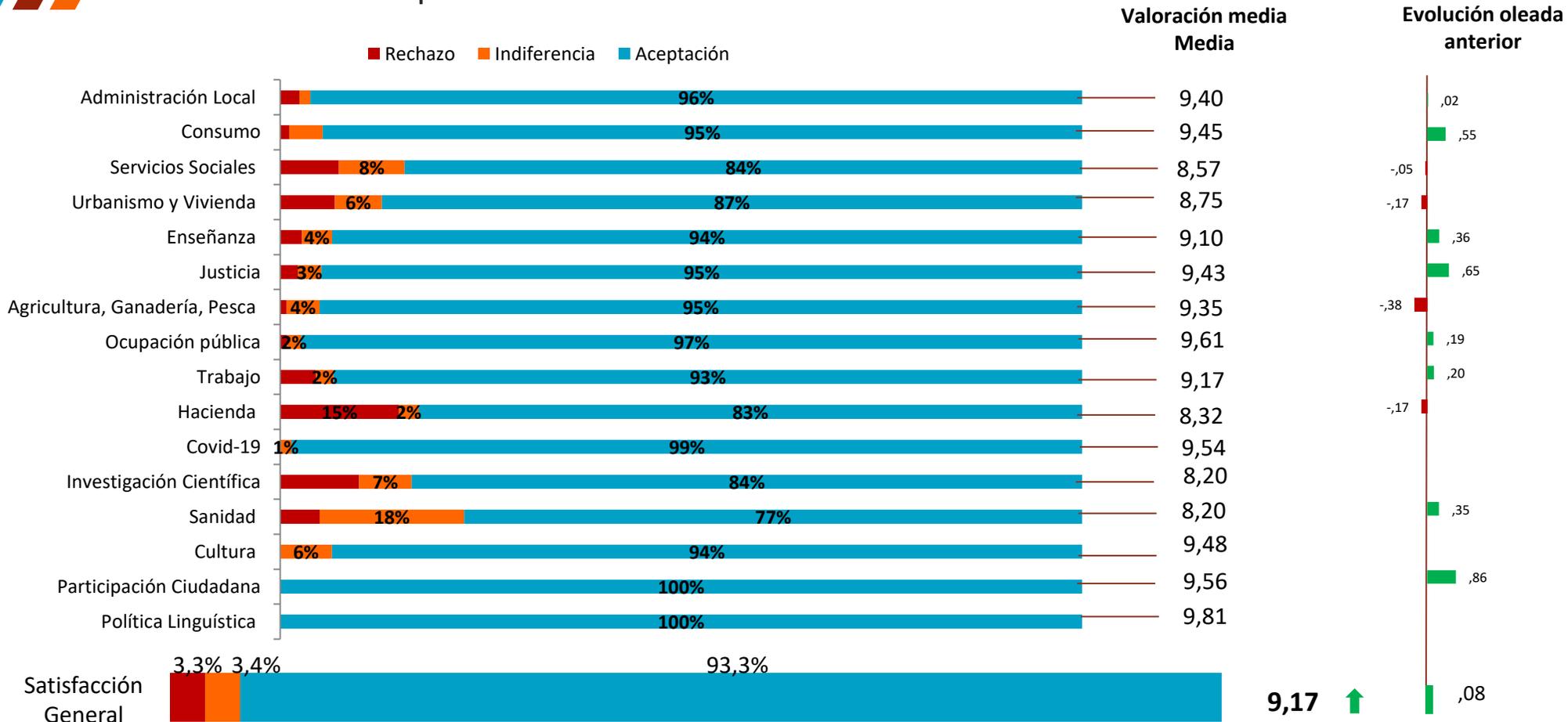


Resumen: de manera general se observa un **aumento en la satisfacción general** de los ciudadanos que han asistido a las oficinas. Cerca del **93% de los ciudadanos atendidos le dan una nota de aceptación**, y el servicio ha alcanzado una nota media de **9,17 sobre 10**.

Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Satisfacción Global por áreas

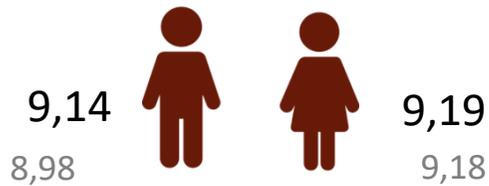


Resultados

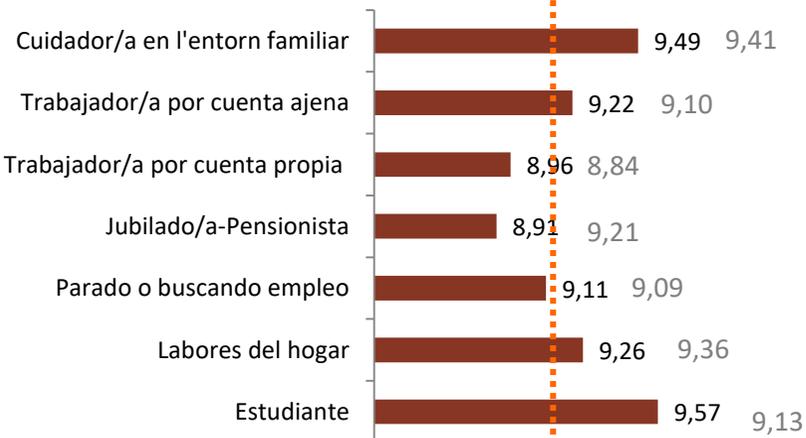
ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Nivel de satisfacción por variables sociodemográficas

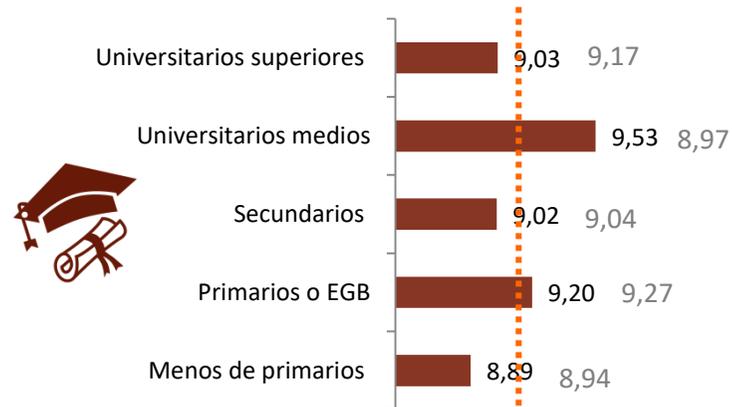
Género



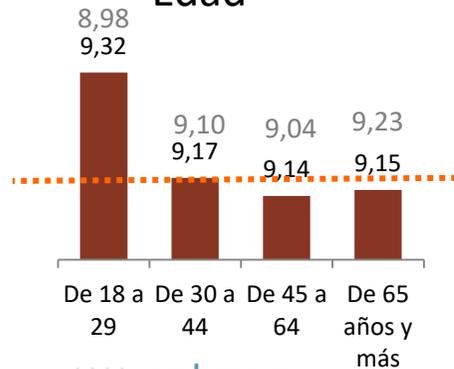
Ocupación



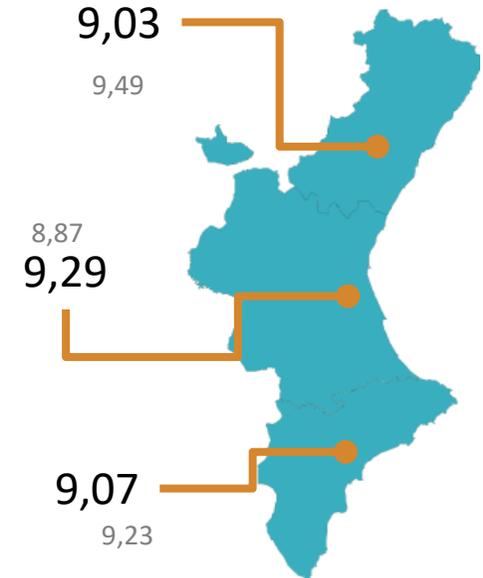
Nivel Educativo



Edad



Provincia



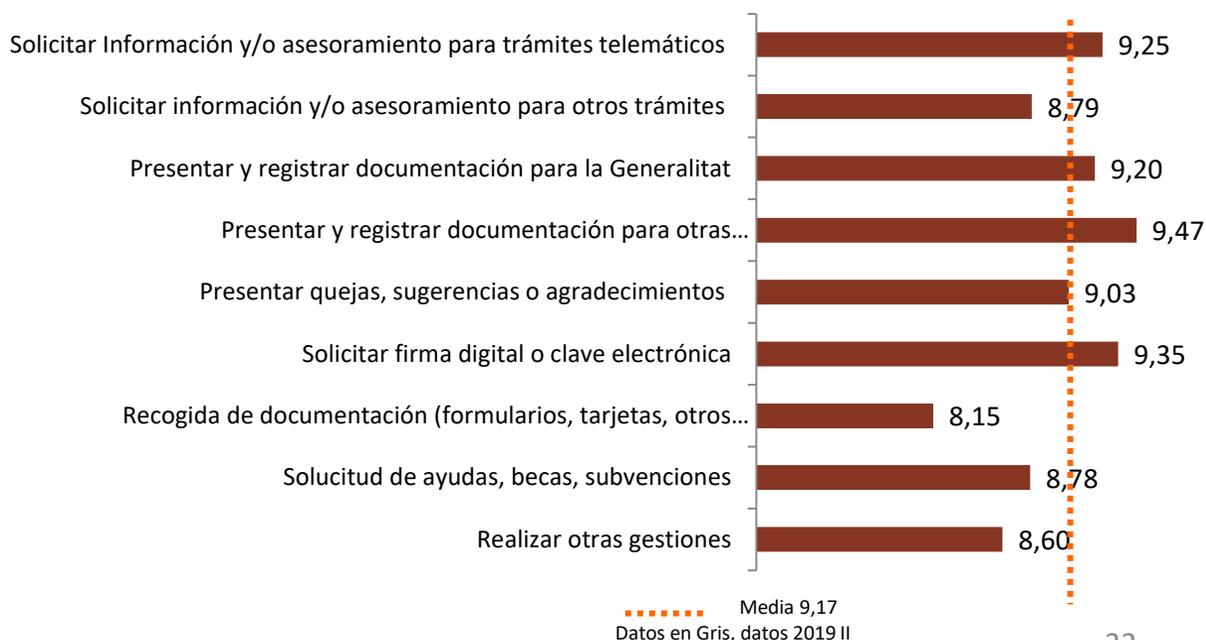
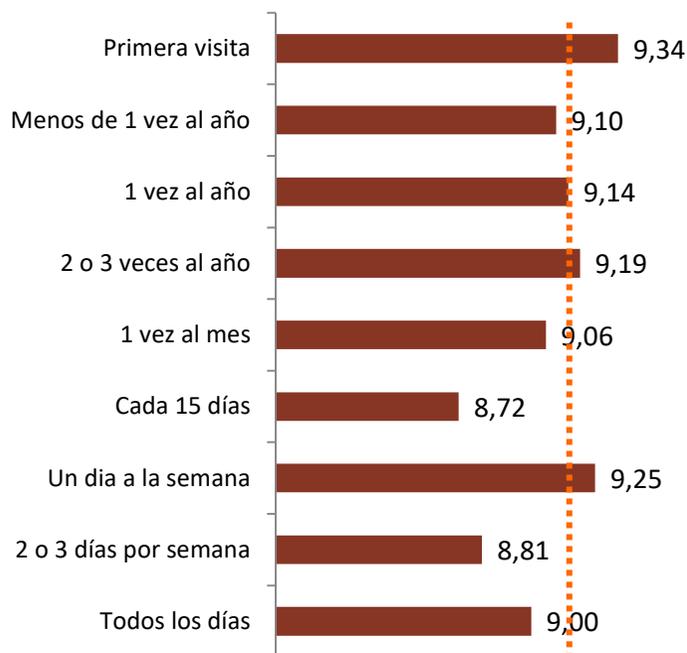
Resumen: al analizar la **nota media por variables sociodemográficas** encontramos que esta **ha aumentado** en prácticamente todos los casos, salvo en las personas que tienen estudios secundarios o inferiores.

 Media 9,17
 Datos en Gris, datos 2019 II

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 **asisten para presentar y registrar documentos para otras administraciones, las que van a solicitar la firma digital, los ciudadanos y ciudadanas que solicitan información o asesoramiento para trámites telemáticos así como los que van a presentar y registrar documentación a para la Generalitat son las que están más satisfechas** con el servicio, y son las que **se presentan para recoger documentación son las menos satisfechas**. Por su parte, se observa que la frecuencia de visitas no es un factor que discrimine la puntuación de satisfacción con el servicio, salvo los que van de manera diaria ya que tienen una nota más baja.



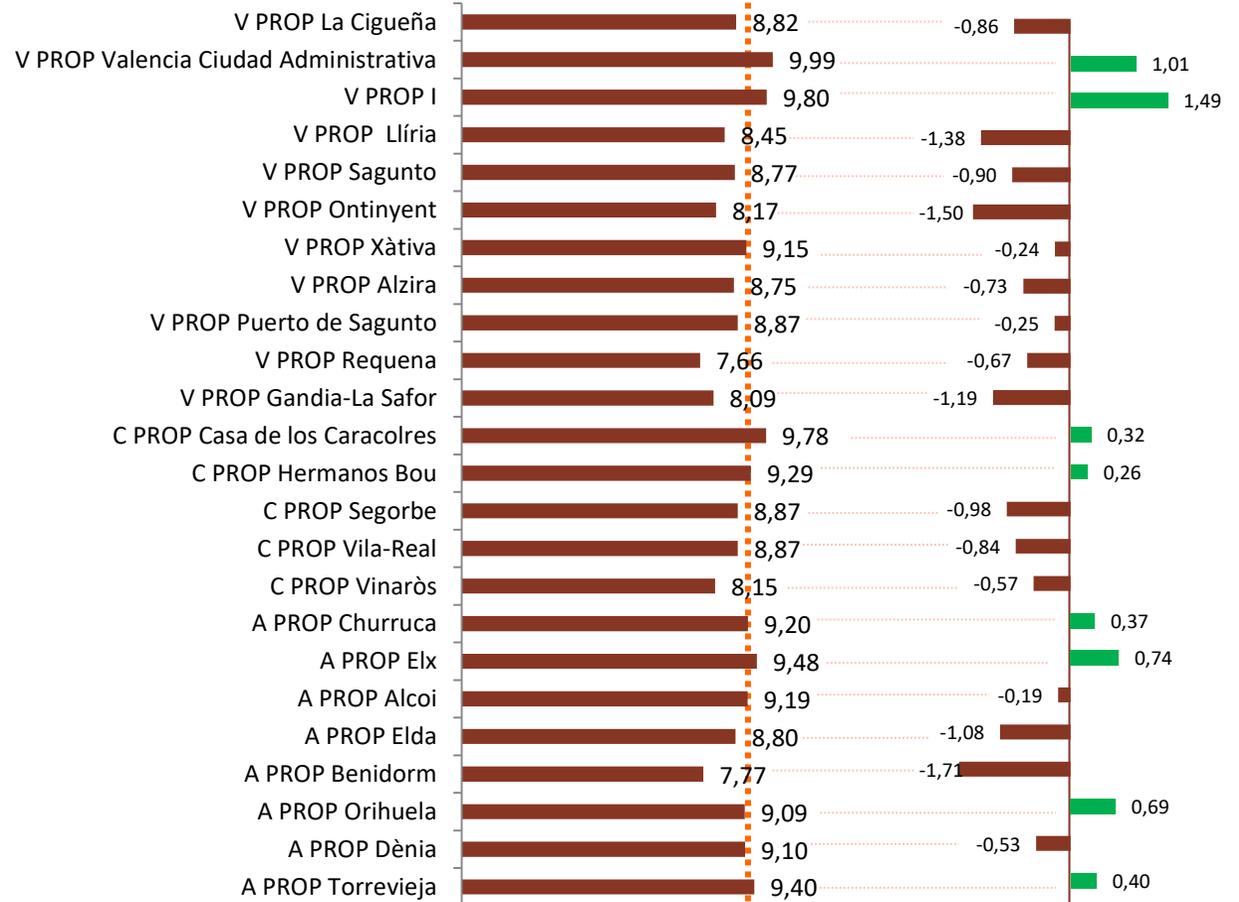
Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Nivel de satisfacción por motivos, frecuencia y oficinas.

