

Estudio de Satisfacción Ciudadana



GENERALITAT VALENCIANA

Conselleria de Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática



Contenido

- Introducción
- Objetivos
- Metodología
 - Variables de segmentación
- Resultados por oficinas
 - Perfil de los Usuarios
 - Nivel de Satisfacción



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 **questionario** 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: $\pm 2,81$
 Población: Infinita
 Intervalo de Confianza: 99%*
 *(2,09 sigmas)

Tamaño Muestral

2204 encuestas

Tipo de muestreo: Por cuotas.

Fechas de trabajo de campo: Del 19 de Octubre al 18 de Noviembre.

OCTUBRE						
26	27	28	29	30	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	1	2	3	4	5	6

NOVIEMBRE						
31	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	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11

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
Postgrado

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

Área de Consulta



Agricultura, Ganadería, Pesca
Comercio y Consumo Consumo (Atención al consumidor, Inspecciones, Ayudas)
Cooperación y Participación
Transparencia y derecho de acceso a la información pública
Cultura
Deportes
Ocupación pública (oposiciones, bolsas de trabajo...)
Trabajo: (desempleo, convenios colectivos, huelgas, sindicatos)
Enseñanza
Hacienda
Industria
Energía
Infraestructuras y Obras Públicas
Innovación y Desarrollo Tecnológico
Justicia (Uniones de hecho, ayuda víctimas delitos, juicios)
Juventud
Medio Ambiente y desarrollo sostenible
Mujer e Igualdad
Asociaciones (asociaciones, fundaciones, colegios profesionales)
Política Lingüística
Sanidad
Ocio y Restauración (espectáculos, establecimientos públicos)
Servicios Sociales (Dependencia, Diversidad funcional, Renta Valenciana de Inclusión, etc.)
Transportes
Turismo
Urbanismo
Vivienda
Vulneración de derechos y Seguridad
Protección de datos

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 2020, sin embargo por razones ajenas al estudio se han eliminado de la distribución la oficina PROP Rambla que ha permanecido cerrada durante la oleada y la oficina mixta de Morella. A continuación se muestra la distribución de la muestra calculada, y la obtenida con el trabajo de campo.

TRABAJO DE CAMPO

NÚM.	PROVINCIA	TIPO	OFICINA	Muestra	Obtenidas
1	V	Propia	PROP LA CIGÜEÑA	56	57
2	V	Propia	PROP VALENCIA CIUDAD ADMINISTRATIVA	182	185
3	V	Propia	PROP I	352	351
4	V	Mixta	PROP LLÍRIA	45	49
5	V	Mixta	PROP SAGUNTO	54	50
6	V	Mixta	PROP ONTINYENT	45	50
7	V	Mixta	PROP XÀTIVA	69	68
8	V	Mixta	PROP ALZIRA	CERRADA	
9	V	Mixta	PROP PUERTO DE SAGUNTO	73	74
10	V	Mixta	PROP REQUENA	106	105
11	V	Mixta	PROP GANDIA-LA SAFOR	35	40
12	C	Propia	PROP CASTELLÓN CASA DE LOS CARACOLES	CERRADA	
13	C	Propia	PROP CASTELLÓN HERMANOS BOU	211	215
14	C	Mixta	PROP SEGORBE	35	34
15	C	Mixta	PROP VILA-REAL	35	53
16	C	Mixta	PROP VINARÒS	126	122
17	A	Propia	PROP ALICANTE TORRE DE LA GENERALITAT	46	47
18	A	Propia	PROP ALICANTE CHURRUCA	76	81
19	A	Propia	PROP ELX	91	92
20	A	Mixta	PROP ALCOI	129	127
21	A	Mixta	PROP ELDA	106	104
22	A	Mixta	PROP BENIDORM FOIETES	83	79
23	A	Mixta	PROP ORIHUELA	61	58
24	A	Mixta	PROP DENIA	46	54
25	A	Mixta	PROP TORREVIEJA	121	109
TOTAL				2183	2204

RESULTADOS

SATISFACCIÓN GLOBAL

PERFIL Y NIVEL DE SATISFACCIÓN

Perfil sociodemográfico

Áreas más consultadas

Nivel de Satisfacción

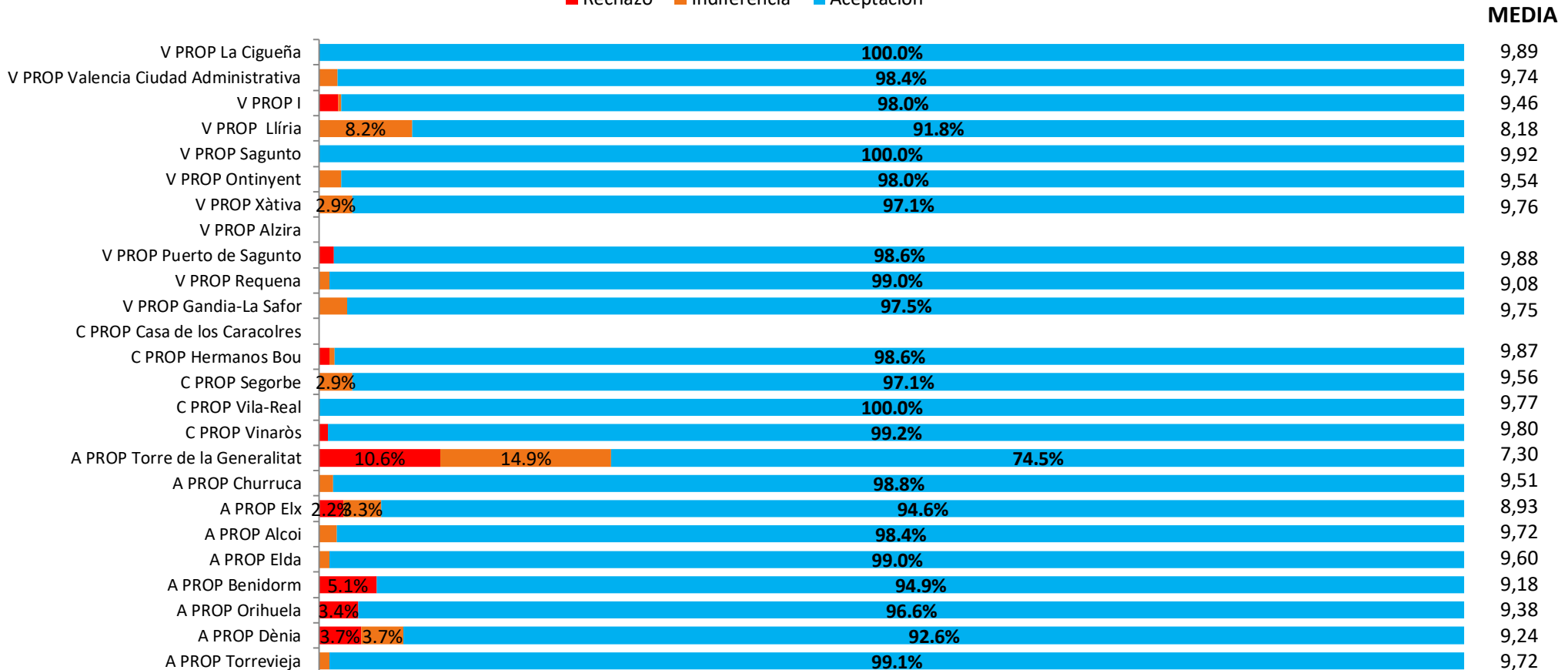


**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Participación,
Transparencia, Cooperación
y Calidad Democrática

SATISFACCIÓN GLOBAL

■ Rechazo ■ Indiferencia ■ Aceptación



SATISFACCIÓN GLOBAL

Valencia

Castellón

Alicante

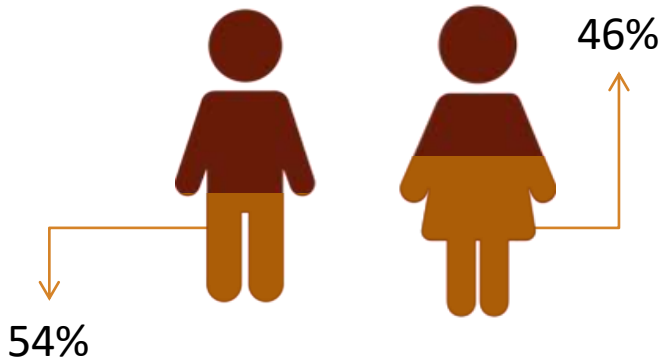
PROP LA CIGUEÑA	15
PROP 9 DE OCTUBRE	17
PROP I	19
PROP LLÍRIA	21
PROP SAGUNTO	23
PROP PORT DE SAGUNTO	25
PROP ONTINYENT	27
PROP XÀTIVA	29
PROP REQUENA	31
PROP GANDIA-LA SAFOR	33

PROP CASTELLÓ GERMANS BOU	35
PROP SEGORBE	37
PROP VILA-REAL	39
PROP VINARÒS	41

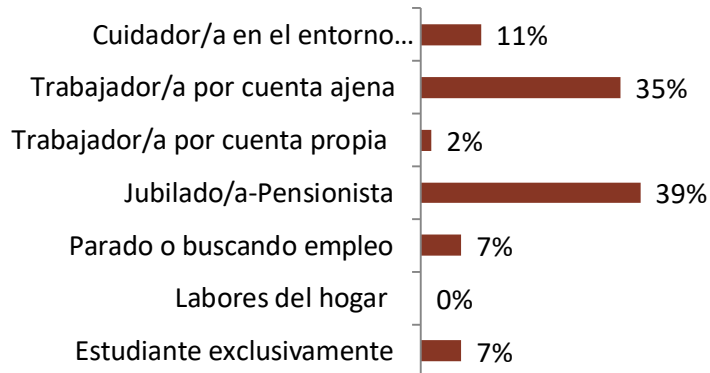
PROP ALACANT TORRE GEN.	43
PROP ALACANT CHURRUCA	45
PROP ELX	47
PROP ALCOI	49
PROP ELDA	51
PROP BENIDORM FOIETES	53
PROP ORIHUELA	55
PROP DÉNIA	57
PROP TORREVIEJA	59

Valencia, PROP La Cigüeña.

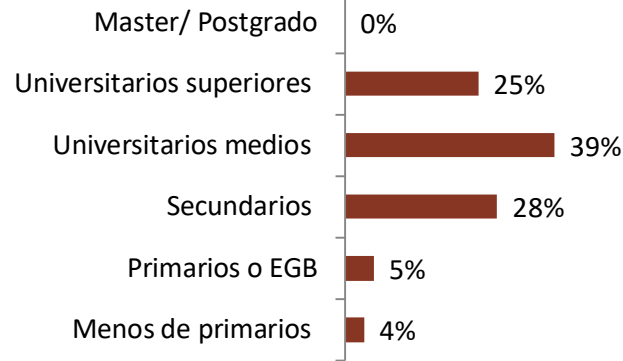
Género



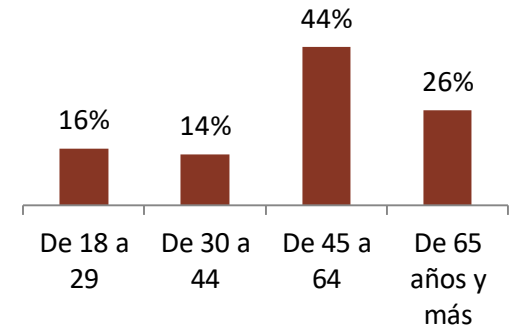
Ocupación



Nivel Educativo



Edad

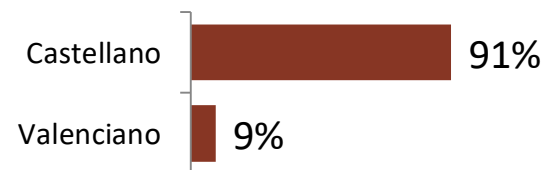


Área de Consulta

- ✓ Servicios Sociales
- ✓ Vivienda
- ✓ Ocupación Pública

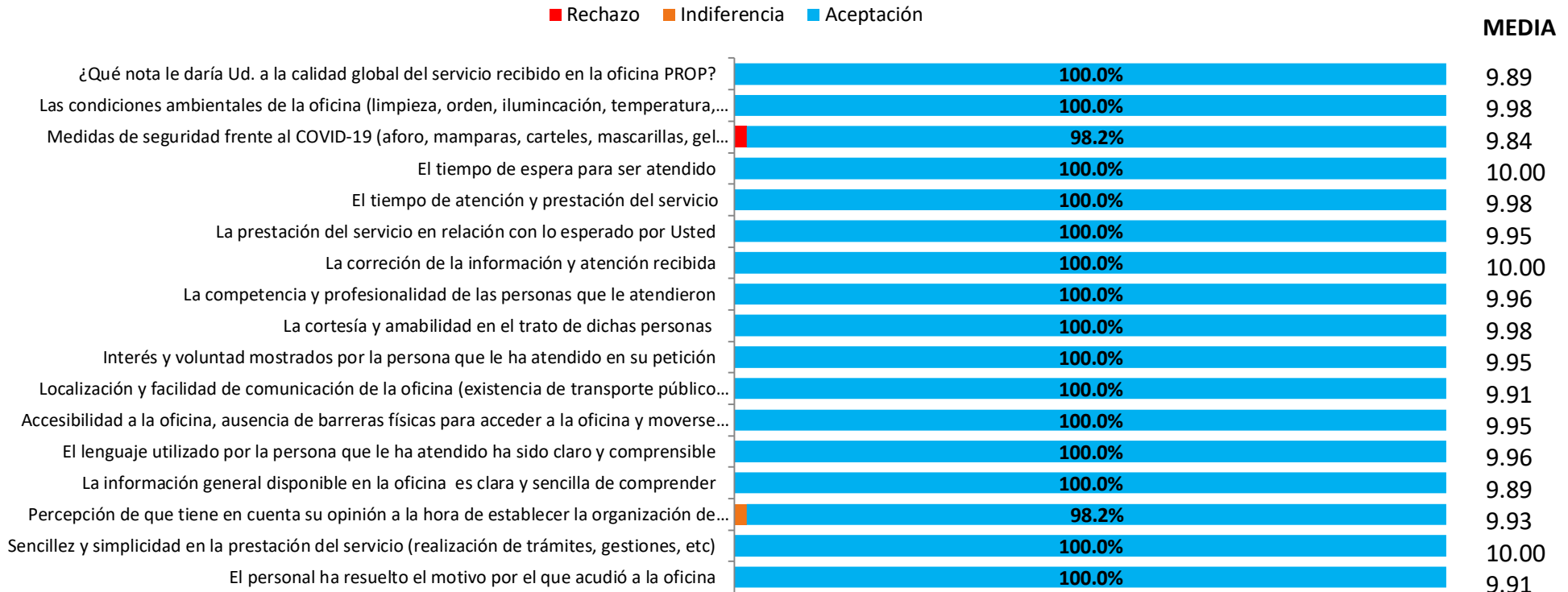


Idioma



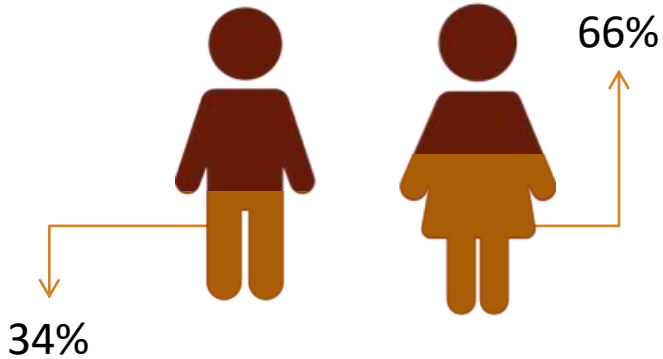
Valencia, PROP La Cigüeña.

Valencia, PROP La Cigüeña.

