

Estudio de Satisfacción Ciudadana



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Participación,
Transparencia, Cooperación
y Calidad Democrática

Diciembre 2022



Contenido

- Introducción
- Objetivos
- Metodología
 - Variables de segmentación
 - Trabajo de campo
- Resultados
 - Perfil de los Usuarios
 - Comportamiento de los Usuarios
 - Nivel de Satisfacción
 - Engagement oficinas PROP
- 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), reforzado con un software de aplicación de encuestas para la recolección de los datos. Y solo a las personas atendidas por funcionarios en las mesas PROP.

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

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
- Informarse sobre expedientes o trámites ya iniciados
- Consultar sobre escritos y/o comunicaciones recibidas
- Presentar quejas, sugerencias o agradecimientos
- Presentar y registrar documentación para la Generalitat
- Presentar y registrar documentación para otras Administraciones Públicas
- Solicitar firma digital o clave electrónica
- Recogida de documentación (formularios, tarjetas, otros documentos)
- Realizar gestiones ADA
- Realizar otras gestiones
- Covid-19

Área de Consulta

Agricultura, Ganadería, Pesca
Comercio y 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
Certificación electrónica y Digitalización

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 2022 ha debido ser adecuado a la nueva normalidad, 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 y a continuación se muestra la distribución de la muestra obtenida con la información de los usuarios del 2022:

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	
14	C	Propia	PROP CASTELLÓN HERMANOS BOU	211	215
15	C	Mixta	PROP SEGORBE	35	34
16	C	Mixta	PROP VILA-REAL	35	53
17	C	Mixta	PROP VINARÒS	126	122
18	A	Propia	PROP ALICANTE TORRE DE LA GENERALITAT	46	47
19	A	Propia	PROP ALICANTE CHURRUCA	76	81
20	A	Propia	PROP ELX	91	92
21	A	Mixta	PROP ALCOI	129	127
22	A	Mixta	PROP ELDA	106	104
23	A	Mixta	PROP BENIDORM FOIETES	83	79
24	A	Mixta	PROP ORIHUELA	61	58
25	A	Mixta	PROP DENIA	46	54
26	A	Mixta	PROP TORREVIEJA	121	109
			TOTAL	2183	2204

La oficina de Castellón Avenida del Mar ha cerrado sus puertas y la Oficina de Alzira en Valencia ha permanecido cerrada durante el estudio, al igual que la oficina de Casa de los Caracoles en Castellón, en este caso por obras.

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 2021.

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

Atención telemática
Cita Previa
Resolución y Experiencia del Usuario
Medios y Canales de atención
Calidad y mejora continua



RESULTADOS

CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

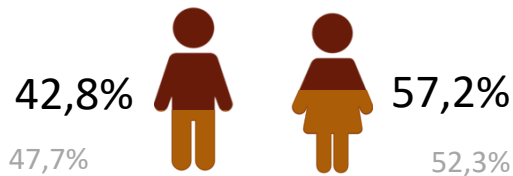
Distribución de los entrevistados por variables sociodemográficas
Perfil sociodemográfico del usuario

Resultados

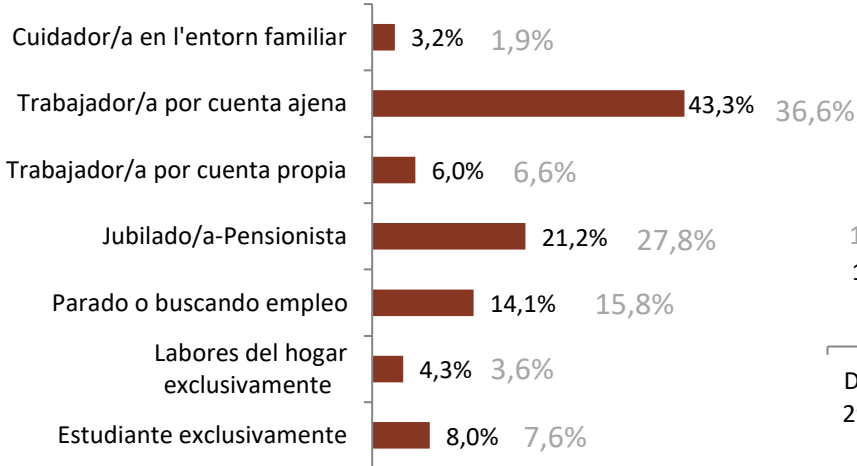
CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Análisis descriptivo de la muestra

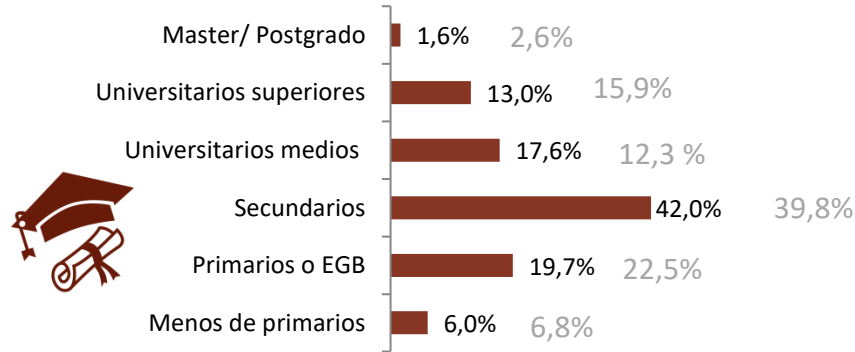
Género



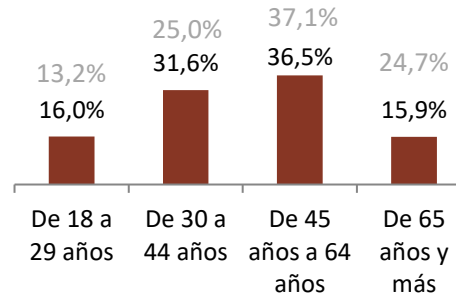
Ocupación



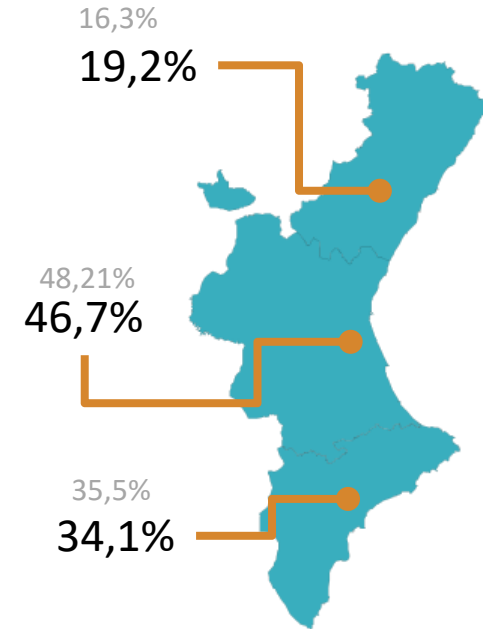
Nivel Educativo



Edad



Provincia

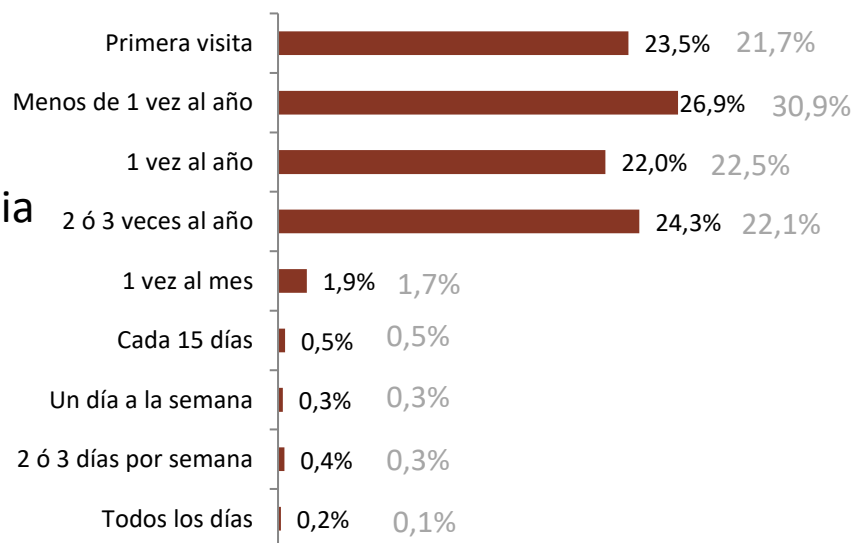


Resumen: más de las mitad de los usuarios de las oficinas PROP son **mujeres**, las personas que utilizan el servicio, en su mayoría tienen **estudios secundarios o superiores**, la mayoría de los usuarios se encuentran en el provincia de **Valencia**, la mayoría de los usuarios encuestados son **trabajadores por cuenta ajena**, y más del 35% de los usuarios **tienen entre 45 y 64 años**.

CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Análisis descriptivo de la muestra

Frecuencia de uso

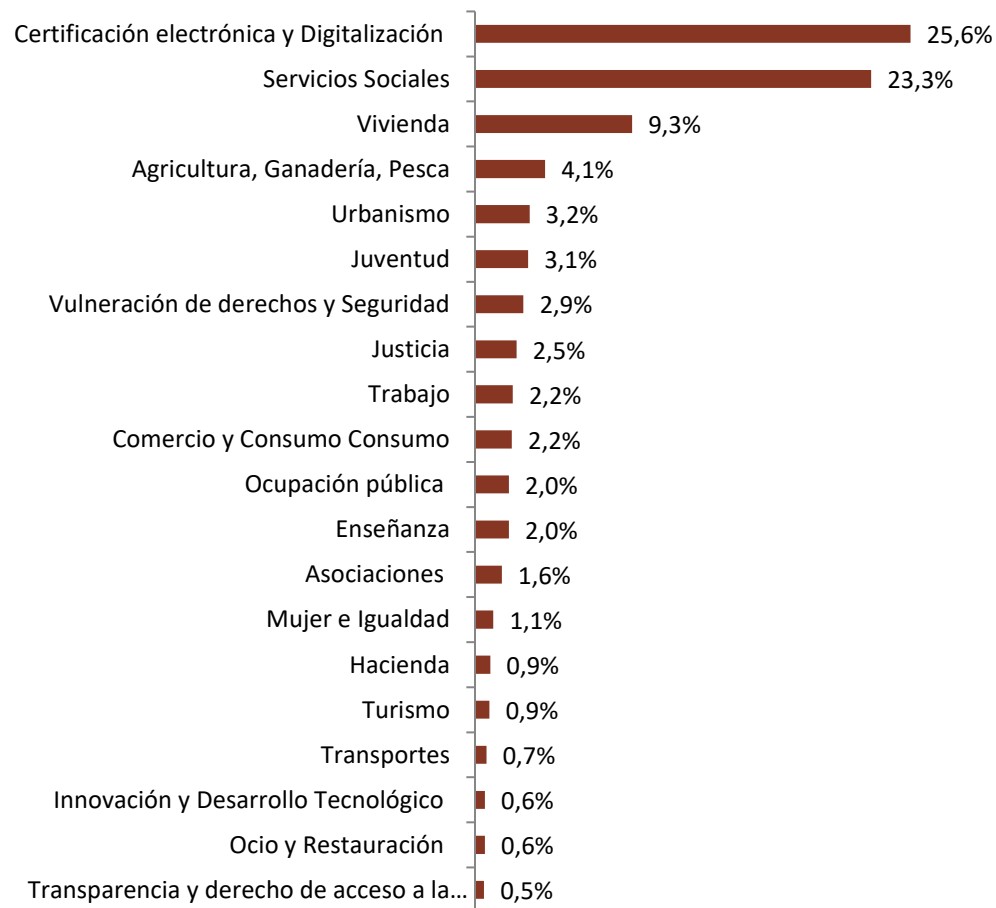


Resumen: la mayoría de los encuestados asisten **2 o 3 veces al año o menos**, las áreas con más consultas y por tanto las más significativas han sido **Protección de datos, Servicios Sociales y Vivienda**.

***Cabe señalar que las áreas de Certificación elect. y Digit.y transparencia están ligados con las motivaciones relacionadas a la firma electrónica y asesoramiento de trámites telemáticos.**



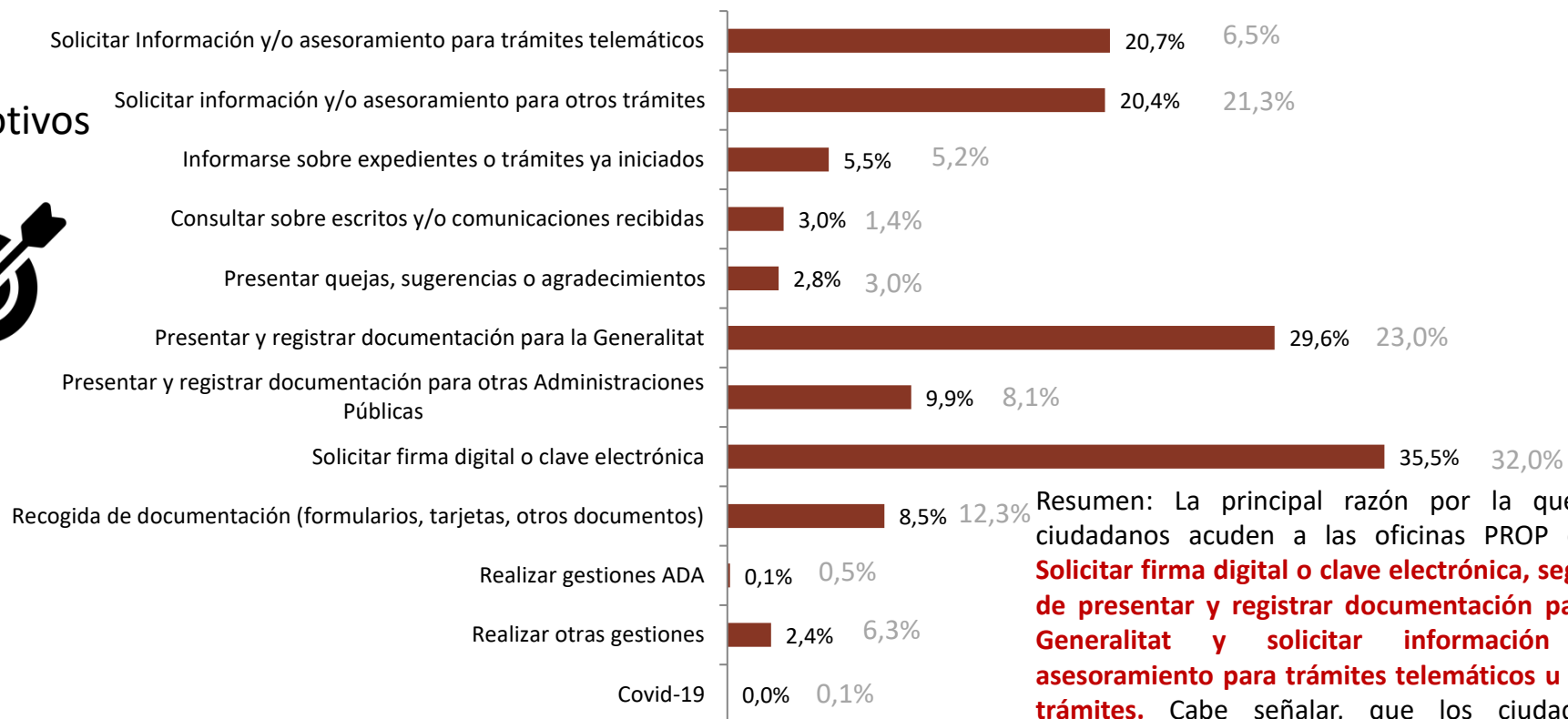
Áreas de consulta



CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Análisis descriptivo de la muestra