Diferencia de la satisfacción del 2019 II al 2020

Resumen: Al analizar el grado de satisfacción general por oficinas, nos encontramos que las que se encuentran por encima de la media en Valencia son PROP I y Ciudad Administrativa (9d Octubre). En Castellón, las oficinas que se encuentran por encima de la media son Casa de los Caracoles y Hermanos Bou. Las oficinas de Alicante que tienen una nota media de satisfacción mayor a la media general son Churruca, Elche, Alcoi y Torrevieja.

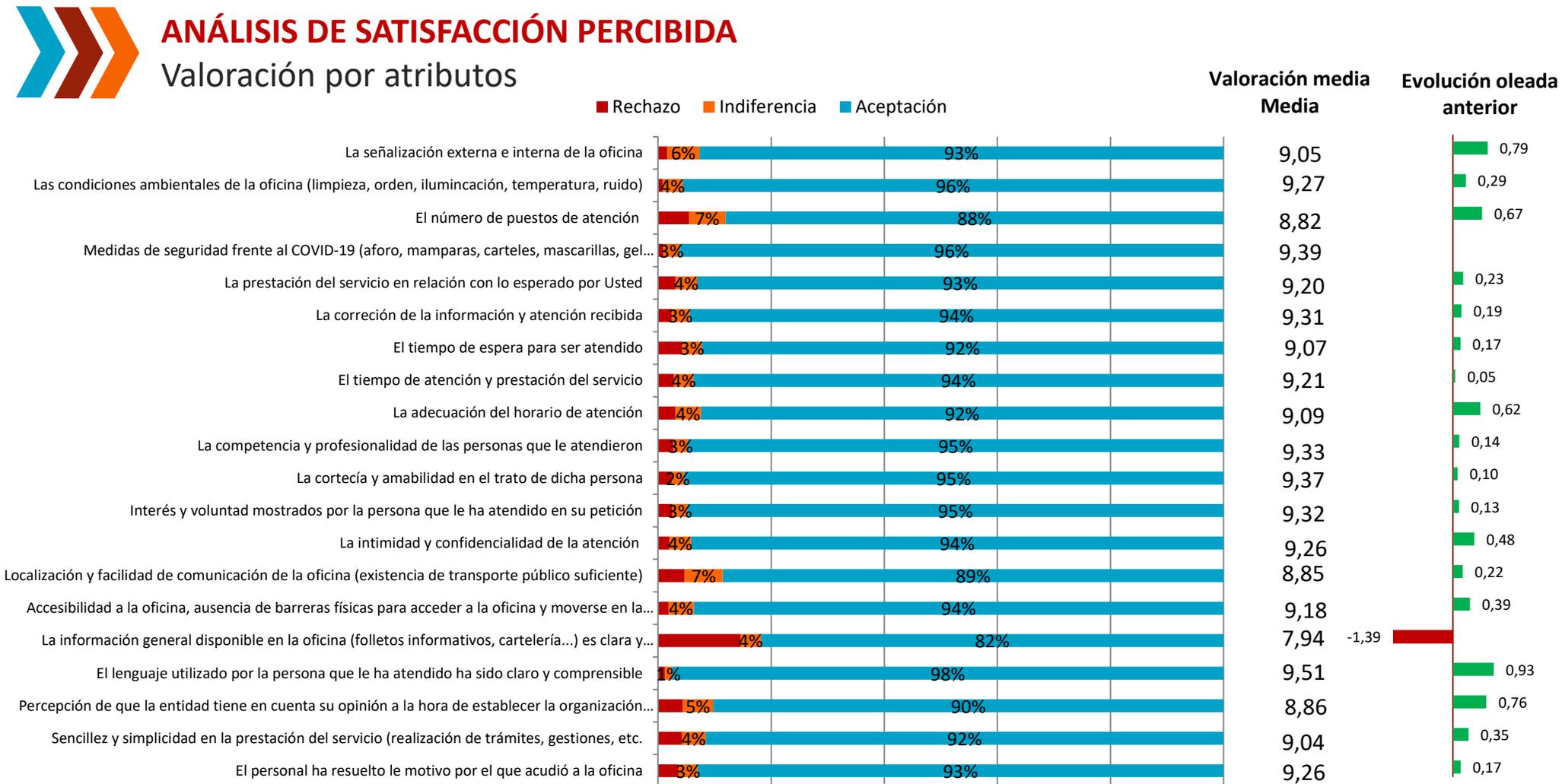


 Media 9,17
 Datos en Gris, datos 2019 II

Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos



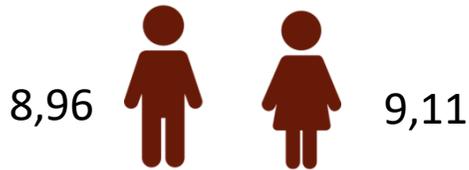
Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

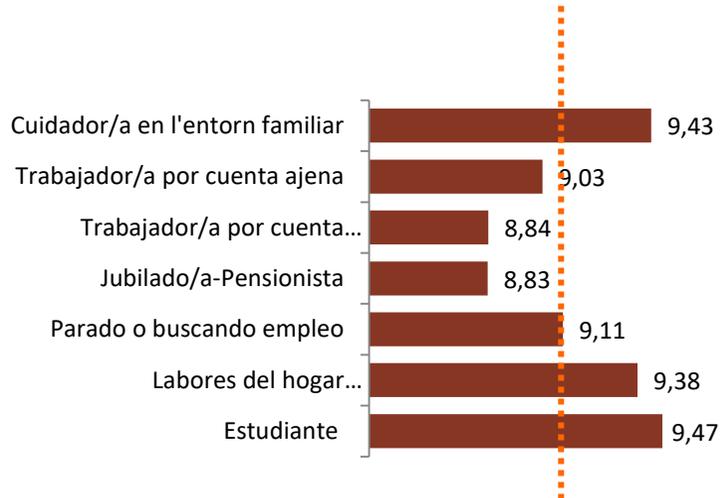
Valoración por atributos y variables de segmentación
La señalización externa e interna de la oficina

Media: **9,05**

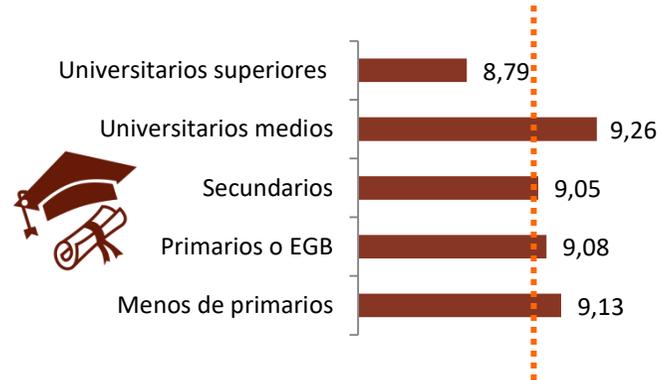
Género



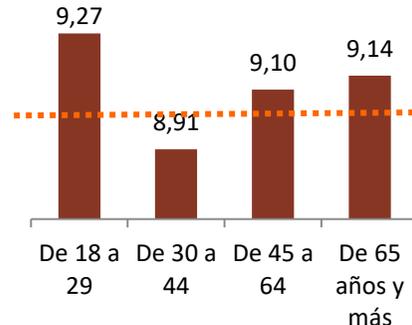
Ocupación



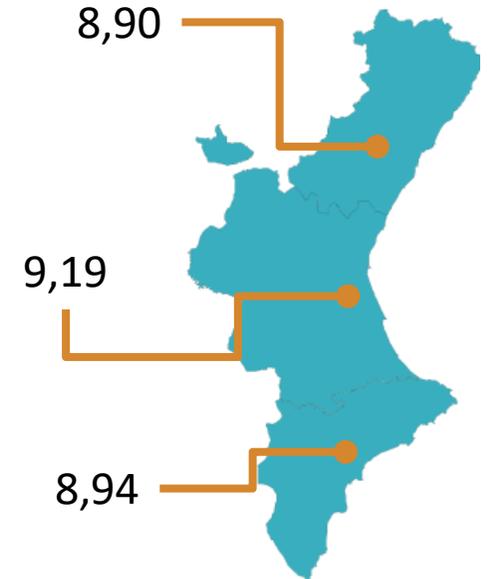
Nivel Educativo



Edad



Provincia

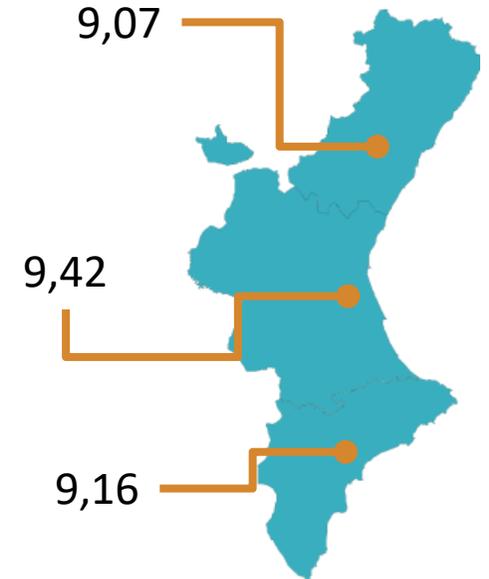


Resumen: son las **mujeres** las que presentan **mayor satisfacción** con este atributo, también se observa que a **menor nivel educativo mayor es la satisfacción** con el mismo, y **las personas de entre 30 y 44 años** de edad son los que tienen ponen una **nota más baja**.

..... Media 9,05

Resultados

Provincia



ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

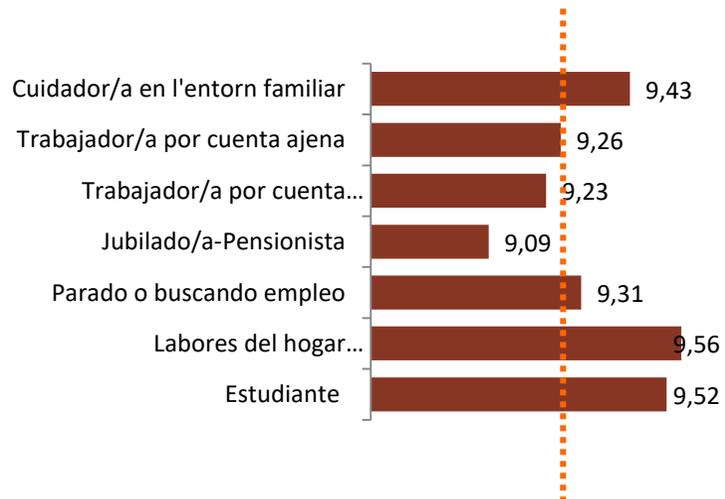
Valoración por atributos y variables de segmentación
Las condiciones ambientales de la oficina

Media: **9,27**

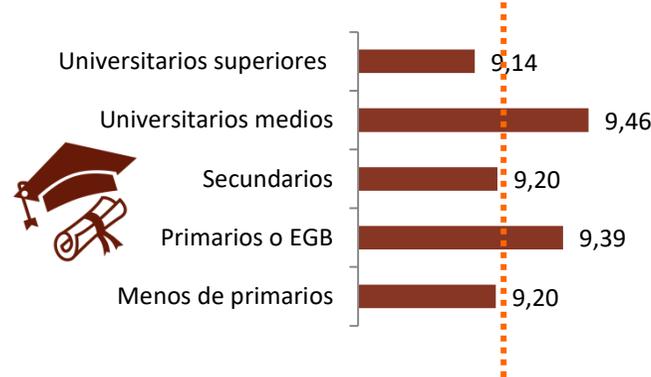
Género



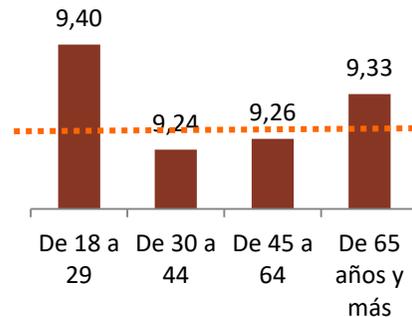
Ocupación



Nivel Educativo



Edad



Resumen: en cuanto al género no hay una diferencia significativa ante la puntuación de este atributo, se observa que **el nivel educativo de estudios universitarios medios y primarios tienen un nivel alto de satisfacción** con el mismo, y solo **las personas de entre 30 y 64 años de edad** son los que ponen una **nota por debajo de la media**. Por su parte, **jubilados/as o pensionistas son los más insatisfechos** con la prestación del servicio.