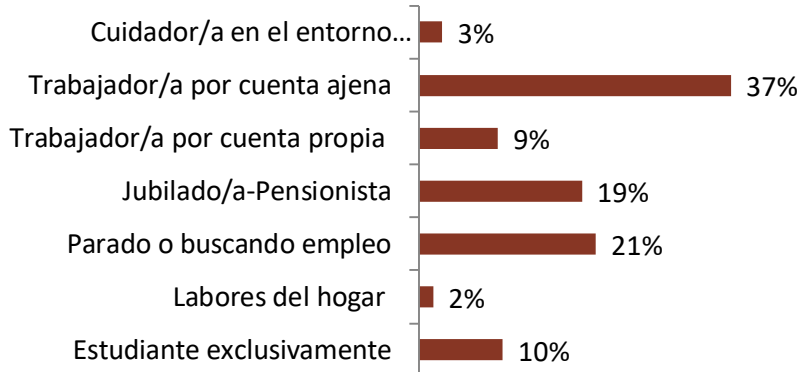


Valencia, PROP 9 DE OCTUBRE

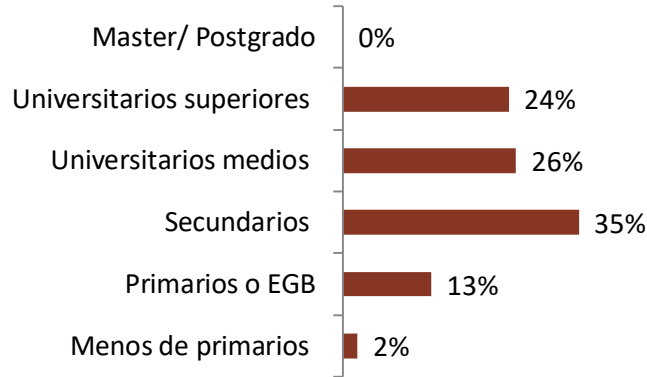
Género



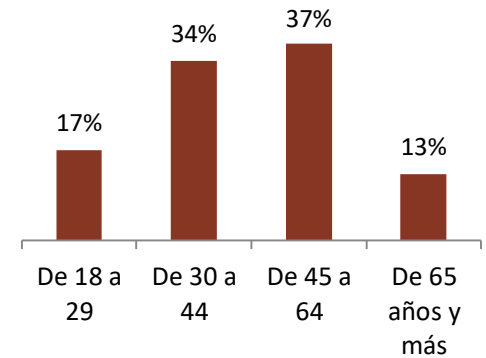
Ocupación



Nivel Educativo



Edad

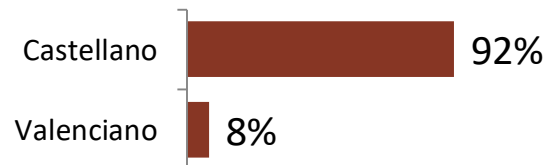


Área de Consulta

- ✓ Servicios Sociales
- ✓ Justicia
- ✓ Protección de datos



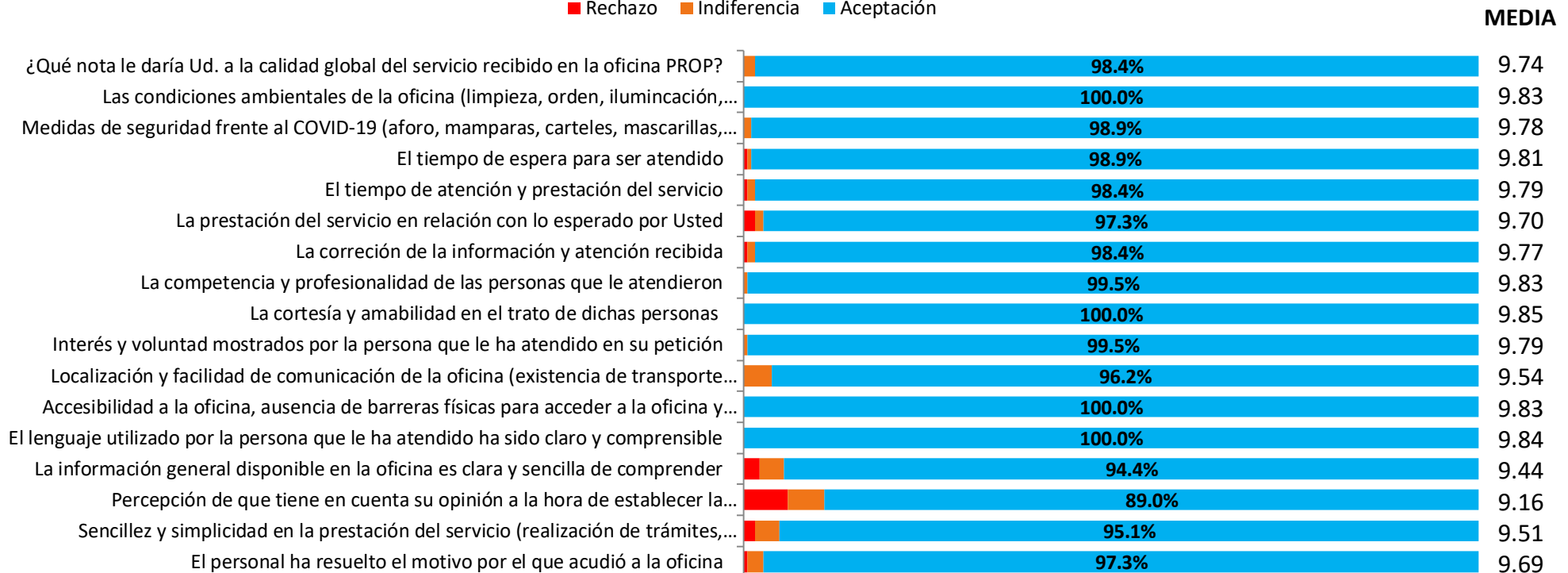
Idioma



Valencia, PROP 9 DE OCTUBRE

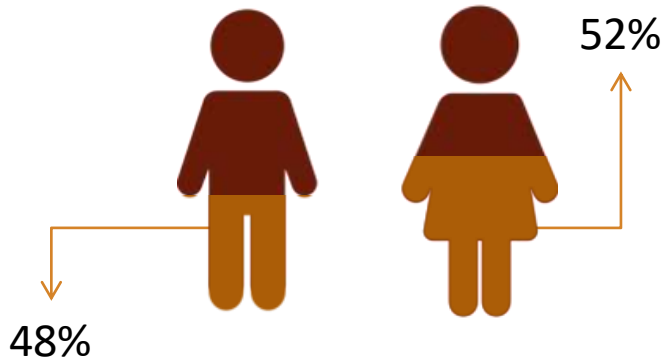
Valencia, PROP Ciudad Administrativa

■ Rechazo
 ■ Indiferencia
 ■ Aceptación

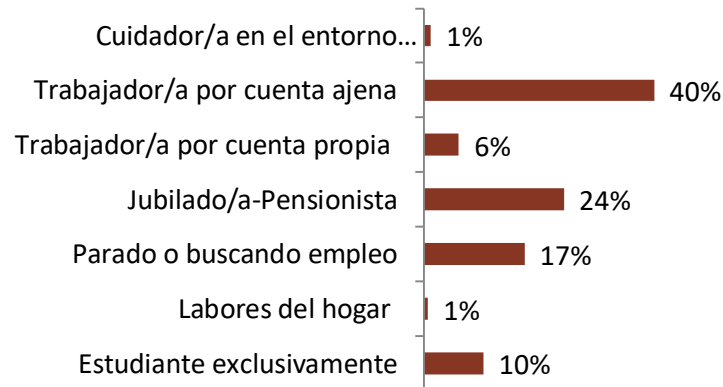


Valencia, PROP I

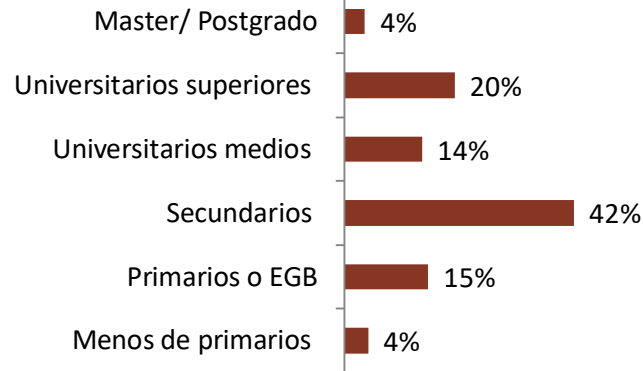
Género



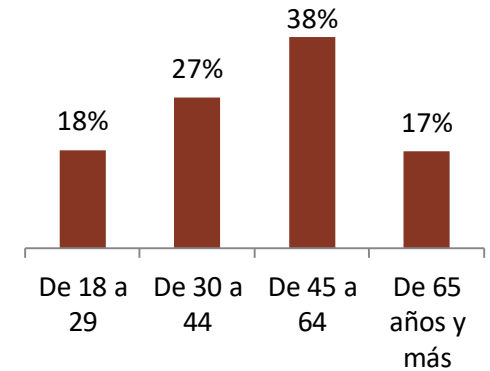
Ocupación



Nivel Educativo



Edad

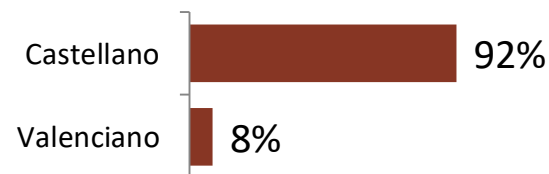


Área de Consulta

- ✓ Servicios Sociales
- ✓ Protección de datos
- ✓ Vivienda

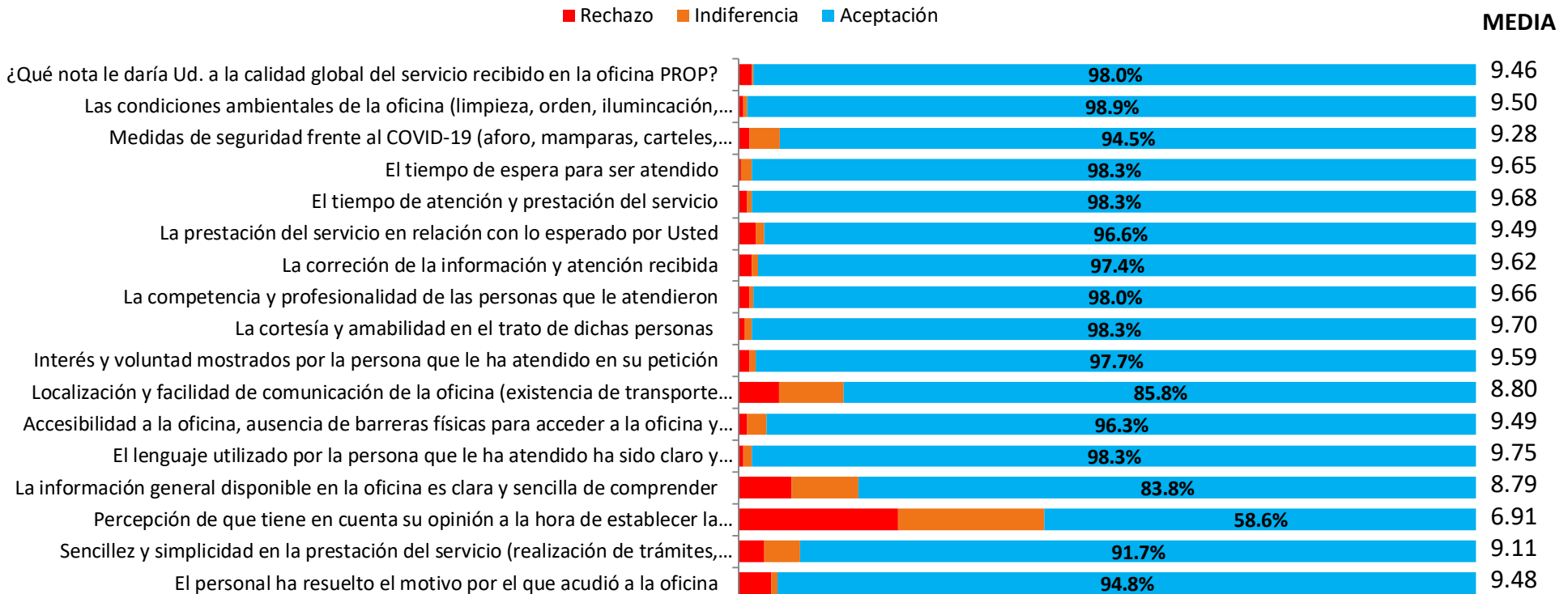


Idioma



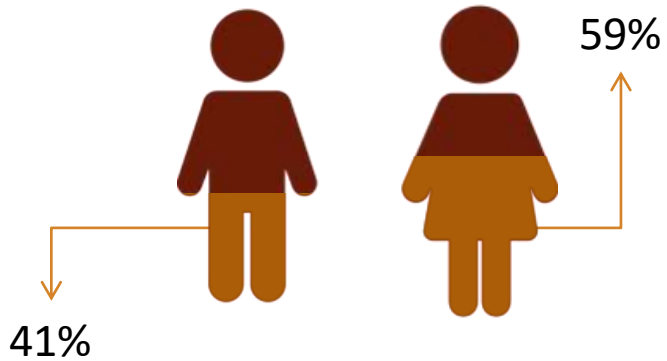
Valencia, PROP I

Valencia, PROP I

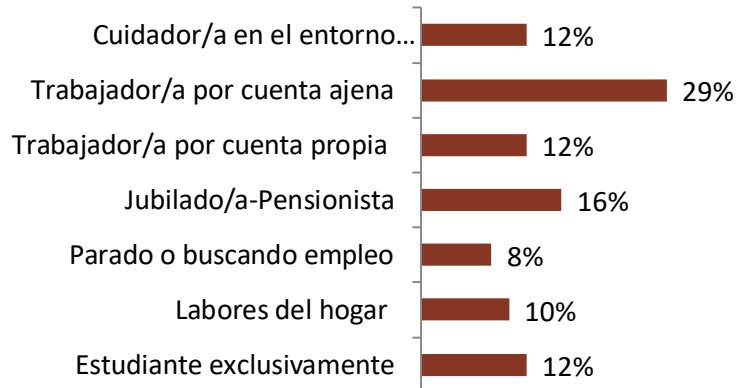


Valencia, PROP Llíria.

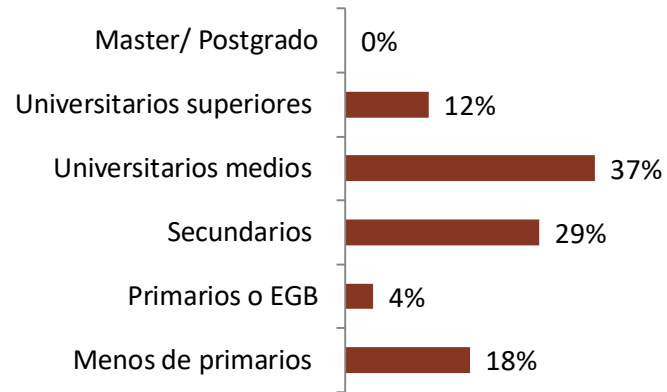
Género



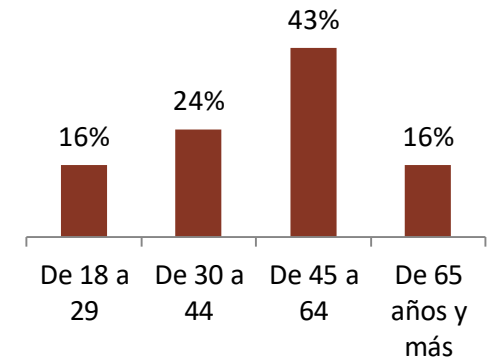
Ocupación



Nivel Educativo



Edad

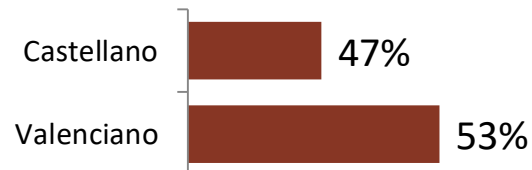


Área de Consulta

- ✓ Protección de datos
- ✓ Vivienda
- ✓ Urbanismo

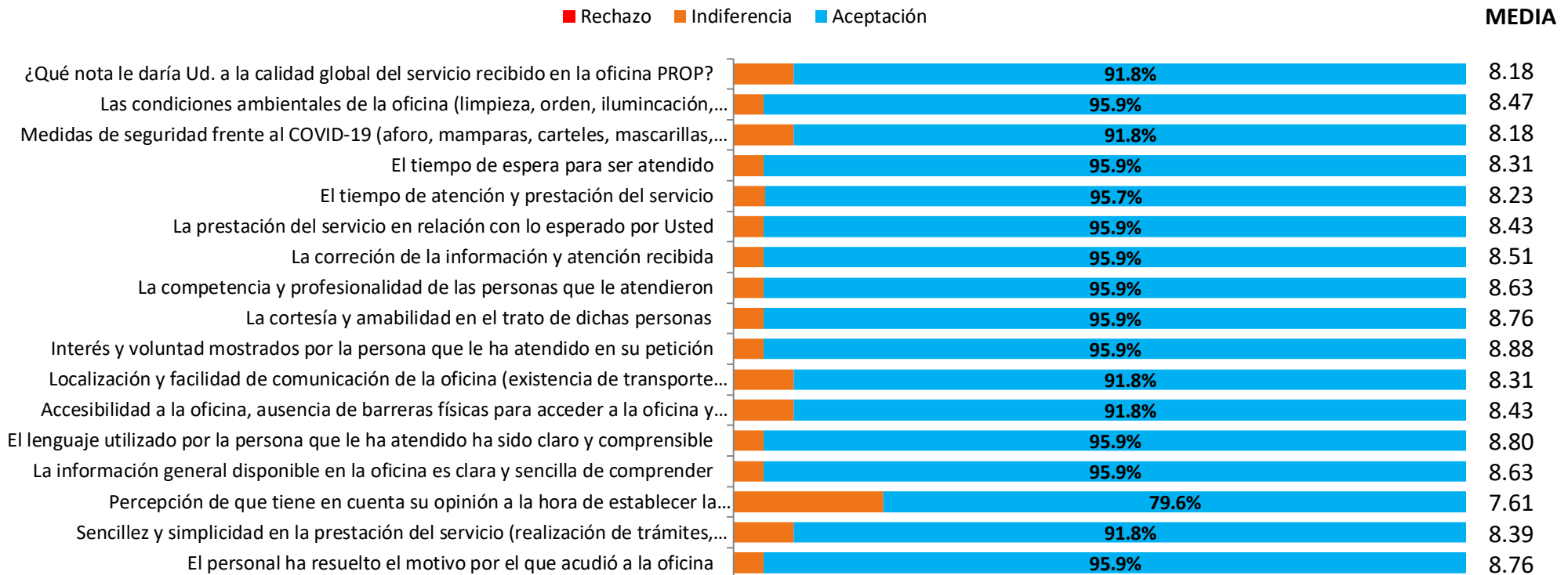


Idioma



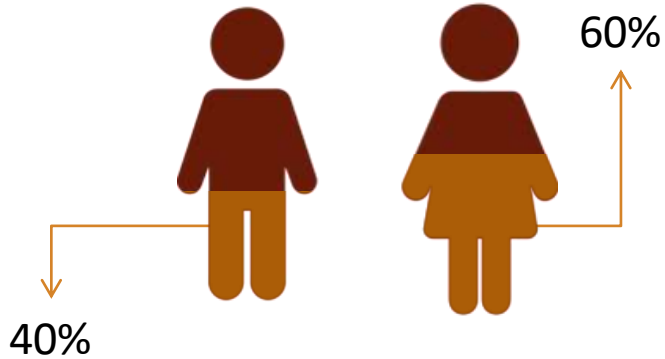
Valencia, PROP Llíria.

Valencia, PROP Llíria.

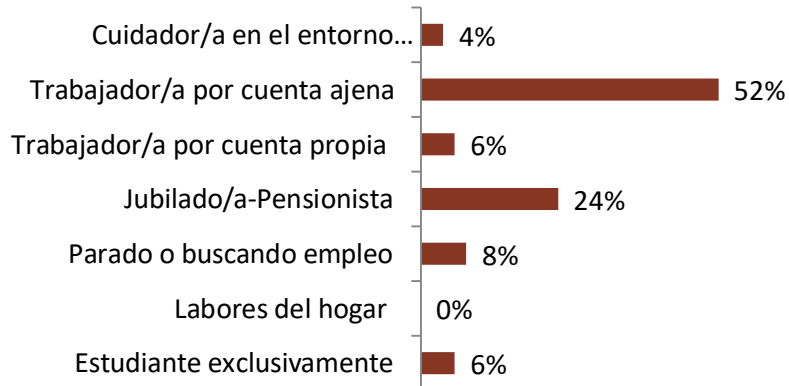


Valencia, PROP Sagunto.

