

Estudi de Satisfacció Ciudatana



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Participació,
Transparència, Cooperació
i Qualitat Democràtica



Contingut

- Introducció
- Objectius
- Metodologia
 - Variables de segmentació
- Resultats per oficines
 - Perfil dels Usuaris
 - Nivell de Satisfacció



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Participació,
Transparència, Cooperació
i Qualitat Democràtica

Introducció

La millora contínua de la qualitat dels serveis públics que presta la Generalitat és un dels objectius bàsics de la política del Consell, aquest objectiu va lligat estretament amb l'atenció a la ciutadania; pel que, des de la Generalitat es reafirma el compromís per a elevar els nivells de qualitat en la prestació de serveis públics, i dins del pla de millora es troba **el mesurament de la qualitat i satisfacció dels serveis prestats**.

L'objectiu principal d'aquest projecte és el **de conèixer de manera real el nivell de satisfacció que tenen les persones davant el servei d'atenció ciutadana prestat per la Generalitat, mitjançant les oficines PROP distribuïdes per tota la Comunitat**.



Les oficines PROP centralitzen la informació administrativa de la Generalitat i tenen com a objectiu principal l'ajudar els ciutadans a obtindre informació completa, fiable i al dia, garantint l'absoluta confidencialitat sobre les consultes d'informació dels ciutadans i les respostes que han obtingut.

Introducció

Els serveis que presten les oficines PROP són:

- ✓ Faciliten als ciutadans informació general sobre qualsevol tràmit o procediment que tinga o hi haja de realitzar-se davant l'Administració de la Generalitat, així com també sobre les ofertes d'ocupació pública.
- ✓ Faciliten de manera gratuïta impresos oficials per a iniciar o realitzar tràmits o procediments de manera que aquests puguen completar-se en una sola visita.
- ✓ Informació sobre l'estat de tramitació d'expedients relacionats amb subvencions de plans d'habitatge, targetes de transport, càlcul de l'impost de transmissions de vehicles.
- ✓ Informen sobre l'organització, competències, adreça, telèfon, fax i adreça electrònica de les unitats administratives de la Generalitat, així com també sobre els horaris d'atenció i el registre de documents.
- ✓ Organitzen, a través d'un sistema informatitzat, l'assignació de torns d'atenció de manera que es minimitza el temps d'espera i es garanteix l'adreçament correcte dels ciutadans a qualsevol de les unitats administratives autonòmiques i, en el seu cas, municipals, que es troben situades en l'oficina.
- ✓ Faciliten als ciutadans i ciutadanes, a través del registre municipal instal·lat en la pròpia oficina, la presentació i el registre dels documents dirigits a la Generalitat, a l'Administració de l'Estat o a l'ajuntament en el qual ella es troba.
- ✓ Consulta del Diari Oficial de la Generalitat Valenciana (DOGV).

Objectius de l'estudi

Com s'esmenta anteriorment, **l'objectiu principal d'aquest projecte és el mesurament de la qualitat i satisfacció del servei d'Atenció al ciutadà en les oficines PROP**, mitjançant enquestes i la seua posterior anàlisi, això s'aconsegueix mitjançant els següents objectius específics:

- Conèixer de forma detallada el perfil dels usuaris de les oficines.
 - Mitjançant les variables de segmentació sociodemogràfica serà possible identificar el perfil dels ciutadans que assisteixen a les oficines
- Identificar les àrees de consulta, els motius i la freqüència d'assistència a les oficines PROP.
 - Analitzar les variables d'àrea, motius i freqüència d'ús amb la finalitat d'observar el comportament dels usuaris del servei prestat per la Conselleria.
- Mesurar els nivells de satisfacció que tenen els usuaris amb el servei de manera general, i diversos atributs relacionats al servei d'atenció presencial.
 - S'obtindran les notes que obté el servei de manera global així com dels atributs específics mesurables del servei, amb la finalitat de conèixer els punts forts i els que ofereixen oportunitats de millora identificats en les oficines PROP.

METODOLOGIA



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Participació,
Transparència, Cooperació
i Qualitat Democràtica

Metodologia

Instrument: Per a aconseguir els objectius marcats en aquest projecte, es fa un treball d'aplicació d'enquestes mitjançant un **qüestionari** elaborat i aportat per la Generalitat.

Tècnica: L'aplicació d'enquestes s'ha realitzat mitjançant la tècnica **TAPI** (Tauleta Assisted Personal Interview) reforçat amb un programari d'aplicació d'enquestes per a la recollida de les dades.

Distribució Mostral:

Univers

Persones usuàries del servei d'atenció presencial PROP, (majors d'edat)

Càlcul

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

Error mostral: $\pm 2,81$
 Població: Infinita
 Interval de Confiança: 99%
 (2,09 sigmas)

Tamany de la mostra

2204 enquestes

Tipus de mostreig: Per quotes.

Dates de treball de camp : Del 19 d'Octubre al 18 de Novembre

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 SEGMENTACIÓ

Gràcies a la esquematització del qüestionari implementat, és possible realitzar una anàlisi segmentant la informació en diferents blocs, la qual cosa posteriorment facilita la identificació dels perfils i el comportament i/o motivació dels ciutadans per a l'ús d'aquest servei.

SEGMENTACIÓ SOCIODEMOGRÀFICA



Gènere

Masculí
Femení

Edat

De 18 a 29
De 30 a 44
De 45 a 64
De 65 anys i més



Nivell Educatiu

Menys de primaris
Primaris o EGB
FP-BUP-COU-ESO
Universitaris mitjans
Universitaris superiors
Postgrau

Ocupació



Estudiant exclusivament
Labors de la llar exclusivament
Parada o buscant ocupació
Jubilat/da Pensionista

Treballador/per compte propi
Treballador/a per compte d'altri
Cuidador/a

Àrea de Consulta



Agricultura, ramaderia, pesca
Comerç i consum
Cooperació y Participació
Transparència i dret d'accés a la informació pública
Cultura
Esports
Ocupació pública (oposicions, borses de treball...)
Treball: (desocupació, convenis col·lectius, vagues, sindicats)
Ensenyament
Hisenda
Indústria
Energia
Infraestructures, obres públiques
Innovació i desenvolupament tecnològic
Justícia (Unions de fet, ajuda víctimes delictes, judicis)
Joventut
Medi ambient
Dona i igualtat
Associacions (associacions, fundacions, col·legis professionals)
Política lingüística
Sanitat
Oci i Restauración (espectacles, establiments públics),
Serveis Socials (Dependència, Diversitat funcional, Renda Valenciana d'Inclusió,
etc)
Transports
Turisme
Urbanisme
Habitatge
Vulneració de drets i Seguretat
Protecció de dades

TREBALL DE CAMP

Com a instrument, es va utilitzar un qüestionari especialment elaborat per a mesurar diverses característiques específiques del servei de les Oficines PROP, aquest servei és una xarxa d'atenció presencial, distribuïda estratègicament en tota la comunitat i el seu principal objectiu és acostar els serveis de la Generalitat a la ciutadania. Les oficines PROP són de dos tipus, mixtes en les quals de prestes serveis d'entitats locals i formen una col·laboració amb aquestes, i d'altra banda estan les pròpies, que només presten els serveis de la Generalitat.

La mostra s'ha calculat sobre la base de les dades de l'any 2020, no obstant això per raons alienes a l'estudi s'han eliminat de la distribució l'oficina *PROP Rambla que ha romàs tancada durant l'onada i l'oficina mixta de Morella. A continuació es mostra la distribució de la mostra calculada, i l'obtinguda amb el treball de camp.

TREBALL DE CAMP

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

RESULTATS

SATISFACCIÓ GLOBAL

PERFIL I NIVELL DE SATISFACCIÓ

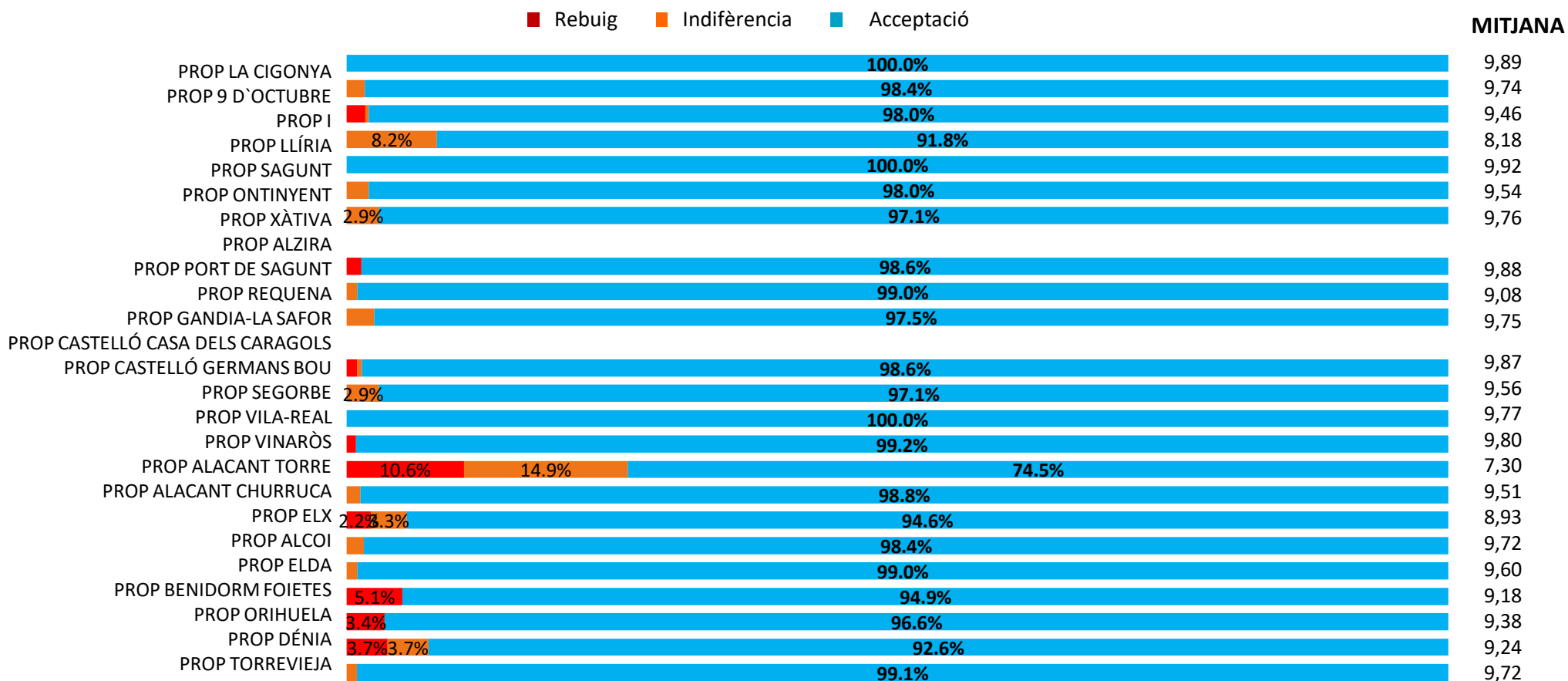
Perfil sociodemogràfic
Àrees més consultades
Nivell de Satisfacció