..... Media 9,27

Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación

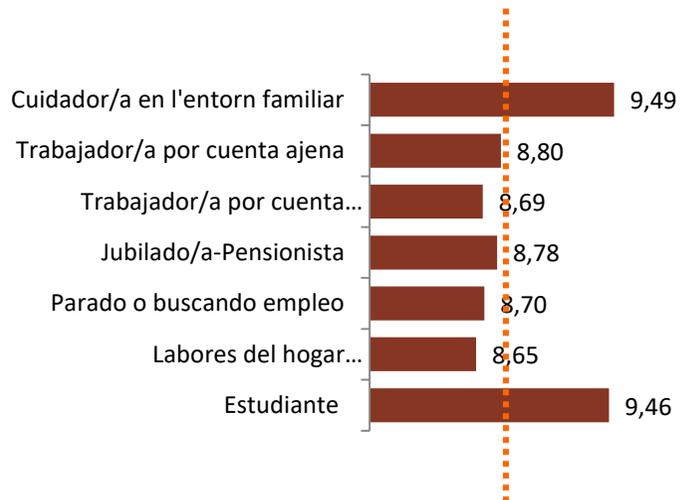
El número de puestos de atención

Media: **8,82**

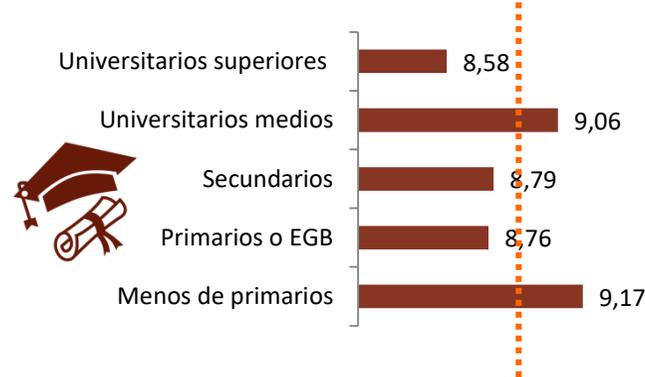
Género



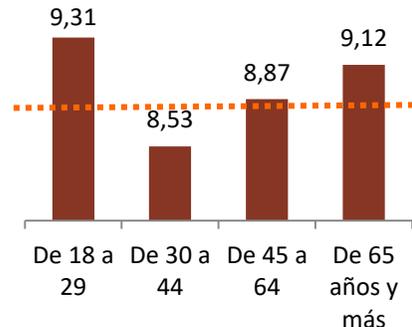
Ocupación



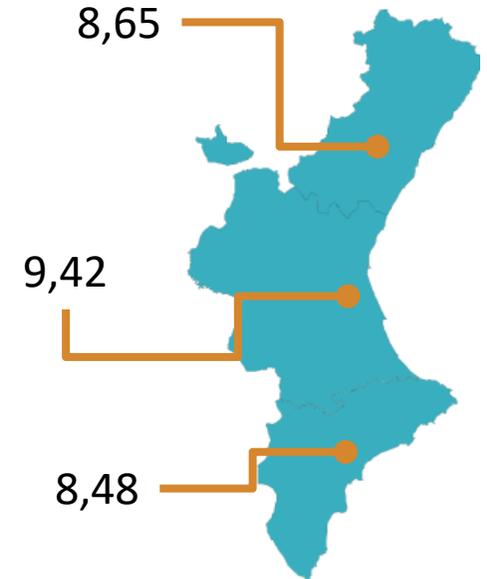
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: no se aprecia diferencia significativa entre las puntuaciones de hombres y mujeres, se observa que a **mayor nivel educativo menor es la satisfacción** con el mismo, y **las personas de entre 30 y 44 años de edad son los que ponen una nota por muy 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 el número de puestos de atención.

..... Media 8,82

Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación

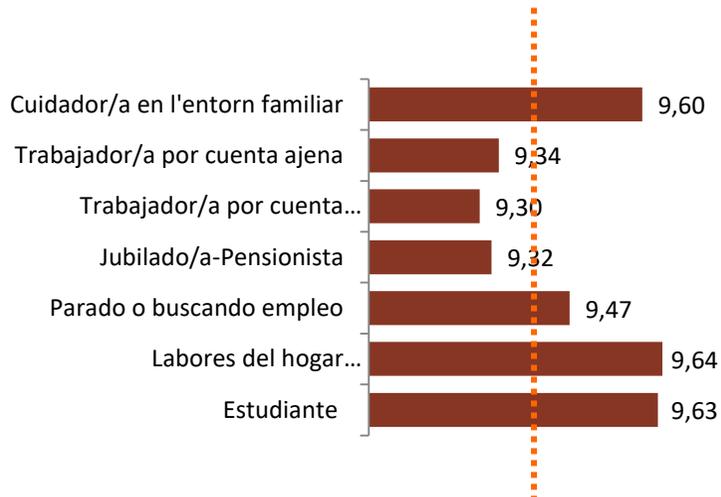
Medidas de seguridad frente al COVID-19 (aforo, mamparas, carteles, mascarillas, gel hidroalcohólico)

Media: **9,39**

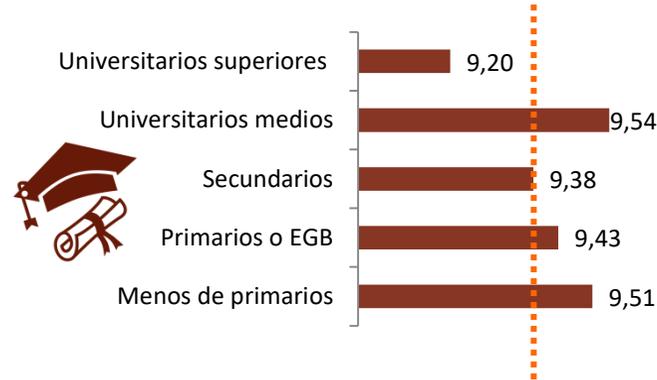
Género



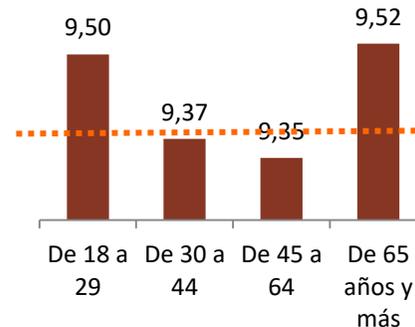
Ocupación



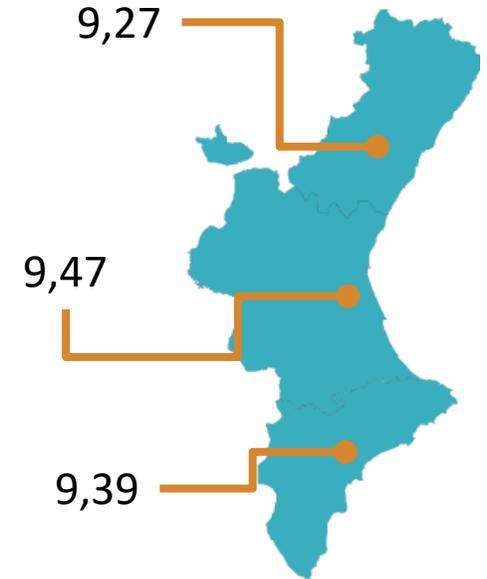
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: no se aprecia diferencia significativa entre las puntuaciones de hombres y mujeres,, se observa que a **mayor nivel educativo menor es la satisfacción** con el mismo, y **las personas de entre 30 y 64 años de edad son los que ponen una nota por muy por debajo de la media**. Por su parte, **los trabajadores por cuenta propia, por cuenta ajena y los jubilados y pensionistas son los más insatisfechos** con el las medidas de seguridad frente al COVID

..... Media 9,39

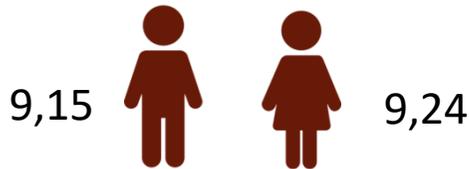
Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

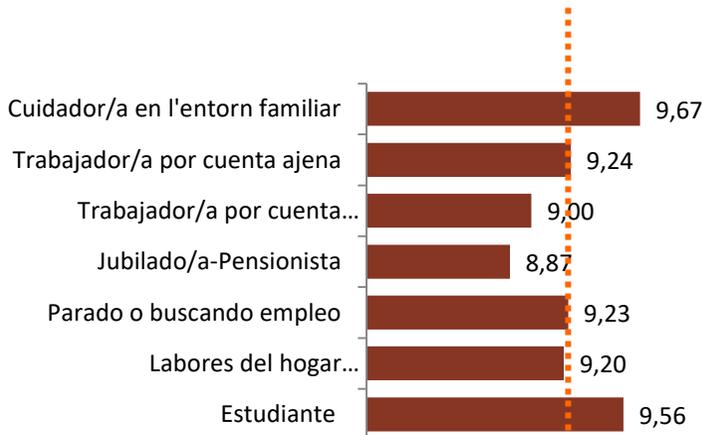
Valoración por atributos y variables de segmentación
La prestación del servicio en relación con lo esperado por Usted

Media: **9,20**

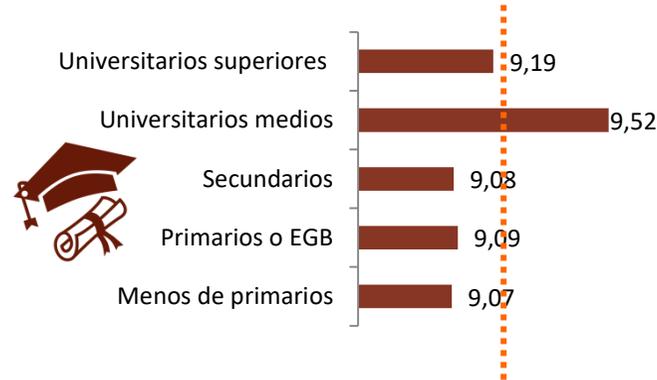
Género



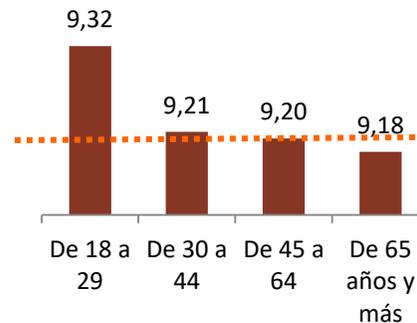
Ocupación



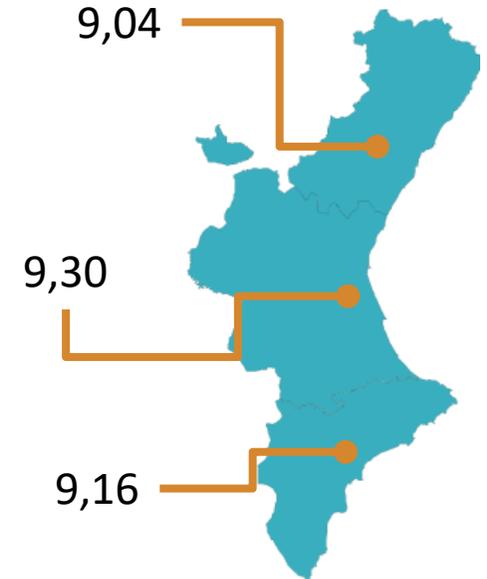
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: son las mujeres las que están más satisfechas con la prestación del servicio en relación a lo esperado, se observa que **las personas que tienen estudios universitarios medios son los más satisfechos con este atributo** y son **las personas menores de 30 las más satisfechas.**

..... Media 9,20

Resultados

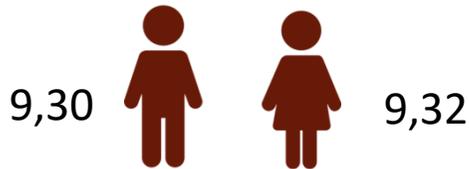
ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación

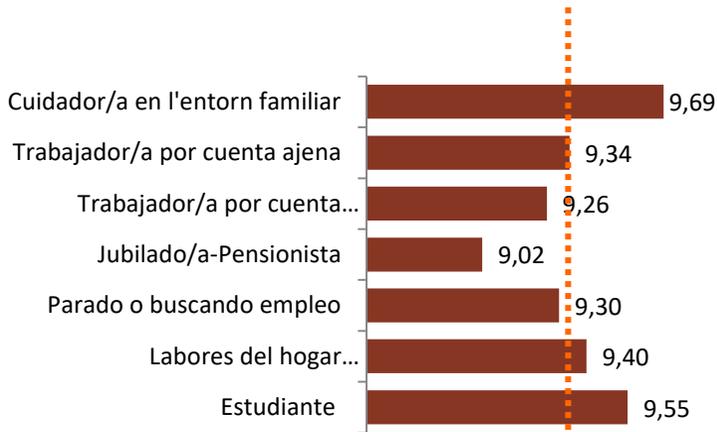
La corrección de la información y atención recibida

Media: **9,31**

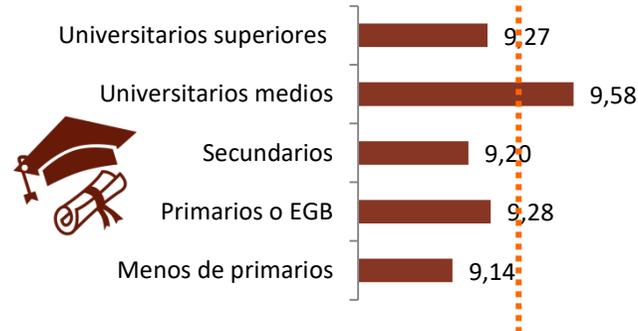
Género



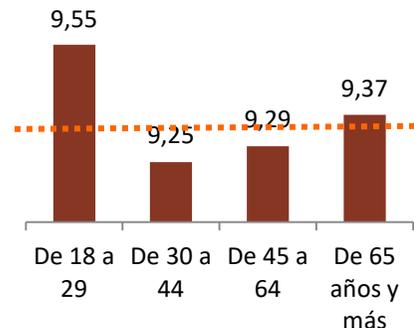
Ocupación



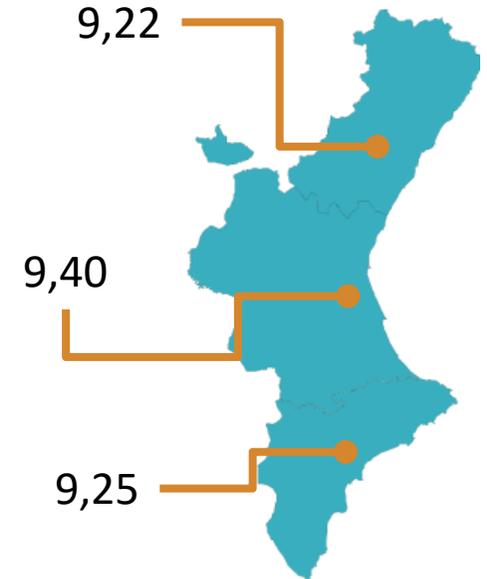
Nivel Educativo



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 menor es la satisfacción** con el mismo, y son **las personas de entre 30 y 64 años de edad** los que ponen una **nota por debajo de la media**. Por su parte, **los trabajadores por cuenta propia y jubilados o pensionistas son los que se muestran más insatisfechos** con la corrección de la información y atención recibida.