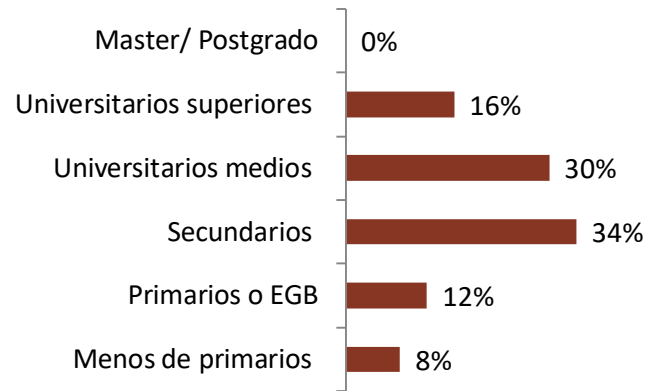
Género



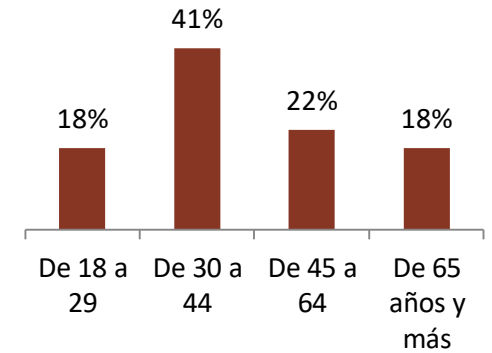
Ocupación



Nivel Educativo



Edad

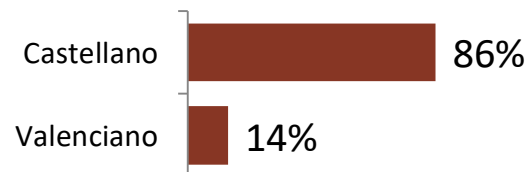


Área de Consulta

- ✓ Servicios Sociales
- ✓ Vivienda
- ✓ Hacienda



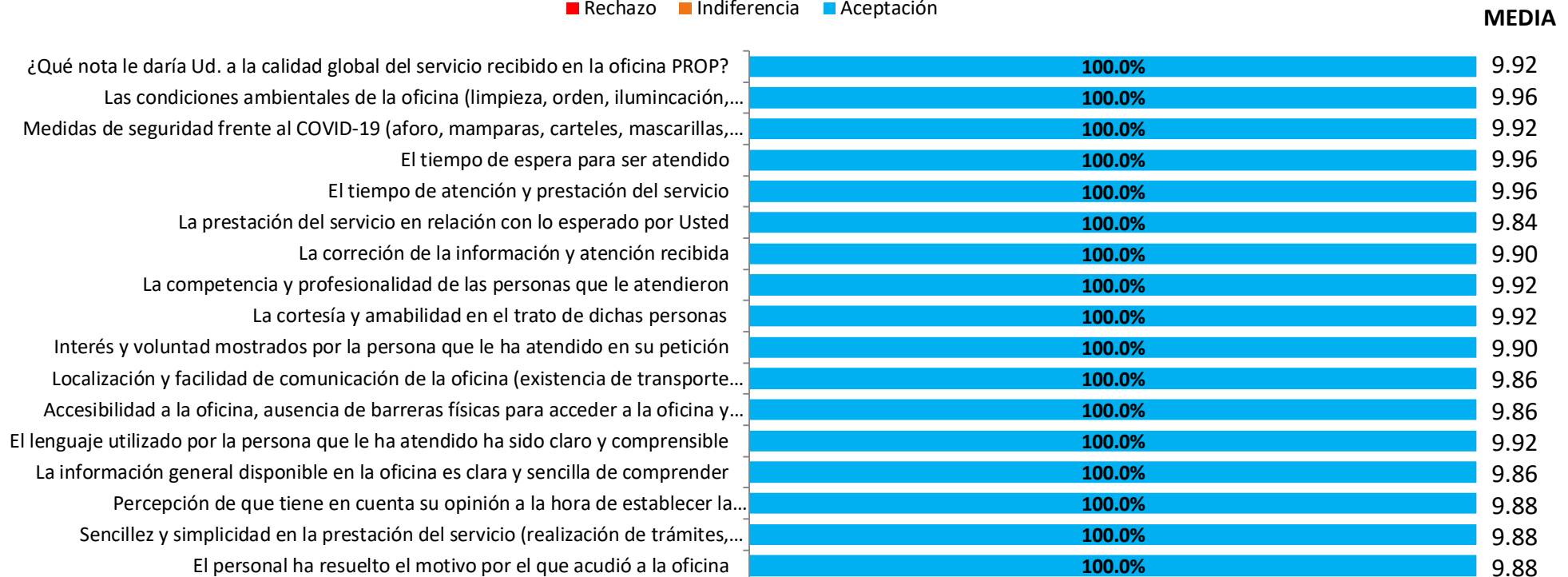
Idioma



Valencia, PROP Sagunto.

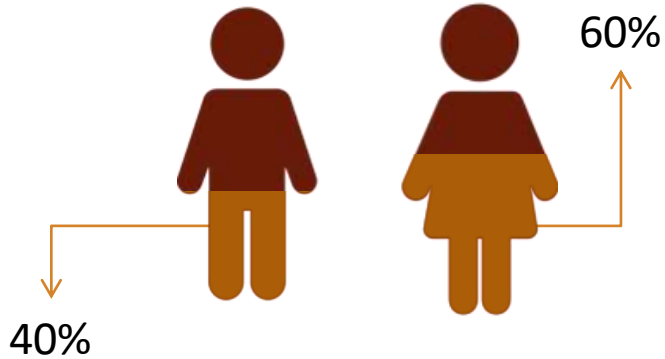
Valencia, PROP Sagunto.

■ Rechazo
 ■ Indiferencia
 ■ Aceptación

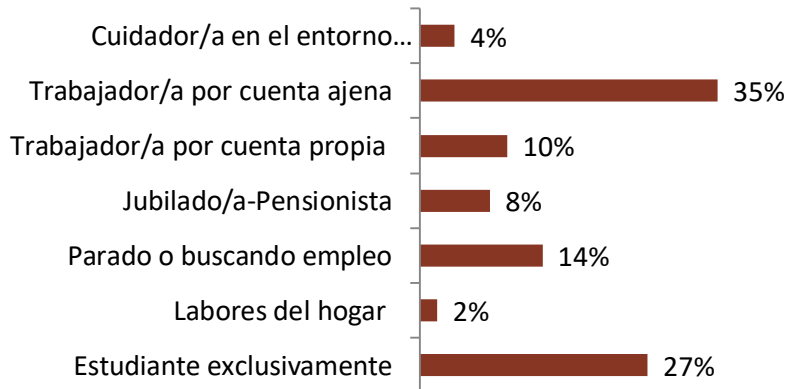


Valencia, PROP Ontinyent.

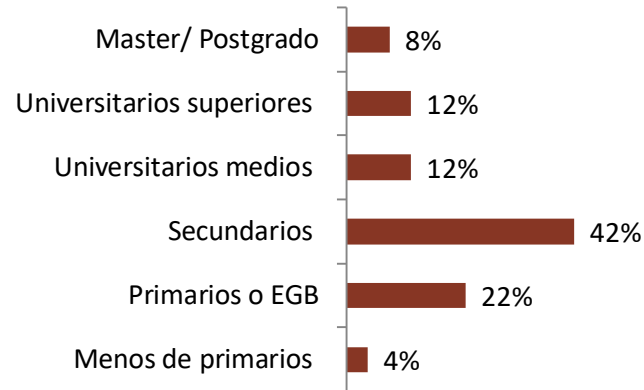
Género



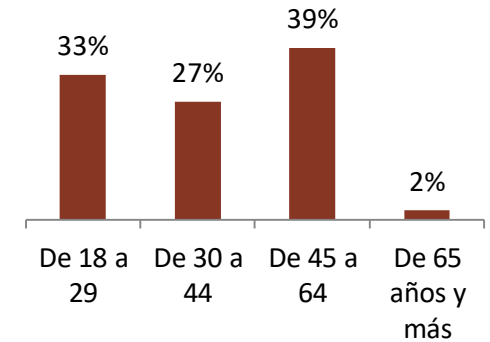
Ocupación



Nivel Educativo



Edad

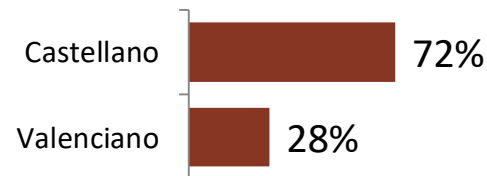


Área de Consulta

- ✓ Protección de datos
- ✓ Enseñanza
- ✓ Servicios Sociales

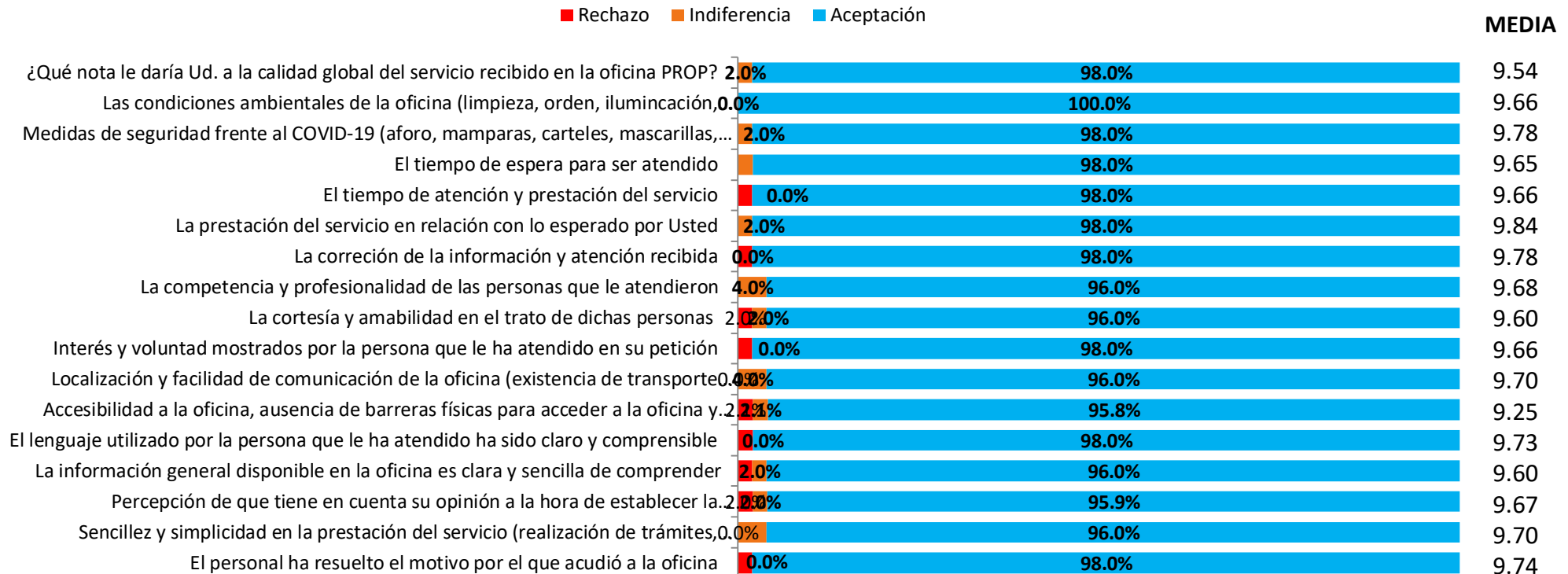


Idioma



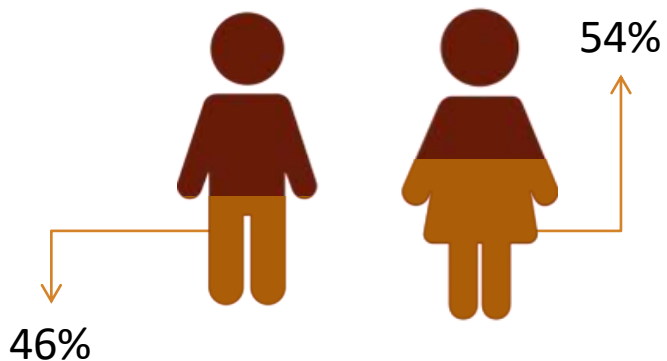
Valencia, PROP Ontinyent.

Valencia, PROP Ontinyent.

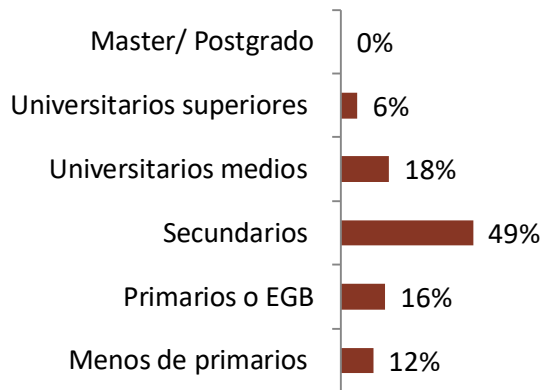


Valencia, PROP Xàtiva

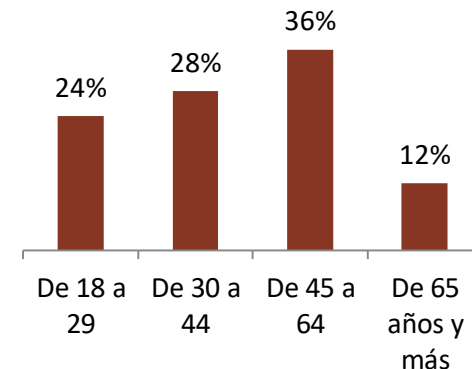
Género



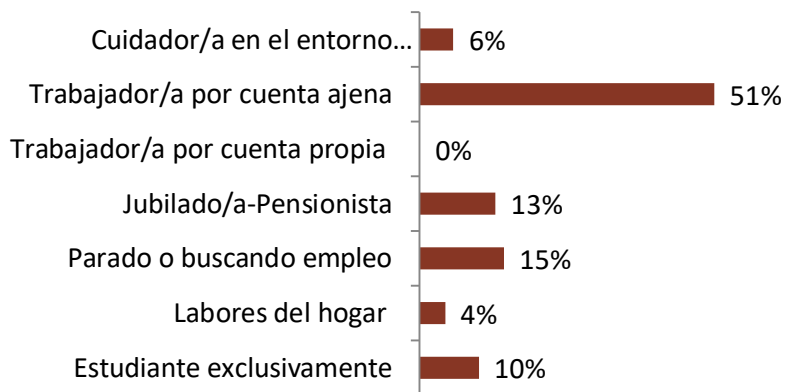
Nivel Educativo



Edad



Ocupación

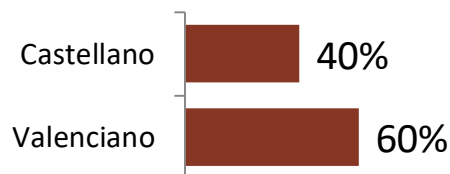


Área de Consulta

- ✓ Juventud
- ✓ Servicios Sociales
- ✓ Sanidad

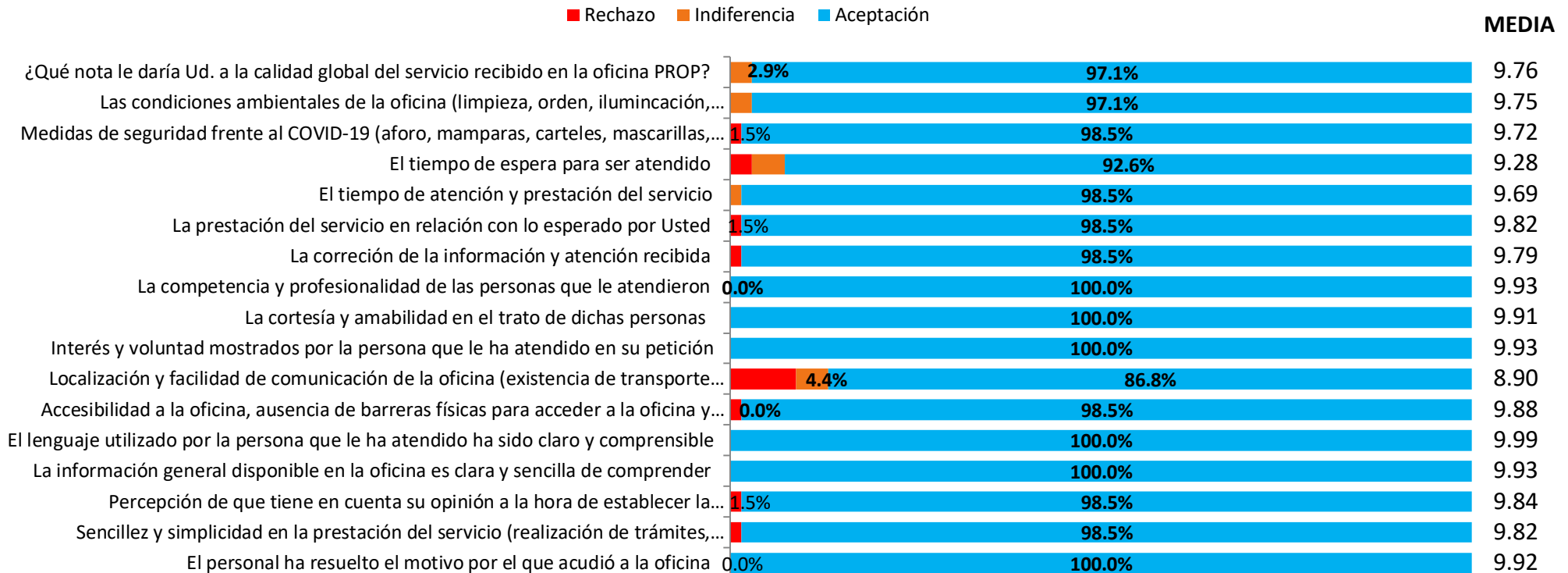


Idioma



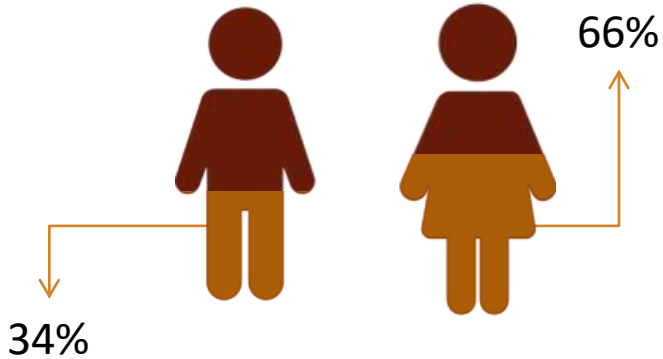
Valencia, PROP Xàtiva

Valencia, PROP Xàtiva.