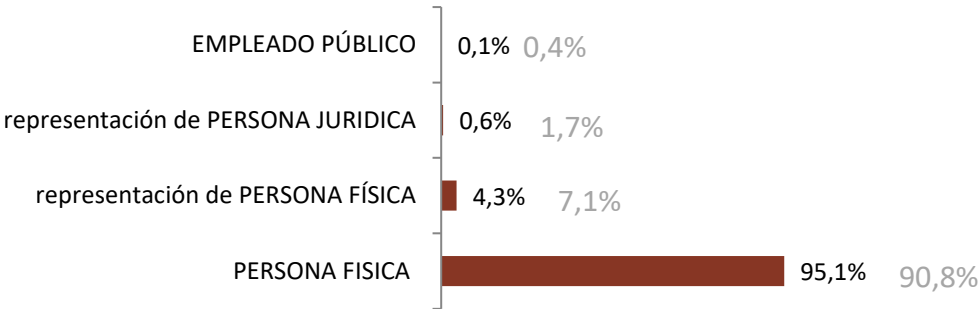
Motivos



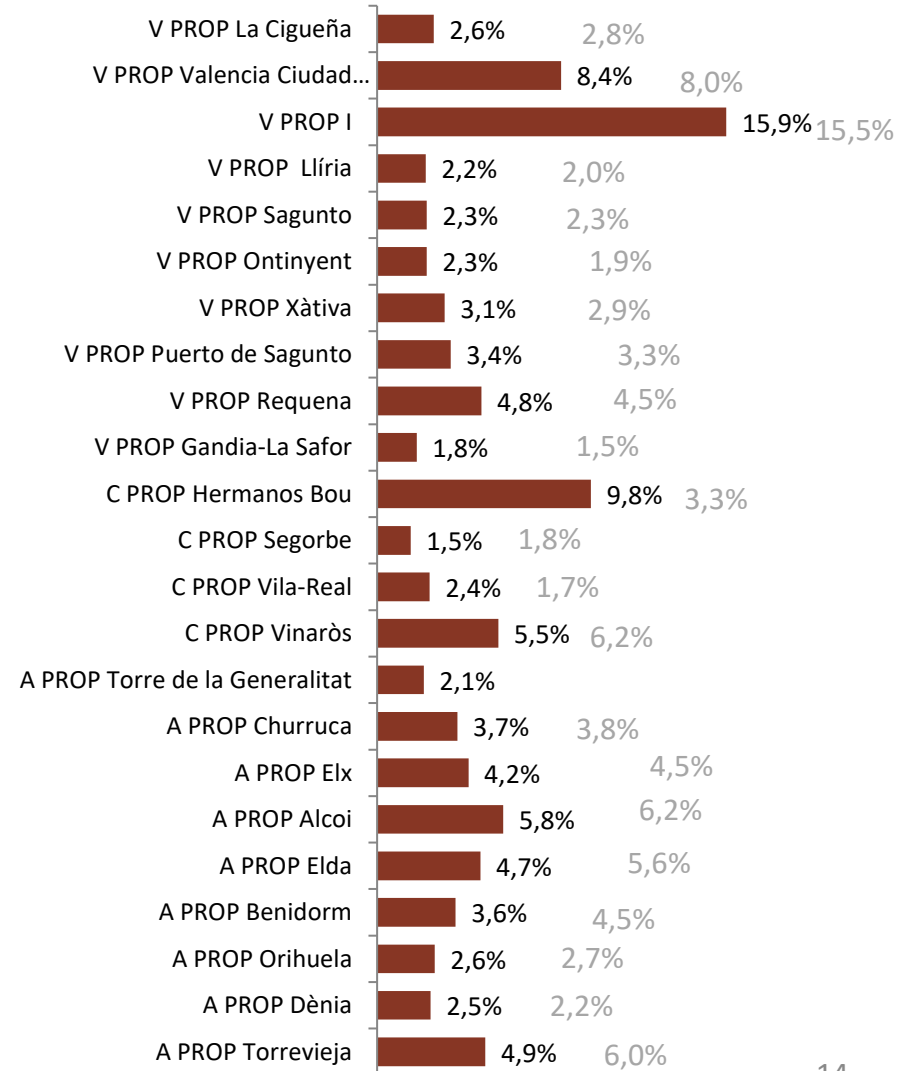
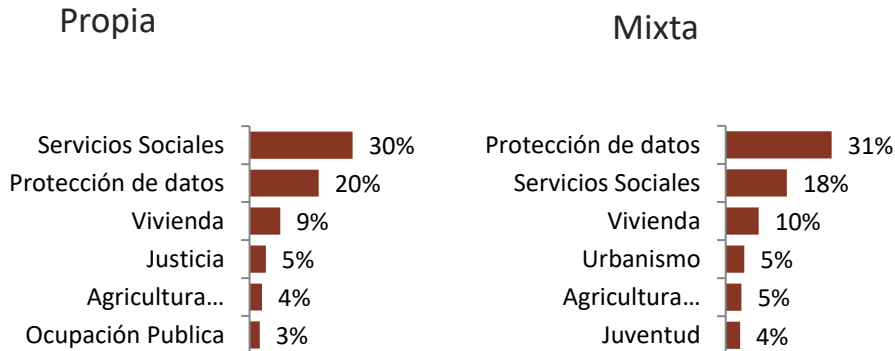
Resumen: La principal razón por la que los ciudadanos acuden a las oficinas PROP es el **Solicitar firma digital o clave electrónica, seguido de presentar y registrar documentación para la Generalitat y solicitar información y/o asesoramiento para trámites telemáticos u otros trámites.** Cabe señalar, 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

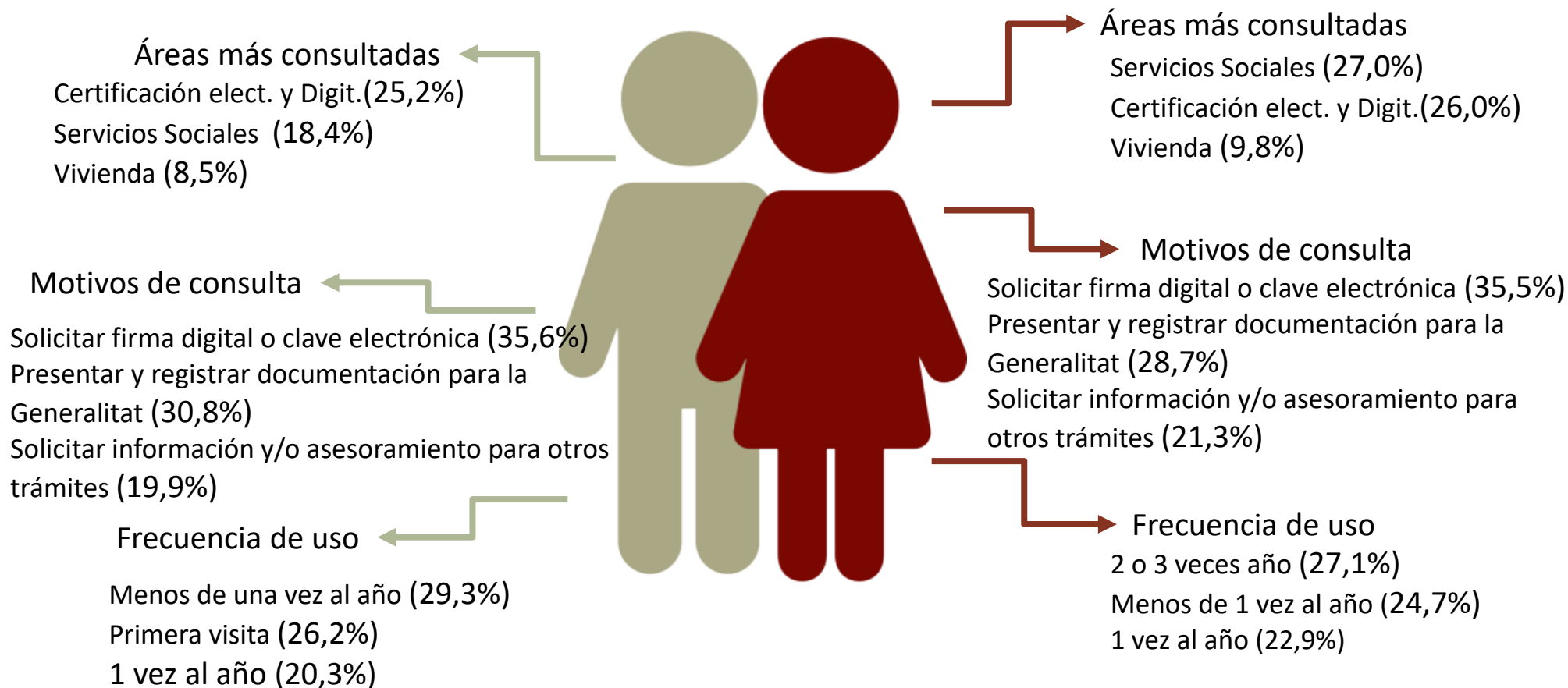


Principales áreas de consulta por tipo de oficina



CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Perfil sociodemográfico: Género



Resultados

CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Perfil sociodemográfico: Edad



Áreas más consultadas

Certificación elect. y Digit. (27,7%)
 Servicios Sociales (18,0%)
 Vulneración de datos (8,4%)

Certificación elect. y Digit. (26,7%)
 Servicios Sociales (24,3%)
 Vivienda (9,9%)

Servicios sociales (36,1%)
 Certificación elect. y Digit. (17,8%)
 Agricultura.. (11,2%)

Motivos de consulta

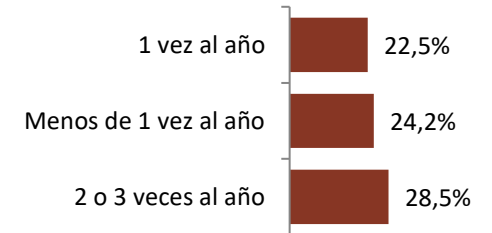
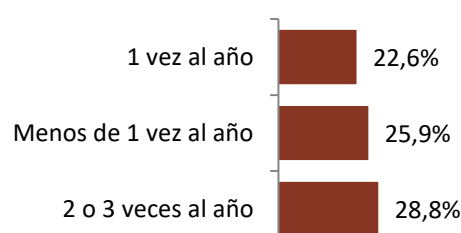
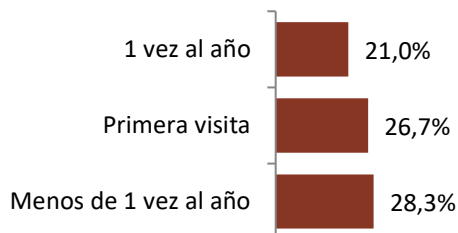


Solicitar firma digital o clave electrónica (43,5%)
 Presentar docs. para la Generalitat (28,6%)
 Asesoramiento trámites telemáticos (18,9%)

Solicitar firma digital o clave electrónica (32,7%)
 Presentar docs. para la Generalitat. (30,3%)
 Asesoramiento trámites telemáticos (21,2%)

Presentar docs. para la Generalitat (30,4%)
 Solicitar para otros trámites (26,9%)
 Asesoramiento trámites telemáticos (23,5%)

Frecuencia de uso




Resultados

CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS


Perfil sociodemográfico: Nivel Educativo


< Primarios

Servicios Sociales (37,1%)
 Certificación elect. y Digit. (23,5%)
 Vivienda (14,4%)

 Solicitar Información y/o asesoramiento para trámites telemáticos (31,8%)


Primarios/EGB

 Servicios Sociales (29,8%)
 Certificación elect. y Digit. (25,9%)
 Vivienda (9,2%)


 Solicitar firma digital o clave electrónica (30,3%)


FP/BUP/COU/ESO

Certificación elect. y Digit. (23,5%)
 Servicios Sociales (22,8%)
 Vivienda (8,9%)


 Solicitar firma digital o clave electrónica (33,7%)


Posgrado

 Certificación elect. y Digit. (33,3%)
 Servicios Sociales (27,8%)
 Vivienda (16,7%)

 Presentar y registrar documentación para la Generalitat (36,1%)


Universitarios Superiores

 Certificación elect. y Digit. (26,1%)
 Servicios Sociales (17,3%)
 Vivienda (7,4%)

 Solicitar firma digital o clave electrónica (41,5%)

Universitarios Medios

Certificación elect. y Digit. (30,6%)
 Servicios Sociales (17,1%)
 Vivienda (9,3%)

 Solicitar firma digital o clave electrónica (44,8%)

CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Perfil sociodemográfico: Ocupación

Áreas más consultadas

Estudiante
 Certificación elect. y Digit.(38,9%)
 Juventud (12,0%)
 Servicios Sociales (10,3%)

Labores del hogar
 Servicios sociales (36,2%)
 Certificación elect. y Digit.(34,0%)
 Vivienda (12,8%)

Parado/ Buscando empleo
 Servicios Sociales (33,1%)
 Certificación elect. y Digit.(17,9%)
 Vivienda (6,5%)

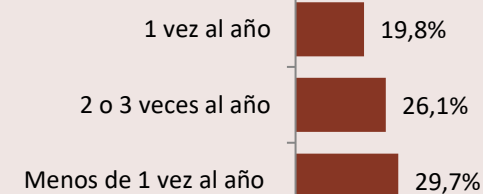
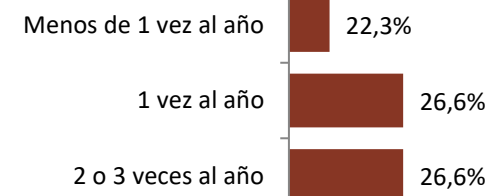
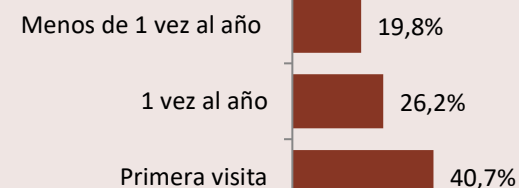
Motivos de consulta

- Solicitar firma digital o clave electrónica (55,4%)
- Presentar doc. para la Generalitat (20,6%)
- Información y/o asesoramiento para trámites telemáticos (14,3%)




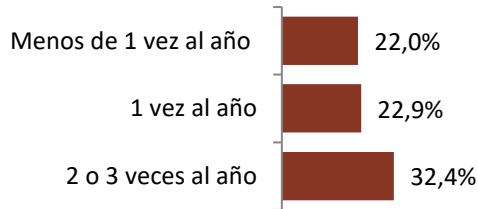
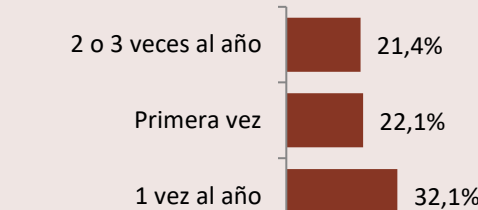
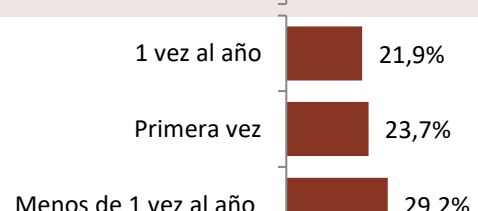
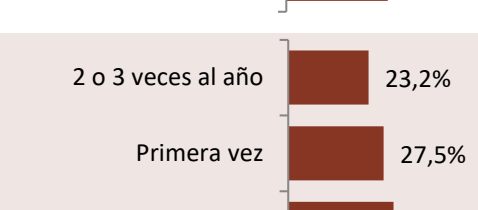
- Solicitar firma digital o clave electrónica (33,0%)
- Información y/o asesoramiento para trámites telemáticos (26,6%)
- Solicitar información otros trámites (22,3%)

- Presentar doc. para la Generalitat (30,5%)
- Solicitar firma digital o clave electrónica (29,5%)
- Solicitar información otros trámites (22,7%)