..... Media 9,31

Resultados

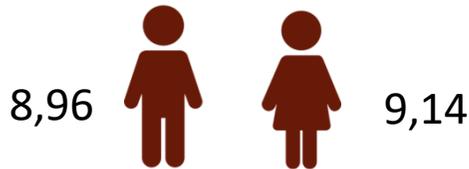
ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación

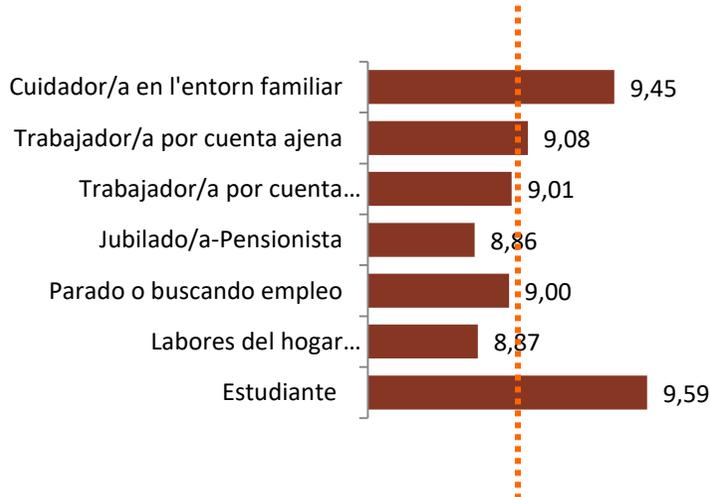
El tiempo de espera para ser atendido

Media: **9,07**

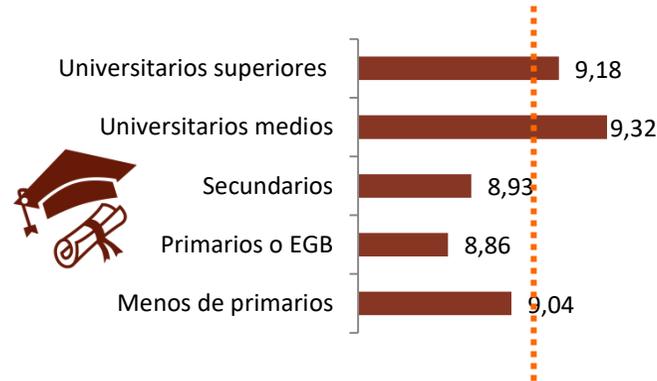
Género



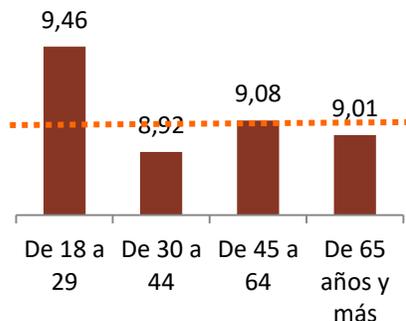
Ocupación



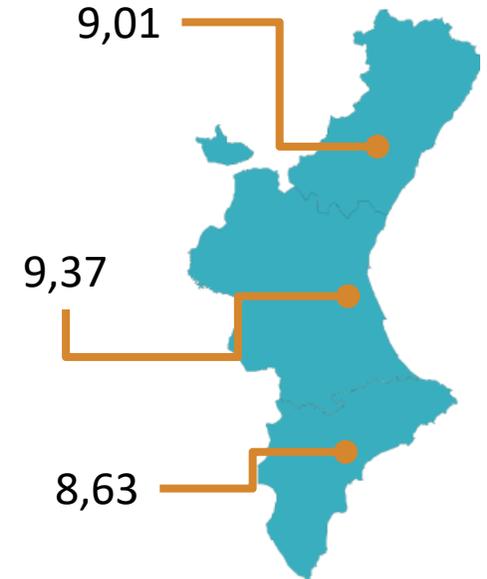
Nivel Educativo



Edad



Provincia

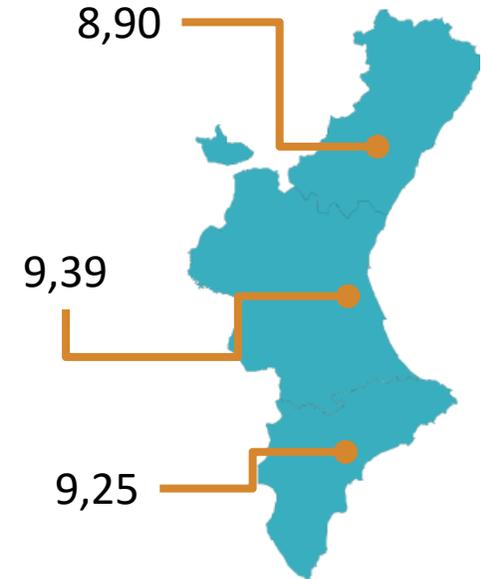


Resumen: en cuanto al género se aprecia que las mujeres son las que ponen una nota de satisfacción más alta, se observa que los ciudadanos que tienen **estudios primarios son los más insatisfechos**, al igual que las personas que se dedican a **labores del hogar** ya que han dado una puntuación media por debajo de la satisfacción general.

..... Media 9,07

Resultados

Provincia



ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación
El tiempo de atención y prestación del servicio

Media: **9,21**

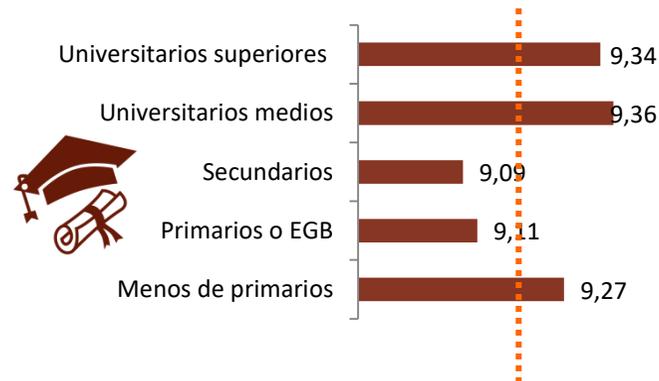
Género



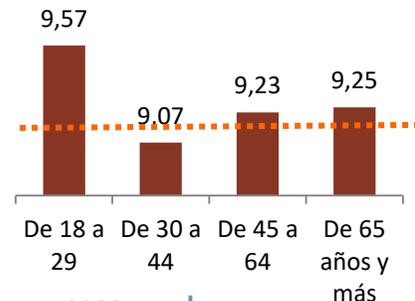
Ocupación



Nivel Educativo



Edad



Resumen: no se aprecia diferencia significativa entre el género para la valoración de este atributo, se observa que a los más insatisfechos son los que tienen **estudios secundarios o primarios**.

Media 9,21

Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

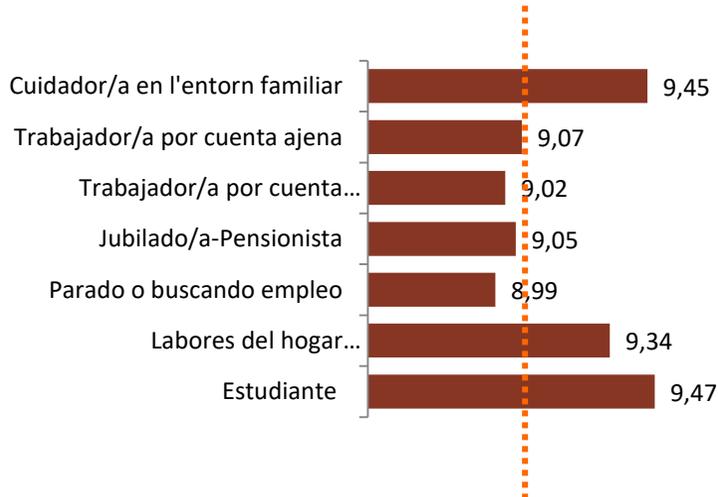
Valoración por atributos y variables de segmentación
La adecuación del horario de atención

Media: **9,09**

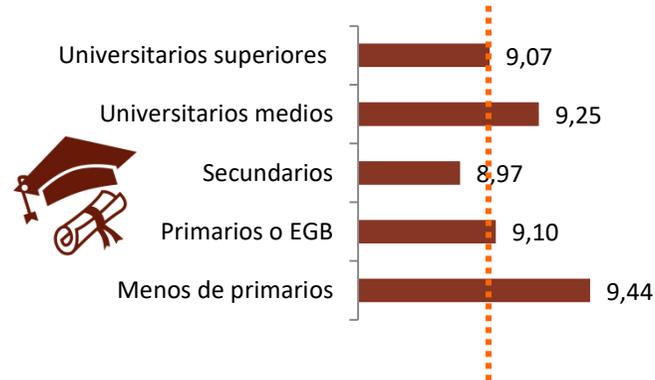
Género



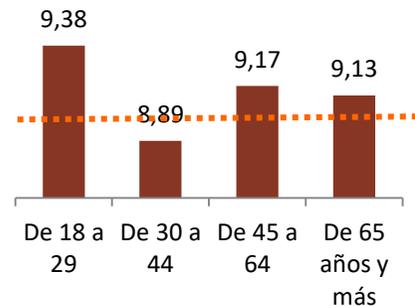
Ocupación



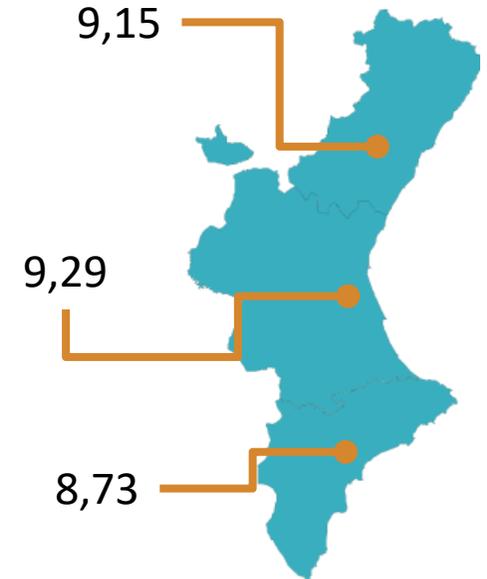
Nivel Educativo



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 las personas que tienen **de 18 a 29 años de edad** son las más satisfechas. Por su parte, **los parados o buscando empleo y los trabajadores por cuenta propia** son los que se muestran más insatisfechos con este atributo..

..... Media 9,09

Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

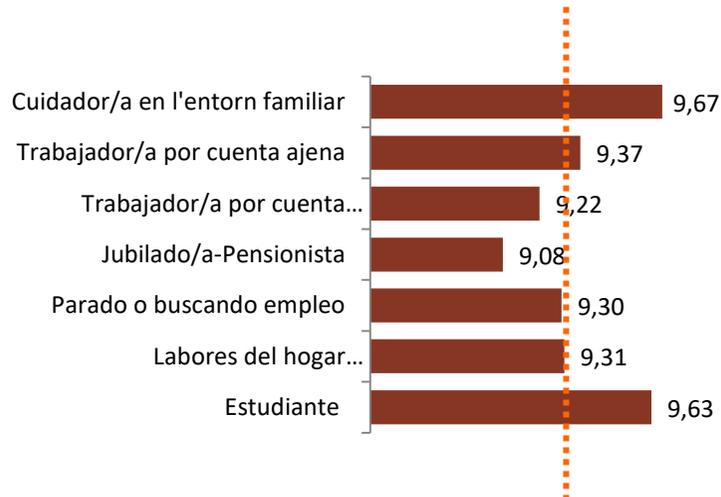
Valoración por atributos y variables de segmentación
La competencia y profesionalidad de las personas que le atendieron

Media: **9,33**

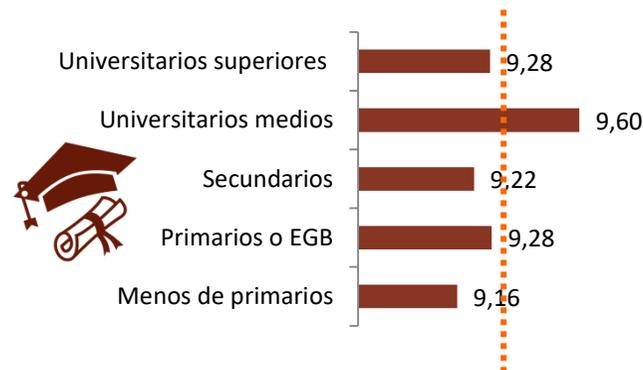
Género



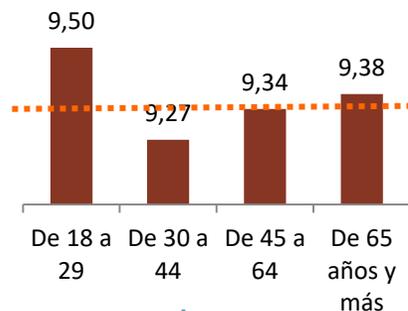
Ocupación



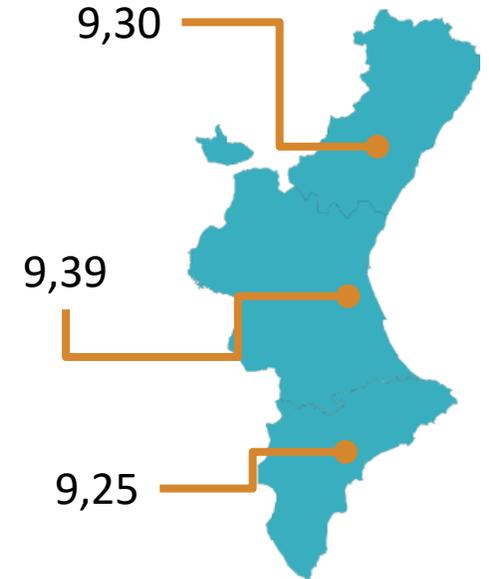
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: en cuanto al género son los hombres los que ponen una nota por encima de la media ante la puntuación de este atributo, se observa que **son los que tienen estudios inferiores a los primarios los más insatisfechos con este atributo**, y entre las personas de 30 a 44 años la satisfacción disminuye. Por su parte, **los que estudian y los que se dedican al cuidado en el entorno familiar**, son los que se muestran más satisfechos con este atributo.