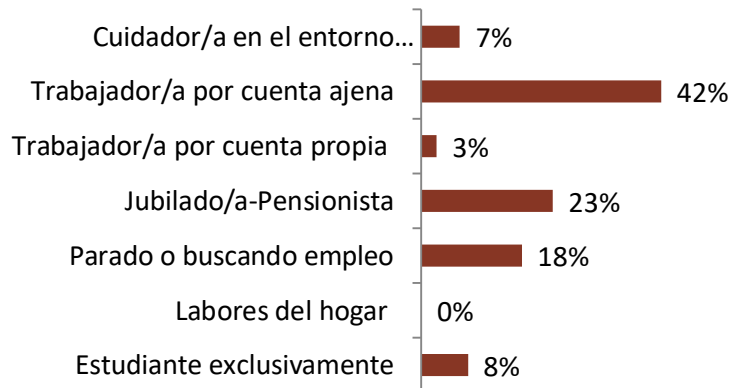


Valencia, PROP Puerto de Sagunto

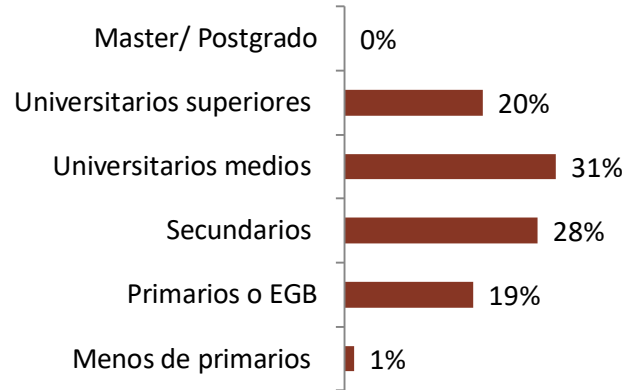
Género



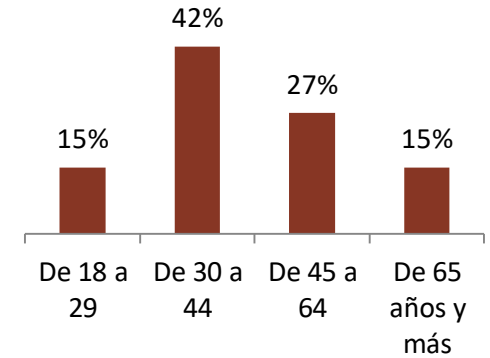
Ocupación



Nivel Educativo



Edad

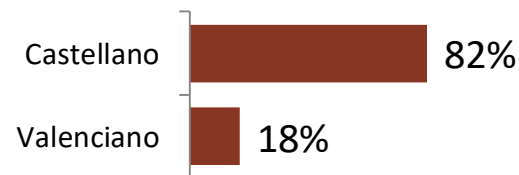


Área de Consulta

- ✓ Servicios Sociales
- ✓ Vivienda
- ✓ Cultura



Idioma

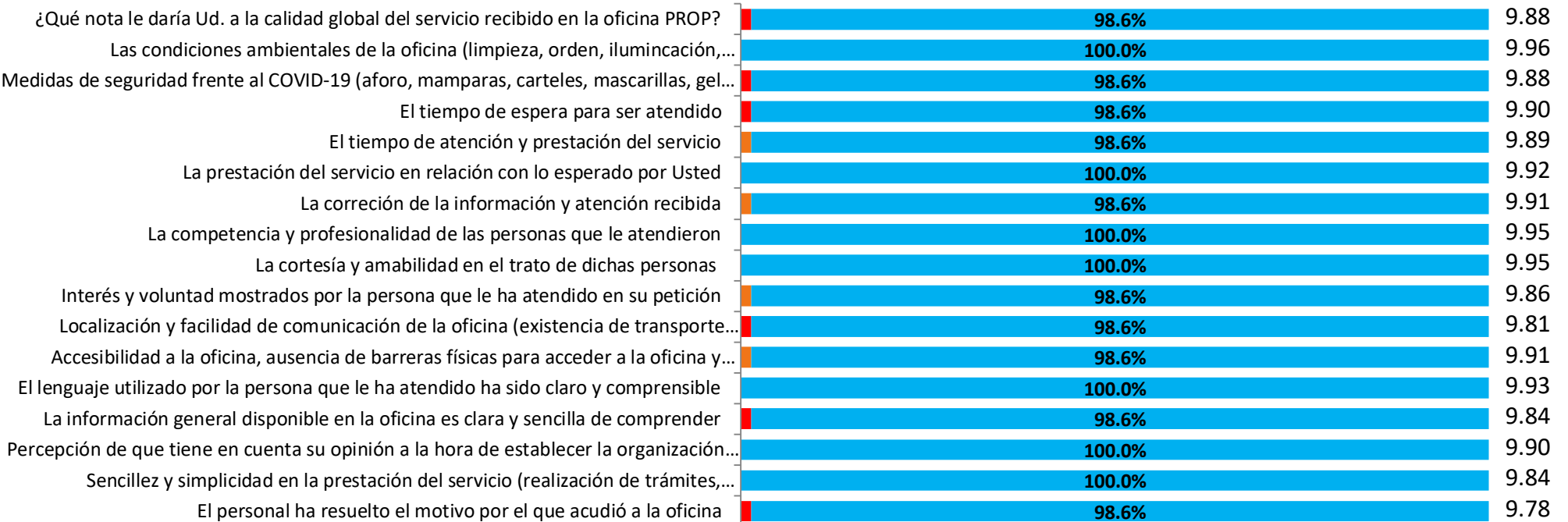


Valencia, PROP Puerto de Sagunto

Valencia, PROP Puerto de Sagunto.

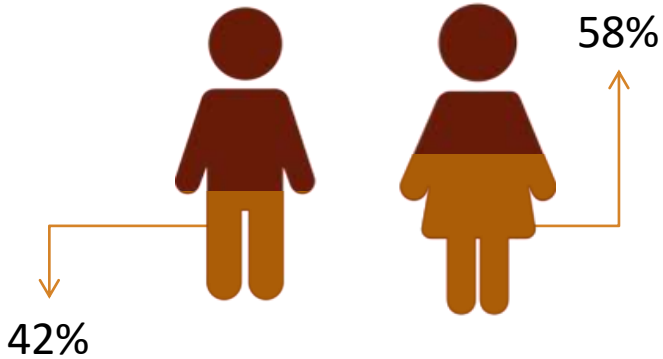
■ Rechazo
 ■ Indiferencia
 ■ Aceptación

MEDIA

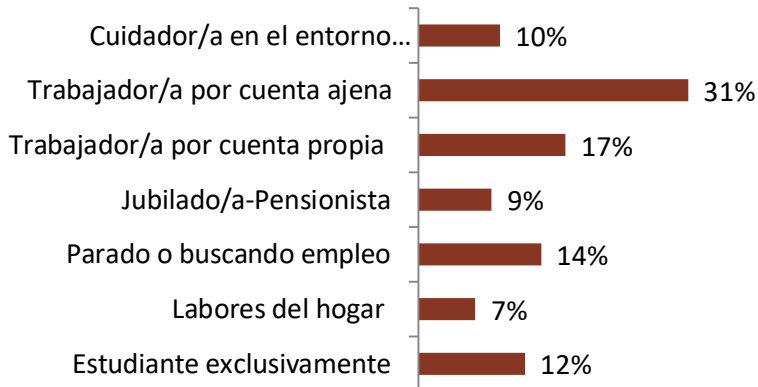


Valencia, PROP Requena.

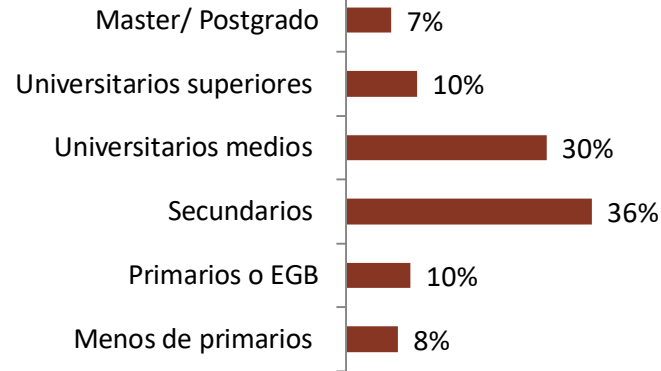
Género



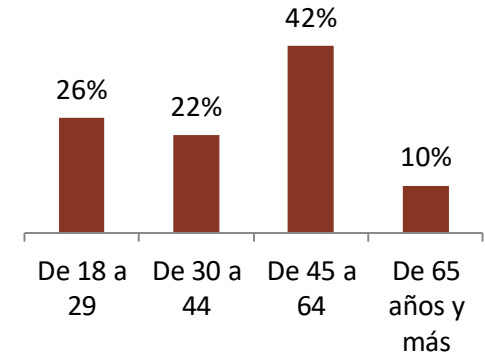
Ocupación



Nivel Educativo



Edad

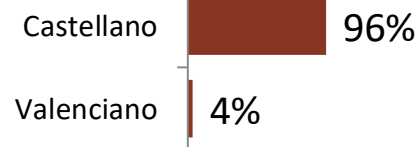


Área de Consulta

- ✓ Protección de datos
- ✓ Vulneración de derechos y seguridad
- ✓ Vivienda



Idioma

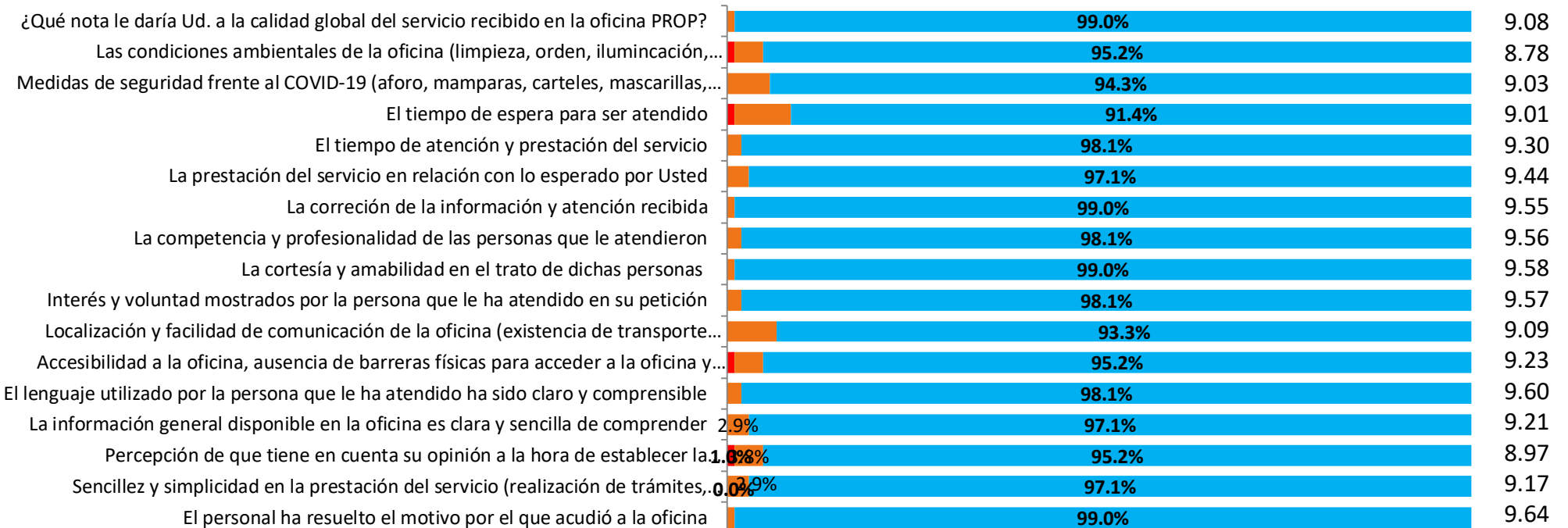


Valencia, PROP Requena.

Valencia, PROP Requena.