Frecuencia de uso

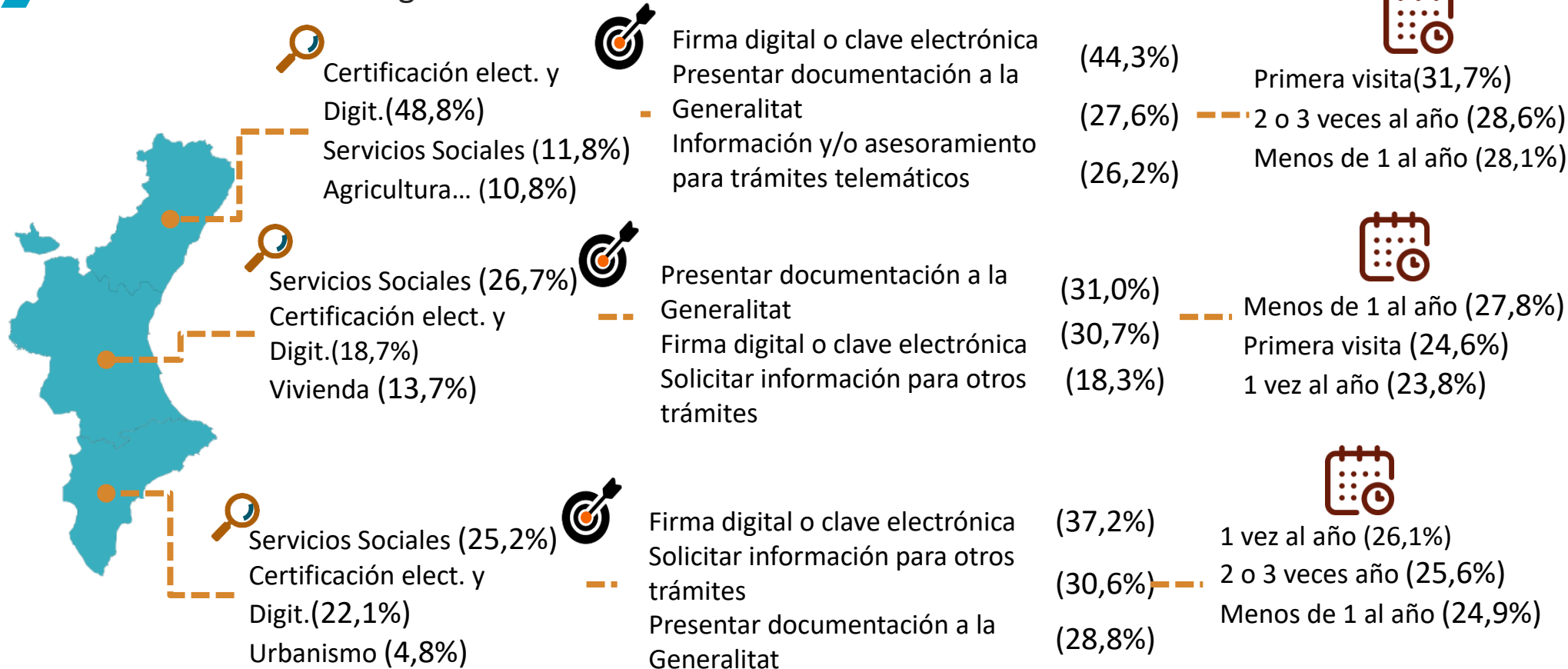


Resultados

	Áreas más consultadas 	Motivos de consulta 	Frecuencia de uso 
Jubilad@ Pensionista	Servicios Sociales (40,4%) Protección de dat. (14,4%) Vivienda (9,0%)	<ul style="list-style-type: none"> ● Presentar doc. para la Generalitat (33,8%) ● Solicitar información otros trámites (27,3%) ● Información y/o asesoramiento para trámites telemáticos (22,6%) 	
Trabajador por cuenta propia	Certificación elect. y Digit.(35,1%) Problemática en tramitación digital (9,2%) Servicios Sociales (8,4%)	<ul style="list-style-type: none"> ● Firma digital o clave electrónica (42,7%) ● Presentar doc. para la Generalitat (28,2%) ● Información y/o asesoramiento para trámites telemáticos (21,4%) 	
Trabajador por cuenta ajena	Certificación elect. y Digit.(29,8%) Servicios Sociales (15,1%) Vivienda (11,0%)	<ul style="list-style-type: none"> ● Firma digital o clave electrónica (41,4%) ● Documentación para la Generalitat (30,9%) ● Información y/o asesoramiento para trámites telemáticos (20,8%) 	
Cuidador entorno familiar	Servicios Sociales (23,2%) Protección de dat. (17,4%) Vivienda (13,0%)	<ul style="list-style-type: none"> ● Firma digital o clave electrónica (40,6%) ● Información y/o asesoramiento para trámites telemáticos (29,0%) ● Solicitar información otros trámites (26,1%) 	

CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Perfil sociodemográfico: Provincia





RESULTADOS

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Áreas de consulta

Motivos de consulta

Frecuencia de uso del servicio

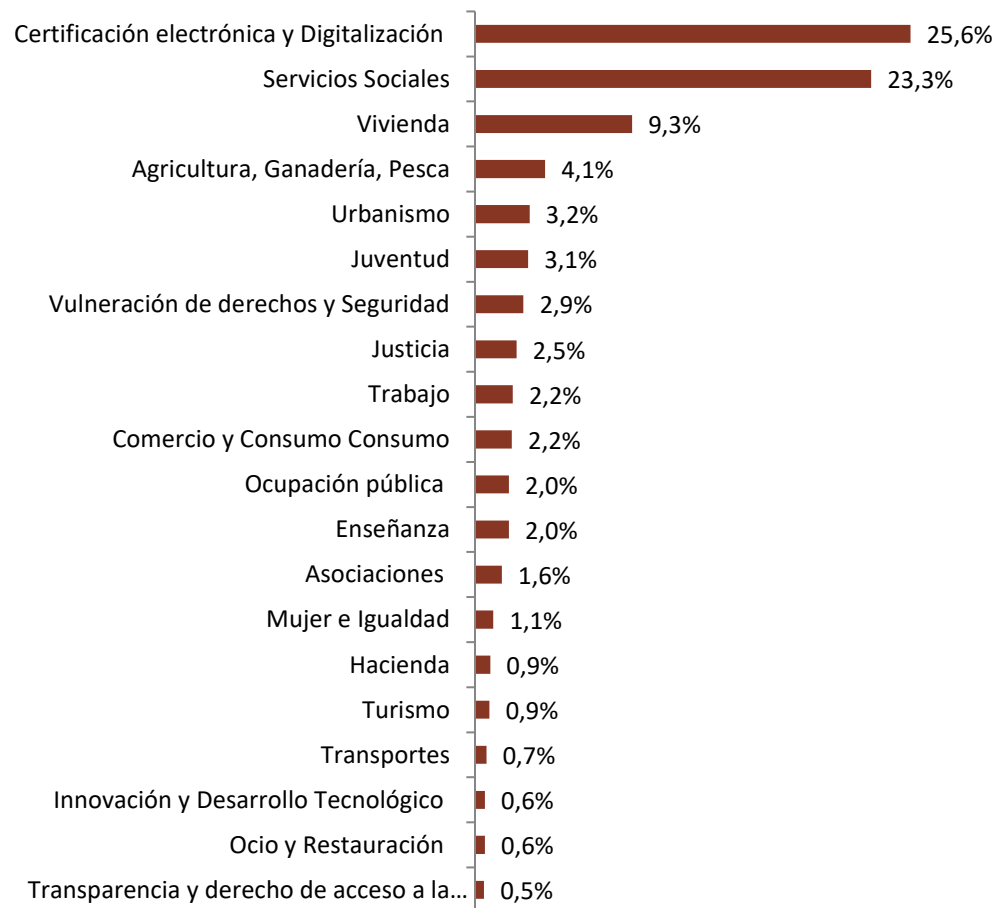
COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Áreas de consulta

Certificación electrónica y digitalización es la **principal área de consulta**, ya que más del 25% de las visitas solicitan información sobre esta área, en segundo lugar **Servicios Sociales**, seguida de **Vivienda**.

En comparación con inicios del 2022, son las mismas áreas las mayormente consultadas.

El perfil de los ciudadanos visitan las oficinas para realizar consultas de **Certificación electrónica y digitalización** .es de mayoritariamente **mujeres**, la edad con mayor representatividad es de entre **45 y 64 años de edad**, los **estudios secundarios** en cuanto a la ocupación son en su mayoría **trabajadores por cuenta ajena** y la frecuencia de asistencia de estos usuarios es de **menos de una vez al año o 1 vez al año**. Y el motivo principal es para **Solicitar firma digital y clave electrónica seguido de Consultas sobre escritos y/o comunicaciones recibidas**.



COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Áreas de consulta

	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	Posgrado	Estudiante	Labores del hogar	Parado o buscando empleo	Jubilado/a Pensionista	Cuenta propia	Cuenta ajena	Cuidado r/a en el entorno familiar
Certificació electrònica i Digitalització / Certificación electrónica y Digitalización	25,6%	26,0%	25,2%	33,6%	24,7%	26,7%	17,8%	23,5%	25,9%	23,5%	30,6%	26,1%	33,3%	38,9%	34,0%	17,9%	14,4%	35,1%	29,8%	17,4%
Serveis Socials. / Servicios Sociales	23,3%	27,0%	18,4%	11,4%	21,4%	24,3%	36,1%	37,1%	29,8%	22,8%	17,1%	17,3%	27,8%	10,3%	36,2%	33,1%	40,4%	8,4%	15,1%	23,2%
Habitatge / Vivienda	9,3%	9,8%	8,5%	5,7%	9,8%	9,9%	10,3%	14,4%	9,2%	8,9%	9,3%	7,4%	16,7%	4,6%	12,8%	6,5%	9,0%	6,9%	11,0%	13,0%
Agricultura, ramaderia, pesca / Agricultura, Ganadería, Pesca	4,1%	1,6%	7,5%	2,3%	2,5%	3,4%	11,2%	12,1%	6,7%	2,8%	2,8%	2,8%	2,8%	1,1%	4,3%	1,3%	8,4%	9,2%	3,2%	0,0%
Urbanisme / Urbanismo	3,2%	3,3%	3,2%	1,1%	2,9%	4,1%	4,0%	3,8%	2,8%	3,3%	4,7%	1,1%	8,3%	0,6%	2,1%	1,0%	4,1%	7,6%	3,4%	5,8%
Joventut / Juventud	3,1%	3,0%	3,3%	11,4%	3,0%	0,7%	0,6%	1,5%	0,9%	4,6%	2,3%	3,2%	5,6%	12,0%	2,1%	3,2%	0,4%	0,0%	3,4%	1,4%
Vulneració de drets i Seguretat / Vulneración de derechos y Seguridad	2,9%	2,9%	2,8%	2,6%	2,6%	3,5%	2,3%	0,8%	2,3%	3,0%	3,4%	2,5%	11,1%	2,3%	2,1%	2,6%	1,9%	9,2%	2,3%	5,8%
Justícia / Justicia	2,5%	2,5%	2,3%	3,1%	3,6%	2,0%	0,6%	0,8%	1,6%	2,4%	4,1%	2,5%	0,0%	1,1%	2,1%	2,9%	1,3%	6,9%	2,6%	0,0%
Treball/ Trabajo	2,2%	2,3%	2,1%	1,1%	2,2%	3,1%	1,1%	1,5%	2,3%	2,3%	1,3%	3,9%	0,0%	0,6%	2,1%	5,8%	0,9%	3,8%	1,8%	2,9%
Comerç i consum / Comercio Consum / Comercio y Consumo Consumo	2,2%	1,9%	2,5%	0,3%	1,9%	3,1%	2,6%	2,3%	3,5%	1,2%	3,4%	1,8%	2,8%	0,0%	1,1%	1,9%	3,2%	4,6%	2,0%	1,4%
Ocupació pública/ Ocupación pública	2,0%	1,9%	2,1%	2,0%	2,5%	2,4%	0,0%	0,0%	0,7%	2,4%	1,8%	3,9%	2,8%	2,3%	0,0%	2,9%	0,6%	0,0%	2,9%	0,0%
Ensenyament / Enseñanza	2,0%	2,6%	1,2%	3,4%	2,6%	1,5%	0,6%	0,8%	0,5%	2,3%	2,8%	2,8%	2,8%	6,9%	1,1%	3,2%	0,6%	0,8%	1,7%	1,4%
Associacions / Asociaciones	1,6%	1,2%	2,1%	0,9%	1,7%	1,6%	2,0%	1,5%	0,9%	1,7%	1,6%	2,1%	2,8%	0,6%	1,1%	1,3%	1,9%	0,0%	1,4%	10,1%
Dona i igualtat / Mujer e Igualdad	1,1%	1,4%	0,6%	0,3%	0,9%	1,6%	1,1%	1,5%	0,5%	1,7%	0,3%	0,7%	2,8%	0,6%	0,0%	1,6%	1,7%	0,0%	1,0%	1,4%
Hisenda / Hacienda	0,9%	1,0%	0,8%	0,6%	1,3%	1,0%	0,3%	0,0%	0,2%	1,1%	1,6%	1,1%	0,0%	0,6%	0,0%	1,6%	0,4%	3,1%	0,8%	0,0%
Turisme / Turismo	0,9%	1,0%	0,7%	0,6%	0,6%	0,7%	1,7%	0,0%	0,7%	1,0%	1,6%	0,0%	2,8%	0,0%	1,1%	0,0%	1,5%	0,0%	1,2%	0,0%
Transports / Transportes	0,7%	0,7%	0,6%	0,9%	0,4%	0,4%	1,7%	0,0%	0,2%	0,9%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	1,5%	0,0%	0,7%	0,0%
Innovació desenvolupament tecnològic / Innovación y Desarrollo Tecnológico	0,6%	0,2%	1,2%	0,9%	0,6%	0,5%	0,6%	0,8%	0,2%	1,0%	0,3%	0,4%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,6%	0,8%	0,8%	0,0%
Oci i Restauració /Ocio y Restauración	0,6%	0,9%	0,2%	0,3%	0,1%	0,2%	2,6%	2,3%	1,8%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,3%	1,9%	0,0%	0,1%	1,4%

Unidad. Porcentajes

Diferencias significativas en 2022
 Superior/**Inferior** al total

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Áreas de consulta

	TOTAL	Solicitar información y/o asesoramiento para trámites telemáticos	Solicitar información y/o asesoramiento para otros trámites	Informarse sobre expedientes o trámites iniciados	Consultar sobre escritos y/o comunicaciones recibidas	Presentar quejas, sugerencias o agradecimientos	Presentar y registrar documentación para la Generalitat	Presentar y registrar documentación para otras Administraciones Públicas	Registrar y firmar documento digital o electrónico	Solicitar firma digital o electrónica	Recogida de documentación (formularios, tarjetas, otros documentos)	Realizar gestiones ADA	Realizar otras gestiones	Covid-19	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	Con menor frecuencia, menos de 1 vez al año	Esta es mi primera visita
BASE		138	449	110	29	64	485	170	676	259	11	133	2	2	6	6	11	35	466	474	653	458	
Certificació electrònica i Digitalització / Certificación electrónica y Digitalización	25,6%	17,5%	5,8%	11,6%	19,4%	3,3%	8,0%	10,0%	58,7%	9,1%	0,0%	13,5%	0,0%	0,0%	0,0%	14,3%	0,0%	4,8%	15,3%	29,4%	31,3%	29,9%	
Serveis Socials. / Servicios Sociales	23,3%	27,6%	37,3%	28,9%	23,9%	19,7%	39,4%	36,1%	1,9%	37,4%	0,0%	36,5%	0,0%	75,0%	22,2%	42,9%	60,0%	47,6%	35,4%	17,5%	21,7%	15,3%	
Habitatge / Vivienda	9,3%	11,6%	9,1%	24,0%	32,8%	1,6%	12,6%	17,8%	2,0%	22,5%	0,0%	13,5%	0,0%	0,0%	0,0%	28,6%	0,0%	2,4%	9,8%	9,6%	12,1%	6,2%	
Agricultura, ramaderia, pesca / Agricultura, Ganadería, Pesca	4,1%	5,7%	2,4%	4,1%	4,5%	3,3%	6,3%	4,6%	0,0%	9,1%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	11,1%	14,3%	0,0%	4,8%	5,6%	5,1%	2,6%	3,0%	
Urbanisme / Urbanismo	3,2%	5,3%	3,8%	13,2%	11,9%	3,3%	3,8%	7,3%	1,3%	5,3%	0,0%	3,8%	0,0%	0,0%	11,1%	28,6%	0,0%	9,5%	2,6%	2,8%	4,9%	1,7%	
Juventut / Juventud	3,1%	8,8%	4,7%	2,5%	1,5%	0,0%	2,1%	1,8%	1,5%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	22,2%	0,0%	10,0%	4,8%	1,5%	3,4%	1,1%	6,0%	
Vulneració de drets i Seguretat / Vulneración de derechos y Seguridad	2,9%	4,4%	2,4%	4,1%	10,4%	9,8%	1,7%	6,4%	4,6%	1,1%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	2,3%	6,0%	2,3%	
Justícia / Justicia	2,5%	2,0%	3,6%	6,6%	1,5%	3,3%	4,6%	1,8%	0,1%	3,7%	0,0%	3,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,8%	1,1%	2,6%	2,6%	
Treball/ Trabajo	2,2%	2,6%	2,4%	0,8%	3,0%	3,3%	2,6%	4,1%	0,4%	0,5%	0,0%	3,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,3%	1,9%	2,8%	2,3%	
Comerç i consum / Comercio Consum / Comercio y Consumo Consumo	2,2%	1,8%	2,2%	0,8%	0,0%	37,7%	1,5%	0,5%	0,3%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	1,9%	1,5%	2,1%	3,4%	
Ocupació pública/ Ocupación pública	2,0%	3,3%	4,2%	3,3%	4,5%	0,0%	2,8%	0,9%	0,3%	0,5%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	1,9%	2,3%	2,8%	
Ensenyament / Enseñanza	2,0%	2,0%	2,7%	4,1%	0,0%	0,0%	3,2%	1,4%	0,0%	3,7%	0,0%	5,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	3,0%	2,1%	1,3%	
Associacions / Asociaciones	1,6%	1,8%	3,6%	3,3%	4,5%	1,6%	1,4%	2,3%	0,4%	0,5%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	1,7%	0,9%	2,4%	
Dona i igualtat / Mujer e Igualdad	1,1%	2,6%	3,8%	2,5%	1,5%	3,3%	2,0%	1,8%	0,4%	0,0%	33,3%	3,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	0,6%	1,1%	1,3%	
Hisenda / Hacienda	0,9%	0,7%	1,1%	1,7%	1,5%	0,0%	0,5%	0,9%	1,0%	1,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,8%	0,4%	0,6%	1,3%	1,1%	
Turisme / Turismo	0,9%	2,2%	1,3%	0,8%	0,0%	0,0%	1,4%	2,3%	0,4%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,4%	1,9%	0,6%	
Transports / Transportes	0,7%	0,4%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,5%	0,1%	2,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,8%	0,8%	1,1%	
Innovació desenvolupament tecnològic /Innovación y Desarrollo Tecnológico	0,6%	1,5%	1,1%	0,8%	1,5%	0,0%	0,2%	0,9%	0,6%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,8%	0,8%	0,4%	0,6%	0,4%	
Oci i Restauració /Ocio y Restauración	0,6%	1,3%	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,8%	0,4%	0,8%	