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Participació,
Transparència, Cooperació
i Qualitat Democràtica

SATISFACCIÓ GLOBAL



València

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

Castelló

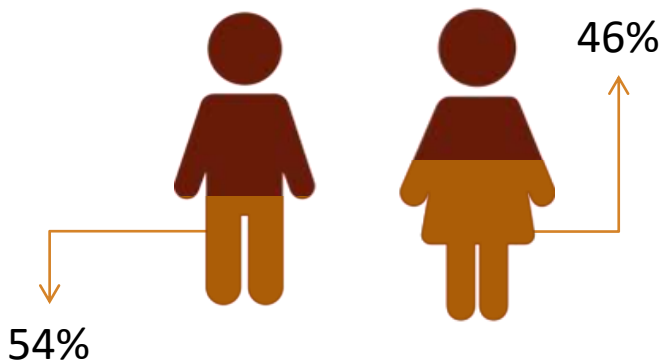
PROP CASTELLÓ GERMANS BOU	35
PROP SEGORBE	37
PROP VILA-REAL	39
PROP VINARÒS	41

Alacant

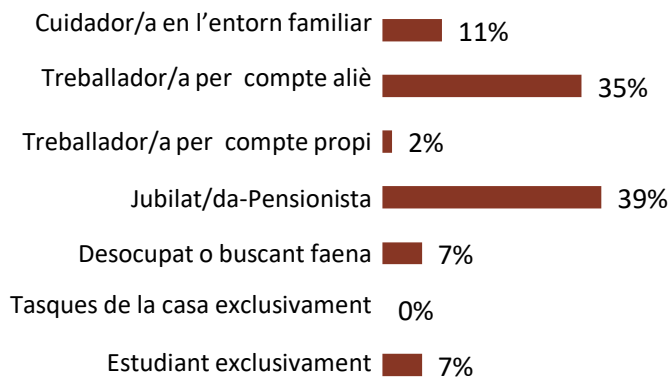
PROP ALACANT TORRE GEN	43
PROP ALACANT CHURRUCA	45
PROP ELX	47
PROP ALCOI	49
PROP ELDA	51
PROP BENIDORM FOIETES	53
PROP ORIHUELA	55
PROP DÉNIA	57
PROP TORREVIEJA	59

València, PROP CIGONYA.

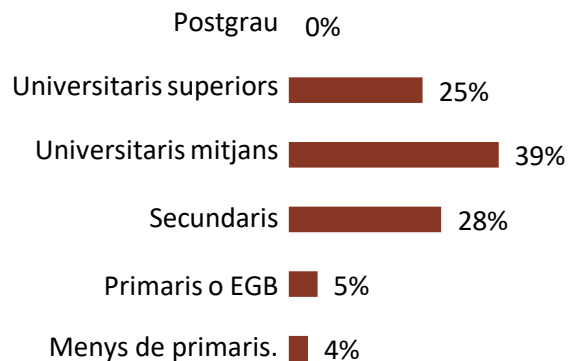
Gènere



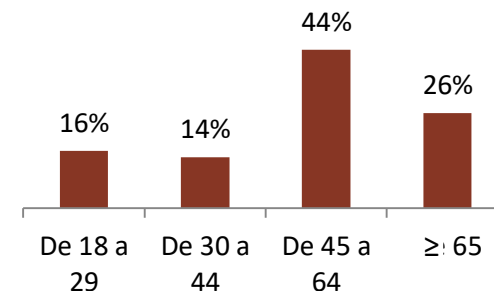
Ocupació



Nivell Educatiu



Edat

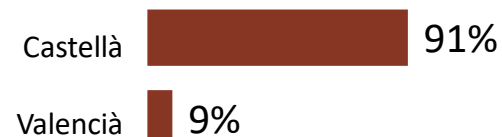


Àrea de Consulta

- ✓ Serveis Socials
- ✓ Habitatge
- ✓ Ocupació Pública

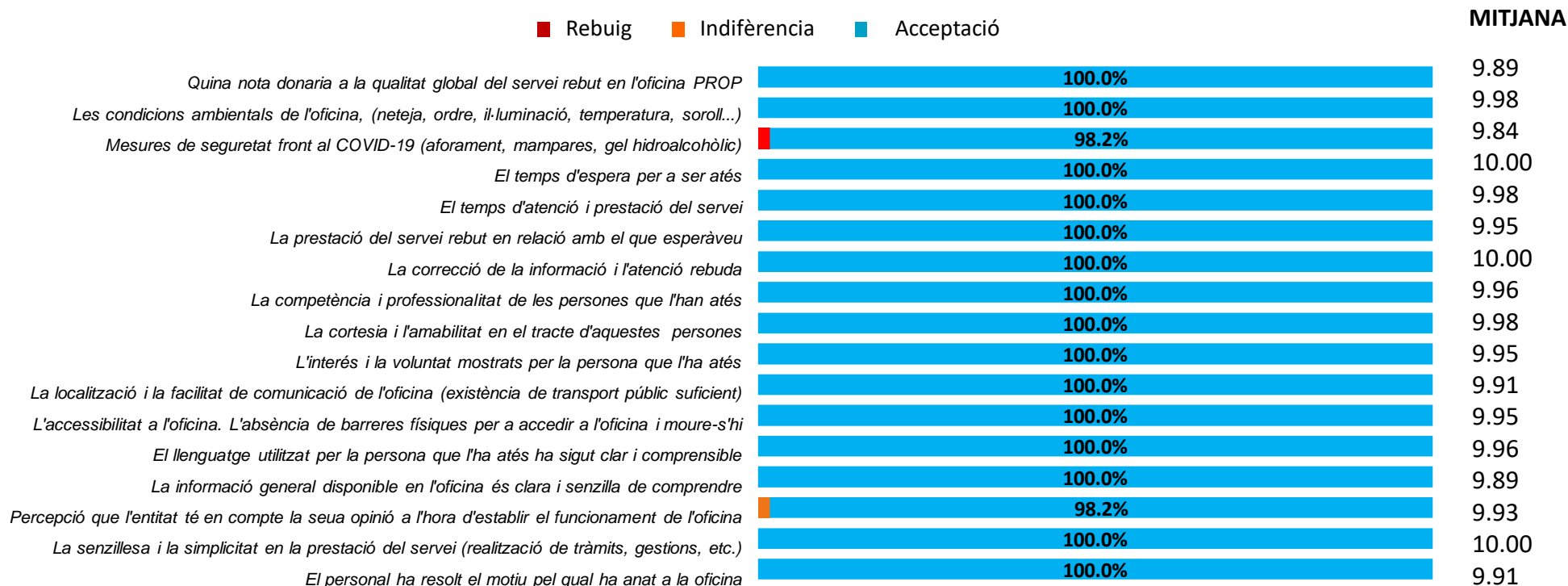


Idioma



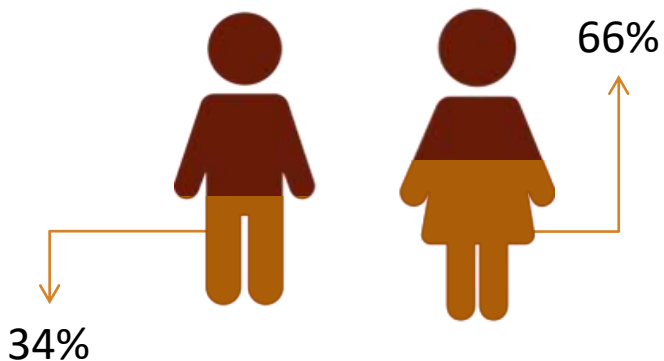
València, PROP CIGONYA.

València, PROP Cigonya.