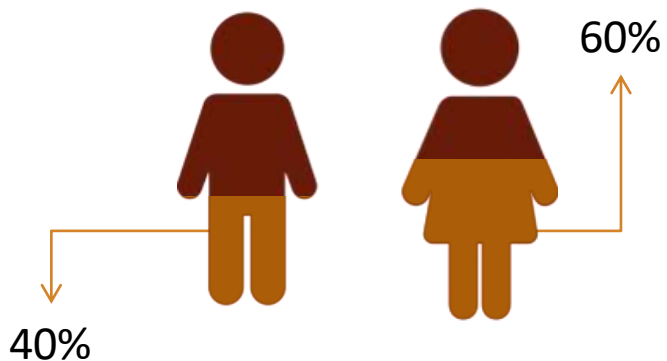
■ Rechazo
 ■ Indiferencia
 ■ Aceptación

MEDIA

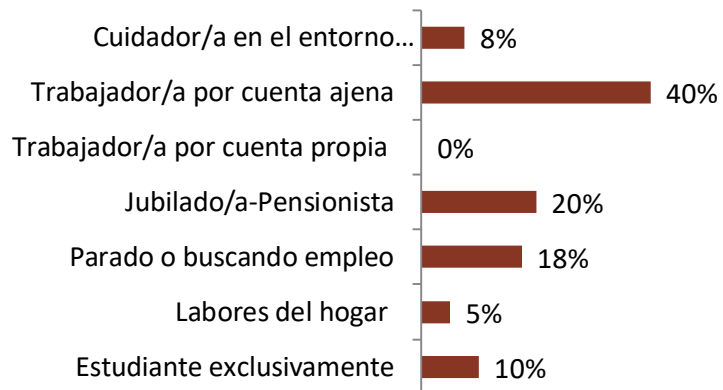


Valencia, PROP Gandía-La Safor

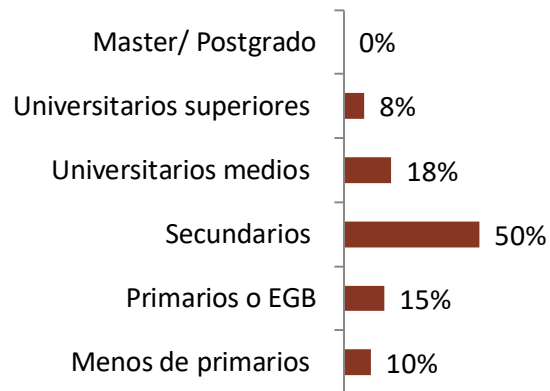
Género



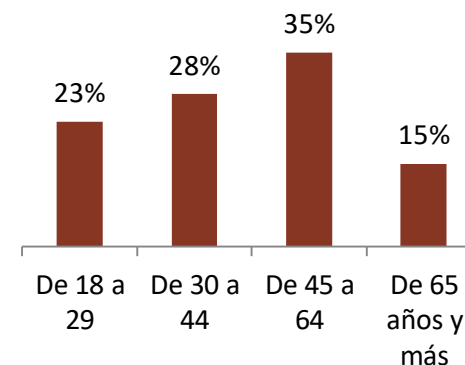
Ocupación



Nivel Educativo



Edad

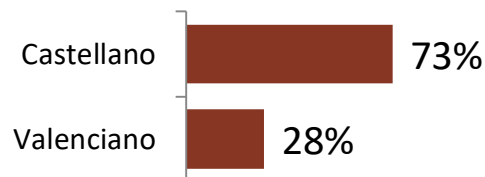


Área de Consulta

- ✓ Servicios Sociales
- ✓ Juventud
- ✓ Vivienda

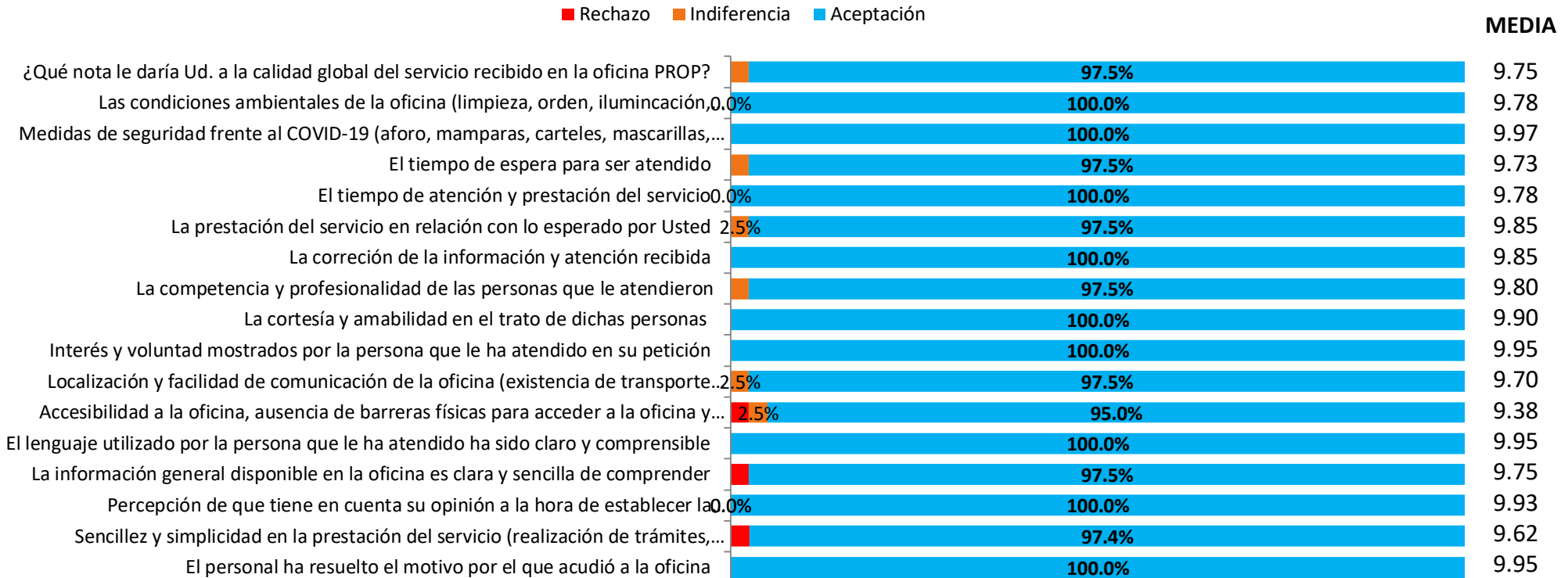


Idioma



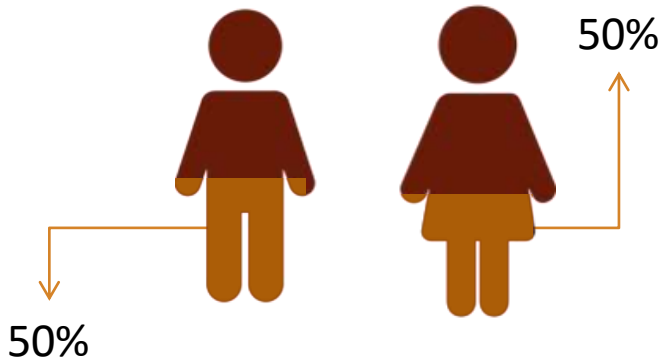
Valencia, PROP Gandía-La Safor

Valencia, PROP Gandía-La Safor

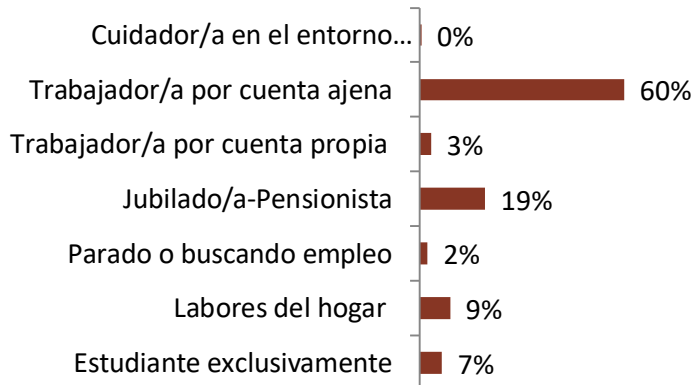


Castellón, PROP Hermanos Bou

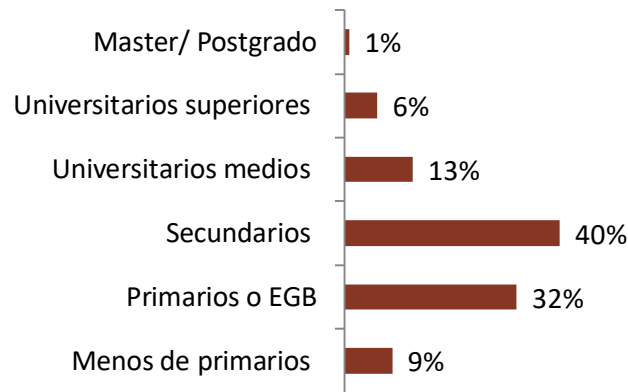
Género



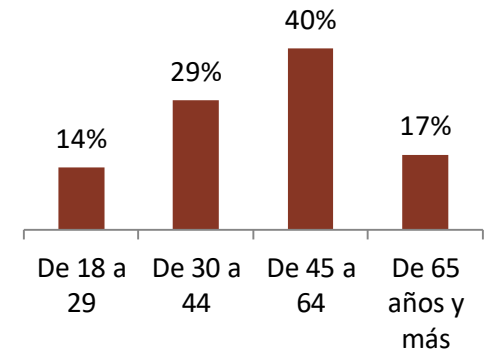
Ocupación



Nivel Educativo



Edad

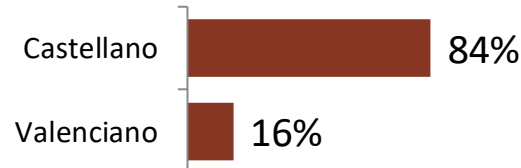


Área de Consulta

- ✓ Protección de datos
- ✓ Agricultura pesca y alimentación
- ✓ Servicios Sociales



Idioma



Castellón, PROP Hermanos Bou

Castellón, PROP Hermanos Bou

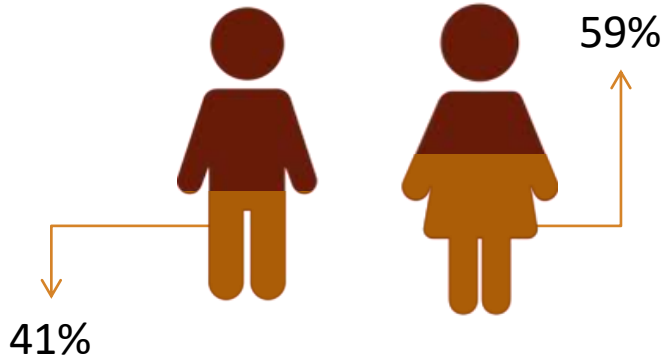
■ Rechazo
 ■ Indiferencia
 ■ Aceptación

MEDIA

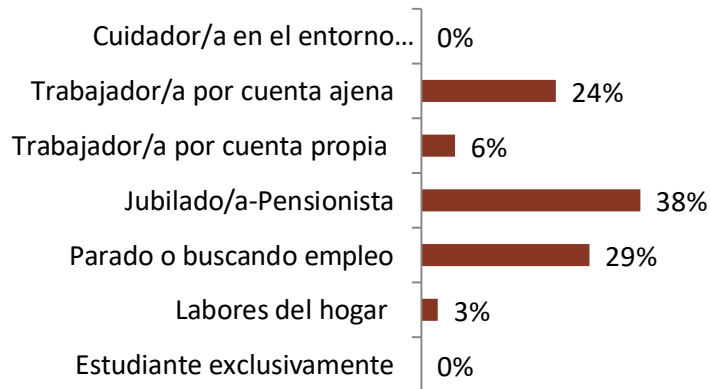


Castellón, PROP Segorbe

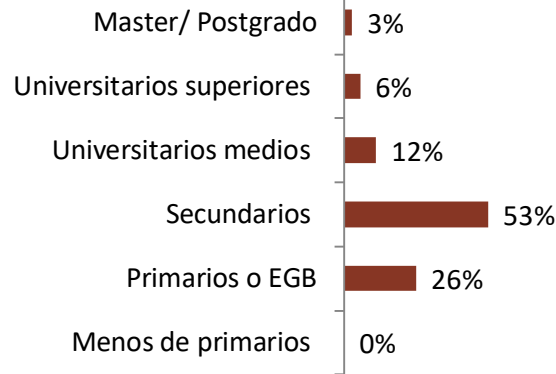
Género



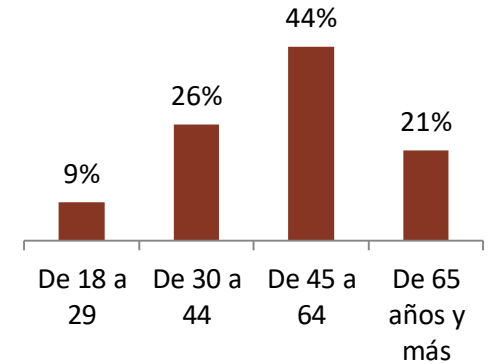
Ocupación



Nivel Educativo



Edad

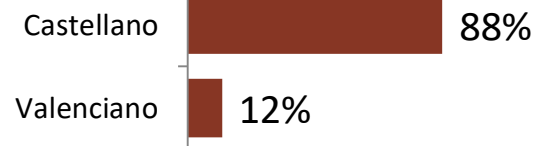


Área de Consulta

- ✓ Protección de datos
- ✓ Servicios Sociales
- ✓ Agricultura, Pesca y Ganadería