Unidad. Porcentajes

Diferencias significativas en 2022
 Superior/Inferior al total

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Motivos



Resumen: El principal motivo por el que se visita la oficina PROP es para **Solicitar firma digital o clave electrónica**, seguido de **Presentar y registrar documentación para la Generalitat y Solicitar información y asesoramiento tanto para trámites telemáticos como para otros trámites.**

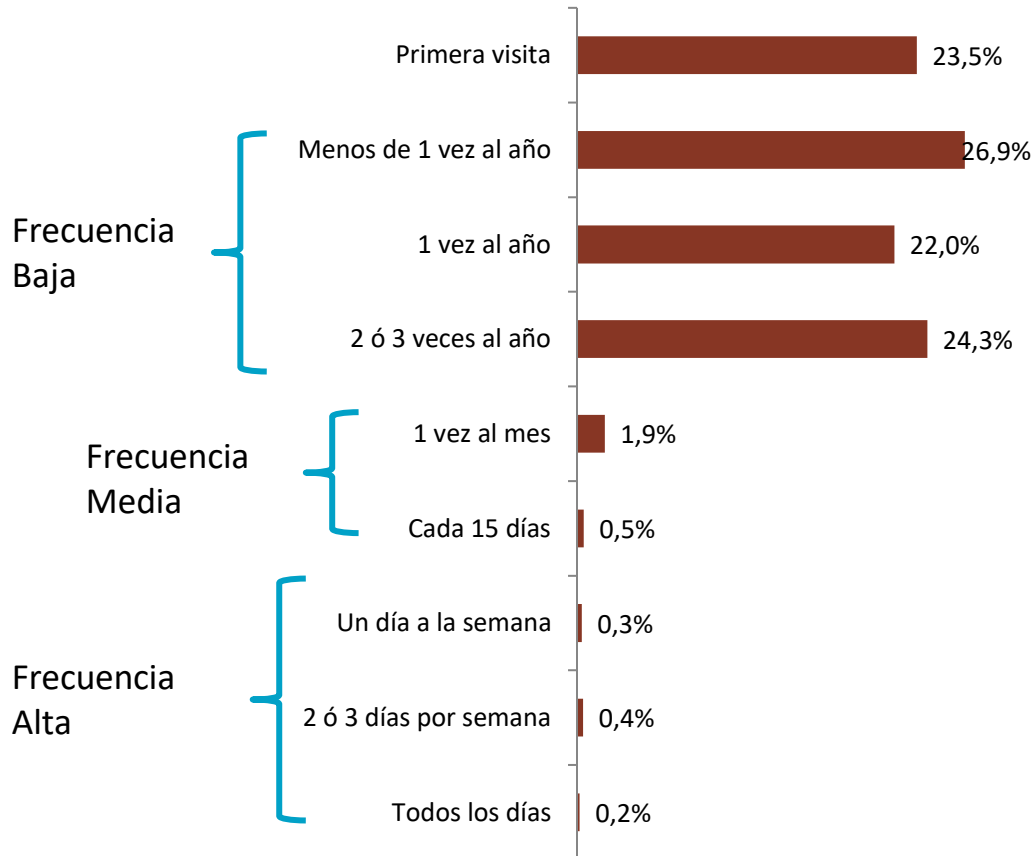
COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

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	Posgrado	Estudiante	Labores del hogar	Parado o buscando empleo	Jubilado/a Pensionista	Cuenta propia	Cuenta ajena	Cuidador/a en el entorno familiar
BASE		1260	944	351	692	801	349	132	433	922	386	284	36	175	94	308	465	131	947	69
Solicitar Información y/o asesoramiento para trámites telemáticos	21%	21,3%	19,9%	15,4%	20,7%	21,2%	23,5%	31,8%	19,4%	23,8%	15,5%	15,8%	13,9%	14,3%	26,6%	17,5%	22,6%	21,4%	20,8%	29,0%
Solicitar información y/o asesoramiento para otros trámites	20%	21,3%	19,3%	13,4%	21,5%	19,4%	26,9%	21,2%	21,9%	22,3%	17,6%	16,2%	16,7%	13,7%	22,3%	22,7%	27,3%	14,5%	17,8%	26,1%
Informarse sobre expedientes o trámites ya iniciados	5%	5,1%	6,0%	2,6%	5,5%	5,5%	7,7%	7,6%	3,5%	5,0%	7,8%	4,6%	16,7%	4,6%	2,1%	4,5%	7,3%	9,2%	4,5%	11,6%
Consultar sobre escritos y/o comunicaciones recibidas	3%	2,9%	3,3%	1,1%	2,2%	4,0%	4,6%	3,8%	3,5%	2,4%	3,9%	3,5%	0,0%	0,6%	5,3%	2,6%	3,7%	6,1%	2,4%	7,2%
Presentar quejas, sugerencias o agradecimientos	3%	2,3%	3,4%	1,1%	2,2%	3,4%	4,0%	0,8%	3,5%	3,1%	2,3%	1,8%	5,6%	1,1%	1,1%	1,3%	4,3%	2,3%	3,3%	0,0%
Presentar y registrar documentación para la Generalitat	30%	28,7%	30,8%	22,2%	31,8%	30,3%	30,4%	22,7%	23,3%	33,7%	24,4%	35,6%	36,1%	20,6%	21,3%	30,5%	33,8%	28,2%	30,9%	14,5%
Presentar y registrar documentación para otras Administraciones Públicas	10%	10,2%	9,6%	6,3%	11,3%	10,9%	8,9%	11,4%	10,9%	8,9%	10,4%	10,2%	13,9%	8,0%	17,0%	10,1%	10,5%	7,6%	9,2%	15,9%
Solicitar firma digital o clave electrónica	36%	35,5%	35,6%	53,3%	38,6%	32,7%	18,9%	23,5%	30,3%	33,7%	44,8%	41,5%	30,6%	55,4%	33,0%	29,5%	17,2%	42,7%	41,4%	40,6%
Recogida de documentación (formularios, tarjetas, otros documentos)	8%	7,9%	9,3%	4,0%	8,2%	8,2%	14,0%	9,8%	8,5%	9,1%	8,0%	6,0%	13,9%	4,6%	6,4%	9,7%	14,4%	8,4%	6,2%	7,2%
Realizar gestiones ADA	0%	0,1%	0,2%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%	0,0%
Realizar otras gestiones	2%	2,2%	2,5%	2,0%	1,9%	3,0%	2,3%	3,0%	1,4%	2,6%	1,8%	2,5%	11,1%	1,1%	0,0%	3,6%	2,8%	5,3%	2,0%	0,0%
Covid-19	0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Frecuencia de uso



Resumen: la mayoría de los ciudadanos utilizan el servicio en una frecuencia baja (de manera anual), las personas que utilizan el servicio con mayor frecuencia son tanto hombres como mujeres.

Resultados

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	Posgrado	Estudiante	Labores del hogar	Parado o buscando empleo	Jubilado/a Pensionista	Cuenta propia	Cuenta ajena	Cuidado r/a en el entorno familiar
BASE		1260	944	351	692	801	349	132	433	922	386	284	36	175	94	308	465	131	947	69
Todos los días	0,2%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%	0,1%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%
2 ó 3 días por semana	0,4%	0,6%	0,1%	0,0%	0,6%	0,5%	0,3%	0,0%	0,5%	0,3%	0,5%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,2%	0,8%	0,4%	0,0%
Un día a la semana	0,3%	0,4%	0,2%	0,0%	0,7%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	1,4%	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%
Cada 15 días	0,5%	0,4%	0,5%	0,6%	0,6%	0,1%	0,9%	0,8%	0,0%	0,3%	1,3%	0,0%	2,8%	0,0%	0,0%	1,0%	0,2%	0,0%	0,6%	0,0%
1 vez al mes	1,9%	2,3%	1,4%	1,4%	2,5%	1,7%	1,7%	4,5%	1,6%	2,3%	1,3%	1,1%	0,0%	2,3%	3,2%	3,9%	1,3%	2,3%	1,5%	0,0%
2 ó 3 veces al año	24,3%	27,1%	20,1%	16,2%	20,8%	28,7%	28,4%	34,1%	26,1%	23,3%	23,8%	20,4%	13,9%	10,9%	26,6%	25,6%	32,3%	21,4%	21,8%	30,4%
1 vez al año	22,0%	22,9%	20,3%	19,9%	21,5%	22,5%	22,3%	30,3%	18,0%	23,0%	18,1%	23,6%	22,2%	25,7%	26,6%	19,5%	22,8%	21,4%	21,3%	18,8%
Menos de 1 vez al año	26,9%	24,7%	29,3%	25,1%	29,9%	25,8%	24,1%	14,4%	26,6%	26,9%	27,2%	32,0%	25,0%	19,4%	22,3%	29,2%	21,9%	32,1%	29,0%	27,5%
Primera visita	23,5%	21,3%	26,2%	35,3%	22,3%	19,9%	21,5%	15,9%	26,8%	22,9%	26,2%	19,0%	33,3%	40,0%	21,3%	18,2%	20,9%	22,1%	23,5%	23,2%



RESULTADOS

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Satisfacción global

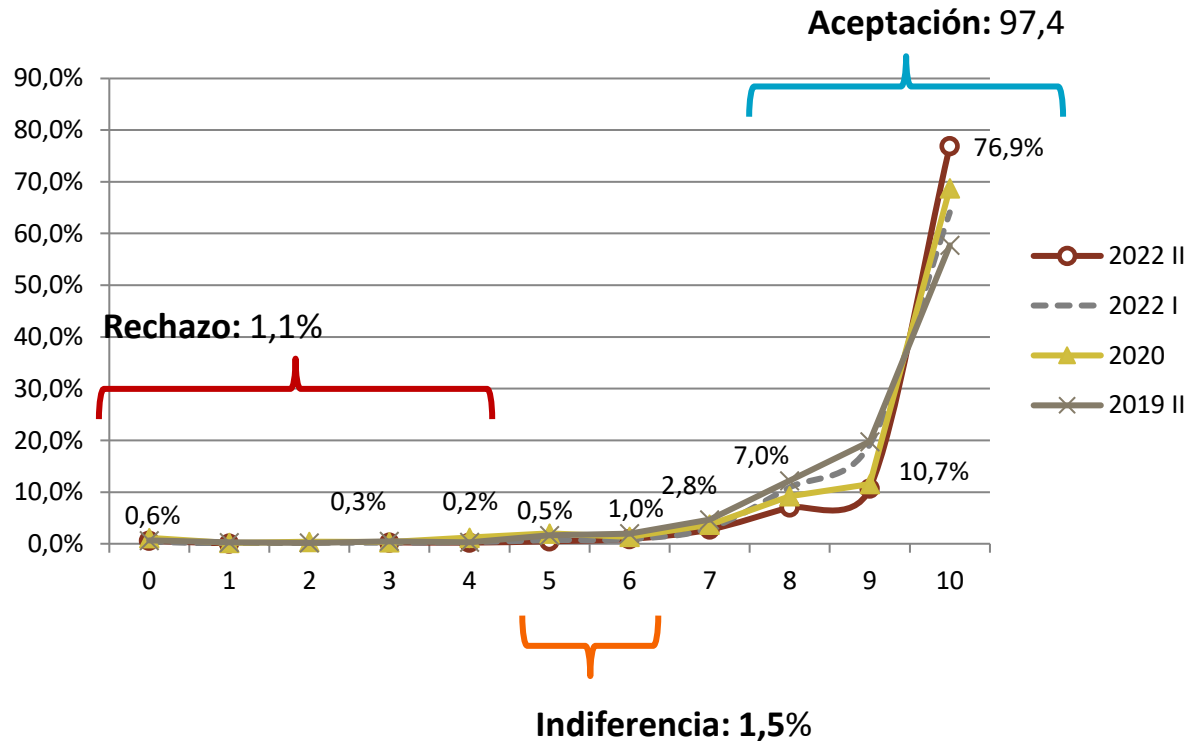
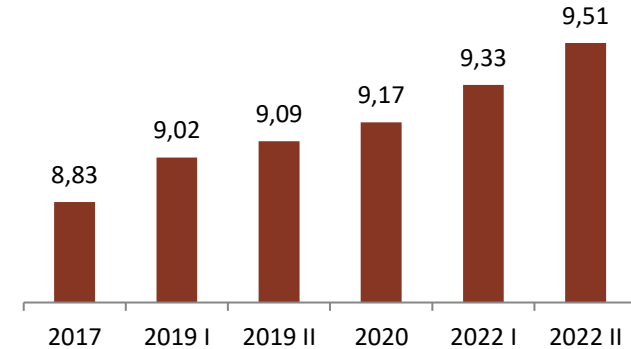
Satisfacción por atributos

Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Satisfacción Global

Media: **9,51**

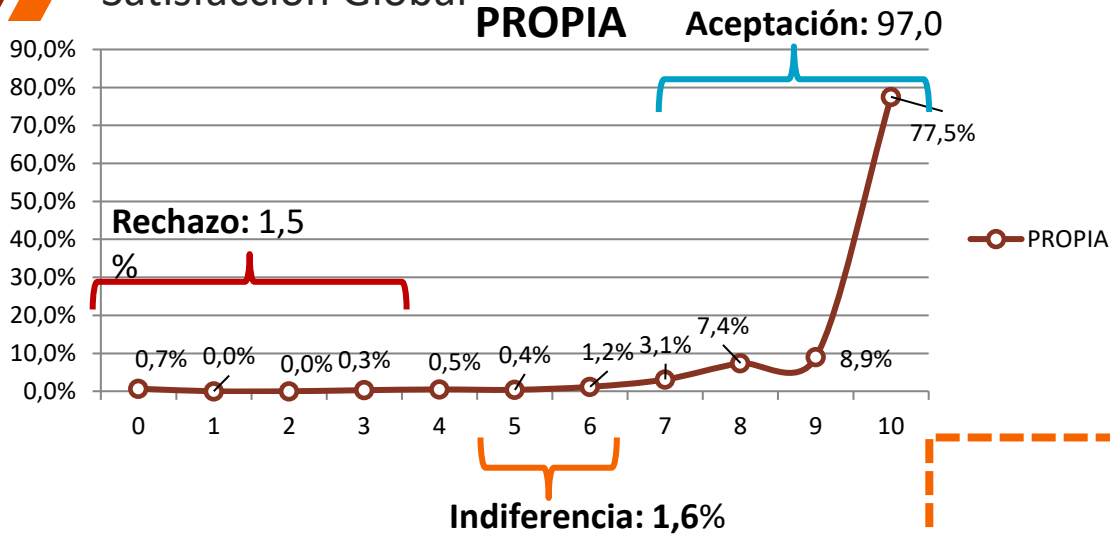


Resumen: de manera general se observa un **aumento en la satisfacción global** de los ciudadanos que han asistido a las oficinas. Cerca del **98% de los ciudadanos atendidos le dan una nota de aceptación**, y el servicio ha alcanzado una nota media de **9,51 sobre 10**.