Media 9,33

Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

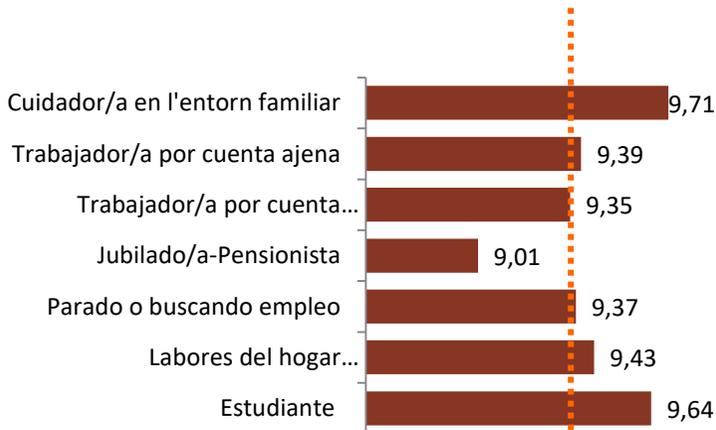
Valoración por atributos y variables de segmentación
La cortesía y amabilidad en el trato de dicha persona

Media: **9,37**

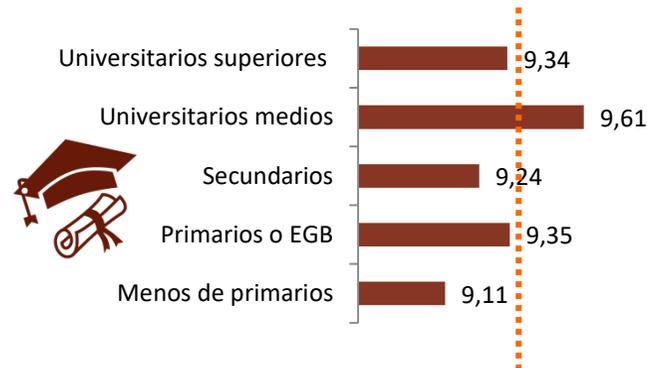
Género



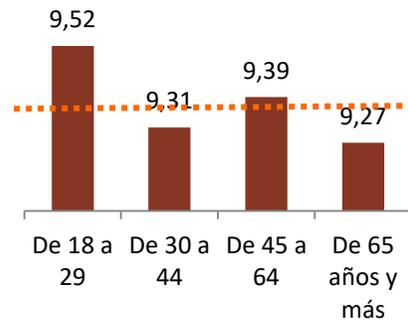
Ocupación



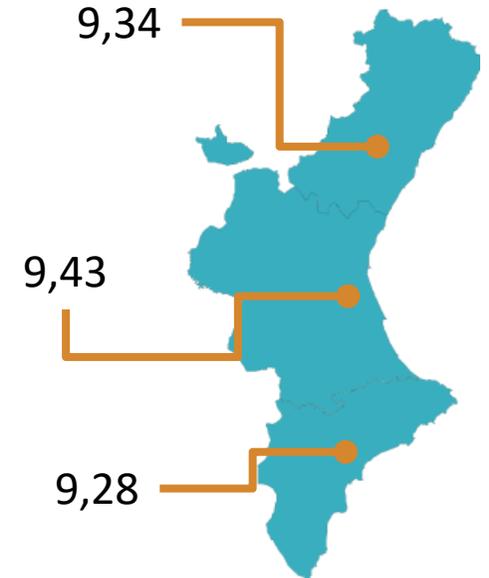
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: este atributo tiene una nota por encima de la media de satisfacción general, son los **jubilados o pensionistas** los que dan una nota media a este atributo por debajo de la satisfacción general del servicio.

..... Media 9,37

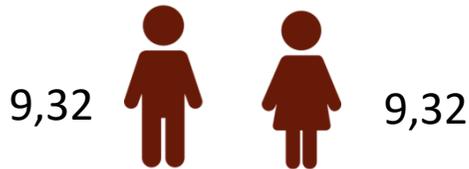
Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

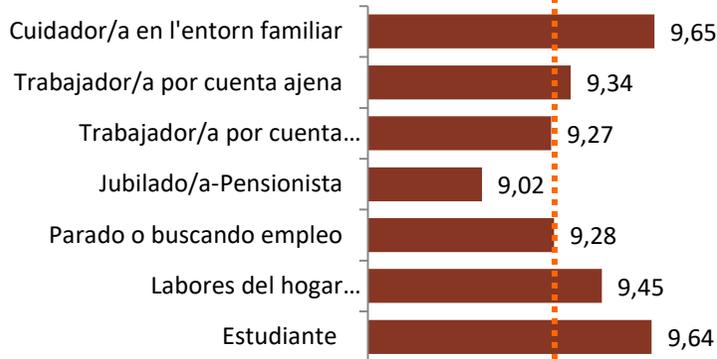
Valoración por atributos y variables de segmentación
Interés y voluntad mostrados por la persona que le ha atendido en su petición

Media: **9,32**

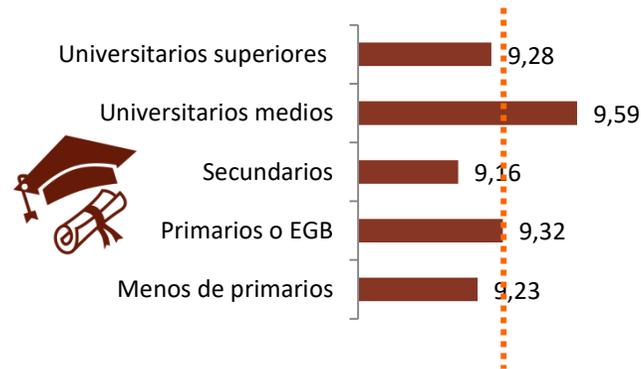
Género



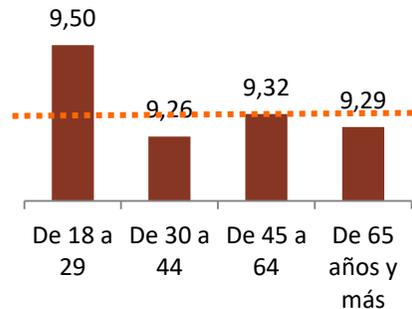
Ocupación



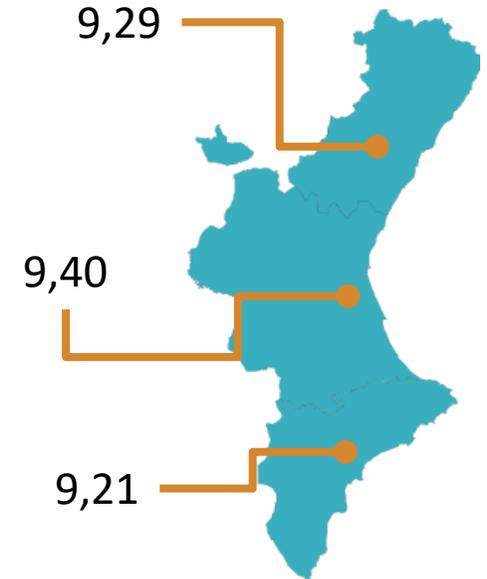
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: no hay diferencia ninguna entre hombres y mujeres ante la puntuación de este atributo, se observa que **las personas que tienen nivel educativo secundario son los más insatisfechos** y son los más jóvenes los más satisfechos con este atributo.

..... Media 9,32

Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

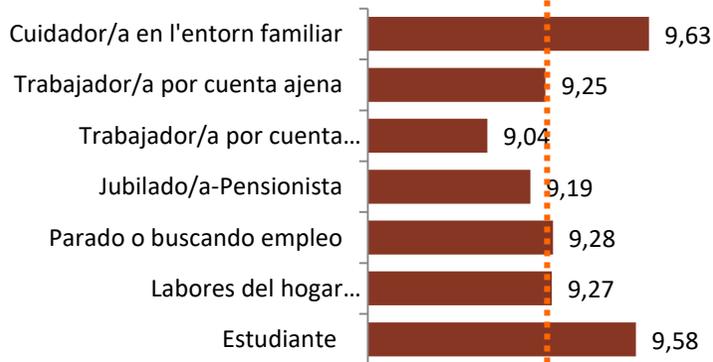
Valoración por atributos y variables de segmentación
La intimidad y confidencialidad de la atención

Media: **9,26**

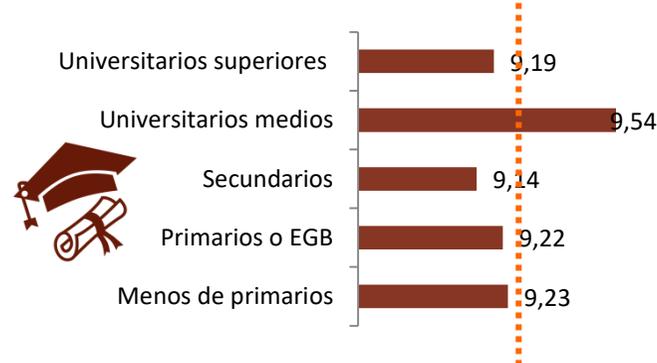
Género



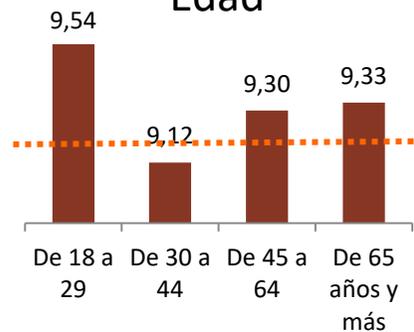
Ocupación



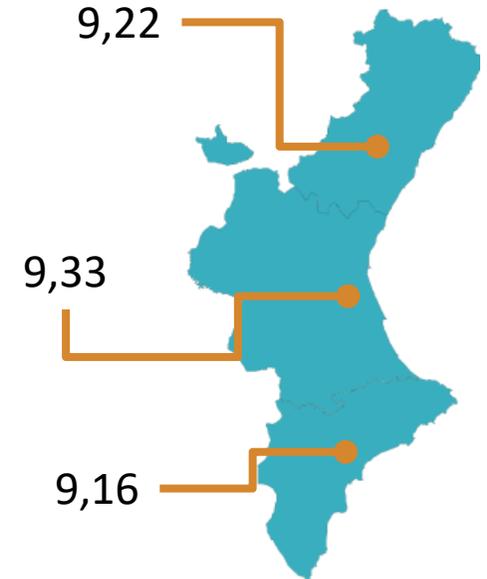
Nivel Educativo



Edad



Provincia

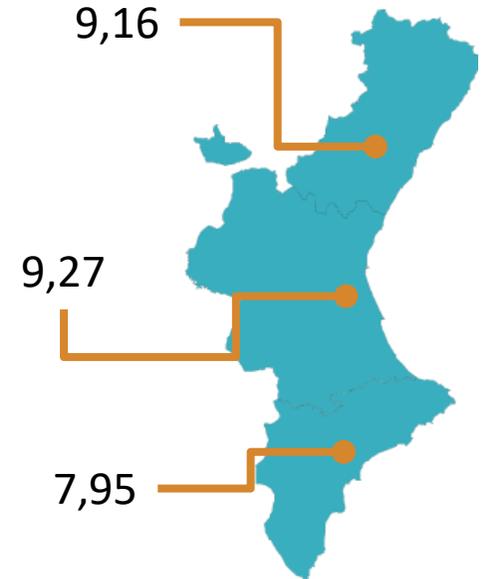


Resumen: en cuanto al género son los hombres los que ponen una nota por encima de la media ante la puntuación de este atributo, se observa que a **por nivel educativos, los que tienen estudios universitarios medios son los más satisfechos con la intimidad y confidencialidad de la atención** son los que tienen entre 30 y 44 los más insatisfechos con este atributo. Por su parte, **los que se dedican a al cuidado en el entorno familiar son los más satisfechos.**

..... Media 9,26

Resultados

Provincia



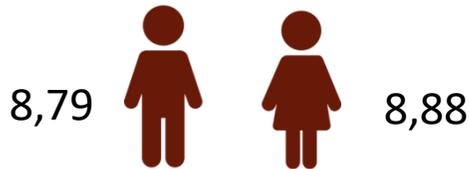
ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación

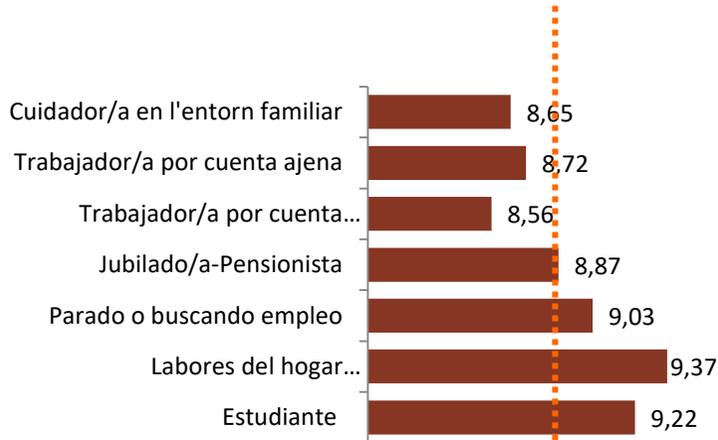
Localización y facilidad de comunicación de la oficina

Media: **8,85**

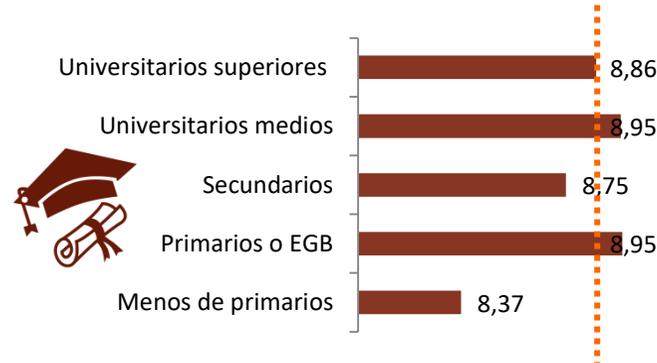
Género



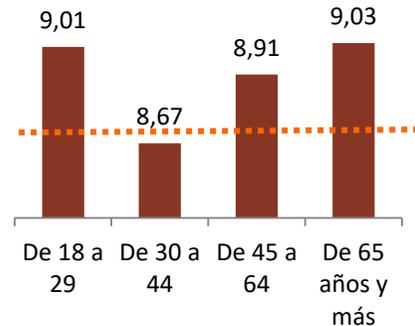
Ocupación



Nivel Educativo



Edad



Resumen: en cuanto al género son las mujeres quienes ponen notas más bajas, se observa que a **menor nivel educativo menor es la satisfacción** con el mismo, y son las personas mayores de 65 años los más satisfechos. A su vez, los **que se dedican a la labores del hogar y estudiantes** son los que se muestran más satisfechos con este atributo.