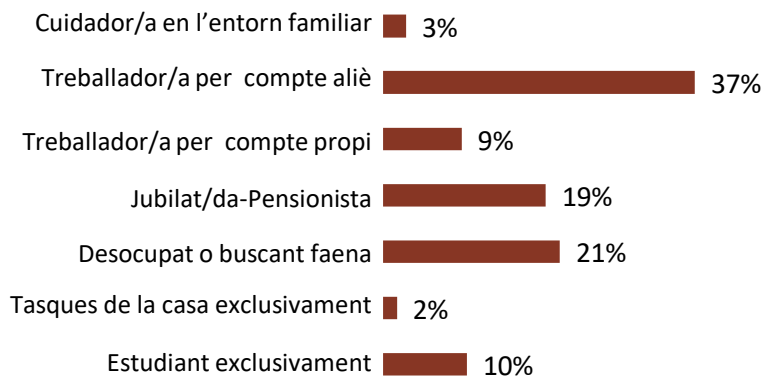


València, PROP Ciutat Administrativa

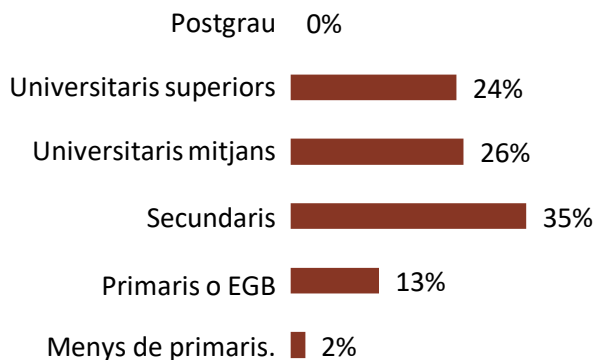
Gènere



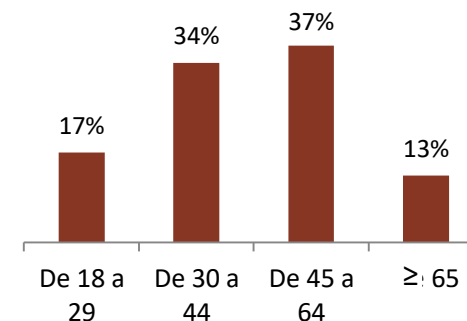
Ocupació



Nivell Educatiu



Edat

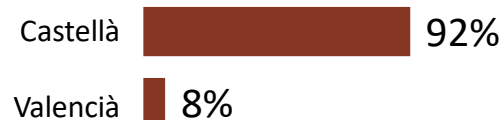


Àrea de Consulta

- ✓ Serveis Socials
- ✓ Justícia
- ✓ Protecció de dades

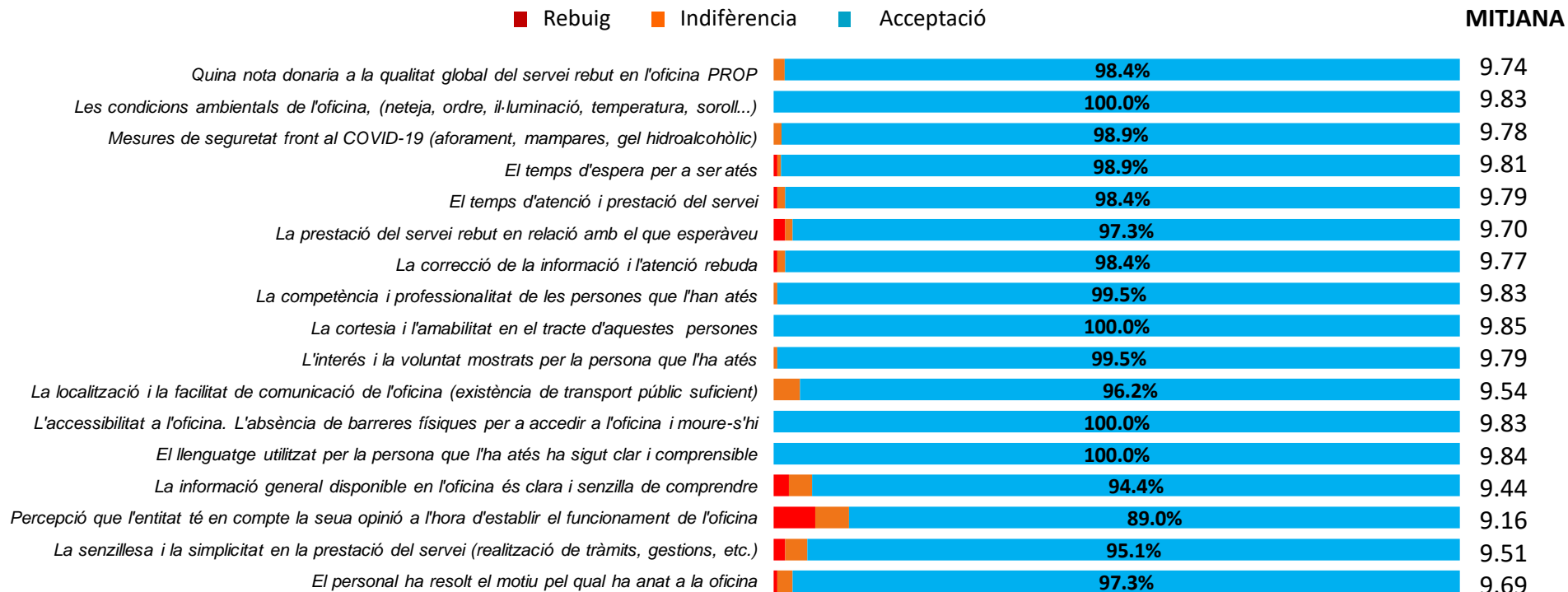


Idioma



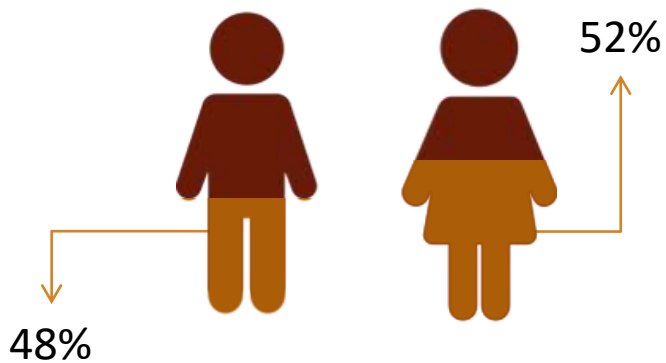
València, PROP Ciutat Administrativa

València, PROP Ciutat Administrativa

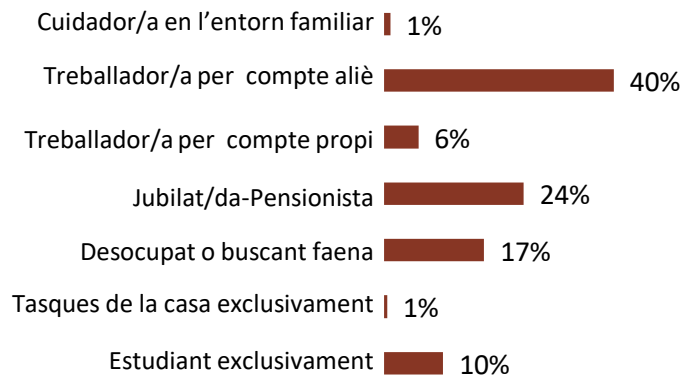


València, PROP I

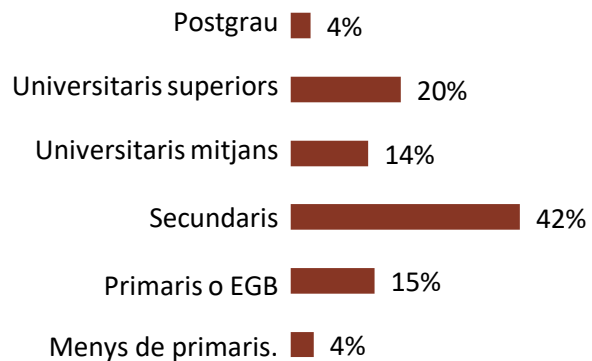
Gènere



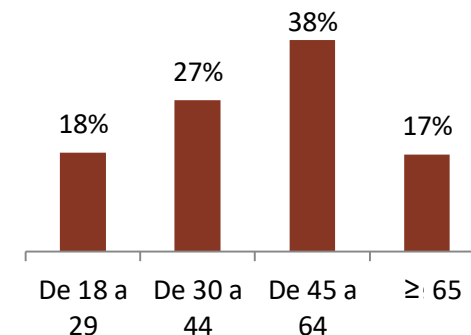
Ocupació



Nivell Educatiu



Edat

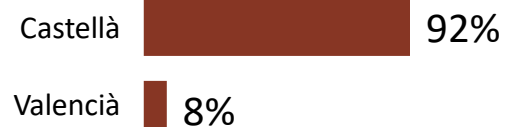


Àrea de Consulta

- ✓ Serveis Socials
- ✓ Protecció de dades
- ✓ Habitatge

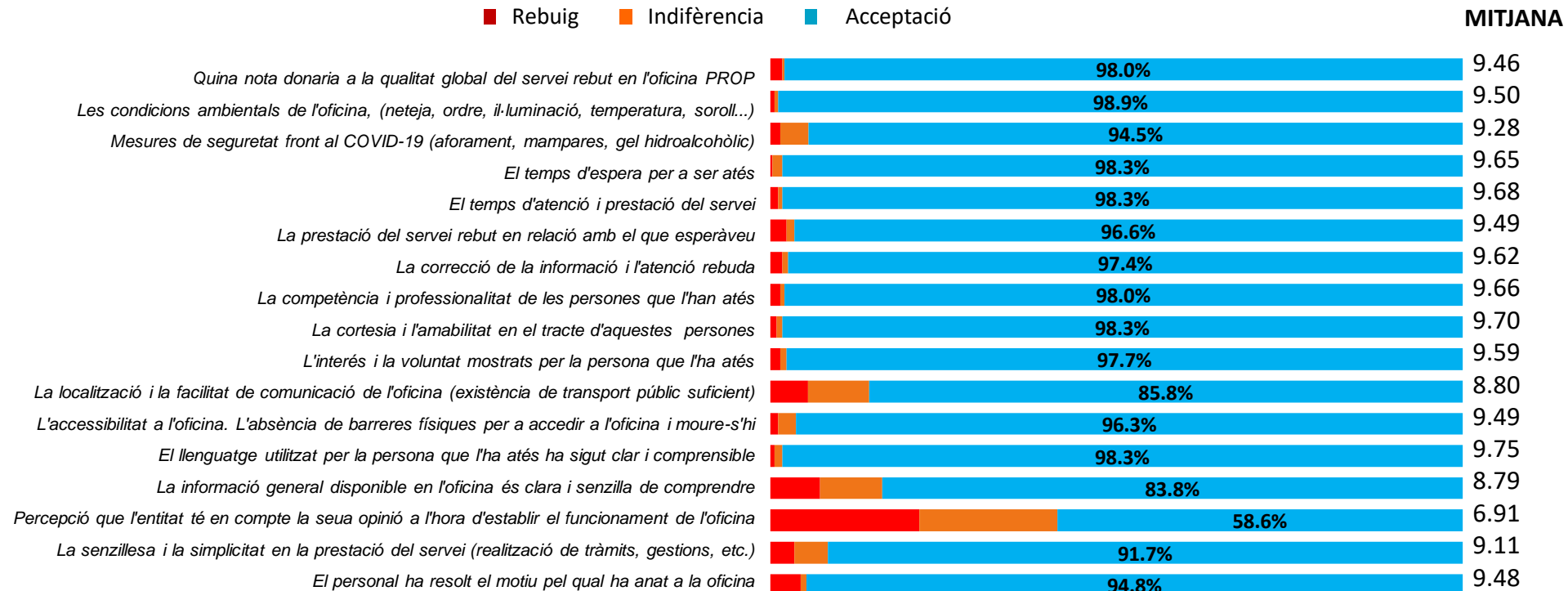


Idioma



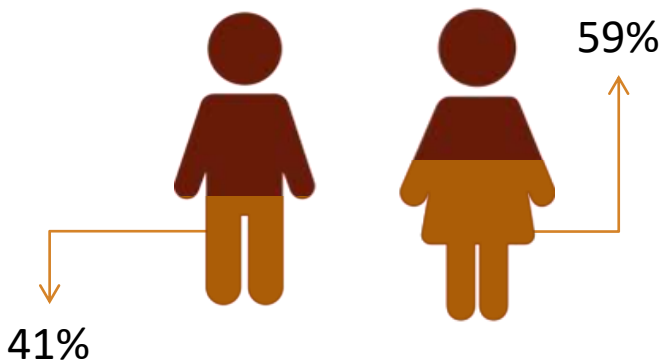
València, PROP I

València, PROP I

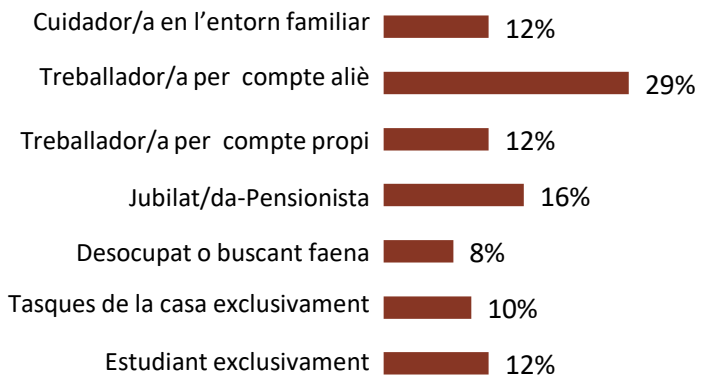


València, PROP Llíria.