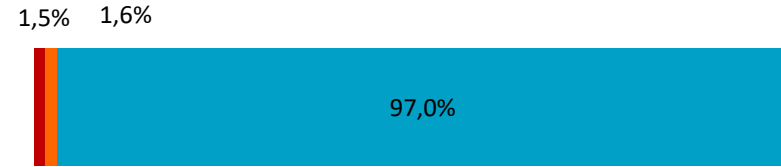
Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

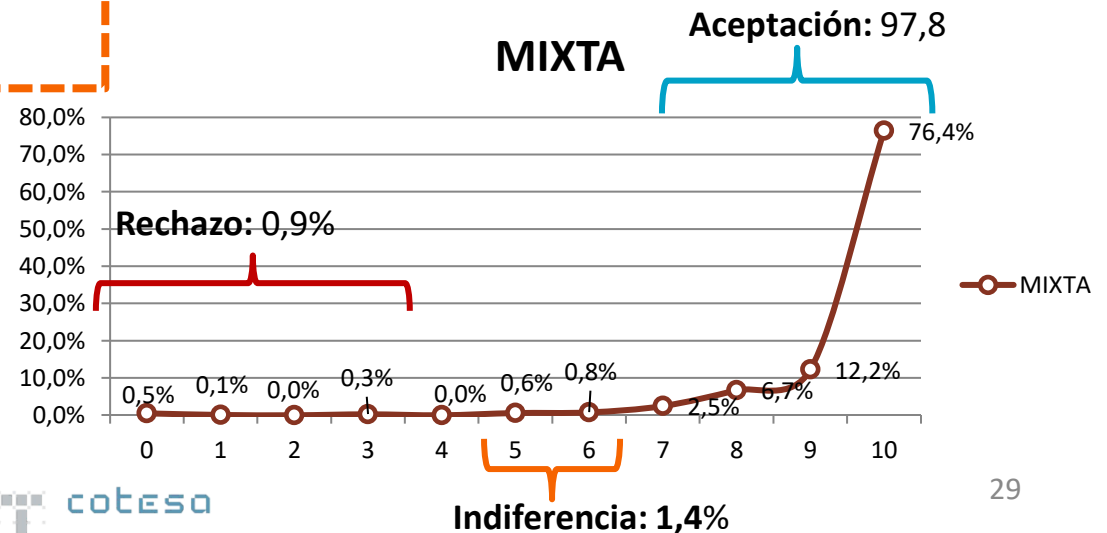
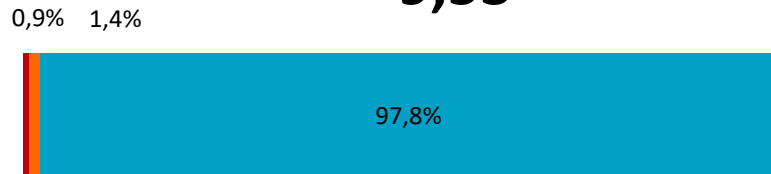
Satisfacción Global



Media PROPIAS: **9,49**

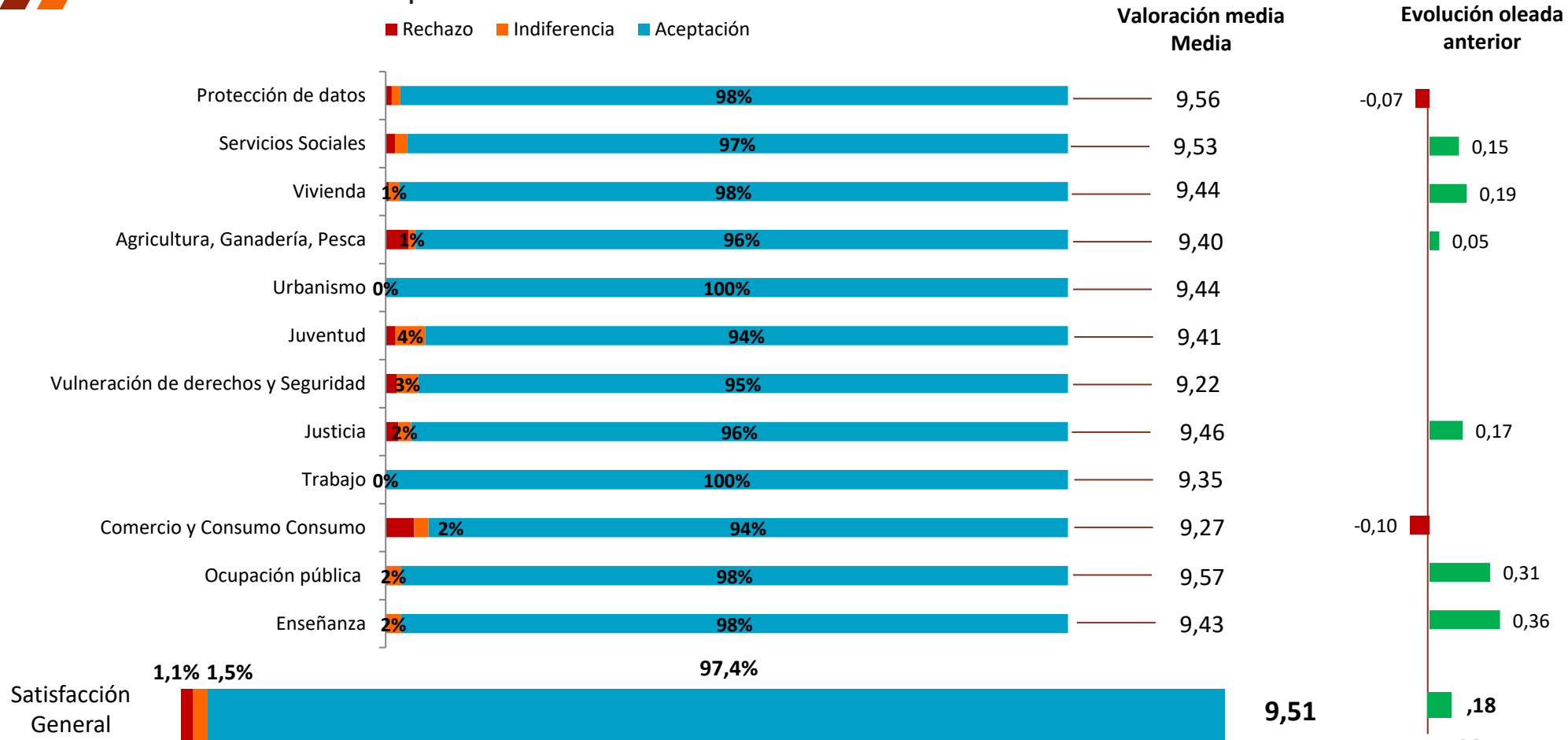


Media MIXTAS: **9,53**



ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Satisfacción Global por áreas



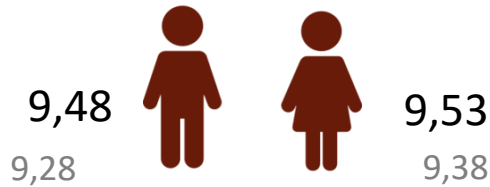
Resultados



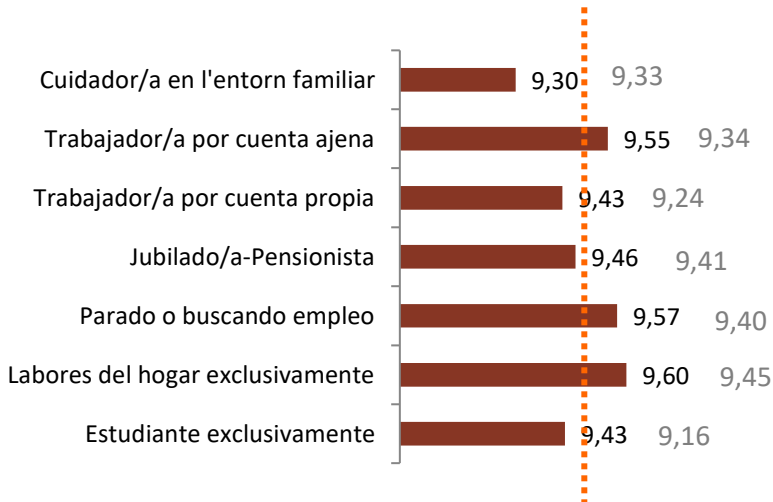
ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Nivel de satisfacción por variables sociodemográficas

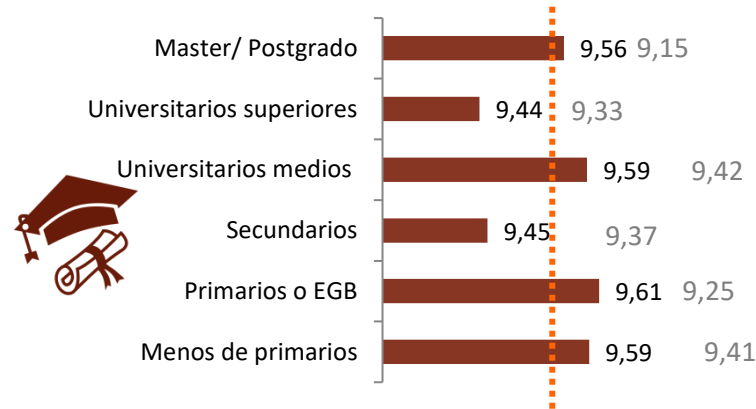
Género



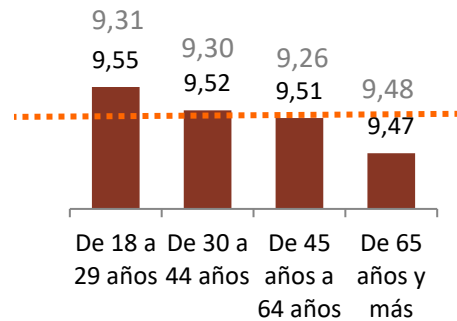
Ocupación



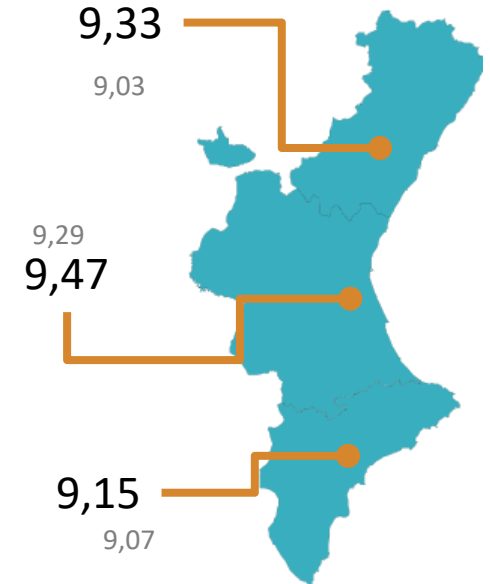
Nivel Educativo



Edad



Provincia



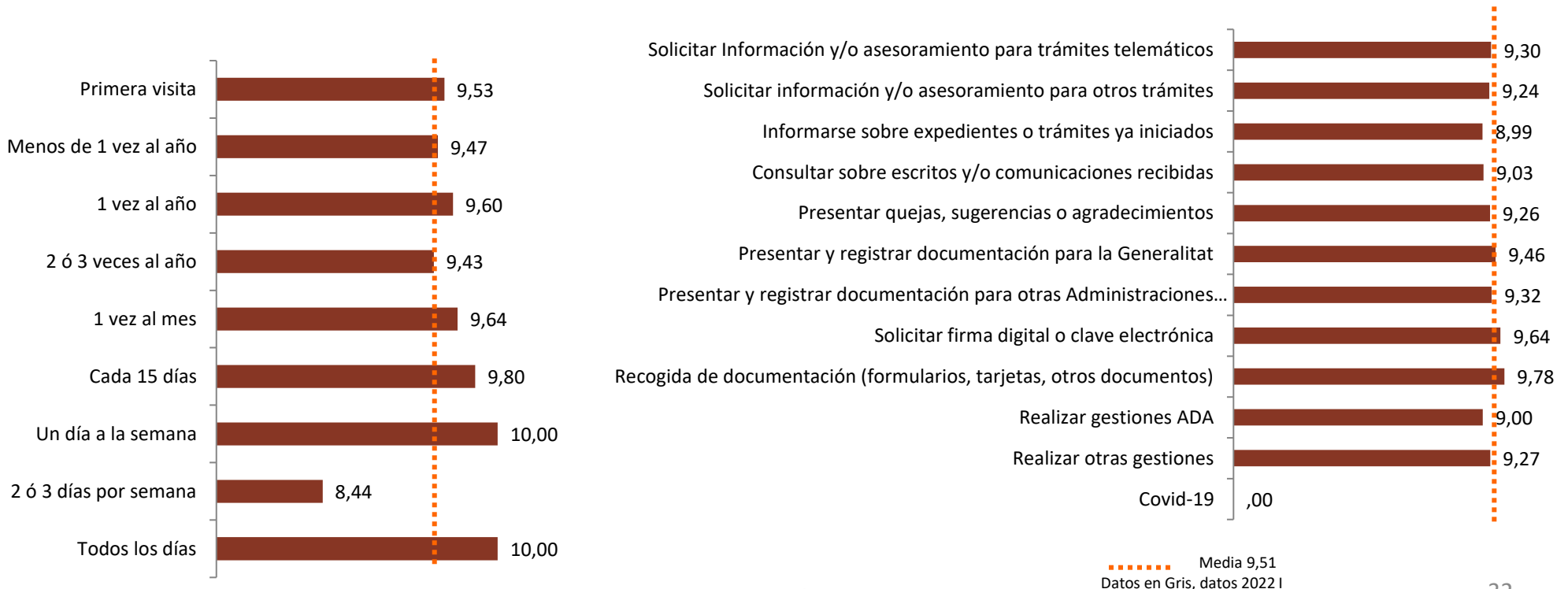
Resumen: al analizar **la nota media por variables sociodemográficas** encontramos que esta **ha aumentado** en prácticamente todos los casos, salvo en la personas que se dedican al entrono familiar,

 Media 9,51
 Datos en Gris, datos 2022 I

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 más satisfechas son las que han asistido para **recoger documentación**, por otro lado, cabe señalar que no ha habido personas que **asisten para realizar gestiones relacionadas con el COVID-19**, y son las que **se presentan para informarse sobre trámites iniciados las menos satisfechas**. Por su parte, se observa que la frecuencia que de visita que reporta menor satisfacción es las de **2 o 3 días por semana**.



ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Nivel de satisfacción por motivos, frecuencia y oficinas.