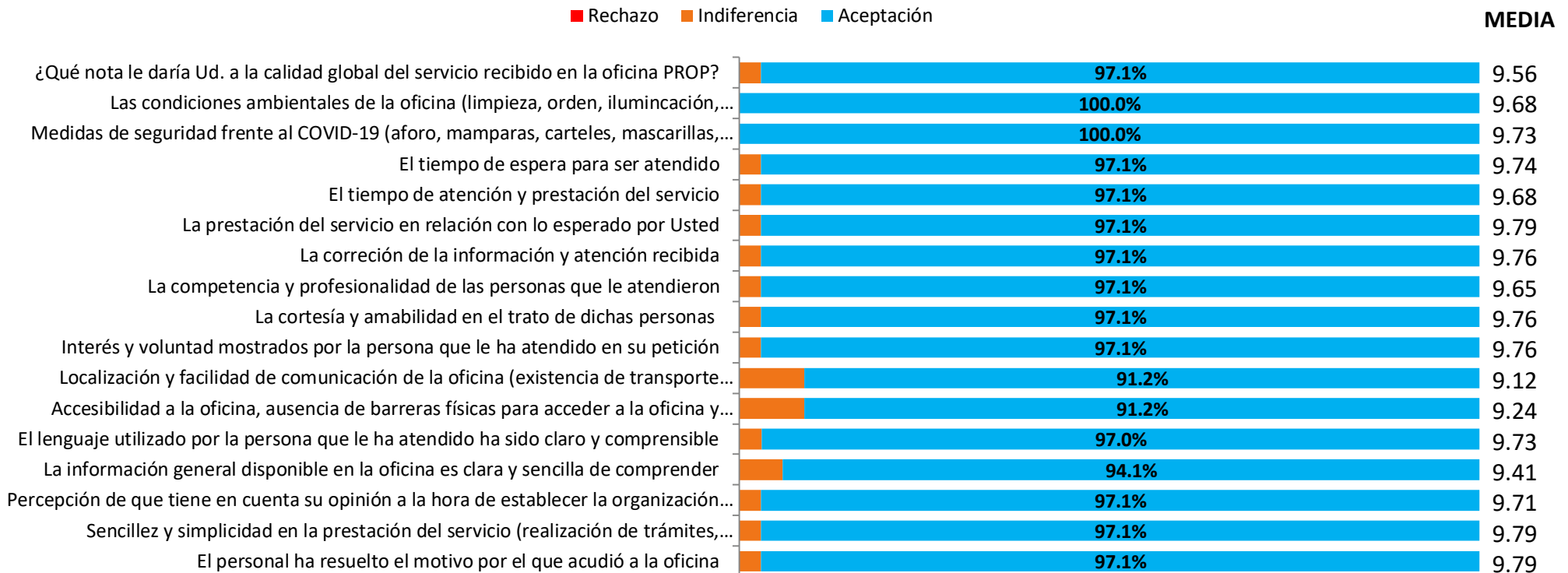


Idioma



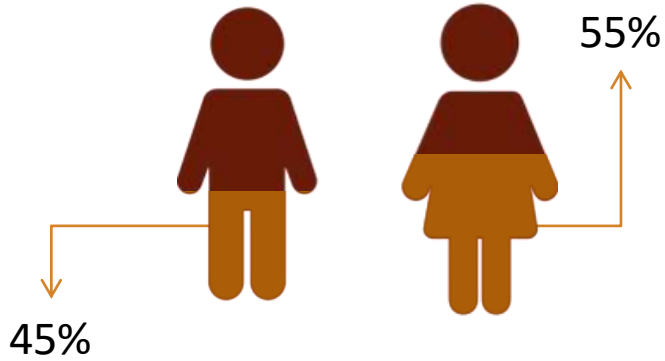
Castellón, PROP Segorbe

Castellón, PROP Segorbe

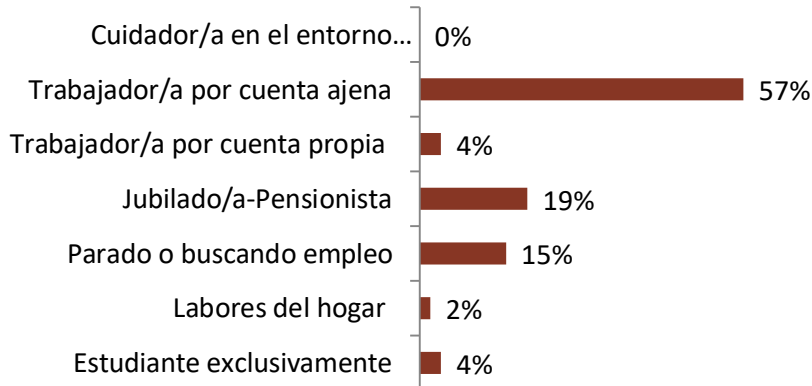


Castellón, PROP Vila-Real

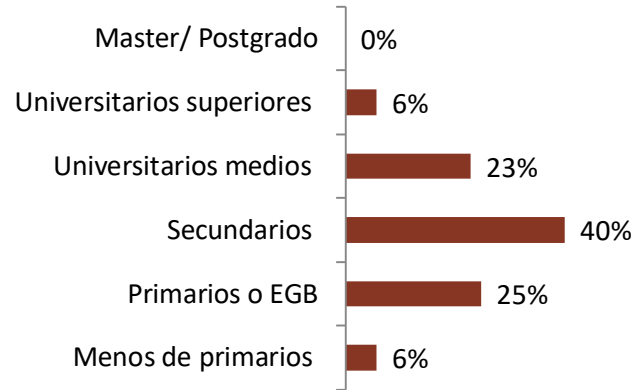
Género



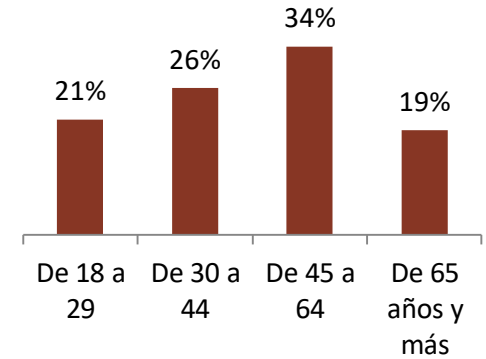
Ocupación



Nivel Educativo



Edad

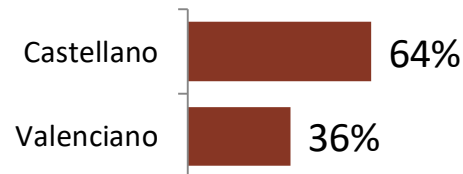


Área de Consulta

- ✓ Protección de Datos
- ✓ Servicios Sociales
- ✓ Trabajo



Idioma



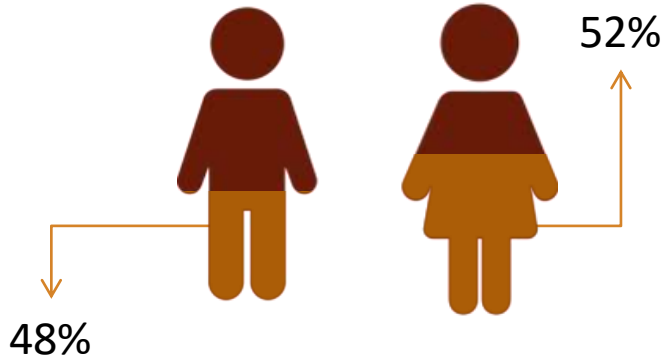
Castellón, PROP Vila-Real

Castellón, PROP Vila-Real

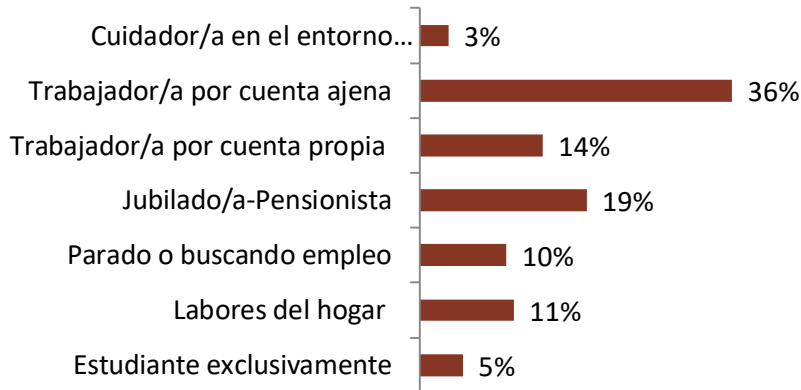


Castellón, PROP Vinaròs

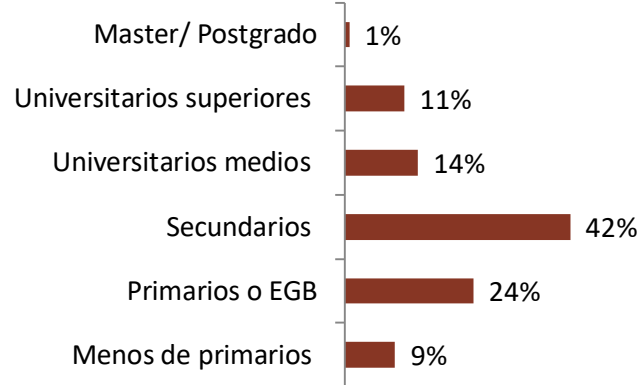
Género



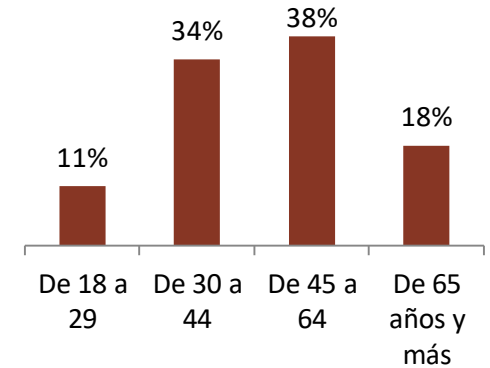
Ocupación



Nivel Educativo



Edad

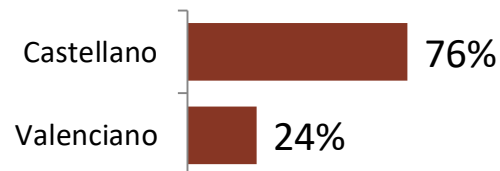


Área de Consulta

- ✓ Protección de datos
- ✓ Servicios Sociales
- ✓ Agricultura pesca y ganadería

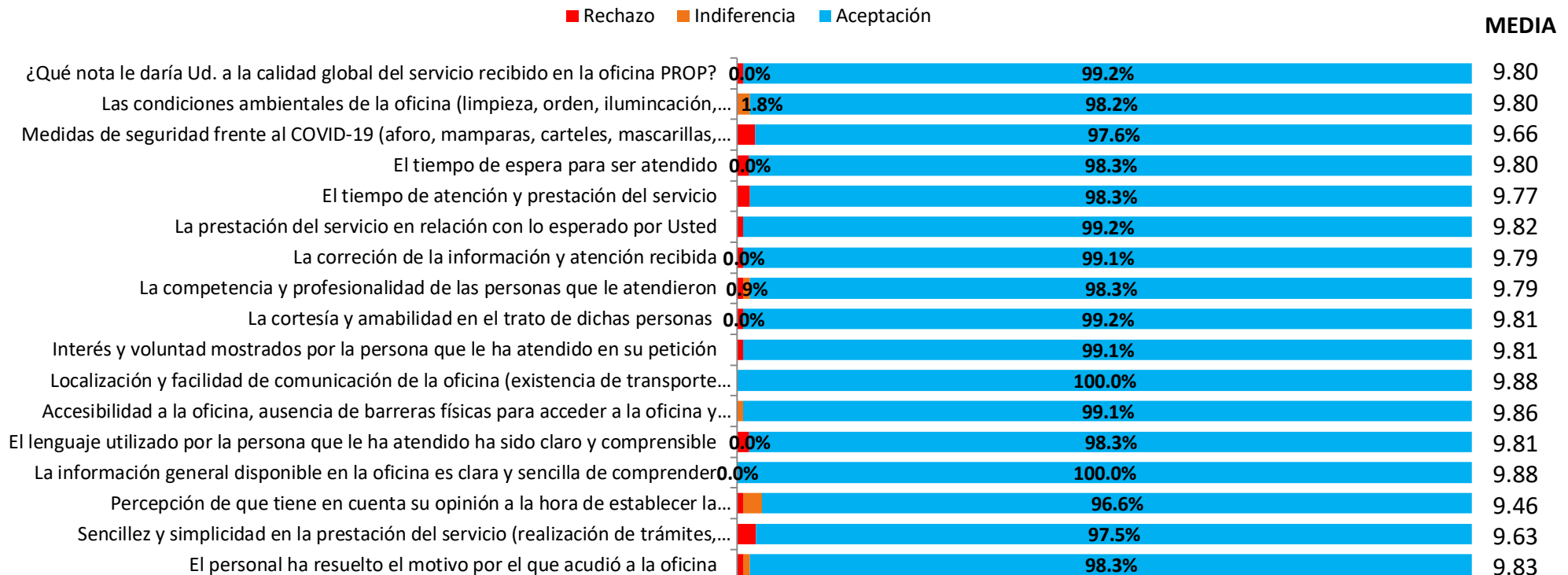


Idioma



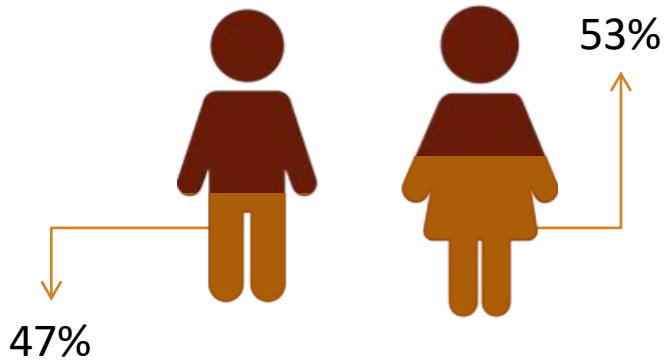
Castellón, PROP Vinaròs

Castellón, PROP Vinaròs

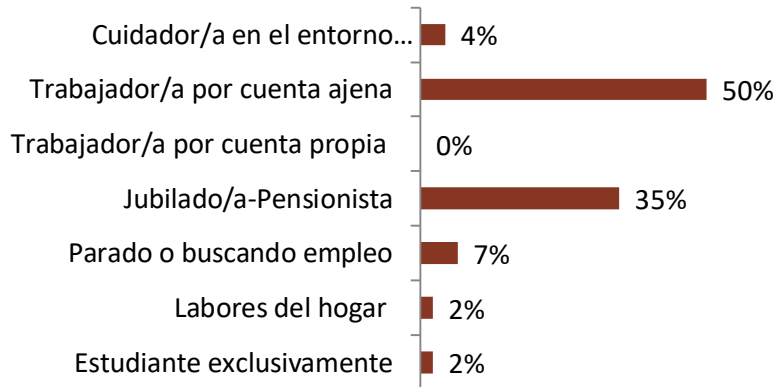


Alicante, PROP Torre de la Generalitat

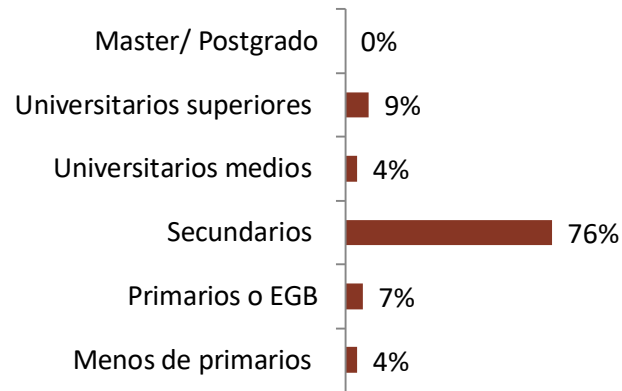
Género



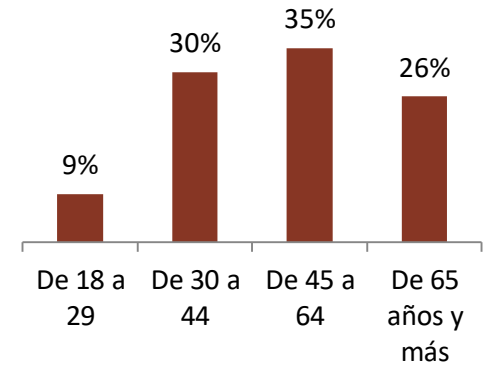
Ocupación



Nivel Educativo



Edad

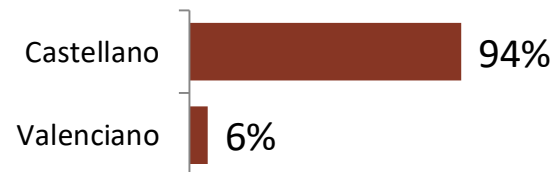


Área de Consulta

- ✓ Mujer e Igualdad
- ✓ Servicios Sociales
- ✓ Justicia

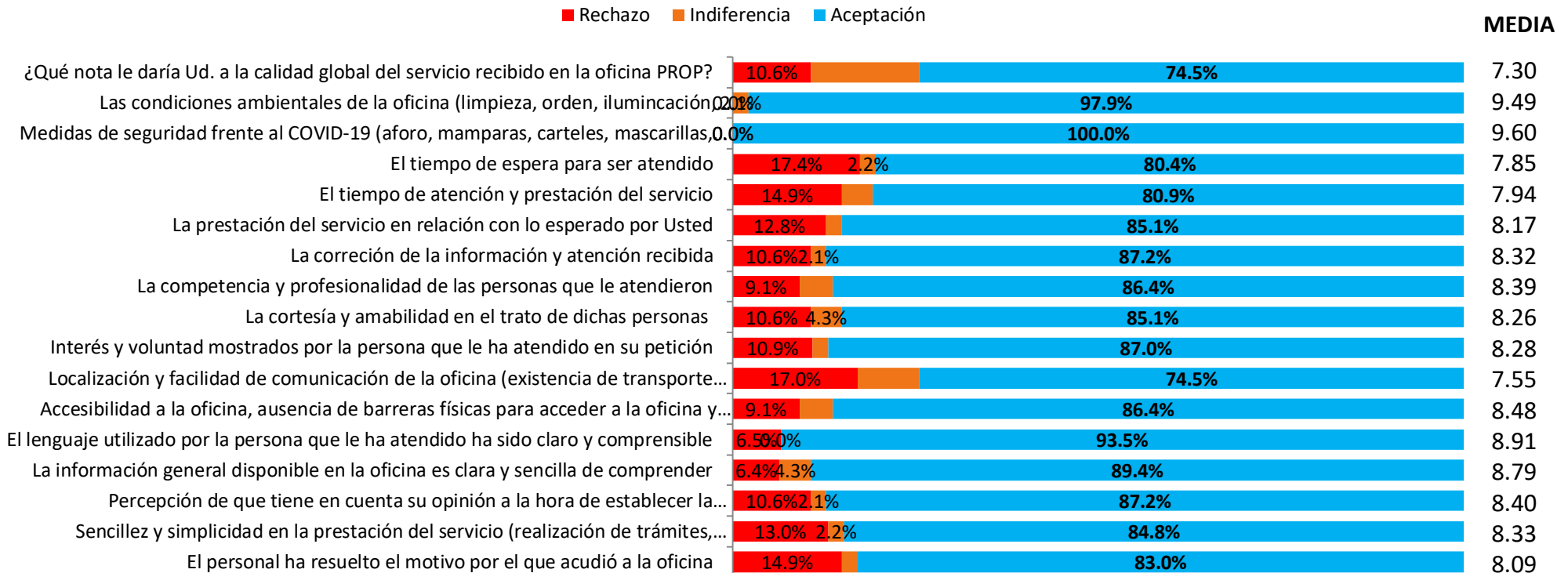


Idioma



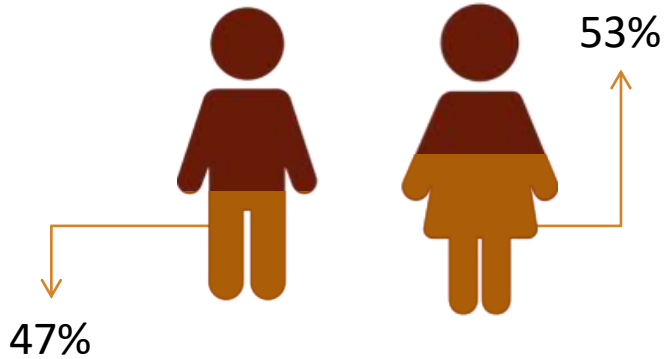
Alicante, PROP Torre de la Generalitat

Alicante, PROP Torre de la Generalitat

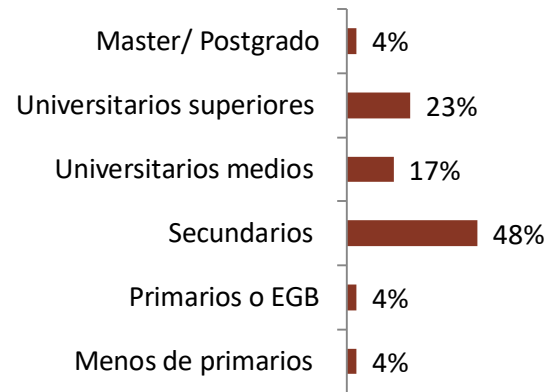


Alicante, PROP Churruca

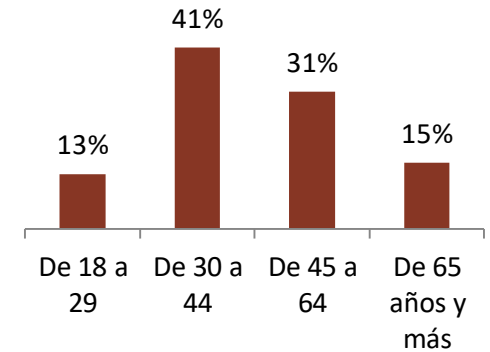
Género



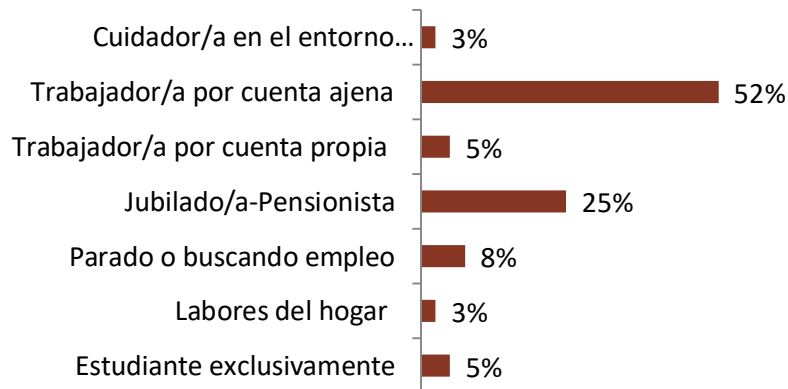
Nivel Educativo



Edad