Media 8,85

Resultados

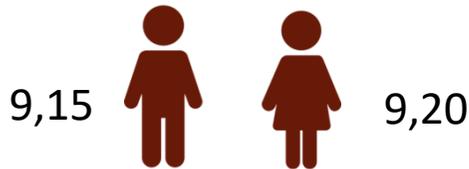
ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación

Accesibilidad a la oficina, ausencia de barreras físicas

Media: **9,18**

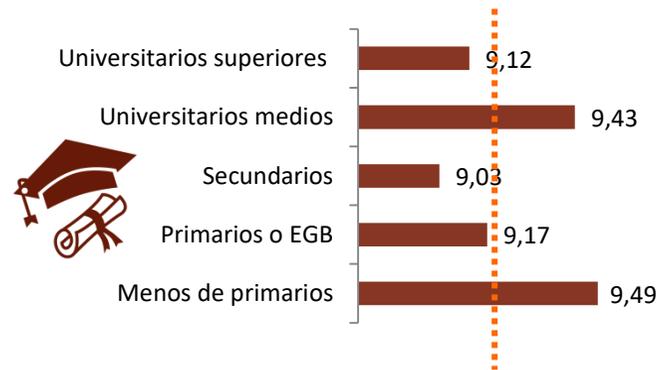
Género



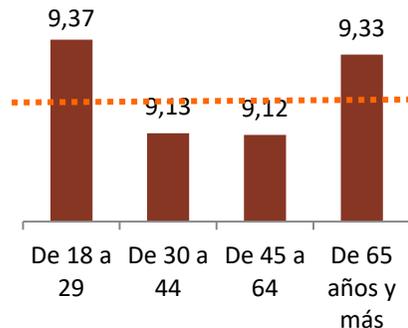
Ocupación



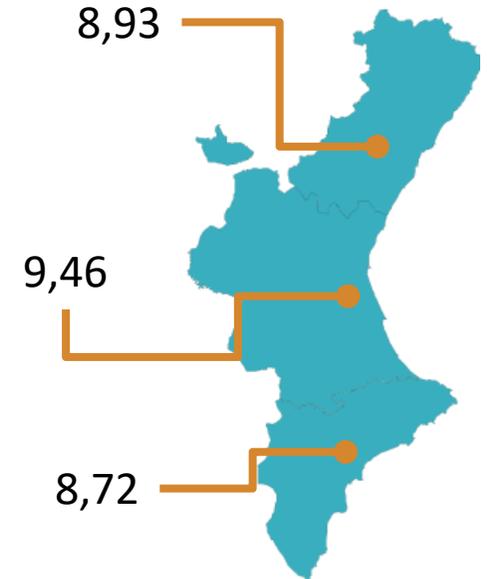
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: en cuanto al género son los **hombres** quienes ponen una nota inferior en este atributo, se observa que **las personas con estudios secundarios son los más insatisfechos** y son **los menores de 29 años y mayores de 65** los más satisfechos con la accesibilidad a la oficina. Por su parte, **los cuidadores en el entorno familiar**, son los que se muestran más satisfechos con este atributo.

..... Media 9,18

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: **7,94**

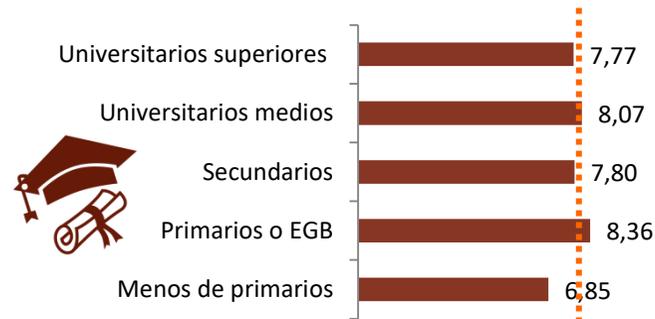
Género



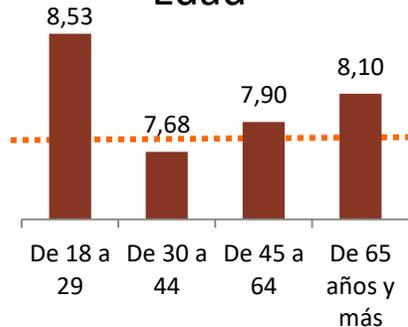
Ocupación



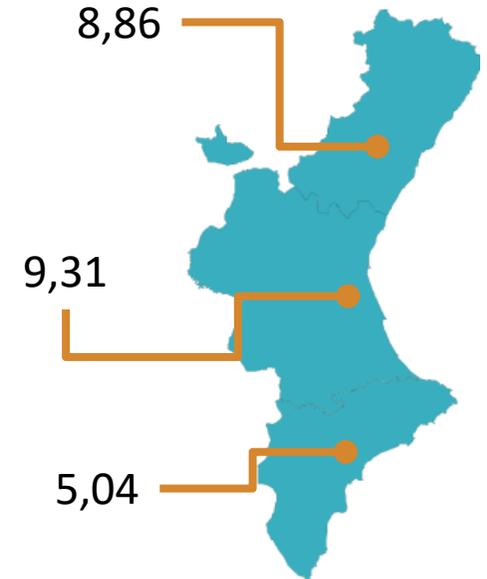
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: este atributo está calificado por debajo de la media general, son las mujeres quienes ponen peor nota, así como las personas que tienen **estudios menos de primarios**. Se observa que **a menor edad mayor es la satisfacción** y **los que se dedican a las labores del hogar** son los más satisfechos. Por otro lado, se aprecia que la valoración más baja se encuentra en la provincia de Alicante.

..... Media 7,94

Resultados



ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación

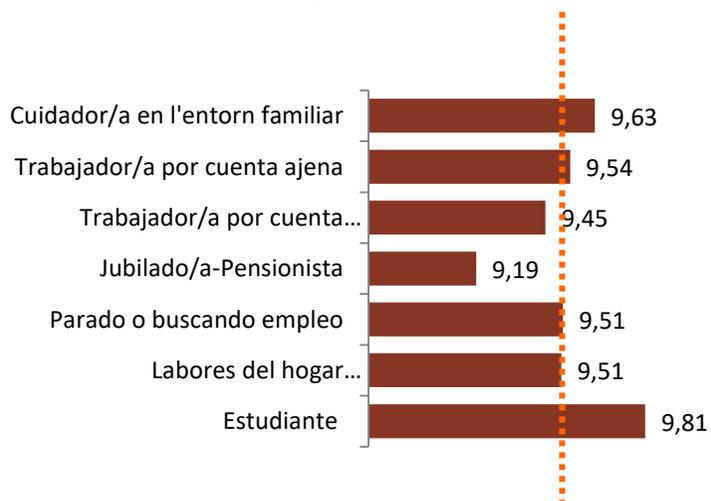
El lenguaje utilizado ha sido claro y comprensible

Media: **9,51**

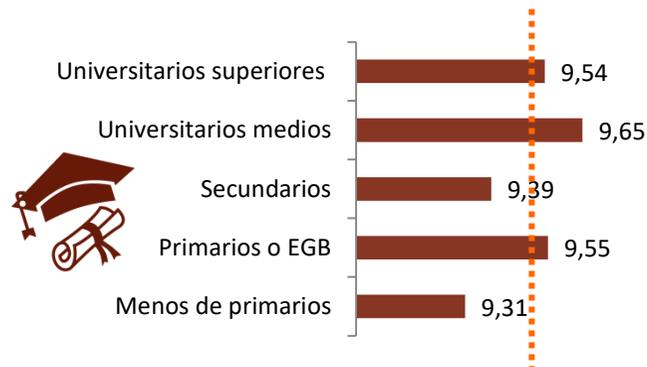
Género



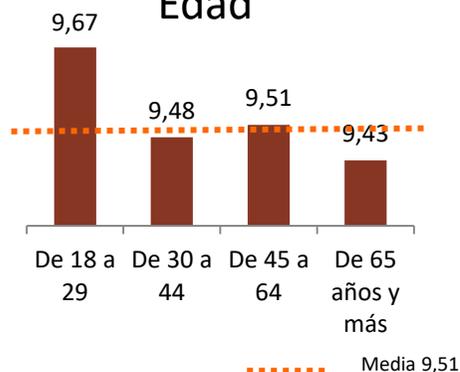
Ocupación



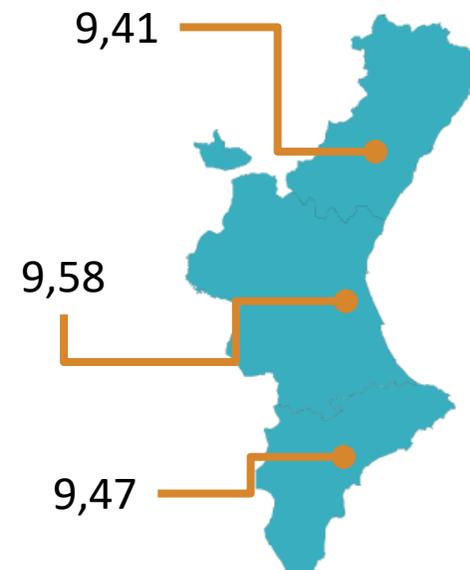
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: Este atributo ha presentado un considerable aumento en la nota media en comparación con años anteriores, debido a los esfuerzos de la Generalitat para mejorar el lenguaje utilizado ante los ciudadanos. En cuanto al género son las mujeres las que ponen una nota más elevada, se observa que **el nivel de satisfacción con el lenguaje es mayor en los niveles educativos más altos** y son **los que tienen más de 65 años**, los que ponen una nota media más abaja.. Por su parte, **los jubilados o pensionistas**, son los que se muestran más insatisfechos con este atributo.

Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

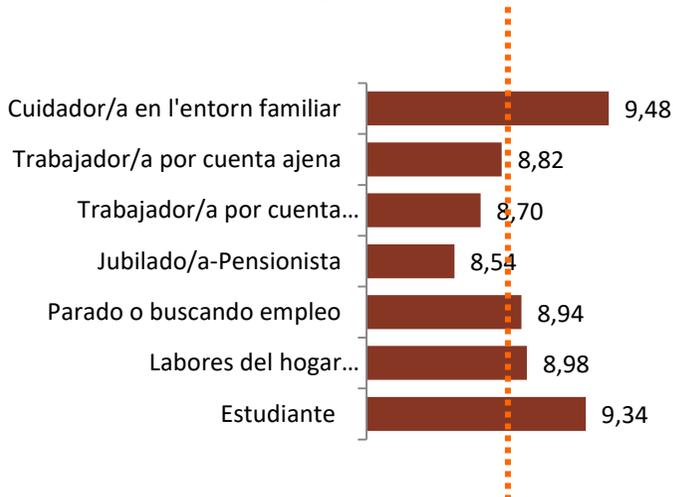
Valoración por atributos y variables de segmentación
Percepción de que la entidad tiene en cuenta su opinión

Media: **8,86**

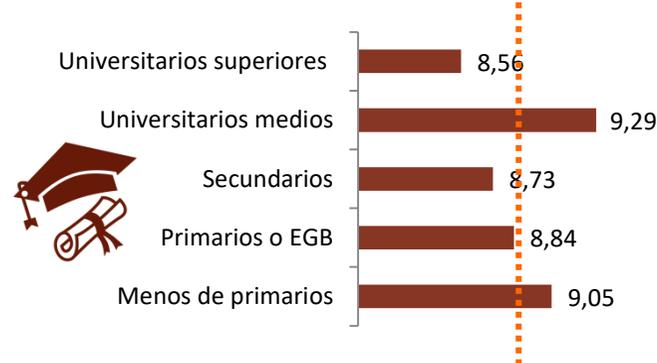
Género



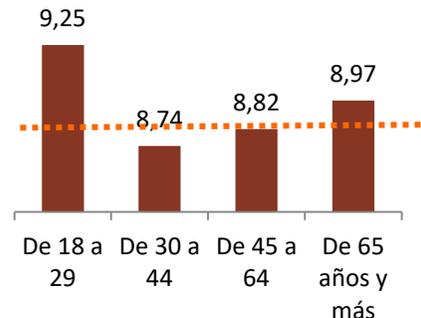
Ocupación



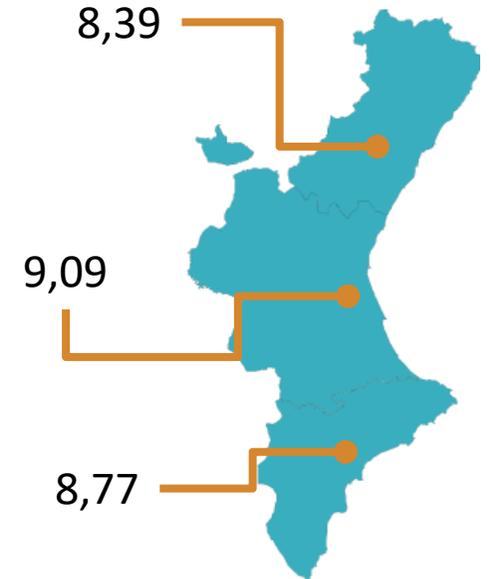
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: se observa que a **menor nivel educativo mayor es la satisfacción** con el atributo, y son **los que tienen menos de 29 años de edad**, los más satisfechos. Por su parte, **trabajadores por cuenta propia, ajena y jubilados/ pensionistas**, son los que se muestran más insatisfechos con este atributo.