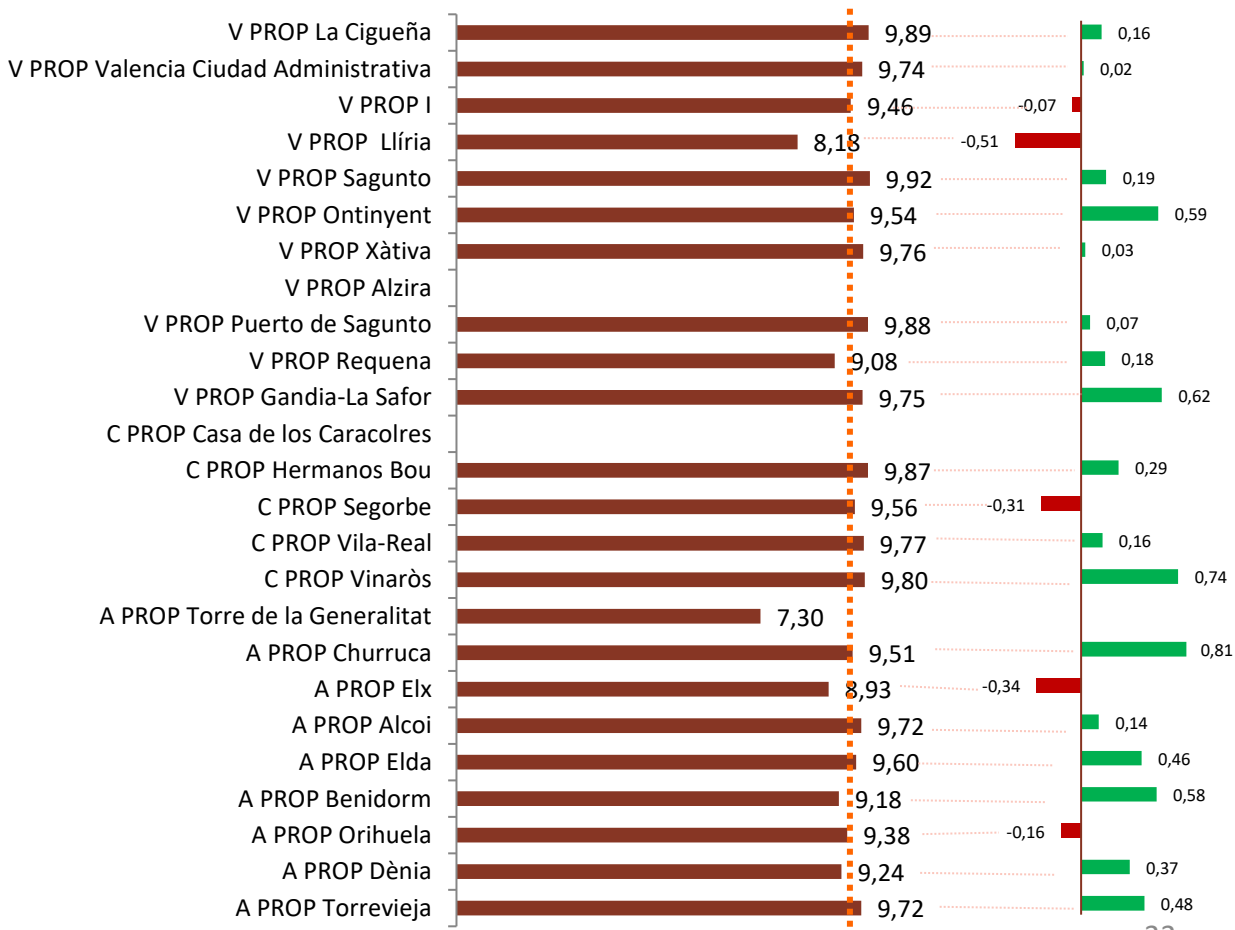
Diferencia de la satisfacción del 2022 I al 2022 II

Resumen: Al analizar el grado de satisfacción general por oficinas, nos encontramos que las que se encuentran por debajo de la media en Valencia son Llíria, Requena y PROP I.

En Castellón, no se detectan oficinas con satisfacción menor a la media.

Las oficinas de Alicante que tienen una nota de satisfacción menor a la media general son Torre de la Generalitat, Elx, Benidorm, Orihuela y Denia.

Se aprecia que en comparación con el año anterior, la satisfacción general de PROP I, Llíria, Segorbe, Elche y Orihuela ha disminuido.

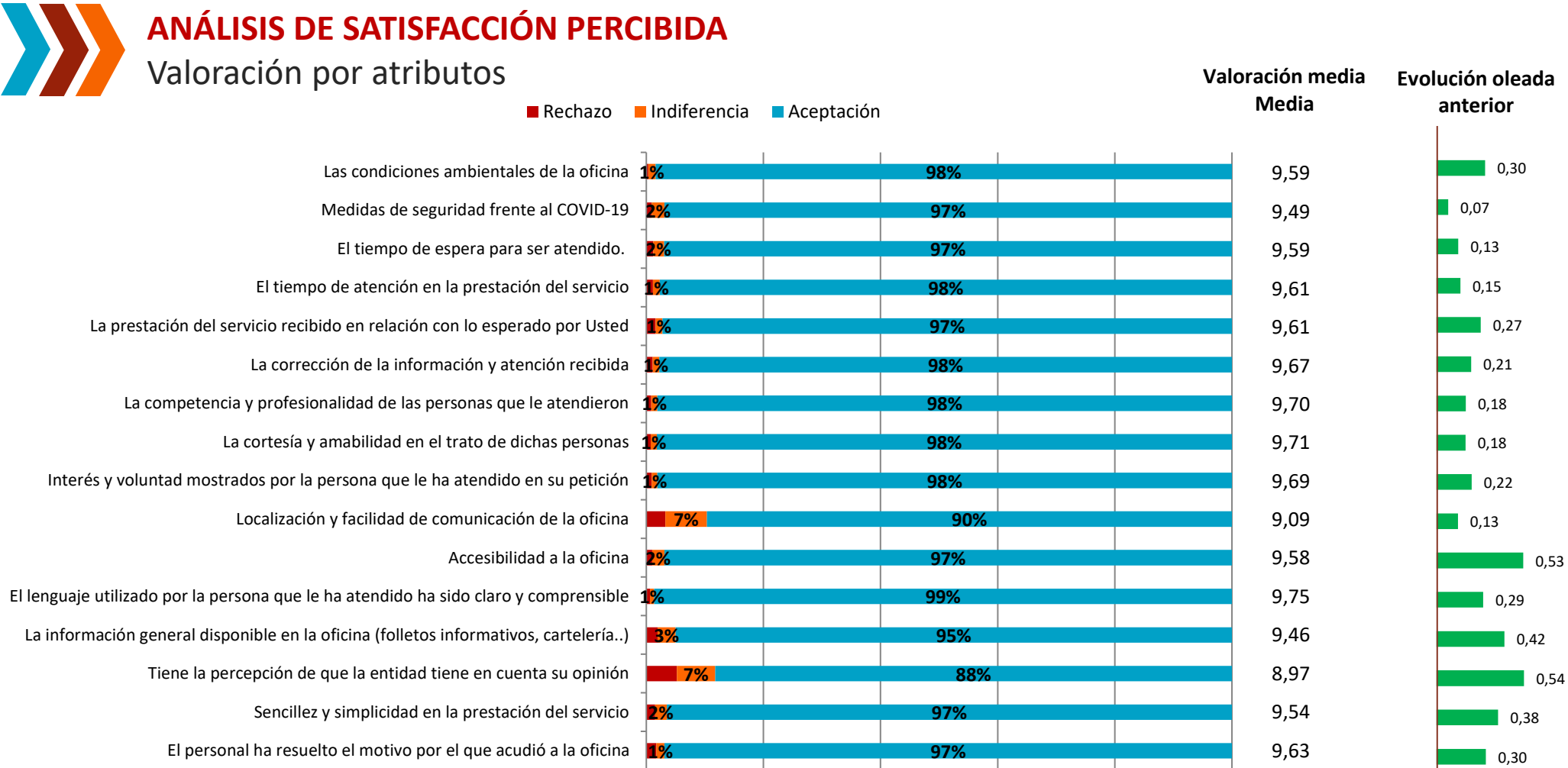


 Media 9,51
 Datos en Gris, datos 2022 I

Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos

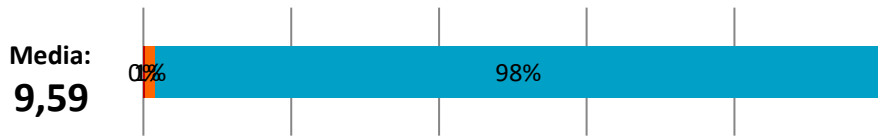


Resultados

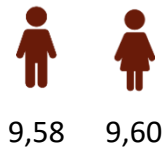
ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación
Medio Físico

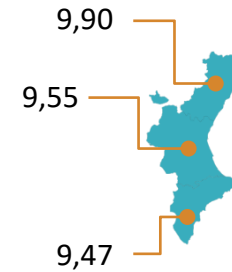
Las condiciones ambientales de la oficina, (limpieza, orden, iluminación, temperatura, ruido)



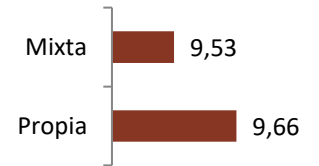
Género



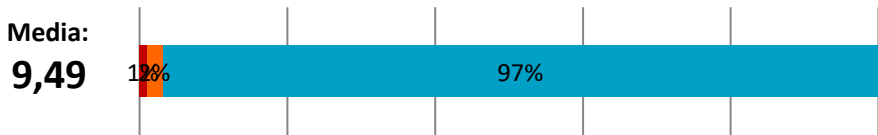
Provincia



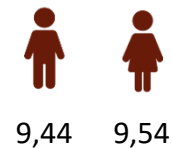
Tipo



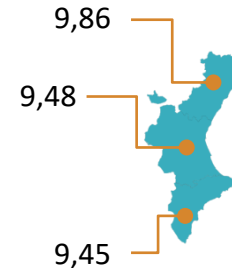
Medidas de seguridad frente al COVID-19 (aforo, mamparas, carteles, mascarillas, gel hidroalcohólico)



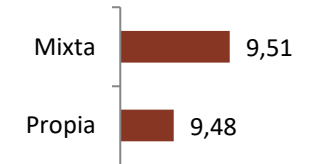
Género



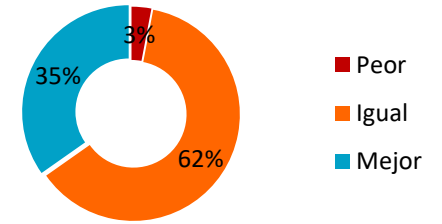
Provincia



Tipo



¿La atención en el período de pandemia (ahora mismo) es peor, igual o mejor que antes?



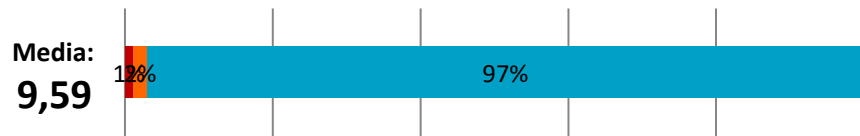


ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

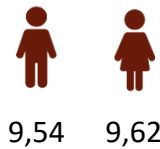
Valoración por atributos y variables de segmentación

Capacidad de respuesta

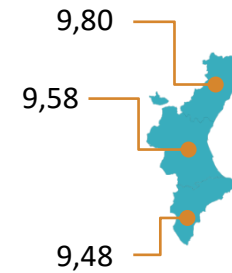
El tiempo de espera para ser atendido.



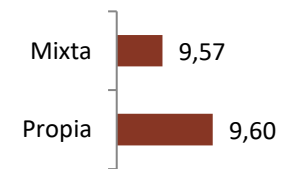
Género



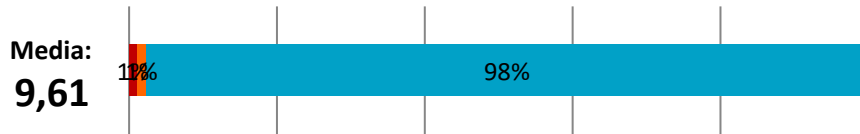
Provincia



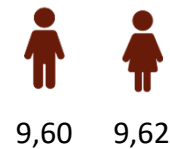
Tipo



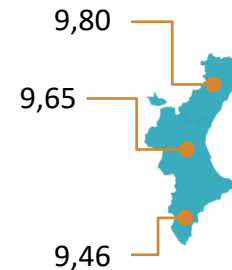
El tiempo de atención en la prestación del servicio.



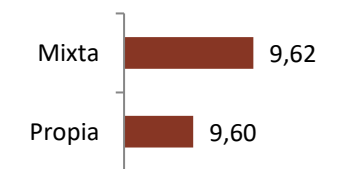
Género



Provincia



Tipo



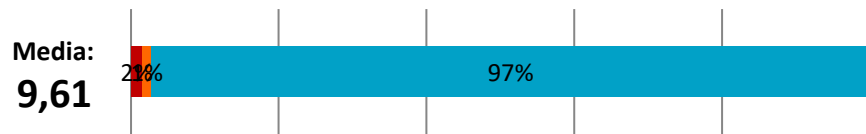


ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

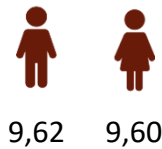
Valoración por atributos y variables de segmentación

Fiabilidad

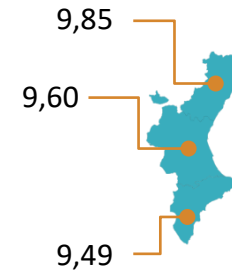
La prestación del servicio recibido en relación con lo esperado



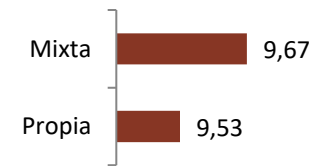
Género



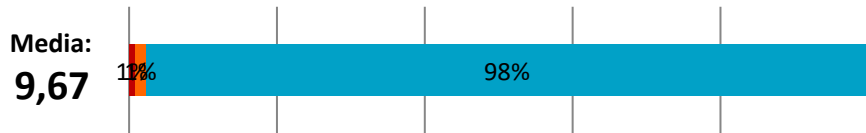
Provincia



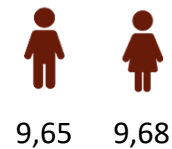
Tipo



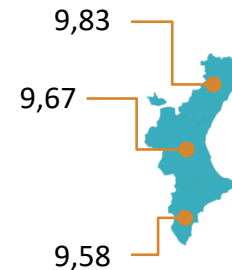
La corrección de la información y atención recibida



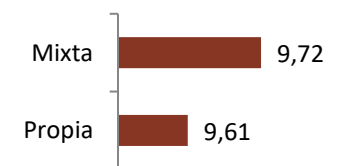
Género



Provincia



Tipo





ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

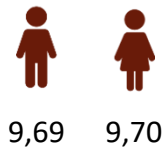
Valoración por atributos y variables de segmentación

Profesionalidad

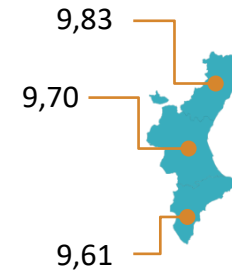
La competencia y profesionalidad de las personas que le atendieron



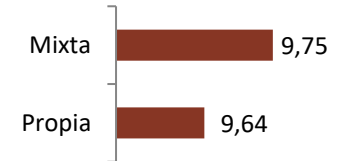
Género



Provincia



Tipo

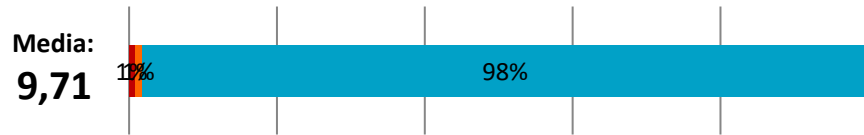




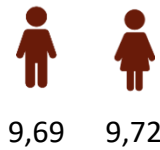
ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación
Atención personalizada

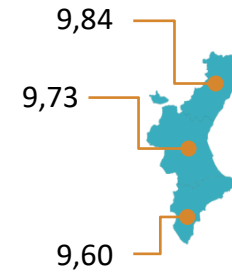
La cortesía y amabilidad en el trato de dichas personas



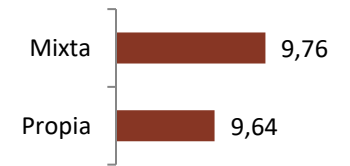
Género



Provincia



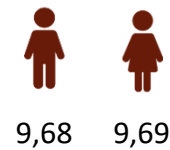
Tipo



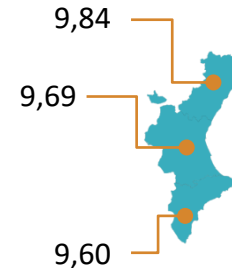
Interés y voluntad mostrados por la persona que le ha atendido en su petición