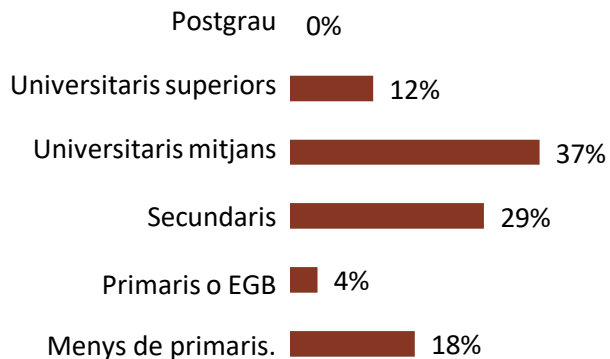
Gènere



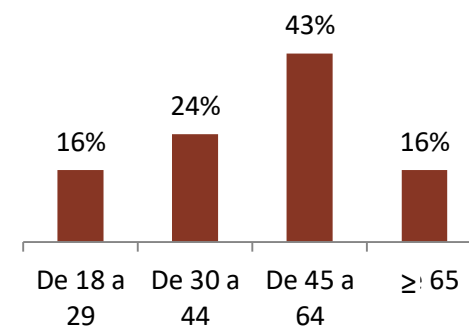
Ocupació



Nivell Educatiu



Edat

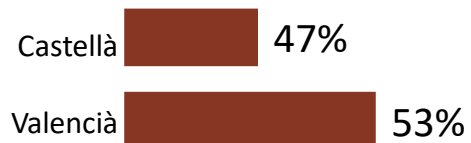


Àrea de Consulta

- ✓ Protecció de dades
- ✓ Habitatge
- ✓ Urbanisme

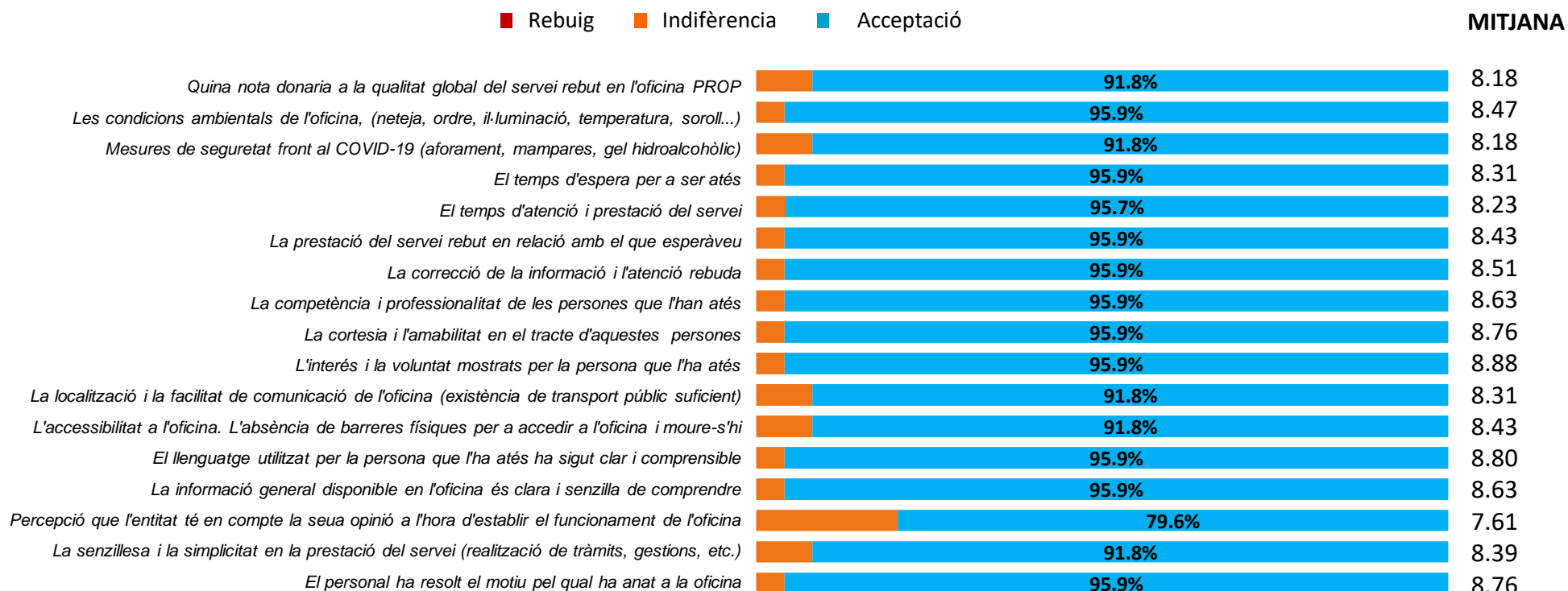


Idioma



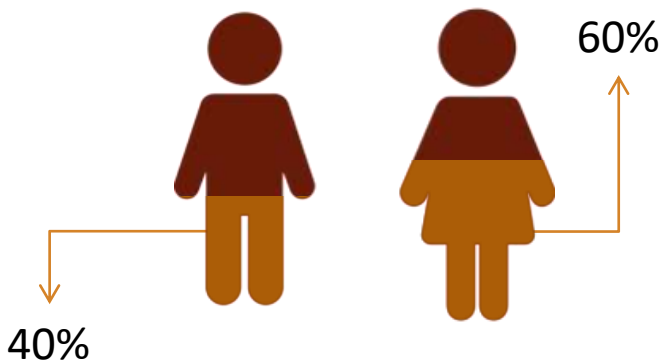
València, PROP Llíria.

València, PROP Llíria.

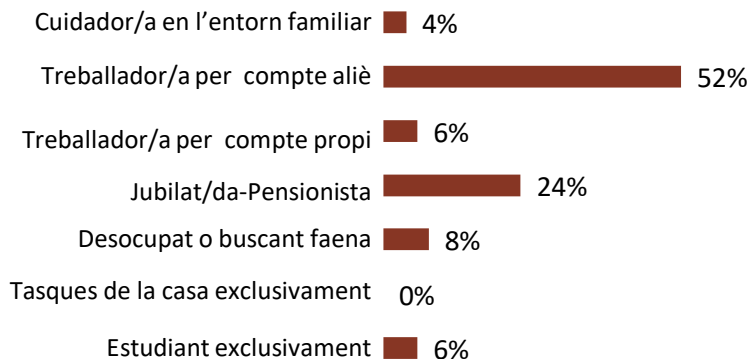


València, PROP Sagunt.

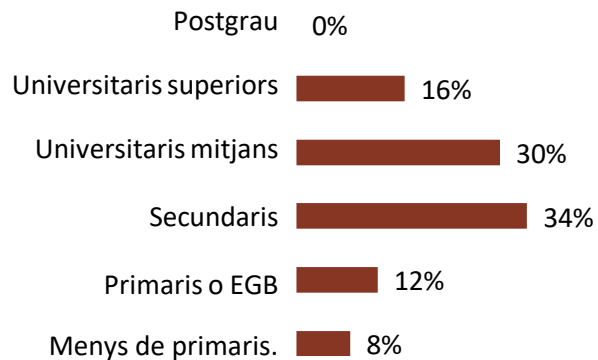
Gènere



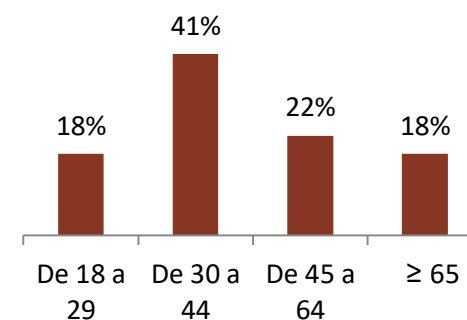
Ocupació



Nivell Educatiu



Edat

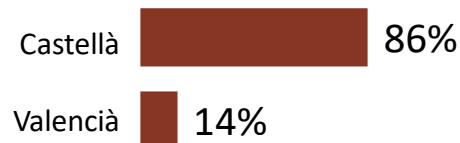


Àrea de Consulta

- ✓ Serveis Socials
- ✓ Habitatge
- ✓ Hisenda

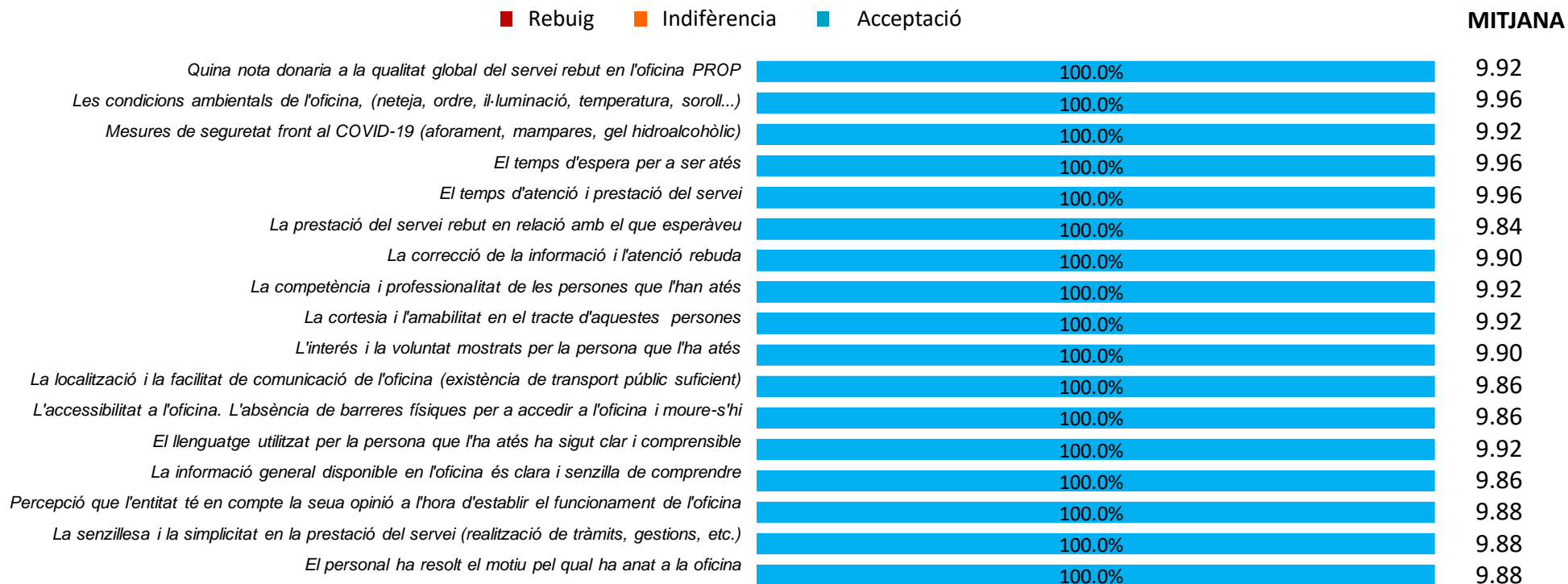


Idioma



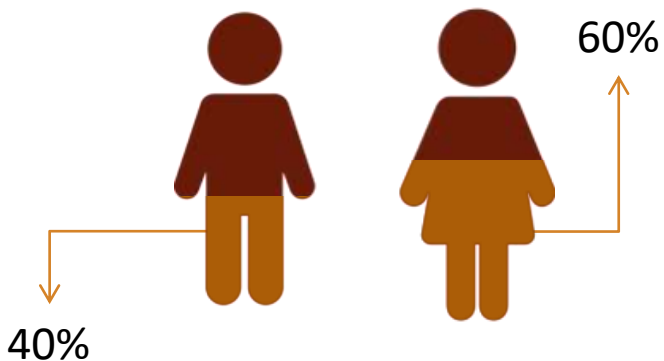
València, PROP Sagunt.