..... Media 8,86

Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación
Sencillez y simplicidad en la prestación del servicio

Media: **9,04**

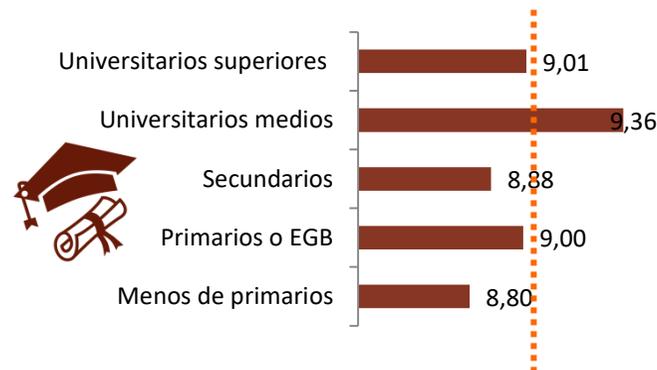
Género



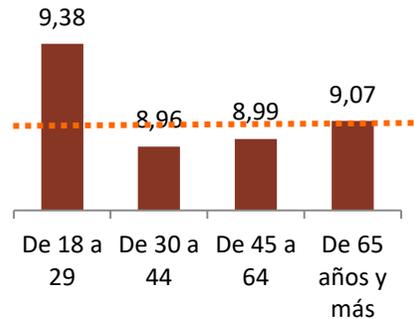
Ocupación



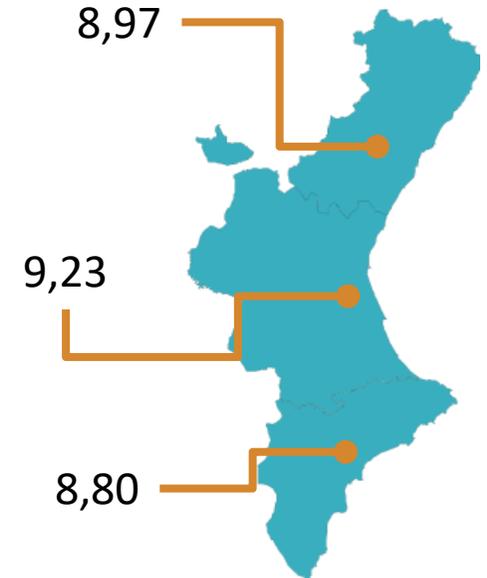
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: en cuanto al género son las mujeres las que ponen una nota peor a este atributo, **las personas que tienen estudios menos de primarios son los más insatisfechos** con el mismo, en cuanto a la edad, son los menores de 29 años los más satisfechos.. Por su parte los cuidadores en el entorno familiar y estudiantes son los más satisfechos.

..... Media 9,04

Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

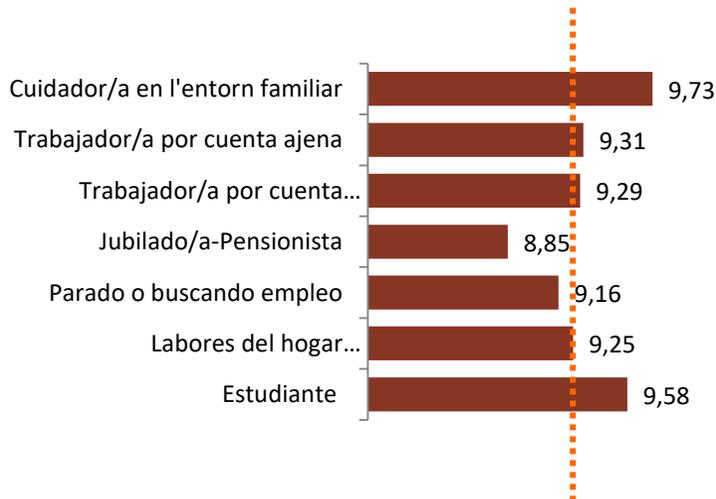
Valoración por atributos y variables de segmentación
El personal ha resuelto el motivo por el que acudió a la oficina

Media: **9,26**

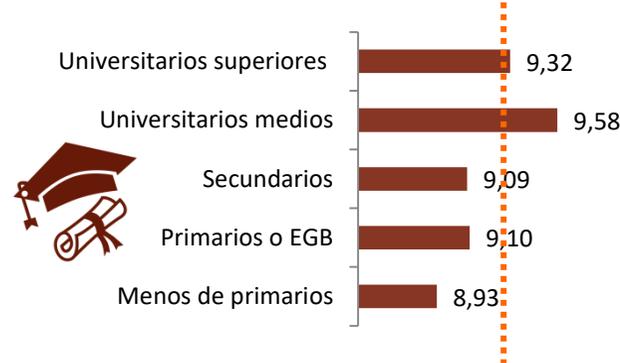
Género



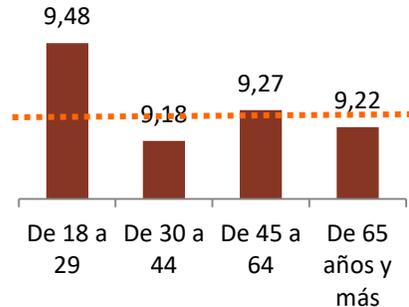
Ocupación



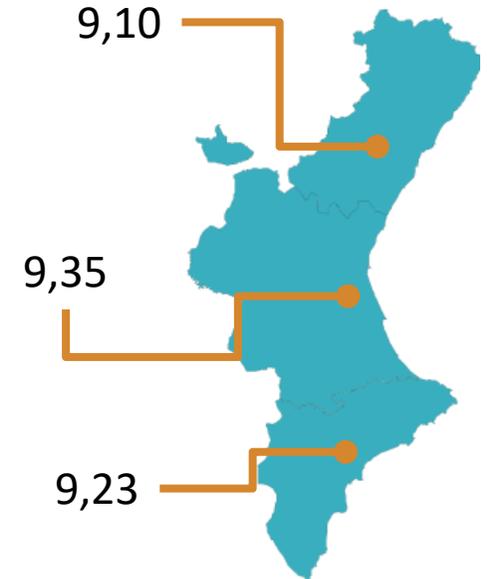
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: en cuanto al género son los hombres los que ponen una nota por encima de la media ante la puntuación de este atributo, y son **los que tienen entre 30 y 44 los más insatisfechos**, las personas que se dedican al cuidado en el entorno familiar y estudiantes son los más satisfechos

Media 9,26



RESULTADOS

ENGAGEMENT OFICINAS PROP

Resolución y experiencia del usuario

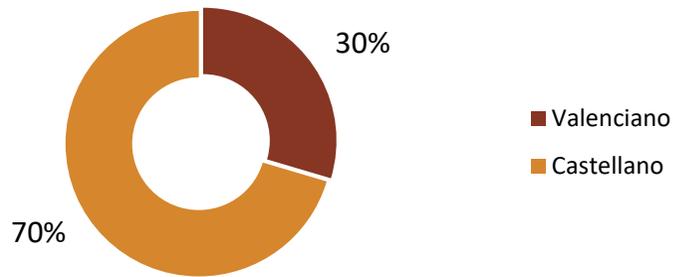
Medios y Canales de atención

Cita Previa

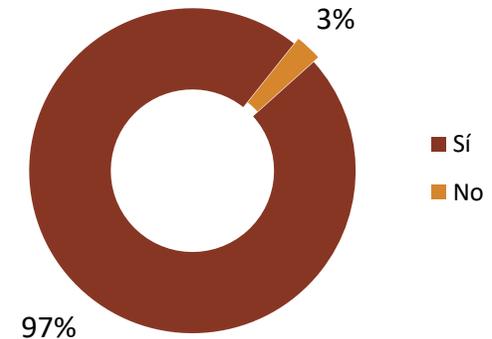
Calidad de mejora continua

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?

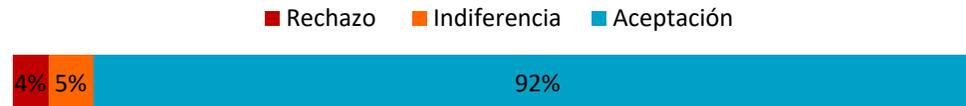
		Sí	No	% total
Idioma de la encuesta	Valenciano	29%	1%	30%
	Castellano	68%	2%	71%
% total		98%	3%	

El 30% de los ciudadanos encuestados ha optado por realizar la entrevista en Valenciano. De la totalidad de encuestados, el 97% ha sido atendido en la misma lengua o idioma en la que se ha realizado la consulta. Cabe señalar que hay un 3% 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

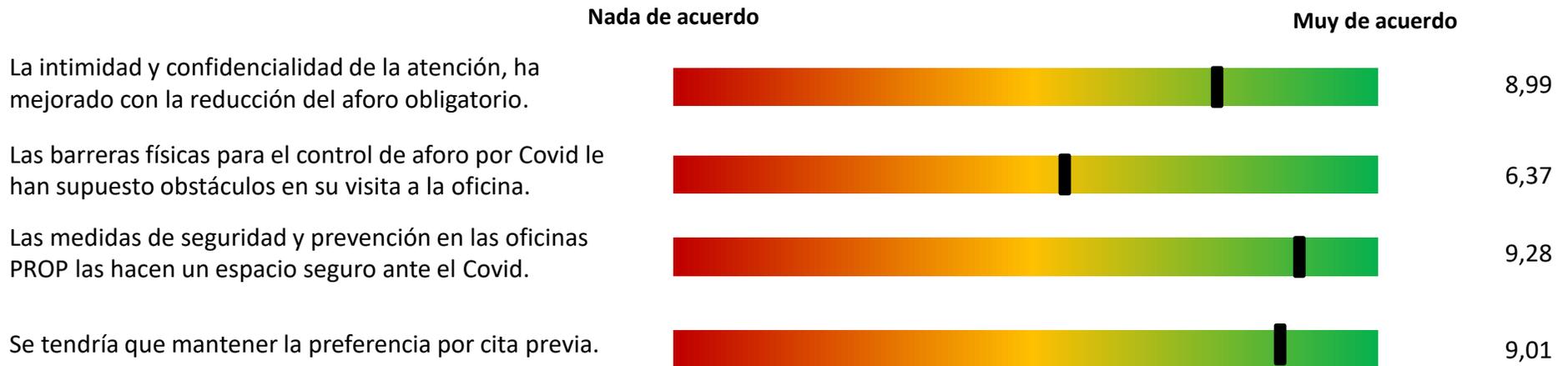
Valoración media
Media

Hasta que punto le ha resultado satisfactorio el proceso para la obtención de la cita previa.



9,09

¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones?



ENGAGEMENT OFICINAS PROP Resolución y experiencia del usuario

Solo el 1% 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 9,09 el cual se encuentra por debajo de la media. Sin embargo todas las notas se encuentran en el nivel de aceptación (entre 7 y 10)

Satisfacción con el servicio en general

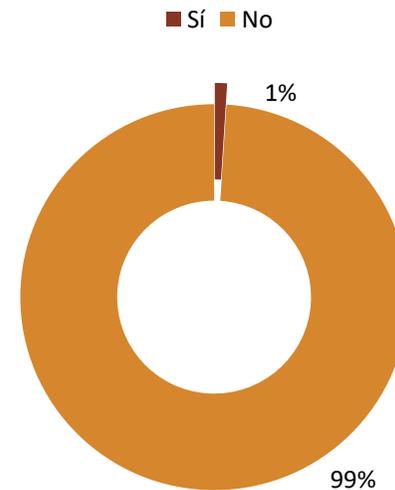


■ Rechazo
 ■ Indiferencia
 ■ Aceptación

Nivel de Satisfacción:

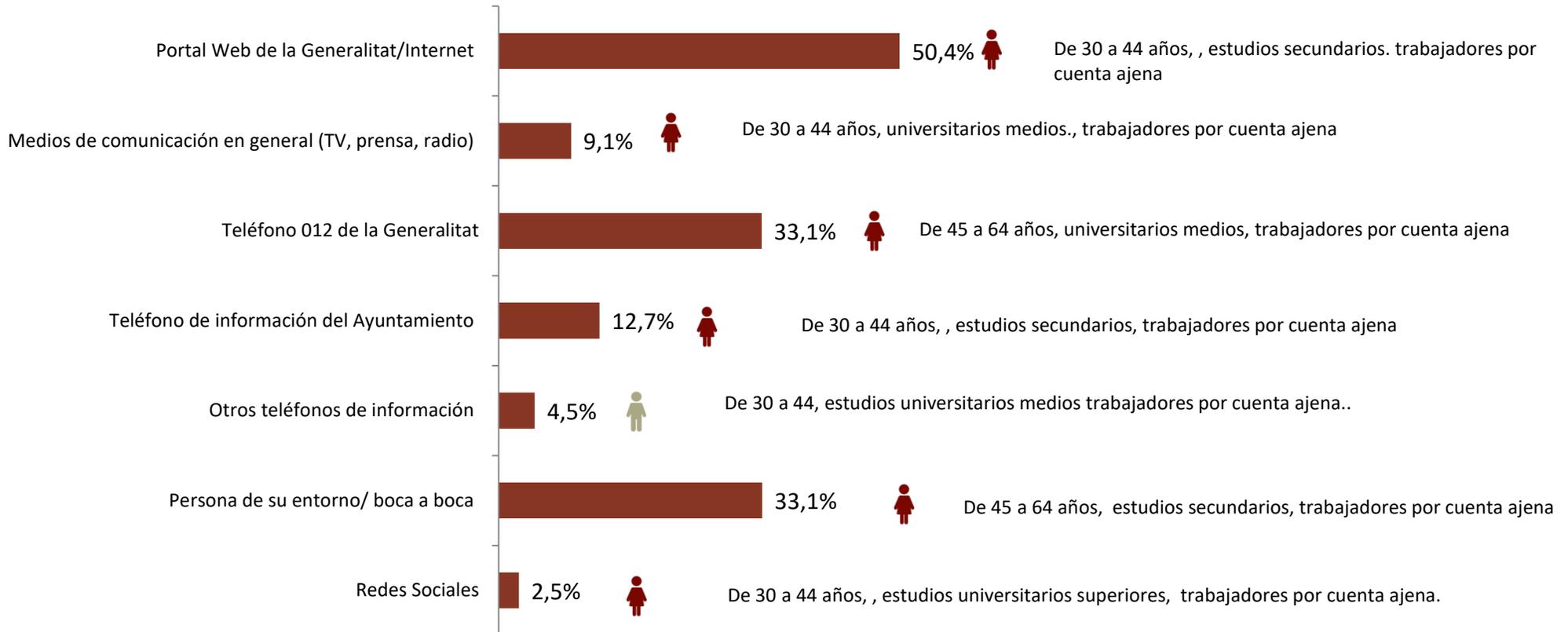
9,03

Ha presentado quejas, sugerencias o agradecimientos



ENGAGEMENT OFICINAS PROP Medios y Canales de atención

El género prioritario de los medios por los que se ha enterado del servicio de atención al ciudadano en las oficinas PROP es el de las mujeres, cabe destacar que son en su mayoría hombres los que lo han conocido por medio de otros teléfonos de información.