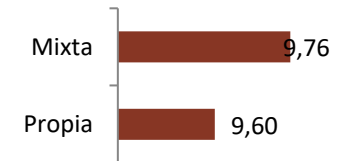
Género



Provincia



Tipo





ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

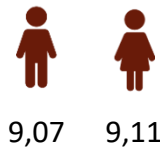
Valoración por atributos y variables de segmentación

Accesibilidad

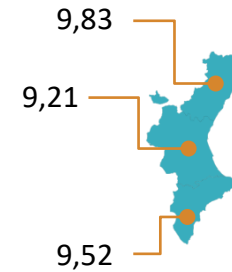
Localización y facilidad de comunicación de la oficina (existencia de transporte publico suficiente)



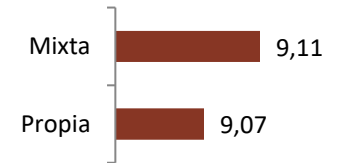
Género



Provincia



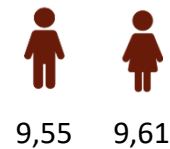
Tipo



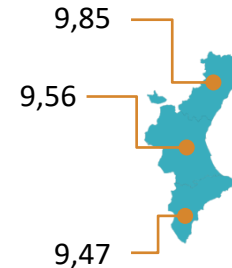
Accesibilidad a la oficina, ausencia de barreras físicas para acceder a la oficina y moverse en la misma



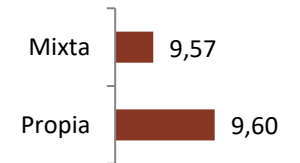
Género



Provincia



Tipo

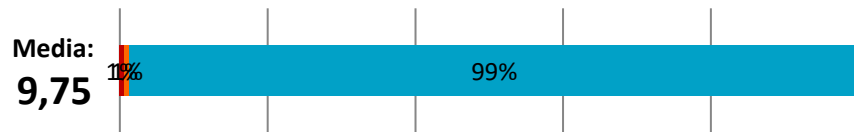




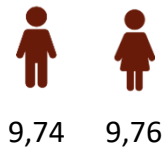
ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación
Comunicación

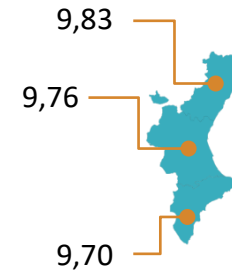
El lenguaje utilizado por la persona que le ha atendido ha sido claro y comprensible



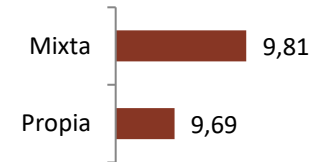
Género



Provincia



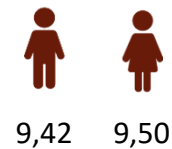
Tipo



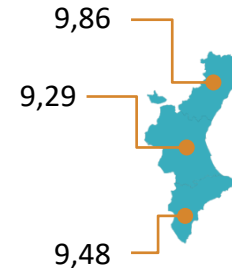
La información general disponible en la oficina (folletos informativos, cartelería..) es clara y sencilla de comprender



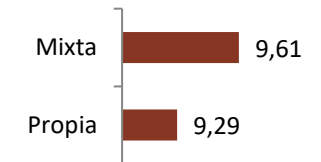
Género



Provincia



Tipo

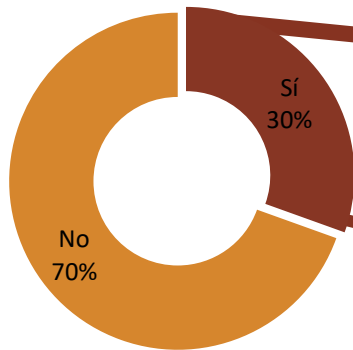




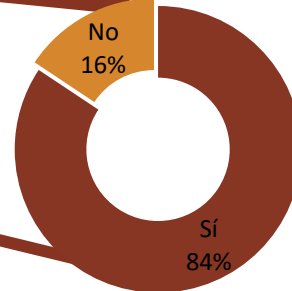
ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación
Comunicación

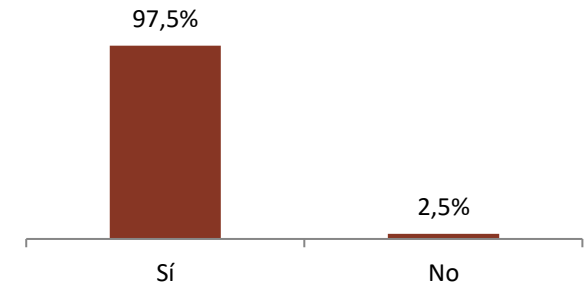
Antes de acudir o solicitar cita previa en la oficina,
 ¿Ha consultado la información del trámite, publicado en la web?



¿La información de los trámites y procedimientos ha sido clara y sencilla de entender?



¿Le han atendido en la misma lengua o idioma de uso (valenciano/castellano) en el que Ud. ha realizado la consulta?



Resultados

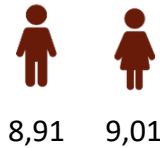
ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación
Participación y escucha a la ciudadanía

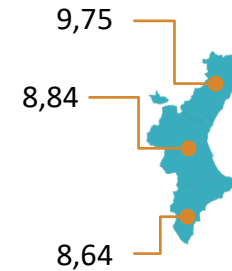
Tiene la percepción de que la entidad tiene en cuenta su opinión a la hora de establecer la organización y el funcionamiento de la oficina



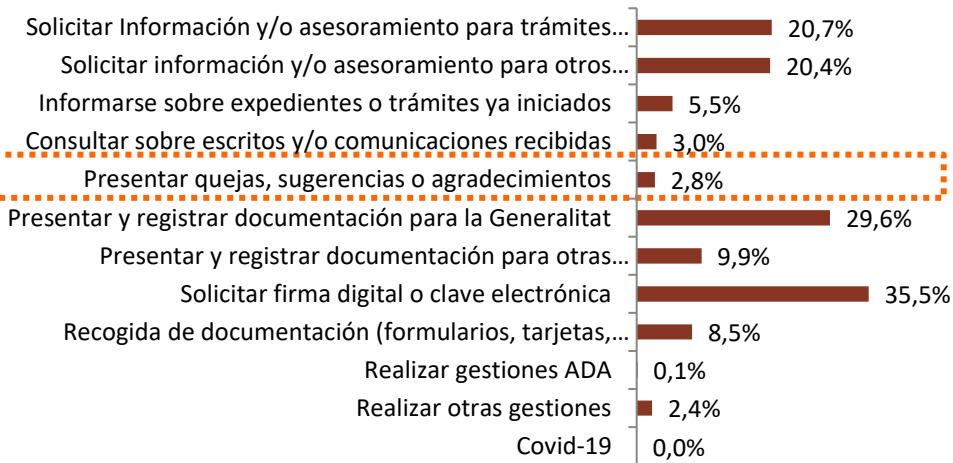
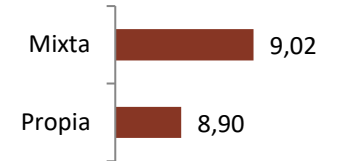
Género



Provincia



Tipo



Grado de satisfacción con la agilidad y capacidad con la que el servicio PROP ha tramitado su sugerencia, queja o agradecimiento



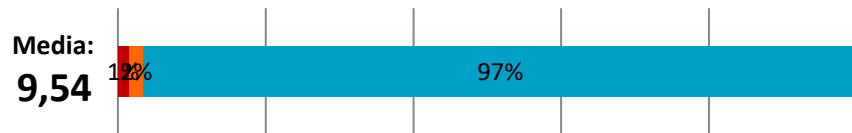


ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

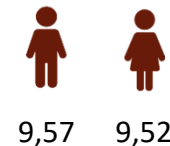
Valoración por atributos y variables de segmentación

Rendimiento

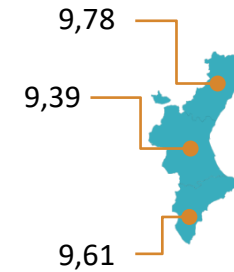
Sencillez y simplicidad en la prestación del servicio (realización de trámites, gestiones, etc.)



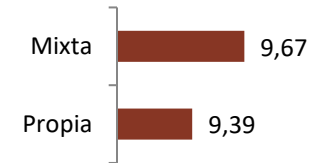
Género



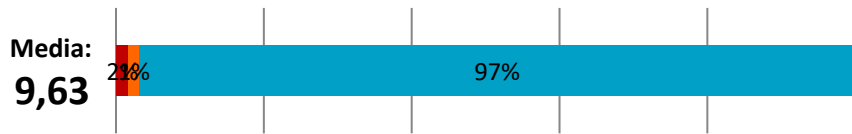
Provincia



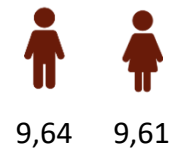
Tipo



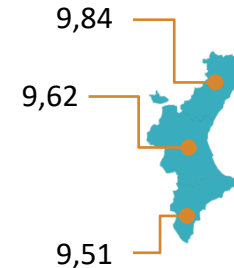
El personal ha resuelto el motivo por el que acudió a la oficina



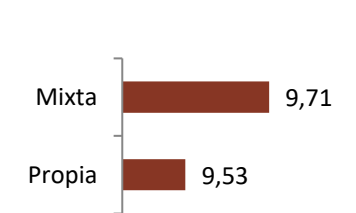
Género



Provincia



Tipo





RESULTADOS

ENGAGEMENT OFICINAS PROP

Medios y Canales de atención telemática

Cita Previa

Resolución y experiencia del usuario

Medios y Canales de atención

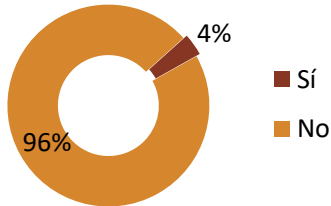
Calidad y mejora continua



ENGAGEMENT OFICINAS PROP

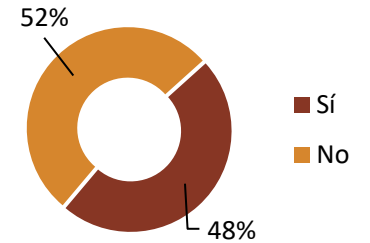
Medios y Canales de atención telemática

¿Conoce la disponibilidad del servicio **Chat de Video** para personas con discapacidad auditiva?

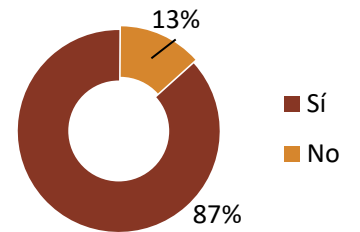


Atención en el uso de medios telemáticos

¿Considera que es capaz de realizar por usted mismo, trámites administrativos de manera telemática?

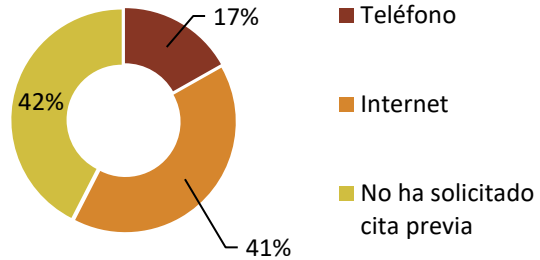


¿Sería de interés para usted disponer de la asistencia de un funcionario en las oficinas PROP para realizar trámites por usted mismo?

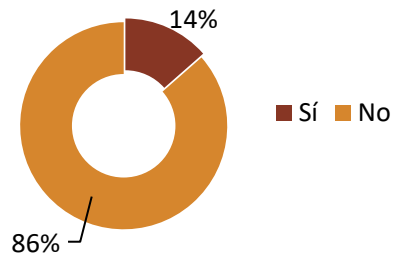


ENGAGEMENT OFICINAS PROP Cita previa

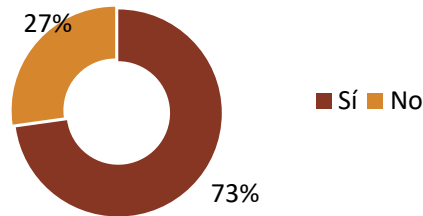
Por qué medio ha solicitado la cita previa:



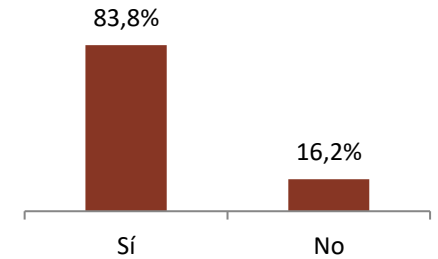
Ha tenido problemas en solicitar la cita previa:



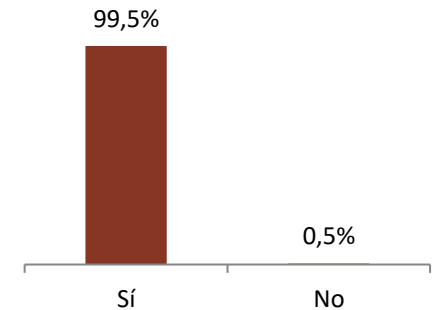
Ha localizado fácilmente la información para solicitar cita previa



Ha podido solicitar la cita en el día deseado

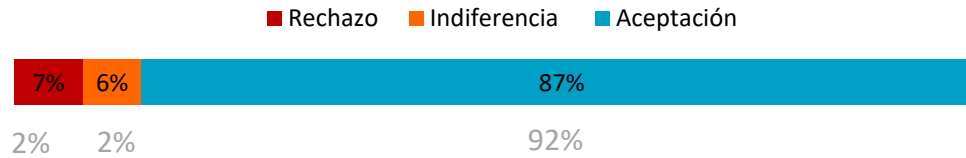


Ha podido solicitar la cita en la oficina deseada



ENGAGEMENT OFICINAS PROP Cita previa

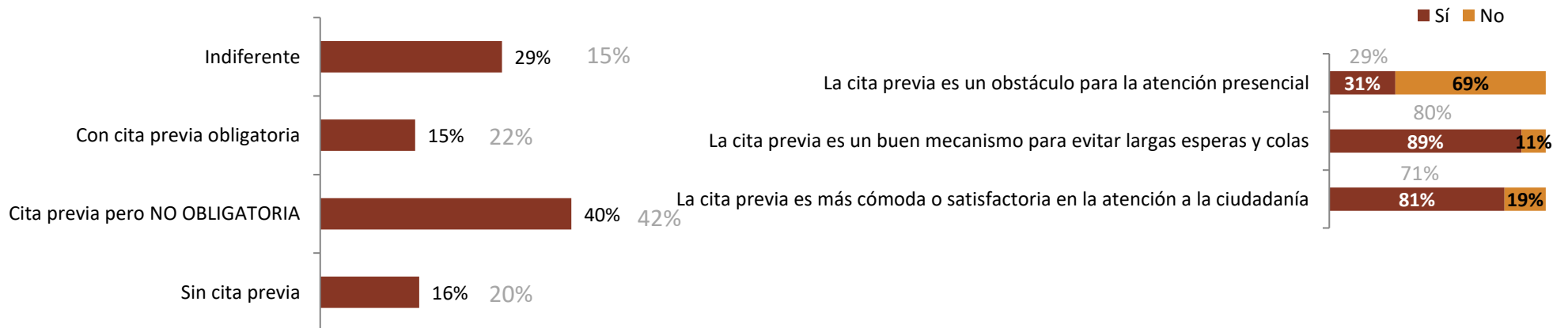
Hasta que punto le ha resultado sencillo el proceso para la obtención de la cita previa.



Valoración Media

8,71 8,79

En un escenario posterior a la pandemia, ¿Cómo considera debe ser la atención en la oficinas PROP?