Ocupación

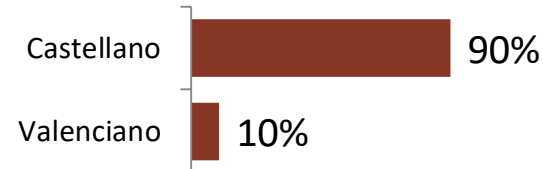


Área de Consulta

- ✓ Servicios Sociales
- ✓ Ocupación pública
- ✓ Urbanismo

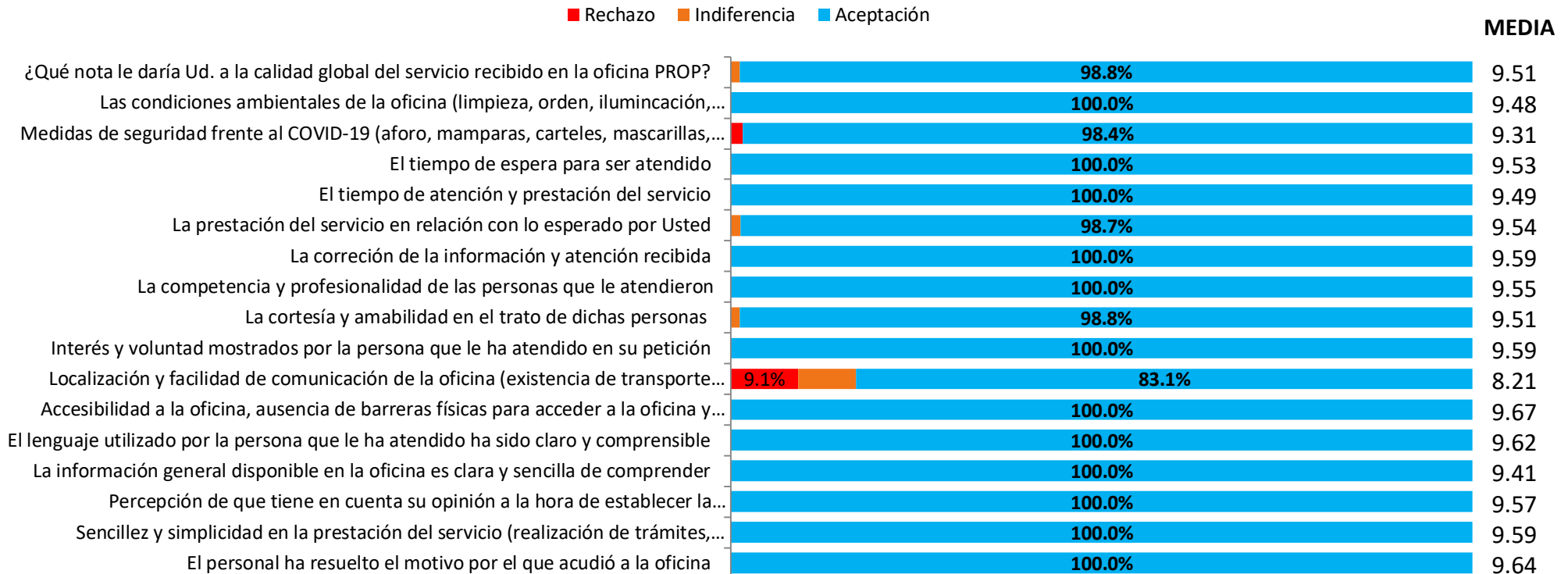


Idioma



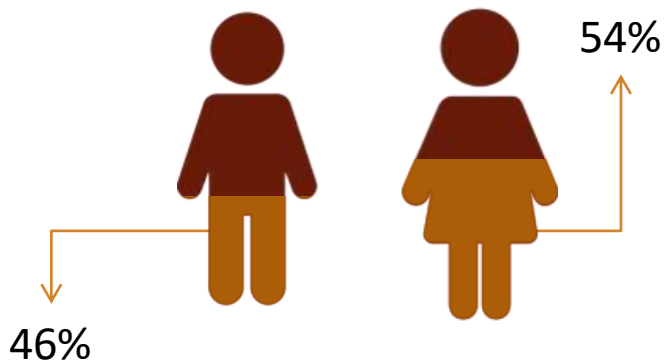
Alicante, PROP Churruca

Alicante, PROP Churruca

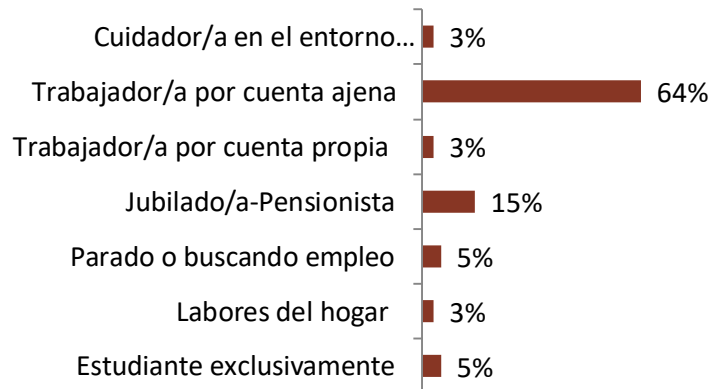


Alicante, PROP Elx

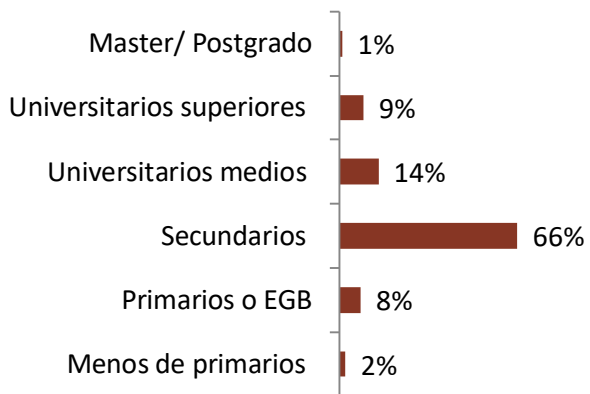
Género



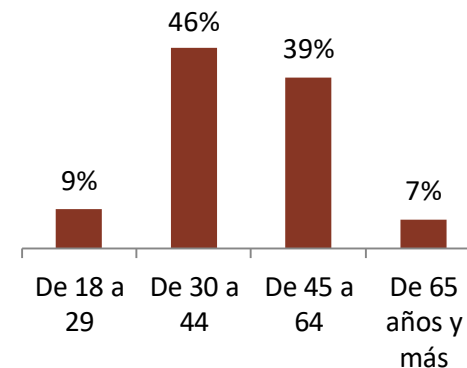
Ocupación



Nivel Educativo



Edad

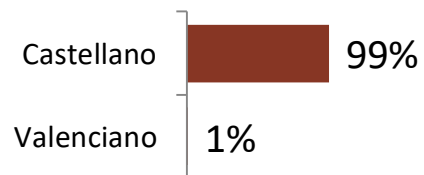


Área de Consulta

- ✓ Servicios Sociales
- ✓ Medioambiente
- ✓ Juventud



Idioma



Alicante, PROP Elx

Alicante, PROP Elx

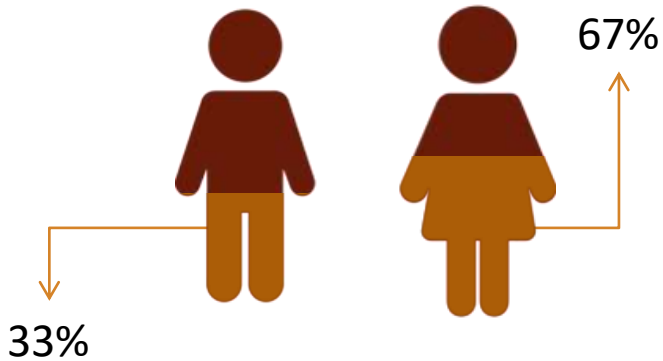
■ Rechazo
 ■ Indiferencia
 ■ Aceptación

MEDIA

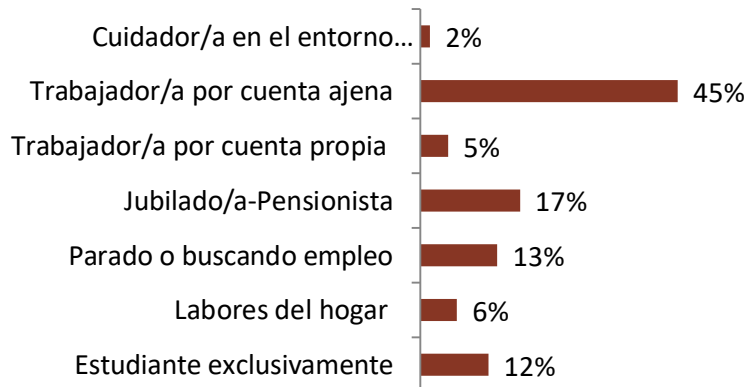


Alicante, PROP Alcoi

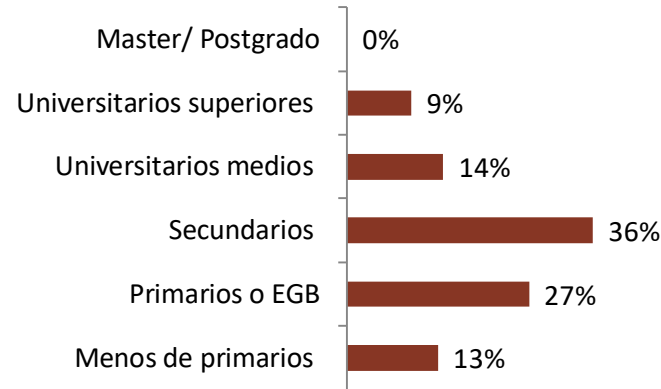
Género



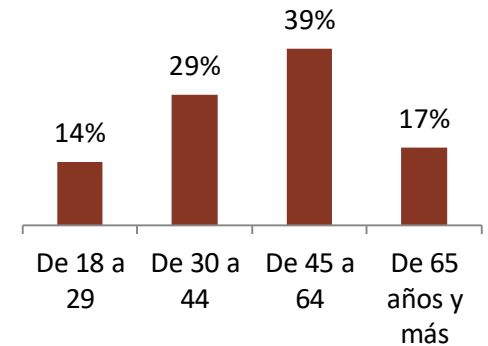
Ocupación



Nivel Educativo



Edad

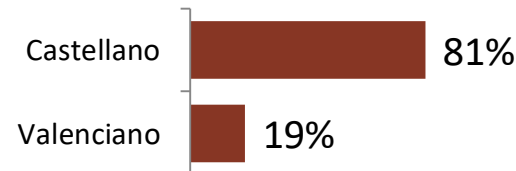


Área de Consulta

- ✓ Protección de datos
- ✓ Servicios Sociales
- ✓ Enseñanza



Idioma

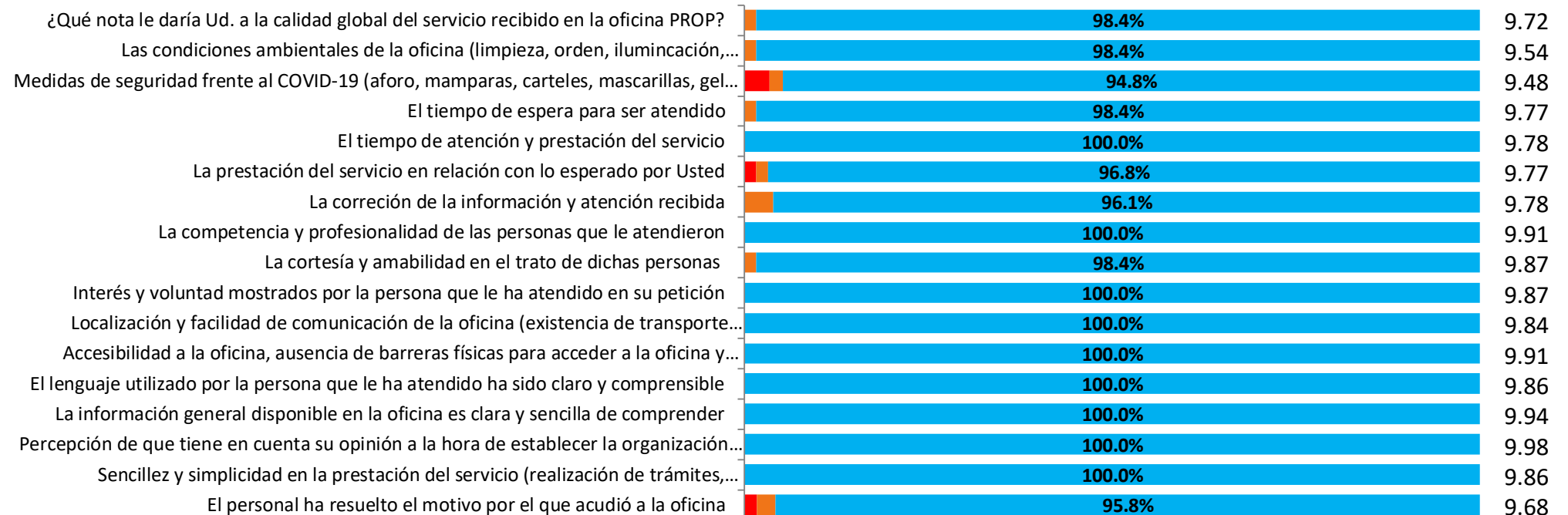


Alicante, PROP Alcoi

Alicante, PROP Alcoi

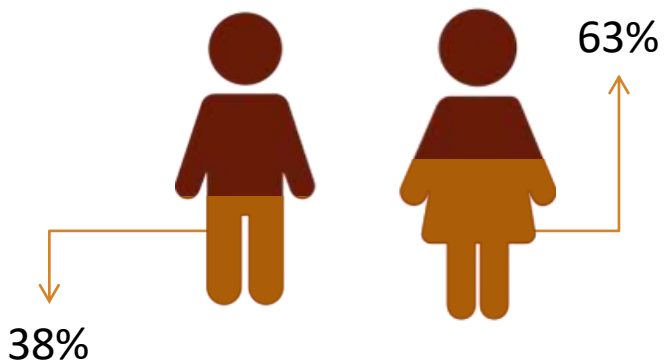
■ Rechazo
 ■ Indiferencia
 ■ Aceptación

MEDIA

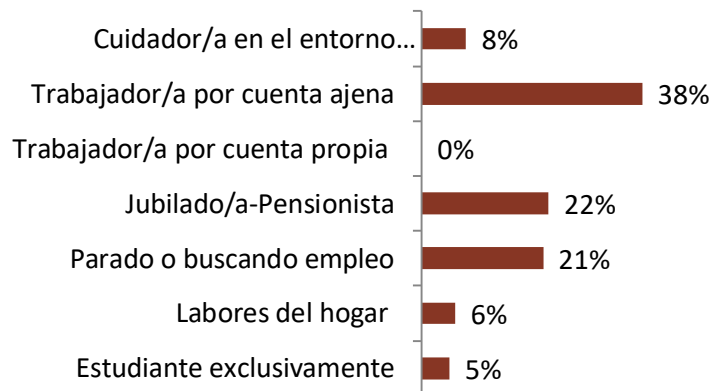


Alicante, PROP Elda

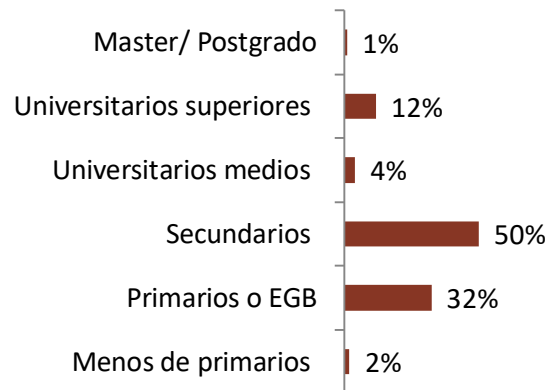
Género



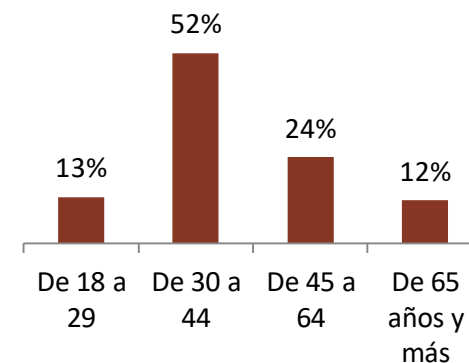
Ocupación



Nivel Educativo



Edad

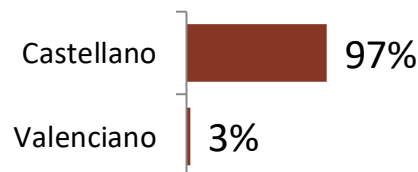


Área de Consulta

- ✓ Servicios Sociales
- ✓ Juventud
- ✓ Vivienda

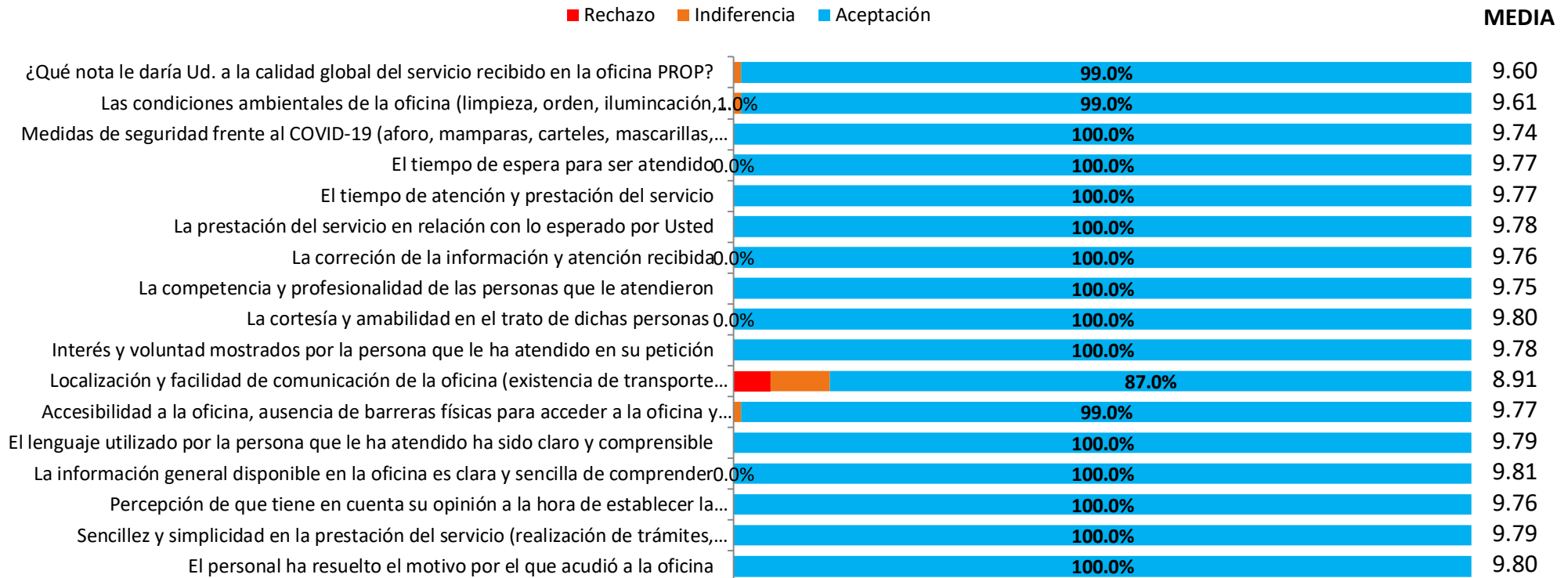


Idioma



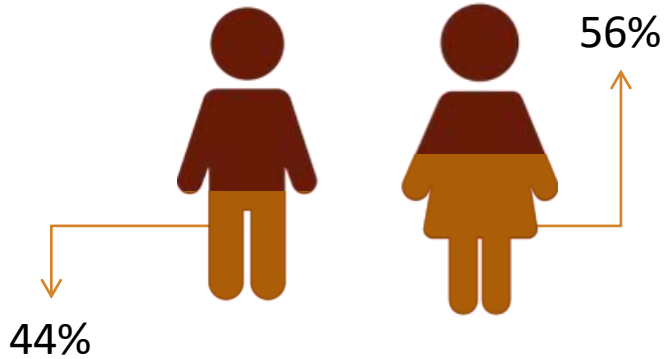
Alicante, PROP Elda

Alicante, PROP Elda

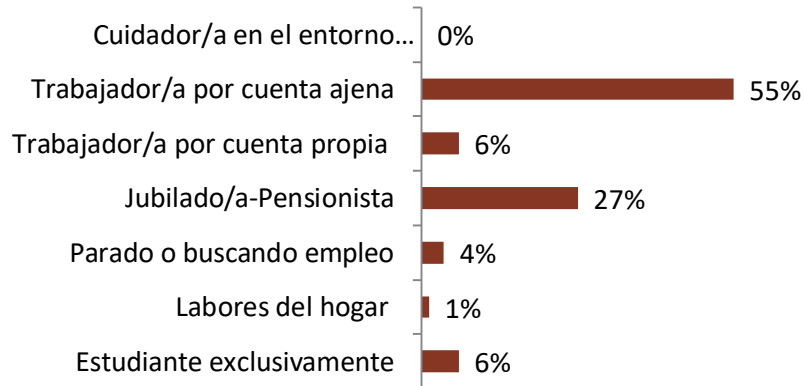


Alicante, PROP Benidorm