Resultados

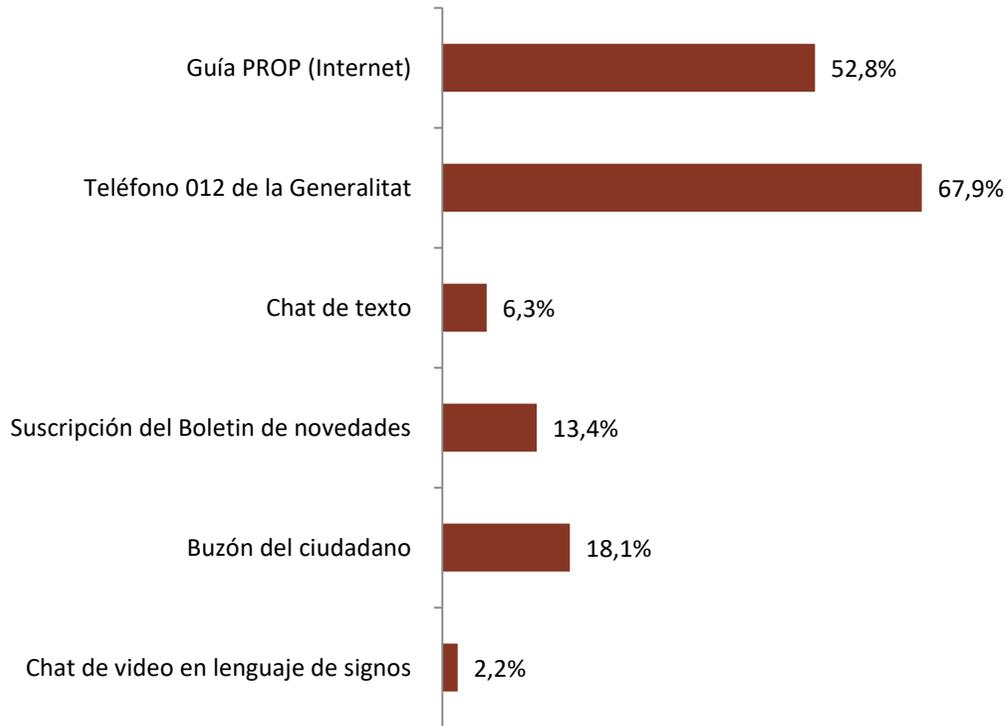
ENGAGEMENT OFICINAS PROP Medios y Canales de atención

	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	Cuidado r/a en el entorno familiar
BASE	2950	1774	1176	455	1132	1111	238	71	434	1125	731	560	193	99	611	301	223	1441	51
Portal Web de la Generalitat/Internet	50%	50,1%	50,9%	57,1%	54,2%	49,2%	26,5%	28,2%	31,8%	47,0%	66,2%	55,0%	56,5%	28,3%	49,1%	24,3%	51,6%	57,9%	41,2%
Medios de comunicación en general (TV, prensa, radio)	9%	8,7%	9,7%	9,2%	9,9%	9,5%	3,8%	2,8%	7,6%	6,8%	13,5%	10,4%	7,8%	9,1%	6,9%	5,0%	9,9%	11,3%	0,0%
Teléfono 012 de la Generalitat	33%	32,8%	33,4%	43,5%	30,2%	33,5%	26,1%	36,6%	21,2%	24,4%	56,5%	29,3%	34,7%	26,3%	31,1%	14,3%	36,3%	37,3%	54,9%
Teléfono de información del Ayuntamiento	13%	12,7%	12,6%	10,5%	13,3%	13,3%	10,5%	7,0%	15,7%	11,4%	11,4%	15,7%	5,7%	18,2%	12,8%	13,6%	13,0%	13,0%	5,9%
Otros teléfonos de información	5%	3,7%	5,9%	5,1%	4,5%	4,2%	5,5%	2,8%	6,5%	2,2%	5,5%	7,0%	2,6%	0,0%	4,4%	6,6%	2,7%	5,3%	0,0%
Persona de su entorno/ boca a boca	33%	32,2%	34,4%	34,3%	30,0%	34,1%	40,3%	40,8%	41,0%	35,4%	24,2%	34,3%	32,6%	36,4%	35,5%	42,2%	31,8%	30,7%	25,5%
Redes Sociales	3%	2,4%	2,8%	2,4%	2,9%	2,2%	2,9%	7,0%	2,5%	2,0%	1,4%	4,5%	2,1%	3,0%	1,5%	0,7%	4,5%	2,9%	5,9%

Diferencias significativas en 2019
Superior/Inferior al total

ENGAGEMENT OFICINAS PROP

Medios y Canales de atención



El canal más conocido por estos usuarios es el 012 seguido de 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, con nivel de estudios secundarios, y trabajadores por cuenta ajena.

Media de 3 canales

Resultados

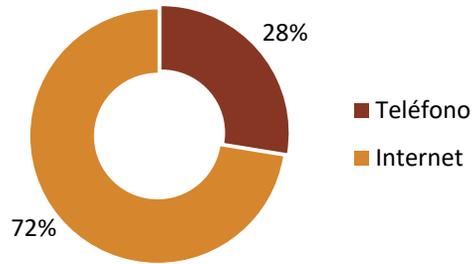
ENGAGEMENT OFICINAS PROP Medios y Canales de atención

	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	Cuidado r/a en el entorno familiar
BASE	2950	1774	1176	455	1132	1111	238	71	434	1125	731	560	193	99	611	301	223	1441	51
Guía PROP (Internet)	52,8%	55,1%	49,3%	59,6%	55,3%	51,5%	34,9%	28,2%	40,1%	51,4%	67,6%	51,6%	61,1%	37,4%	50,6%	33,9%	54,7%	57,9%	52,9%
Teléfono 012 de la Generalitat	67,9%	71,2%	63,0%	61,8%	69,8%	70,6%	59,2%	49,3%	57,8%	66,9%	76,9%	71,3%	70,5%	59,6%	67,3%	58,8%	62,3%	71,6%	86,3%
Chat de texto	6,3%	6,1%	6,5%	4,8%	7,1%	6,2%	3,8%	0,0%	8,8%	7,6%	3,0%	6,8%	8,3%	5,1%	8,3%	3,0%	5,8%	6,2%	3,9%
Suscripción del Boletín de novedades	13,4%	14,6%	11,5%	12,5%	16,5%	11,6%	6,7%	2,8%	7,4%	14,8%	10,3%	21,1%	15,5%	4,0%	13,4%	7,3%	15,7%	15,1%	7,8%
Buzón del ciudadano	18,1%	19,4%	16,1%	15,8%	19,6%	17,9%	14,7%	4,2%	17,1%	21,2%	10,5%	24,6%	26,4%	13,1%	18,8%	14,0%	20,6%	17,8%	11,8%
Chat de video en lenguaje de signos	2,2%	2,4%	1,8%	3,7%	1,9%	1,8%	2,1%	0,0%	2,8%	3,1%	1,8%	0,7%	4,1%	0,0%	1,6%	2,0%	2,2%	2,4%	0,0%

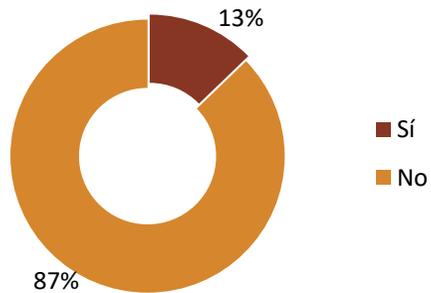
Diferencias significativas en 2019
 Superior/Inferior al total

ENGAGEMENT OFICINAS PROP Cita previa

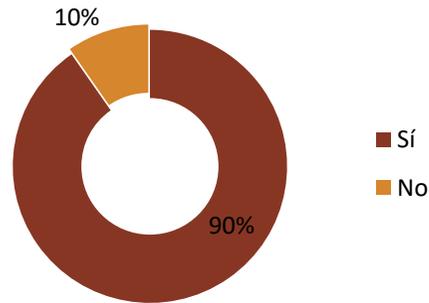
Por qué medio ha solicitado la cita previa:



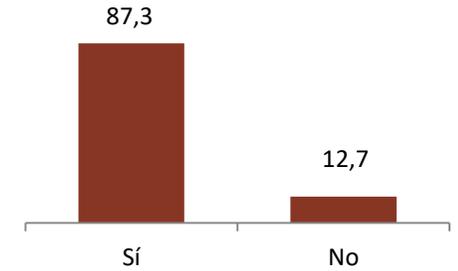
Ha tenido problemas en solicitar la cita previa:



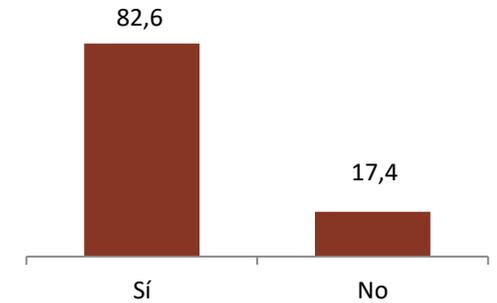
Ha localizado fácilmente la información para solicitar cita previa



Ha podido solicitar la cita en el día deseado

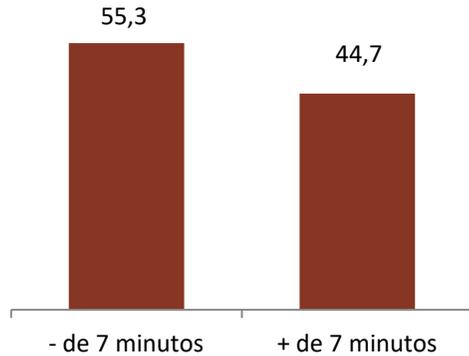


Ha podido solicitar la cita en la oficina deseada

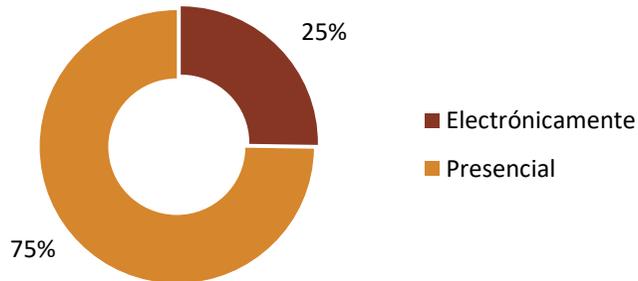


ENGAGEMENT OFICINAS PROP Cita previa

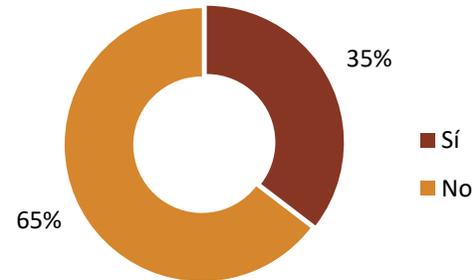
Tiempo en el que ha sido atendido:



¿Cómo prefiere realizar los trámites?



Antes de la crisis sanitaria ¿solicitó en alguna ocasión el servicio de cita previa para ser atendido en las oficinas PROP?



Más del 55% de los ciudadanos afirma haber sido atendido en menos de 7 minutos.

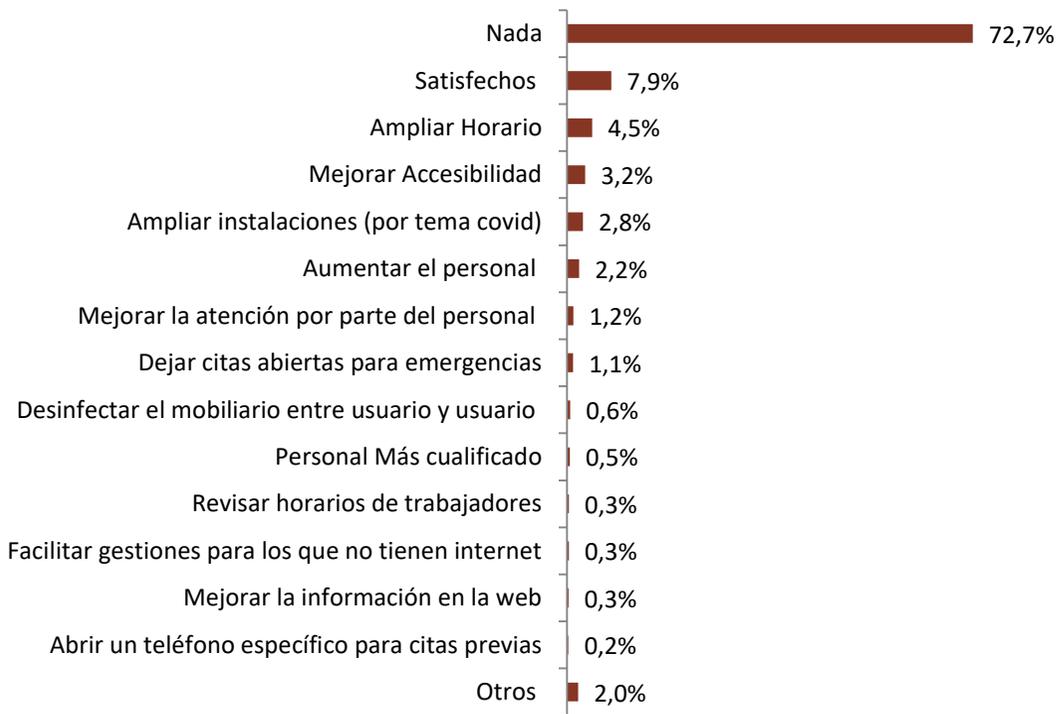
El 75% de los ciudadanos prefiere realizar trámites de manera presencial frente al 25% que los prefiere de manera electrónica

De los encuestados, el 65% había utilizado el servicio de cita previa antes de la crisis sanitaria.



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 80% 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.)

Y la queja más recurrente es sobre lo difícil que es realizar la cita previa por el 012, o hacerlo más claro en la página de internet, esta situación se engloba en el apartado "otros" puesto que es ajena a las oficinas PROP.

CONCLUSIONES



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Participación,
Transparencia, Cooperación
y Calidad Democrática

Conclusiones

Los principales **rasgos sociodemográficos** son:

La usuaria mayoritaria es mujer, la edad de los usuarios es de entre 30 Y 44 años de edad, 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, seguida de Consumo y Servicios Sociales esto puede deberse a la crisis derivada del Covid-19.

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 firma digital o clave electrónica y el presentar y registrar documentación para la Generalitat también la mayoría de los usuarios acuden a las oficinas como persona física

Conclusiones

Nivel de Satisfacción

El Índice de satisfacción con la Oficinas PROP es de 9.17 el cual ha aumentado de manera significativa en comparación con el índice del 2017 (8,83), a principios del 2019 (9,02) y a finales del 2019 (9,09)

Los atributos mejor valorados son el lenguaje utilizado por el personal, las medidas de seguridad disponibles frente al Covid-19 y la cortesía y amabilidad en el trato por parte del personal.

Cita previa

La cita previa se solicita de manera mayoritaria por Internet, y el 13% de los ciudadanos afirma haber tenido problemas a la hora de solicitarla, de manera específica alrededor del 15% de los ciudadanos afirma que no ha sido posible conseguir cita previa en el día que se deseaba ni en la oficina. Adicionalmente al 10% de los ciudadanos se les ha hecho difícil el localizar la información para pedir la cita previa.