València, PROP Sagunto.

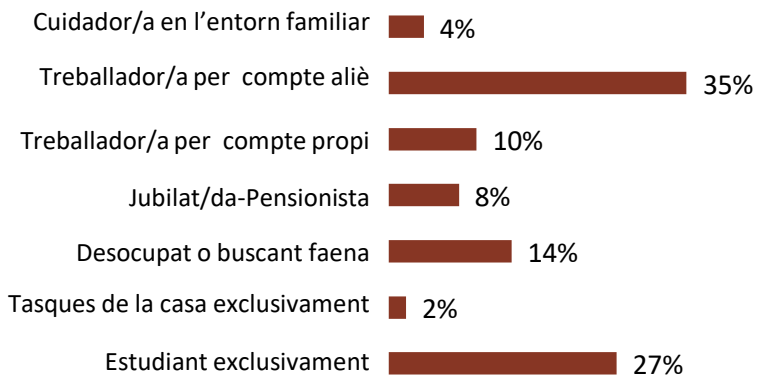


València, PROP Ontinyent.

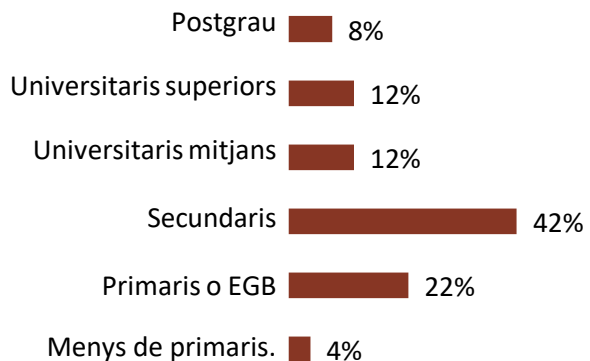
Gènere



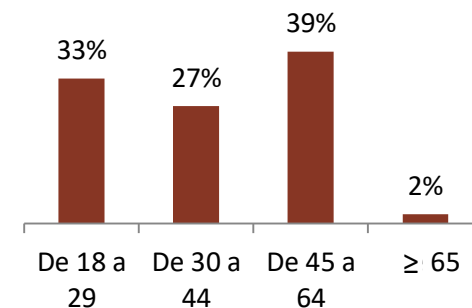
Ocupació



Nivell Educatiu



Edat

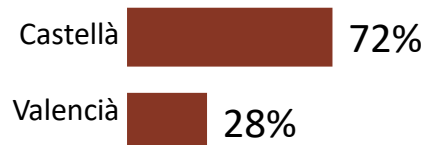


Àrea de Consulta

- ✓ Protecció de dades
- ✓ Ensenyament
- ✓ Serveis Socials

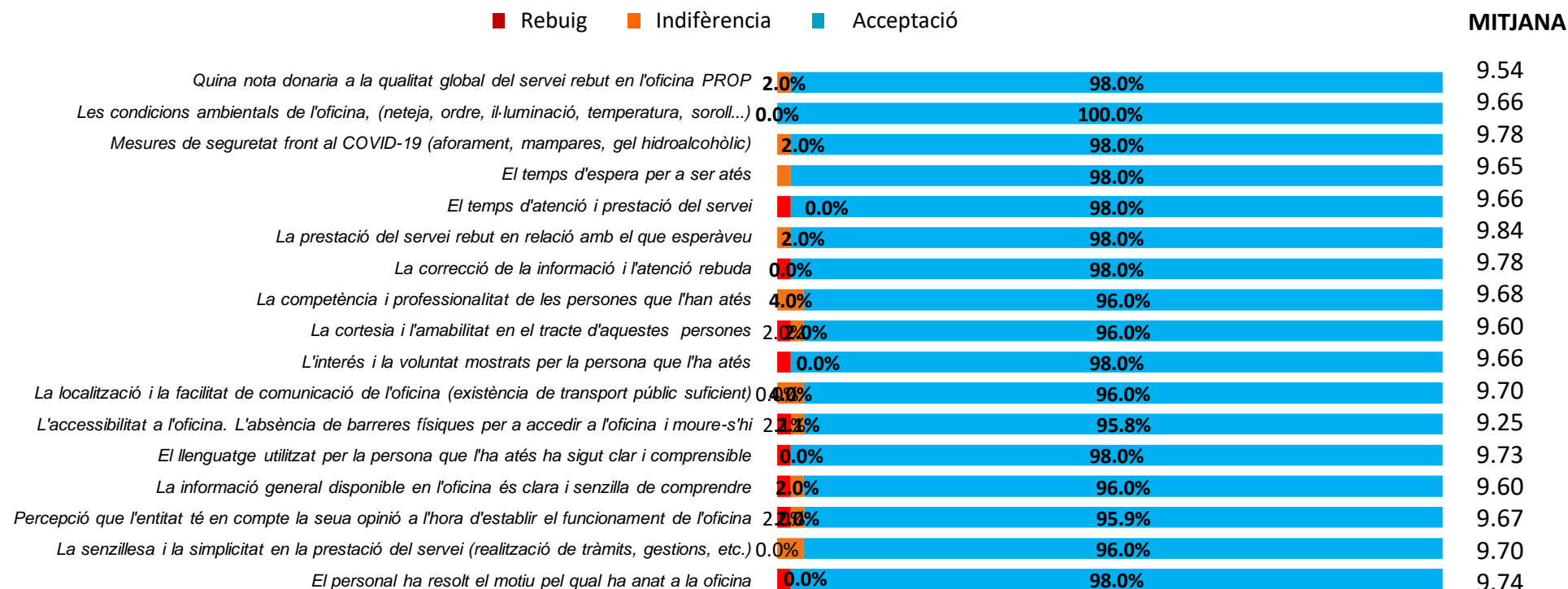


Idioma



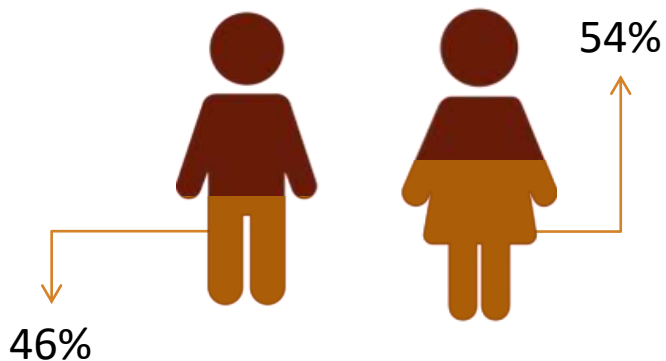
València, PROP Ontinyent.

València, PROP Ontinyent.