ENGAGEMENT OFICINAS PROP

Cita previa



Género



Edad

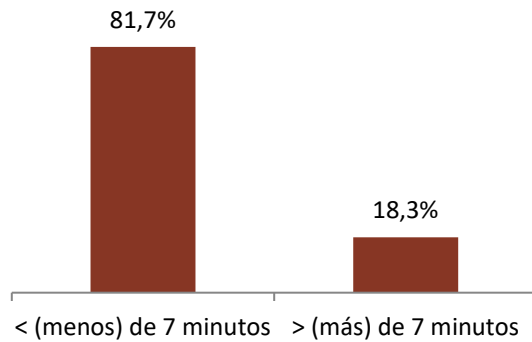


	Género	Edad	18 - 29	30 - 44	45 - 64	65 +
Sí considera que la cita previa es más cómoda o satisfactoria en la atención a la ciudadanía?	79,9%	81,6%	86,6%	83,6%	80,6%	70,4%
Sí considera que la cita previa es un buen mecanismo para evitar largas esperas y colas	88,6%	88,9%	93,6%	91,5%	87,7%	80,8%
Sí considera que la cita previa es un obstáculo para la atención presencial	28,2%	32,3%	31,1%	28,5%	28,0%	39,0%

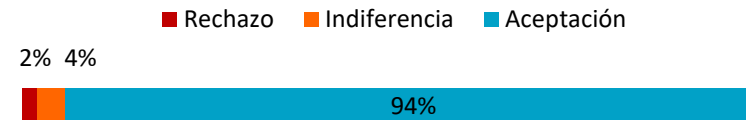
ENGAGEMENT OFICINAS PROP

Resolución y experiencia del usuario

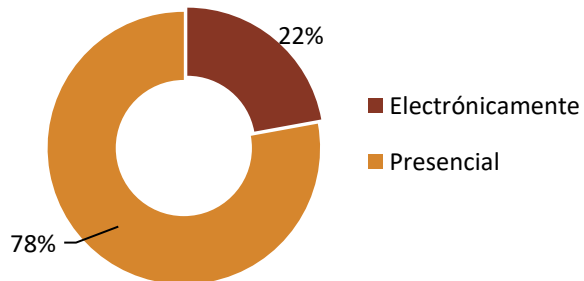
Tiempo en el que ha sido atendido:



¿Le parece adecuado el horario?

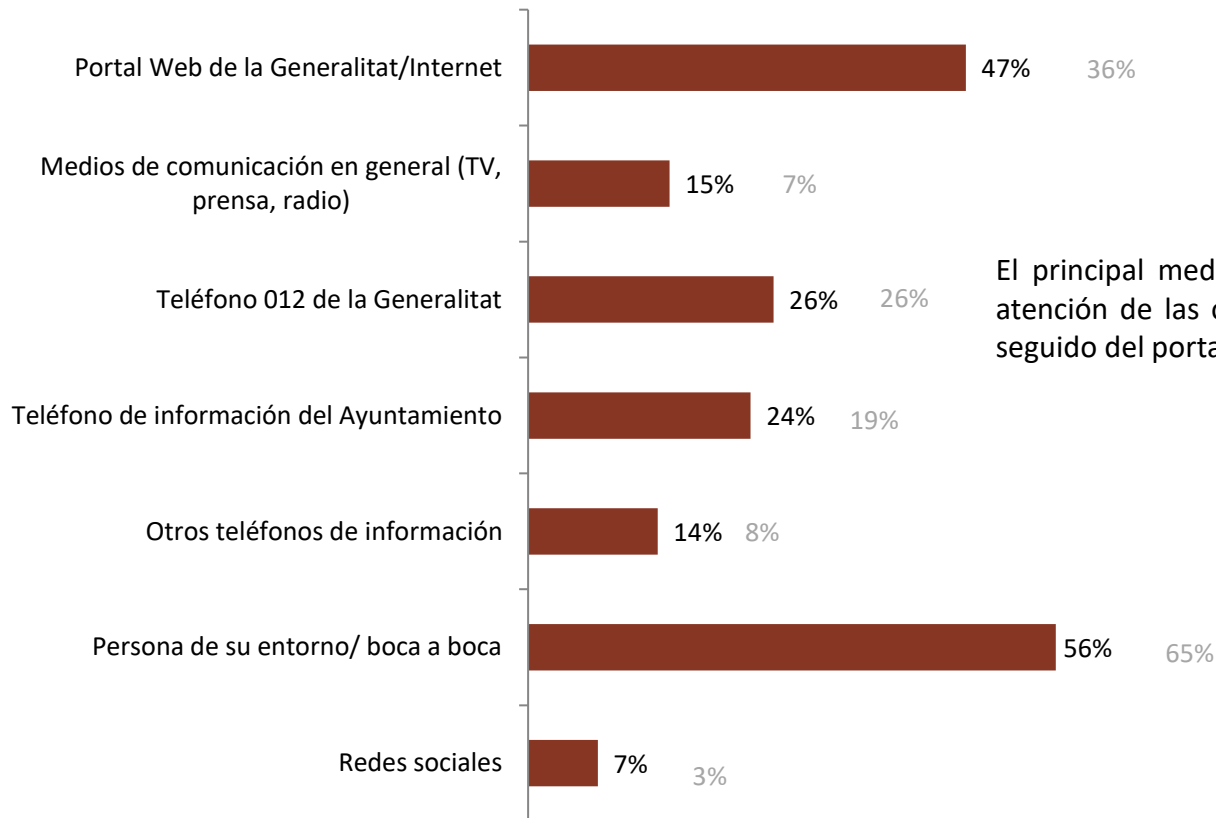


¿Cómo prefiere realizar los trámites?



ENGAGEMENT OFICINAS PROP

Medios y Canales de atención



El principal medio por el que la ciudadanía conoce el servicio de atención de las oficinas PROP es el de una persona de su entorno seguido del portal web de la Generalitat o por internet.

Resultados

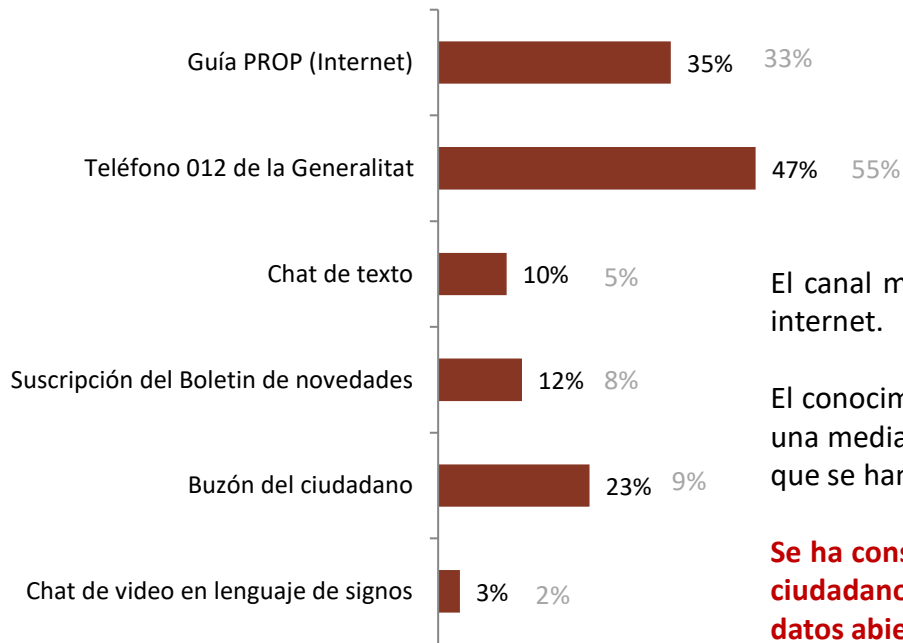
ENGAGEMENT OFICINAS PROP Medios y Canales de atención

	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	Posgrados	Estudiante	Labores del hogar	Parado o buscando empleo	Jubilado/a Pensionista	Cuenta propia	Cuenta ajena	Cuidador/a en el entorno familiar
BASE	2204	1260	944	351	692	801	349	132	433	922	386	284	36	175	94	308	465	131	947	69
Portal Web de la Generalitat/Internet	47%	47,4%	45,8%	53,8%	50,9%	45,6%	33,0%	31,8%	34,4%	43,9%	62,2%	60,2%	47,2%	56,0%	43,6%	38,6%	33,5%	51,1%	53,7%	46,4%
Medios de comunicación en general (TV, prensa, radio)	15%	15,2%	14,9%	14,0%	16,9%	16,2%	9,7%	6,1%	7,2%	14,0%	23,6%	22,5%	19,4%	13,7%	13,8%	14,3%	10,5%	22,1%	16,8%	18,8%
Teléfono 012 de la Generalitat	26%	27,9%	23,8%	22,2%	28,6%	27,6%	20,9%	22,0%	15,0%	24,8%	39,6%	31,7%	22,2%	19,4%	23,4%	24,0%	24,1%	35,9%	27,0%	43,5%
Teléfono de información del Ayuntamiento	47%	48,2%	45,9%	45,3%	47,0%	50,2%	41,8%	32,6%	29,6%	48,2%	56,2%	62,3%	75,0%	45,1%	23,4%	48,7%	44,7%	53,4%	49,1%	30,4%
Otros teléfonos de información	10%	10,9%	9,2%	9,1%	10,8%	10,9%	7,4%	3,0%	5,3%	11,4%	9,8%	15,5%	19,4%	5,1%	6,4%	10,4%	8,4%	9,2%	12,4%	29,0%
Persona de su entorno/ boca a boca	12%	14,0%	10,4%	10,5%	14,2%	13,5%	7,7%	1,5%	5,1%	14,8%	11,1%	21,5%	22,2%	11,4%	5,3%	14,0%	9,0%	17,6%	13,7%	65,2%
Redes Sociales	23%	23,1%	21,7%	19,4%	27,5%	21,8%	16,9%	10,6%	14,3%	25,8%	19,2%	31,0%	44,4%	16,0%	19,1%	21,4%	19,8%	20,6%	25,3%	5,8%

Diferencias significativas en 2022
 Superior/Inferior al total

ENGAGEMENT OFICINAS PROP Medios y Canales de atención

Conocimiento de Canales de atención

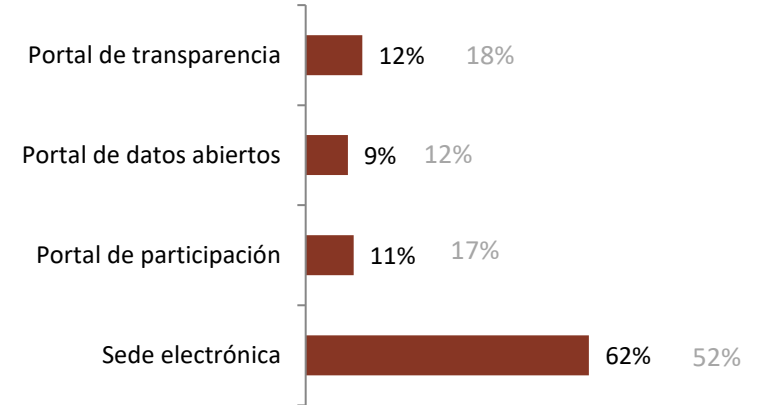


El canal más conocido por estos usuarios es el 012 seguido de la guía PROP por internet.

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.

Se ha consultado sobre el conocimiento de diversos portales disponibles para el ciudadanos, y más de la mitad conoce la sede electrónica, siendo el portal de datos abiertos el portal menos conocido.

Conocimiento de Portales disponibles para los ciudadanos



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	Posgrado	Estudiante	Labores del hogar	Parado o buscando empleo	Jubilado/a Pensionista	Cuenta propia	Cuenta ajena	Cuidador/a en el entorno familiar
BASE	2204	1260	944	351	692	801	349	132	433	922	386	284	36	175	94	308	465	131	947	69
Guía PROP (Internet)	35%	35,5%	33,4%	40,2%	38,2%	33,5%	23,5%	23,5%	17,6%	34,6%	42,7%	51,4%	58,3%	43,4%	24,5%	36,0%	27,7%	39,7%	35,6%	42,0%
Teléfono 012 de la Generalitat	47%	48,2%	45,9%	45,3%	47,0%	50,2%	41,8%	32,6%	29,6%	48,2%	56,2%	62,3%	75,0%	45,1%	23,4%	48,7%	44,7%	53,4%	49,1%	59,4%
Chat de texto	10%	10,9%	9,2%	9,1%	10,8%	10,9%	7,4%	3,0%	5,3%	11,4%	9,8%	15,5%	19,4%	5,1%	6,4%	10,4%	8,4%	9,2%	12,4%	11,6%
Suscripción del Boletín de novedades	12%	14,0%	10,4%	10,5%	14,2%	13,5%	7,7%	1,5%	5,1%	14,8%	11,1%	21,5%	22,2%	11,4%	5,3%	14,0%	9,0%	17,6%	13,7%	13,0%
Buzón del ciudadano	23%	23,1%	21,7%	19,4%	27,5%	21,8%	16,9%	10,6%	14,3%	25,8%	19,2%	31,0%	44,4%	16,0%	19,1%	21,4%	19,8%	20,6%	25,3%	31,9%
Chat de vídeo en lenguaje de signos	3%	4,0%	2,1%	4,3%	3,2%	3,4%	2,0%	0,0%	2,5%	3,7%	1,3%	6,0%	11,1%	2,9%	1,1%	3,9%	1,9%	2,3%	4,0%	4,3%
Portal de transparencia	12%	13,7%	10,9%	13,7%	11,8%	14,1%	9,2%	9,8%	4,2%	10,1%	21,0%	20,4%	30,6%	9,1%	11,7%	11,7%	8,0%	19,8%	14,0%	23,2%
Portal de datos abiertos	9%	10,2%	8,1%	9,7%	8,4%	10,7%	7,2%	9,8%	3,9%	7,8%	15,3%	12,0%	22,2%	9,1%	13,8%	9,4%	5,6%	19,8%	8,6%	18,8%
Portal de participación	11%	11,2%	9,6%	10,8%	9,8%	11,7%	8,3%	8,3%	4,6%	9,8%	15,5%	14,8%	22,2%	9,7%	11,7%	11,4%	6,0%	19,8%	10,7%	20,3%
Sede electrónica	62%	61,7%	63,5%	66,7%	70,1%	60,7%	47,3%	40,9%	52,7%	69,8%	57,5%	65,5%	97,2%	61,1%	66,0%	58,4%	46,9%	61,8%	71,5%	59,4%

Diferencias significativas en 2022
 Superior/Inferior al total

ENGAGEMENT OFICINAS PROP Calidad de mejora continua

Valoración de la mejora continua y la calidad de los Servicios Públicos de la Generalitat en los últimos años.

■ Rechazo ■ Indiferencia ■ Aceptación



Media

7,58


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, **la primera sugerencia que surge es relacionada a la cita previa, principalmente, sobre la disponibilidad y facilidad para hacerla.**

Otra de las principales sugerencias o quejas es sobre el horario y la petición de ampliación del mismo, por las tardes o fines de semana; la queja más recurrente es sobre lo difícil que es pedir la cita previa.

Adicional a lo anterior, salta a relucir la necesidad de asistencia a personas mayores o a personas con limitaciones para realizar trámites telemáticos, así como la disponibilidad de ordenadores PROP que funcionen de manera adecuada y que puedan ser usados por los ciudadanos para facilitar la tramitación telemática.

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 45 y 64 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 Certificación electrónica y Digitalización, Servicios Sociales y Vivienda.

Motivos y Frecuencia:

La frecuencia más común de visita a las oficinas PROP es de menos de 1 vez 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 y solicitar información y/o asesoramiento para trámites telemáticos u otros; 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 9,51 el cual ha aumentado de manera significativa en comparación con el índice del 2017 (8,83), a principios del 2019 (9,02), a finales del 2019 (9,09), 2020 (9,17) y 2022 I (9,33)

Los atributos mejor valorados son El lenguaje utilizado, la cortesía y amabilidad del personal y La competencia y profesionalidad de las personas que le atendieron. El atributo que ha mejorado considerablemente en comparación con principios del 2022 es la accesibilidad.

Cita previa

La cita previa se solicita de manera mayoritaria por Internet, y el 14% de los ciudadanos afirma haber tenido problemas a la hora de solicitarla, de manera específica alrededor del 16% de los ciudadanos afirma que no ha sido posible conseguir cita previa en el día que se deseaba ni en la oficina. Adicionalmente al 27% de los ciudadanos se les ha hecho difícil el localizar la información para pedir la cita previa.