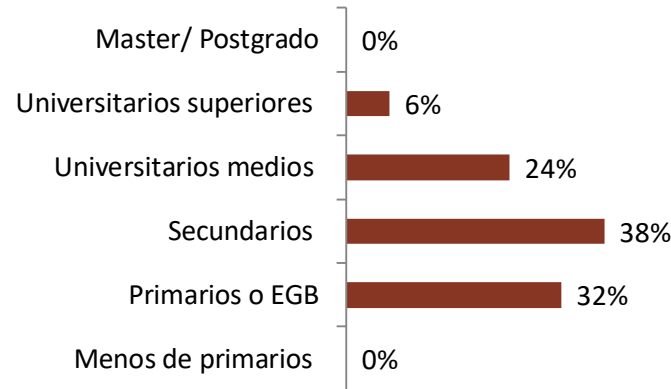
Género



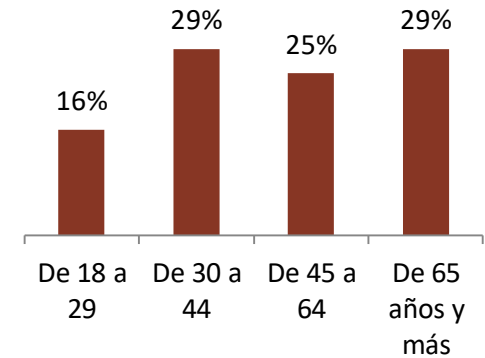
Ocupación



Nivel Educativo



Edad

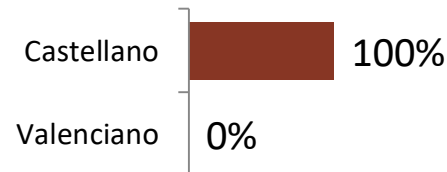


Área de Consulta

- ✓ Protección de datos
- ✓ Vulneración de derechos
- ✓ Ocio y Restauración

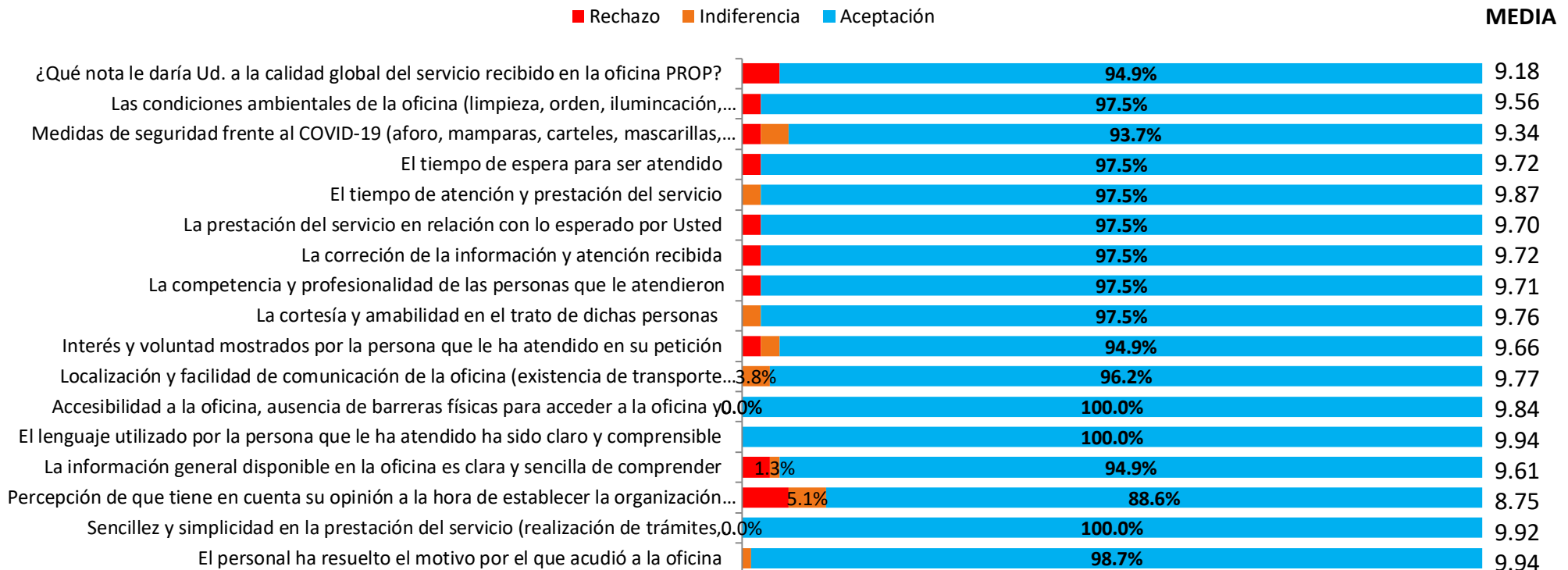


Idioma



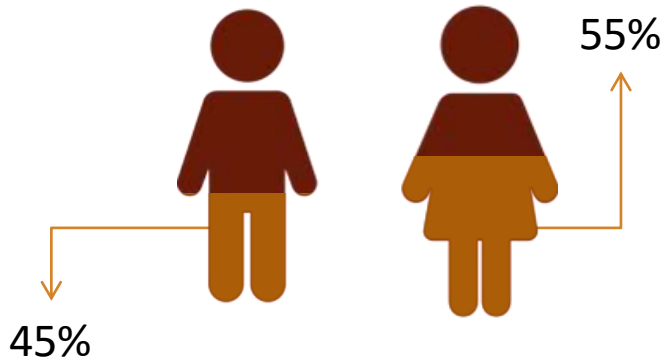
Alicante, PROP Benidorm

Alicante, PROP Benidorm

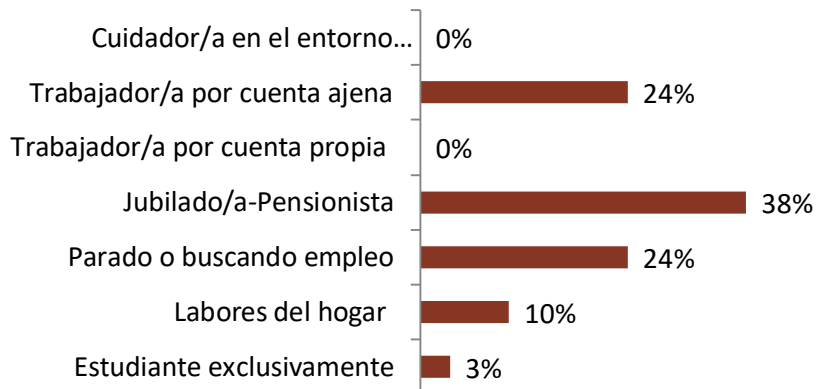


Alicante, PROP Orihuela

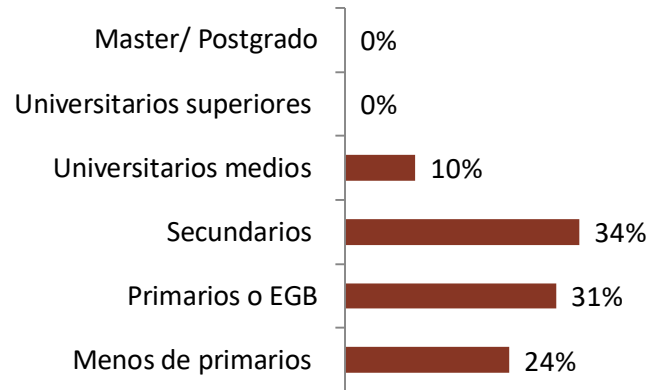
Género



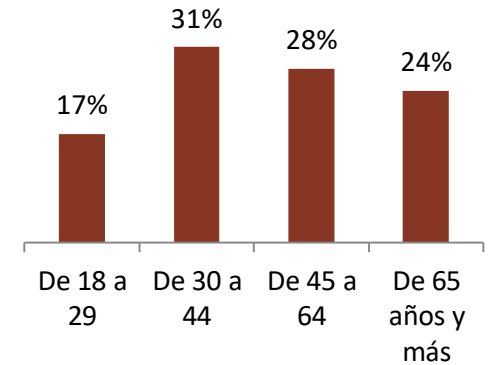
Ocupación



Nivel Educativo



Edad

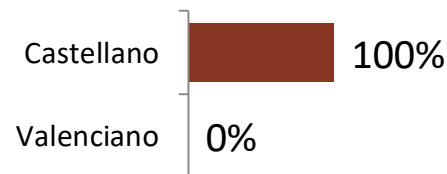


Área de Consulta

- ✓ Servicios Sociales
- ✓ Vivienda
- ✓ Urbanismo

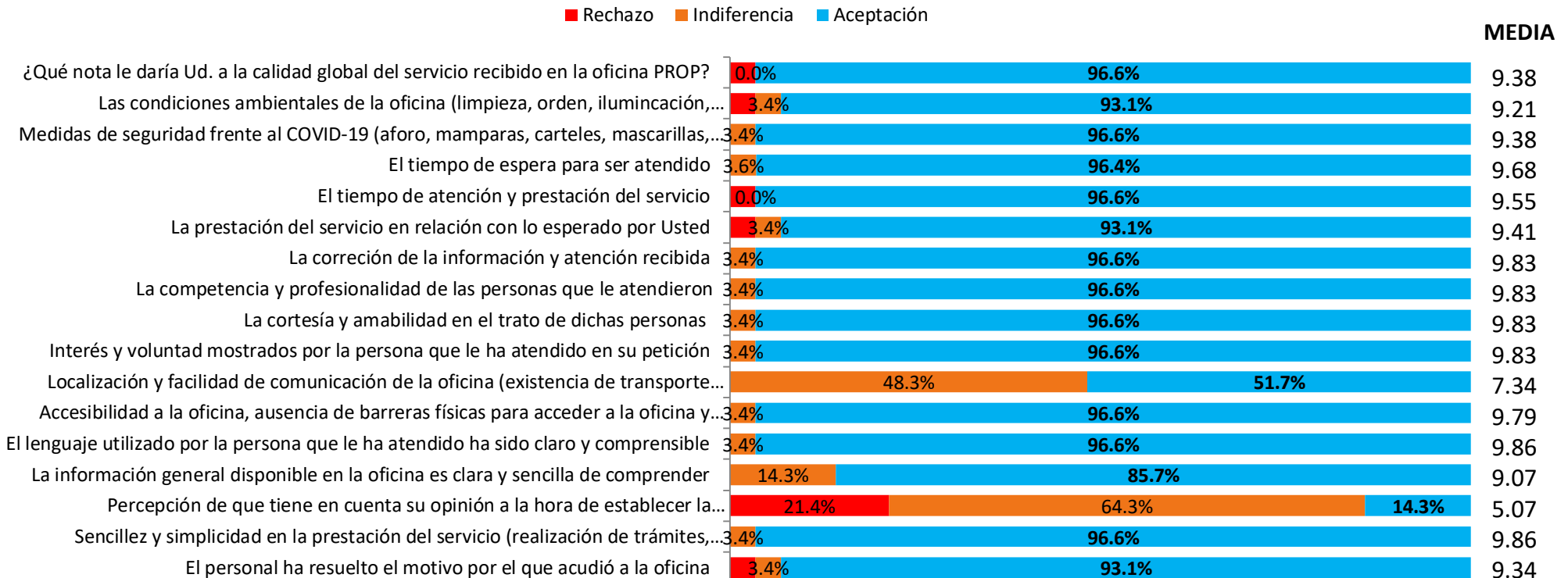


Idioma



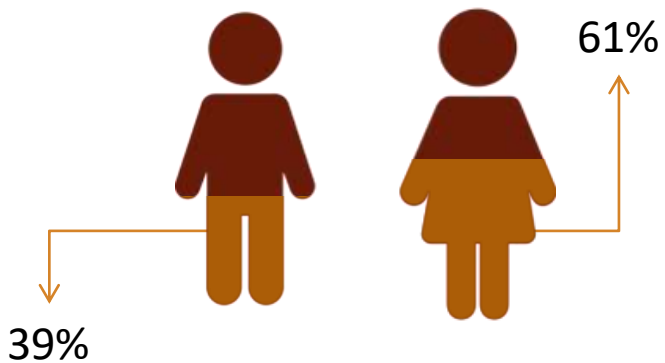
Alicante, PROP Orihuela

Alicante, PROP Orihuela

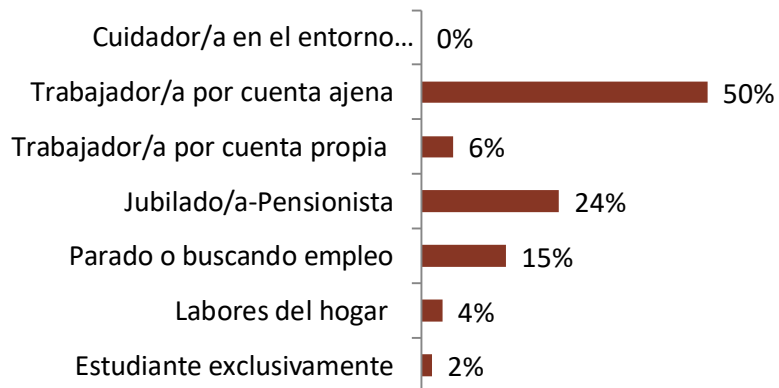


Alicante, PROP Denia

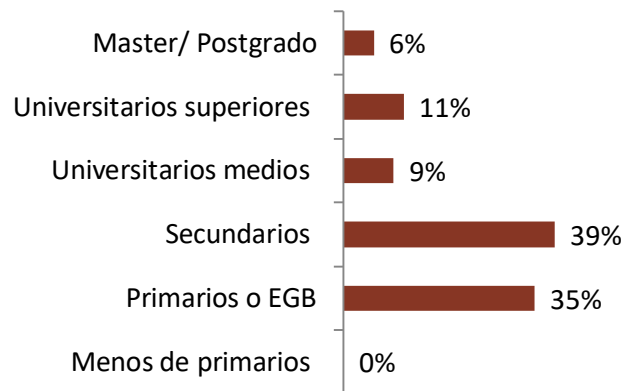
Género



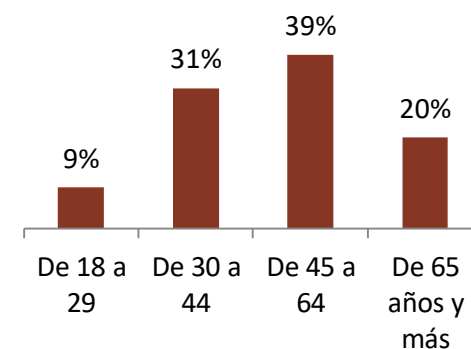
Ocupación



Nivel Educativo



Edad

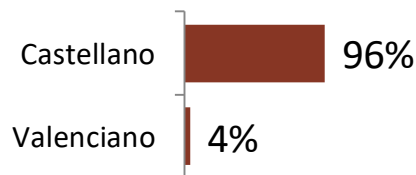


Área de Consulta

- ✓ Protección de datos
- ✓ Servicios Sociales
- ✓ Comercio y Consumo

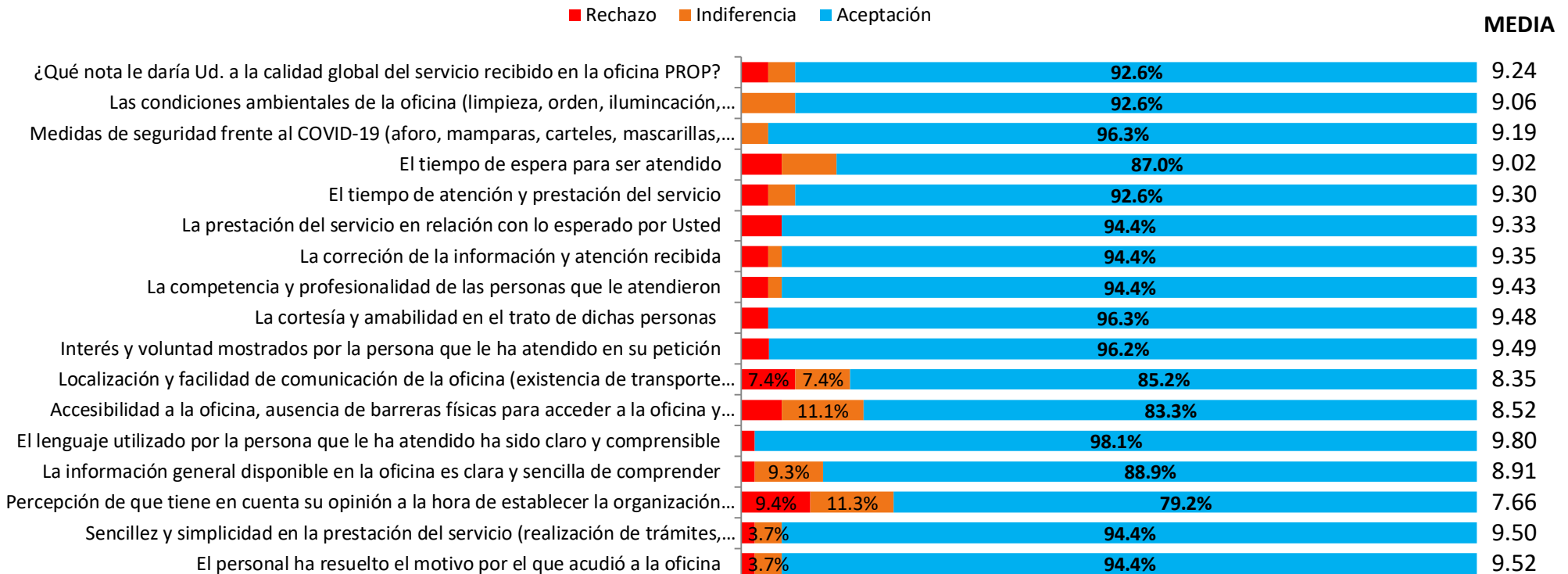


Idioma



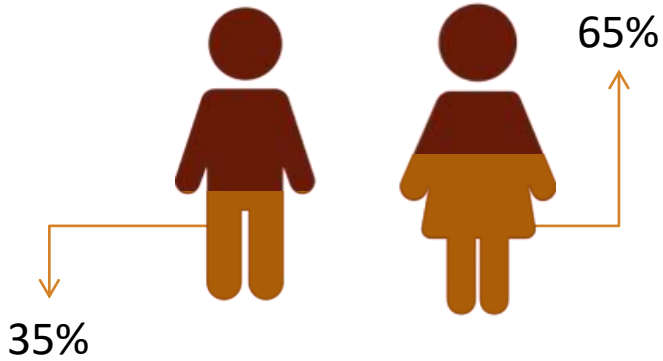
Alicante, PROP Denia

Alicante, PROP Denia

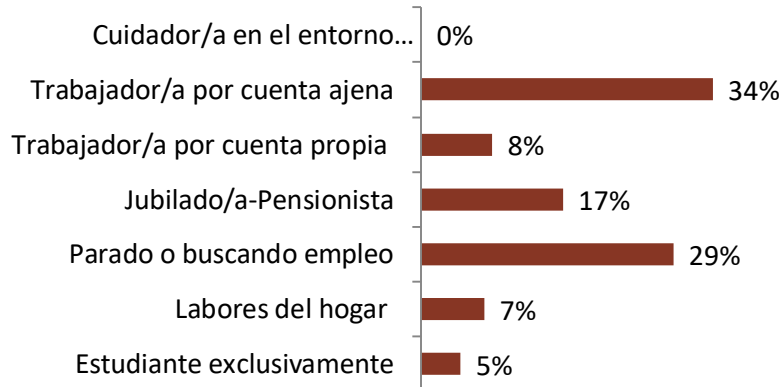


Alicante, PROP Torrevieja

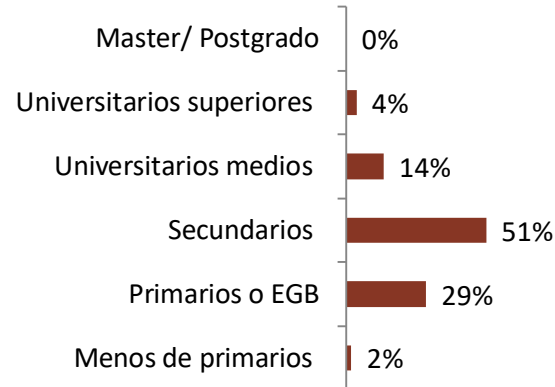
Género



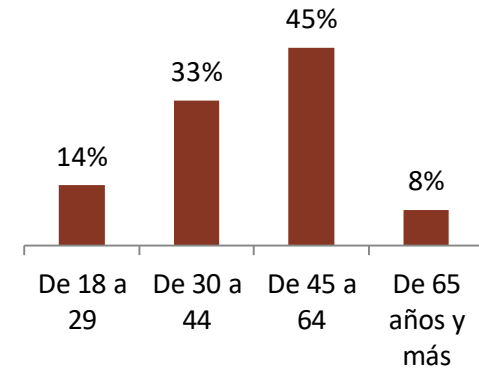
Ocupación



Nivel Educativo



Edad

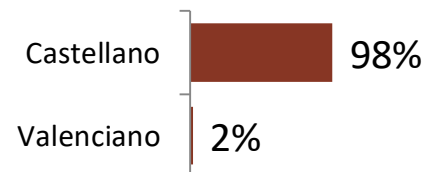


Área de Consulta

- ✓ Servicios Sociales
- ✓ Urbanismo
- ✓ Hacienda



Idioma



Alicante, PROP Torrevieja

Alicante, PROP Torrevieja

■ Rechazo
 ■ Indiferencia
 ■ Aceptación