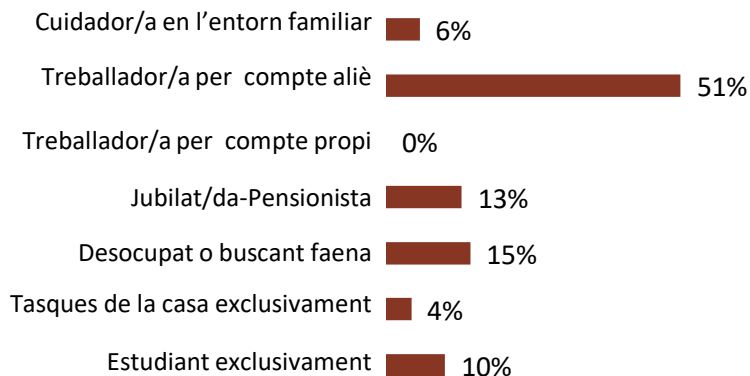


València, PROP Xàtiva

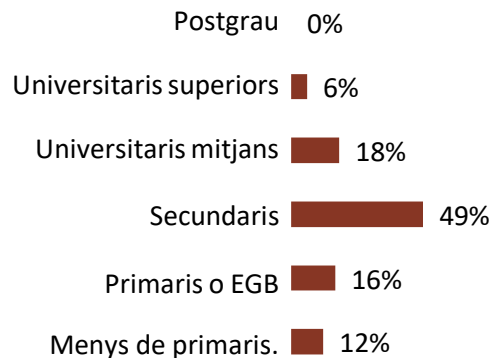
Gènere



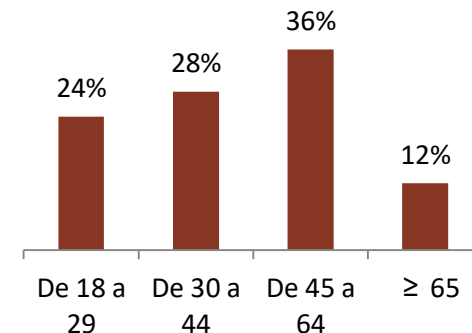
Ocupació



Nivell Educatiu



Edat



Àrea de Consulta

- ✓ Joventut
- ✓ Serveis Socials
- ✓ Sanitat

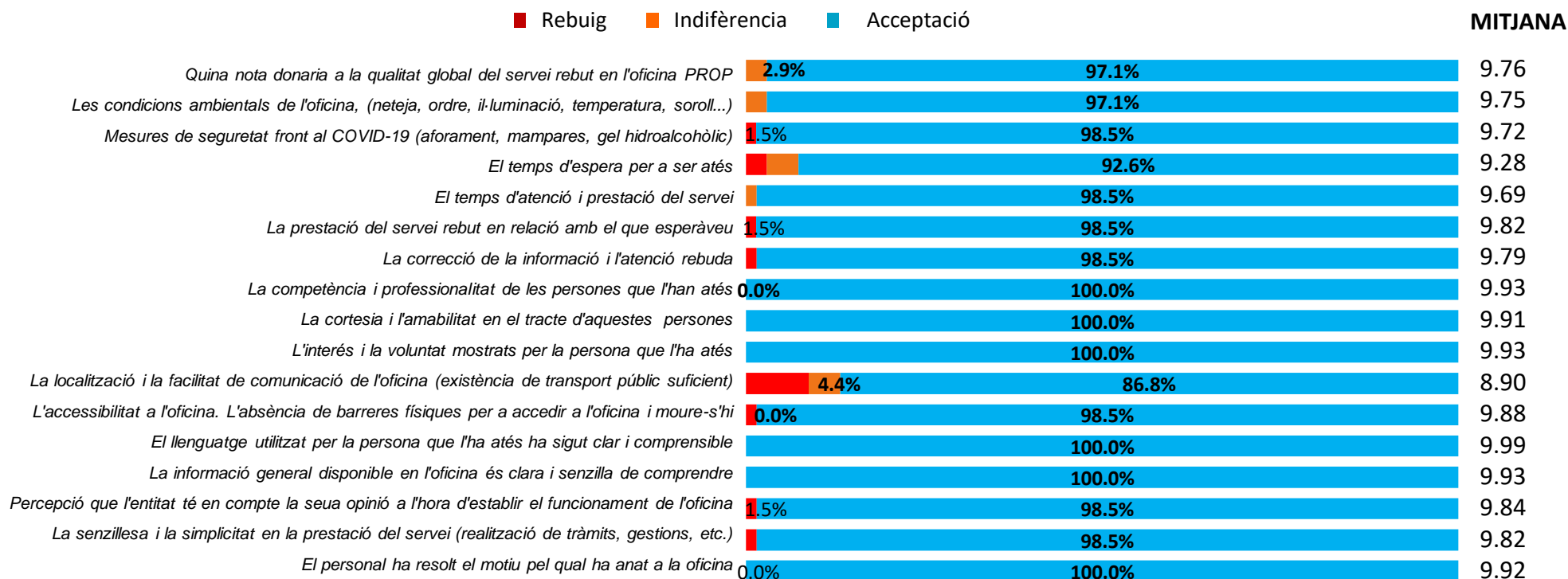


Idioma



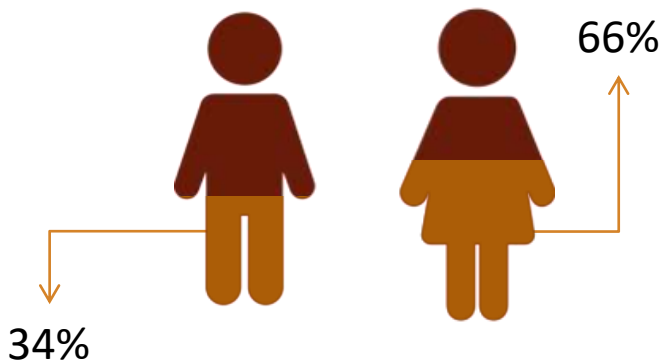
València, PROP Xàtiva

València, PROP Xàtiva.

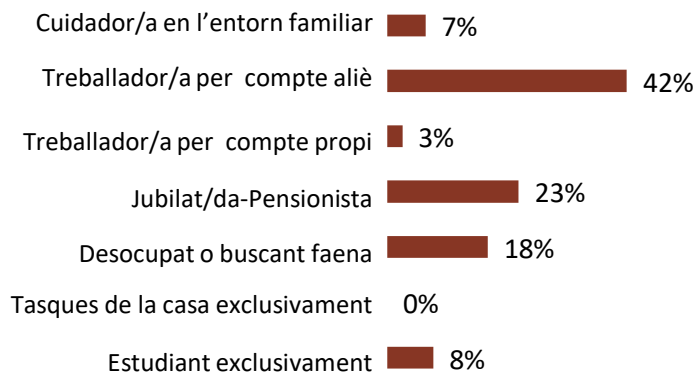


València, PROP Port de Sagunt

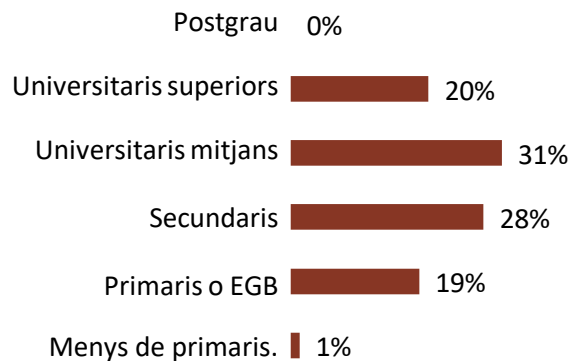
Gènere



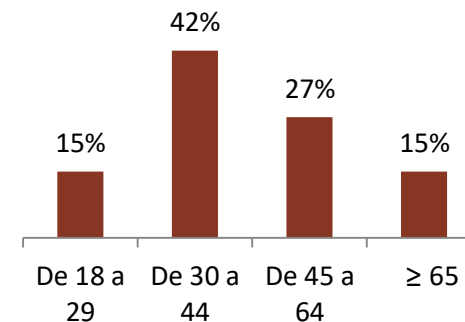
Ocupació



Nivell Educatiu



Edat

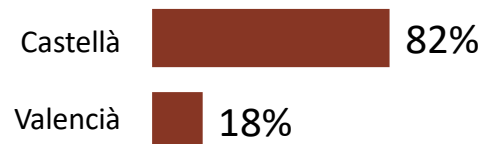


Àrea de Consulta

- ✓ Serveis Socials
- ✓ Habitatge
- ✓ Cultura

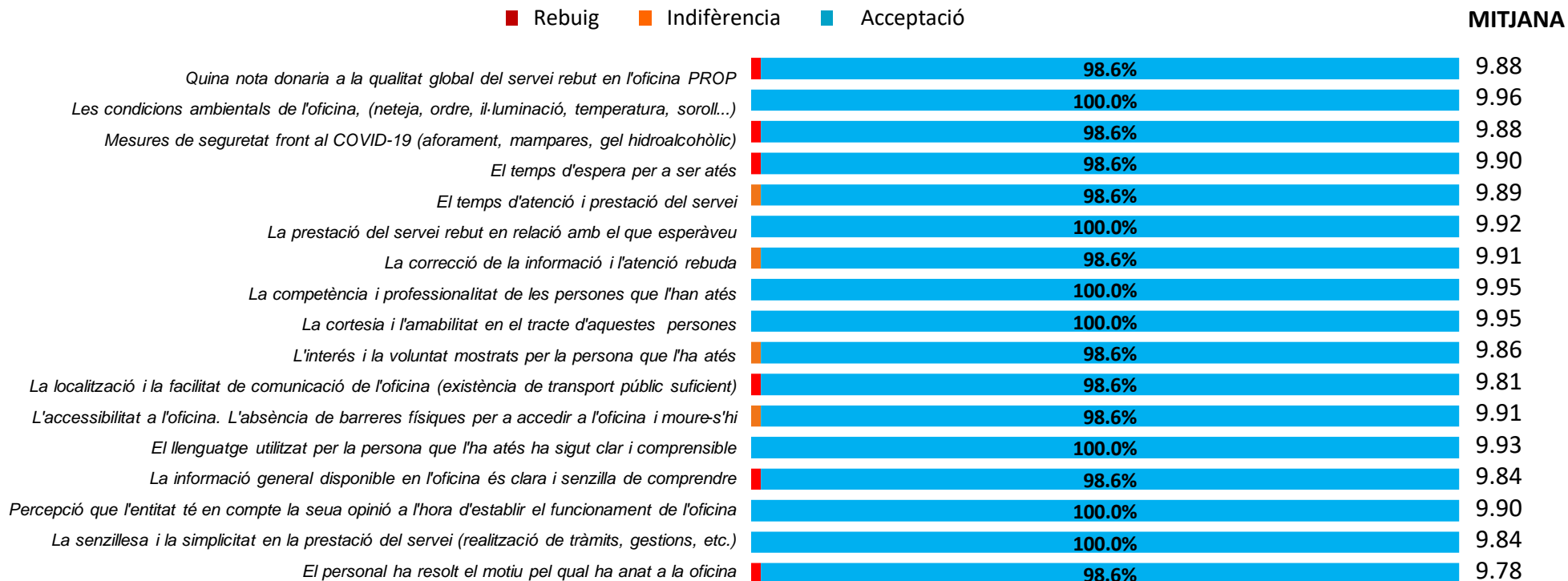


Idioma



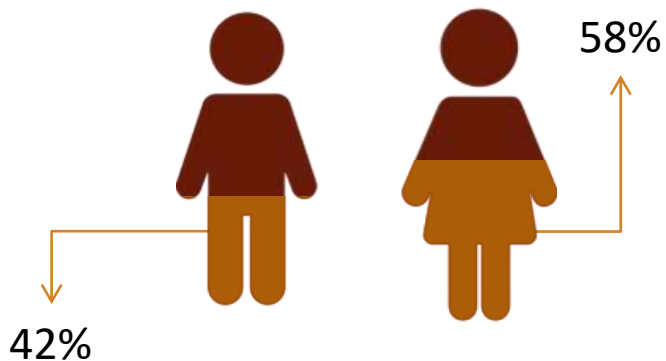
València, PROP Port de Sagunt

València, PROP Puerto de Sagunto.

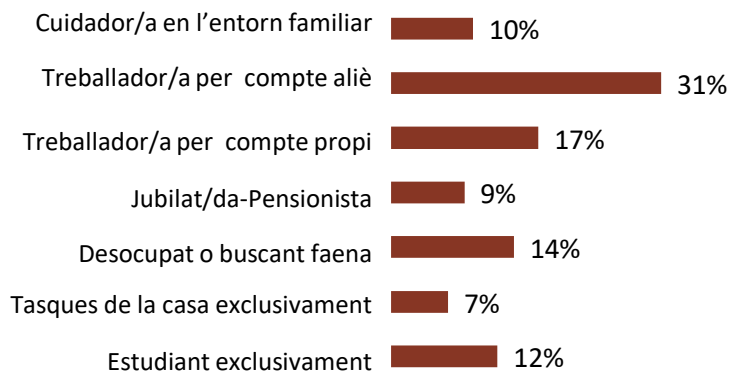


València, PROP Requena.

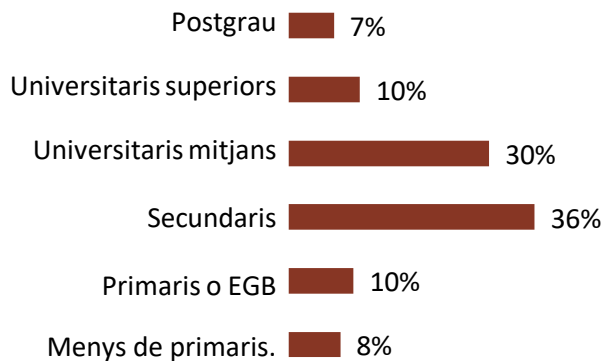
Gènere



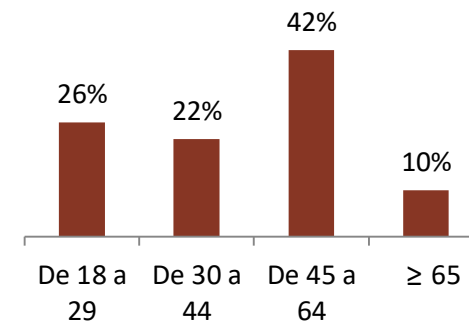
Ocupació



Nivell Educatiu



Edat

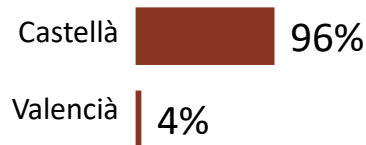


Àrea de Consulta

- ✓ Protecció de dades
- ✓ Vulneració de drets i seguretat
- ✓ Habitatge

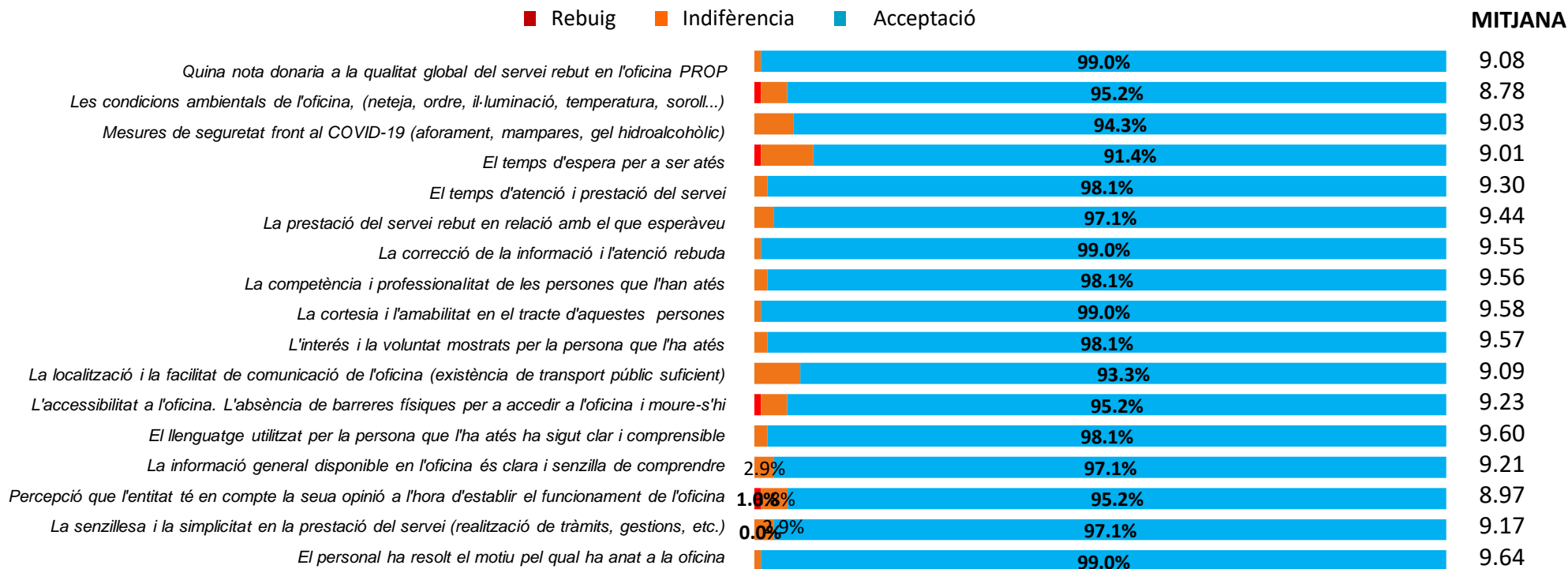


Idioma



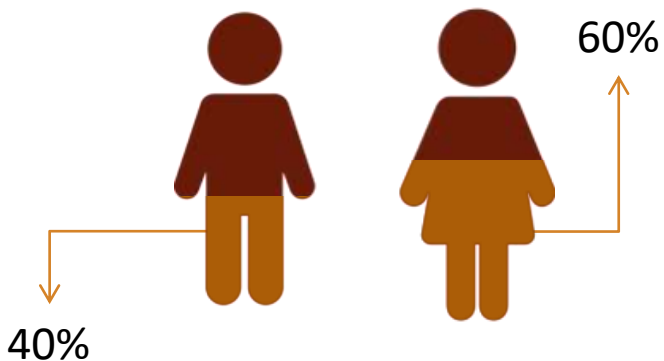
València, PROP Requena.

València, PROP Requena.

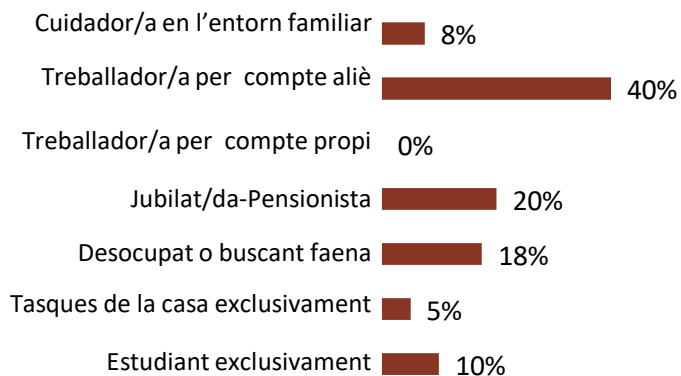


València, PROP Gandía-La Safor

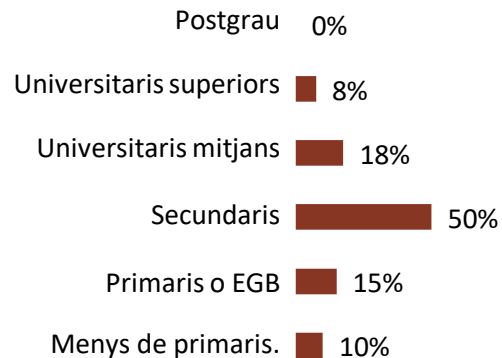
Gènere



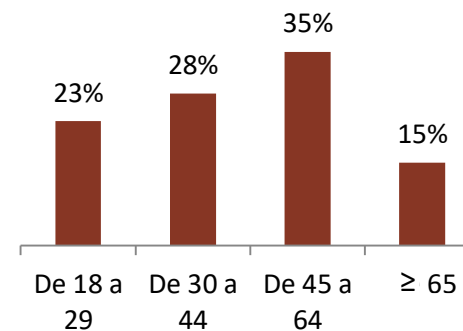
Ocupació



Nivell Educatiu



Edat

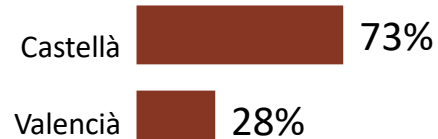


Àrea de Consulta

- ✓ Serveis Socials
- ✓ Joventut
- ✓ Habitatge

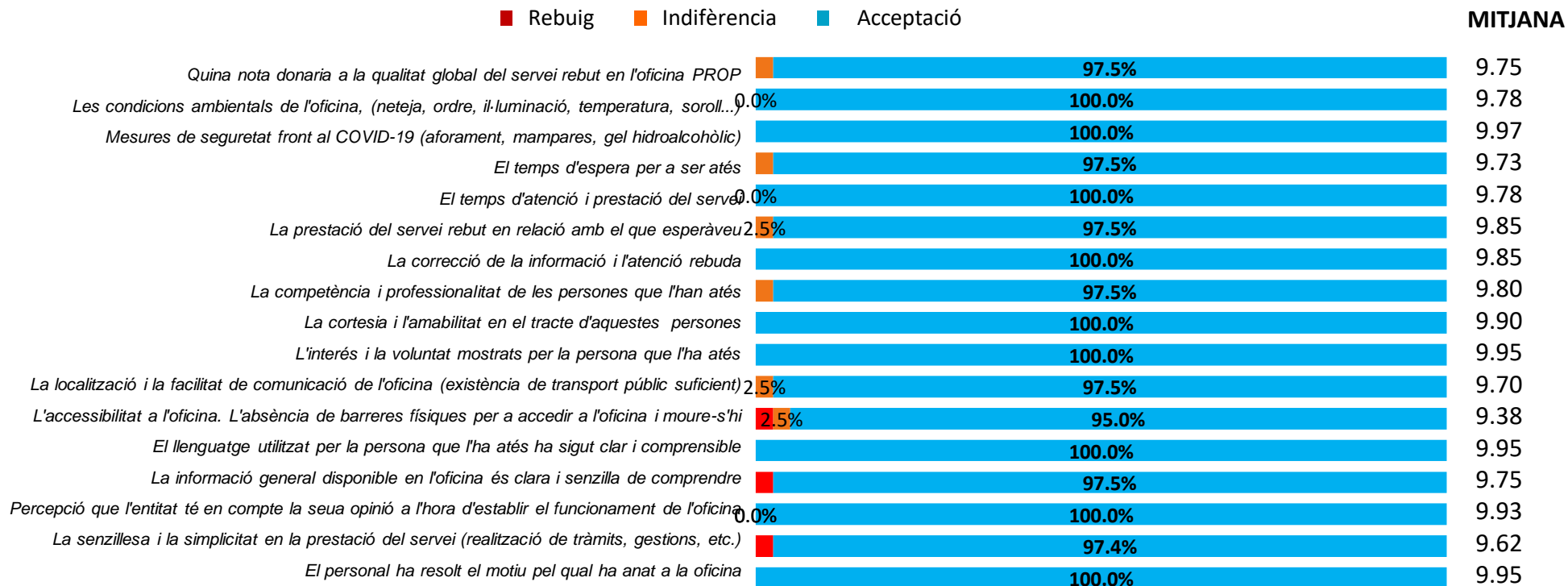


Idioma



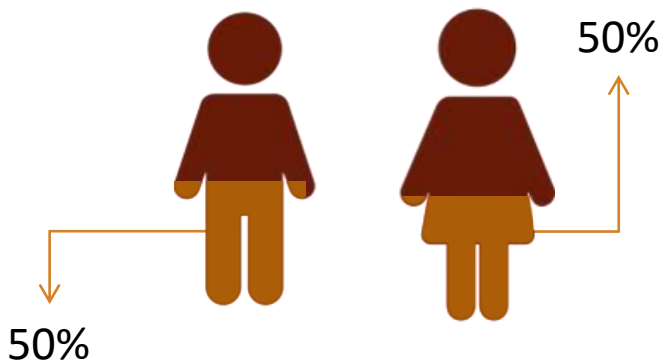
València, PROP Gandía-La Safor

València, PROP Gandía-La Safor

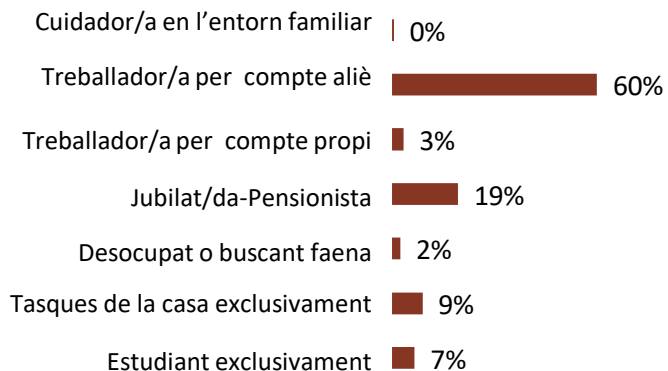


Castelló, PROP Germans Bou

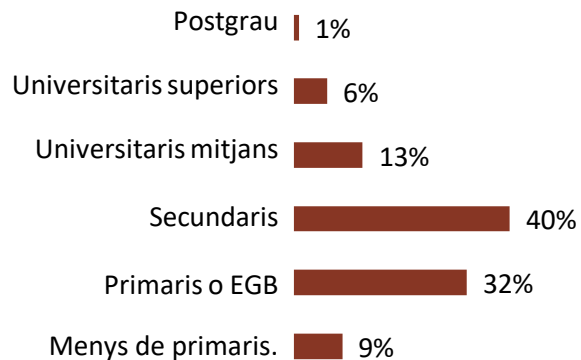
Gènere



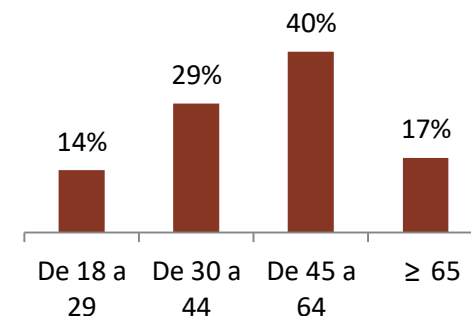
Ocupació



Nivell Educatiu



Edat

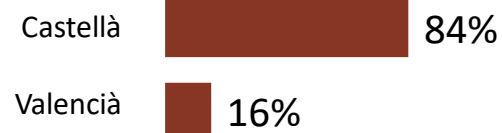


Àrea de Consulta

- ✓ Protecció de dades
- ✓ Agricultura pesca i alimentació
- ✓ Serveis Socials

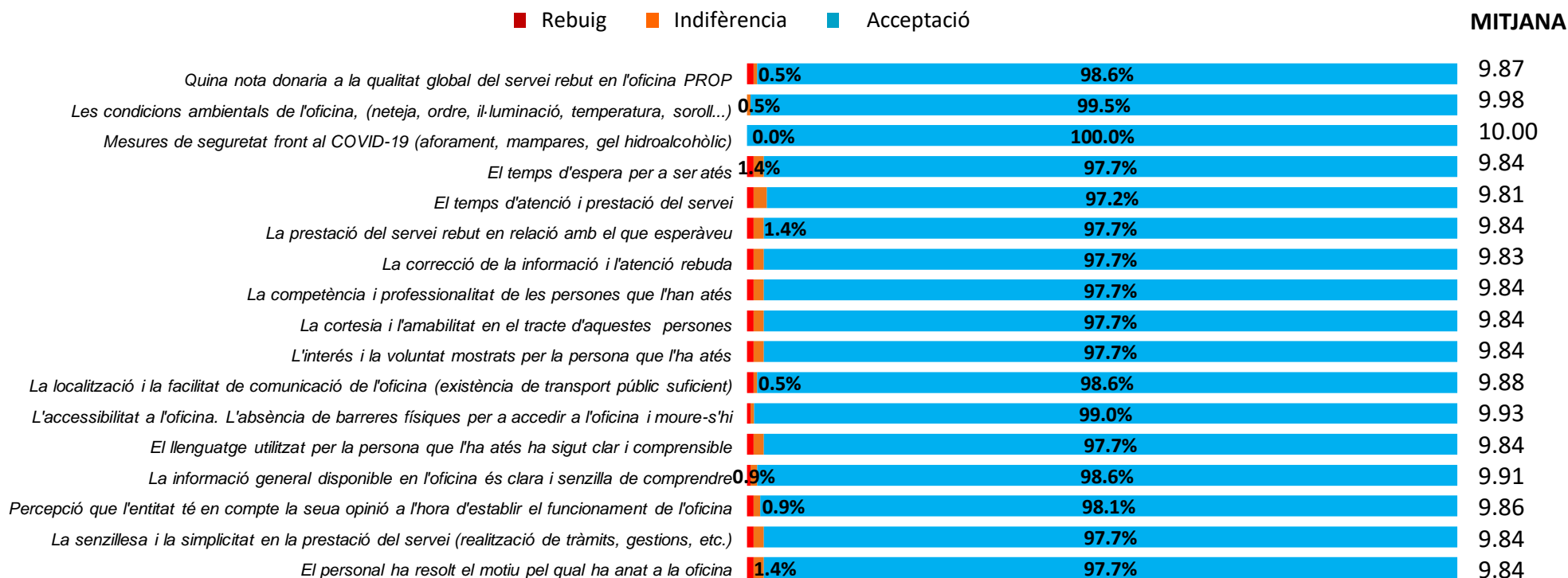


Idioma



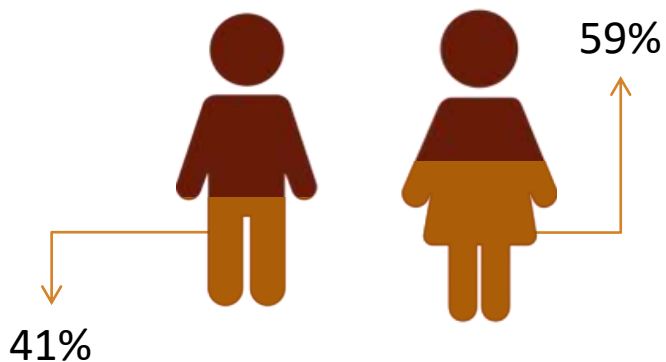
Castelló, PROP Germans Bou

Castelló, PROP Germans Bou

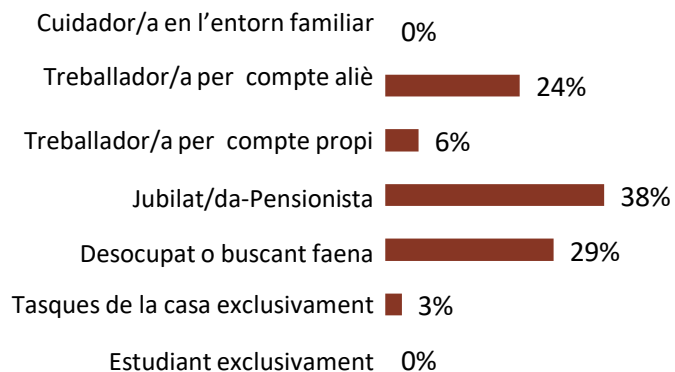


Castelló, PROP Segorb

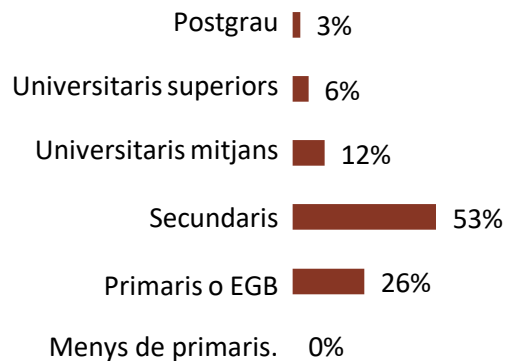
Gènere



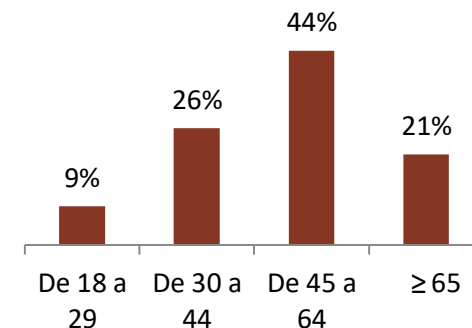
Ocupació



Nivell Educatiu



Edat

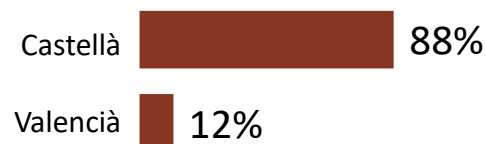


Àrea de Consulta

- ✓ Protecció de dades
- ✓ Serveis Socials
- ✓ Agricultura, Pesca i Ramaderia

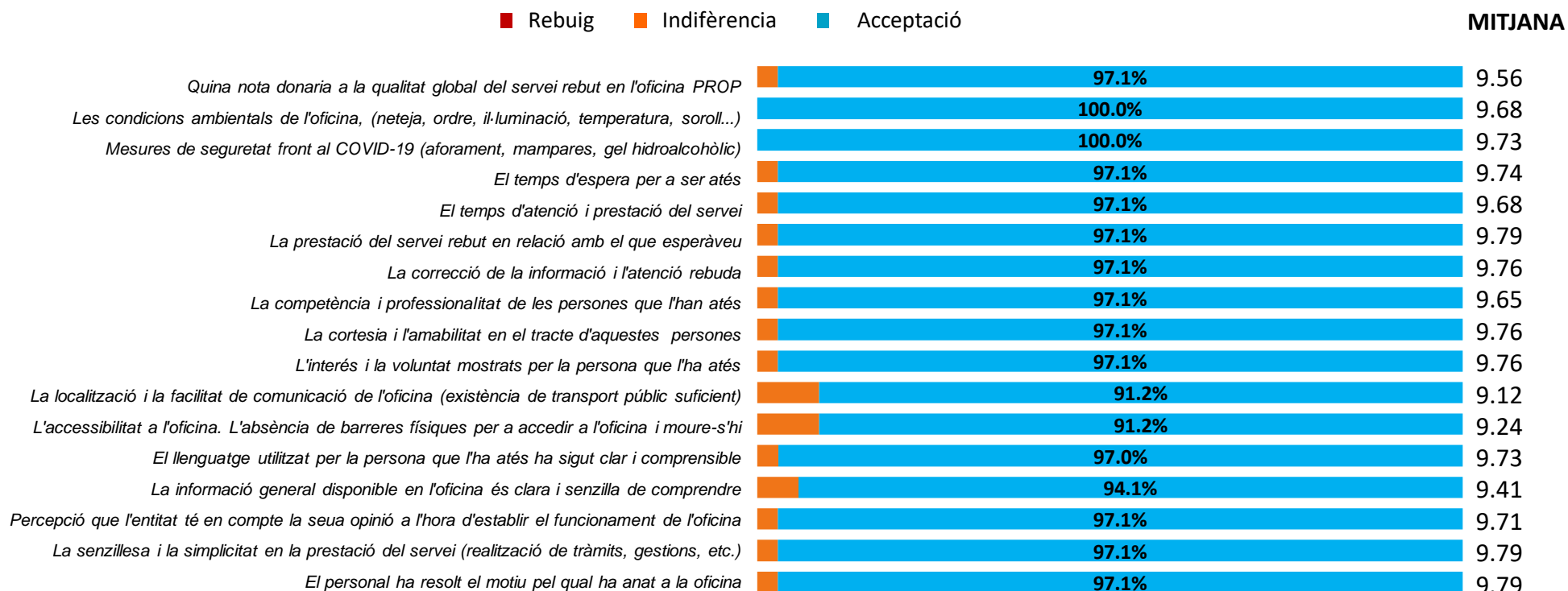


Idioma



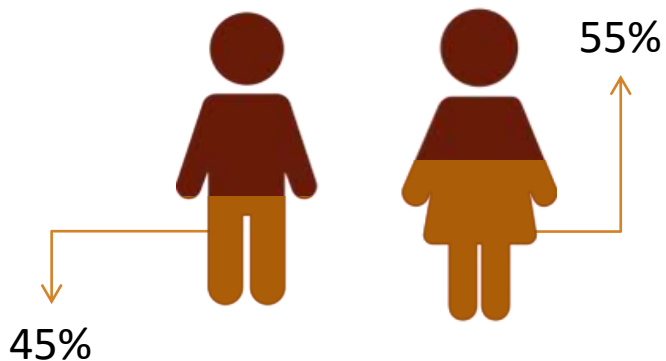
Castelló, PROP Segorb

Castelló, PROP Segorb

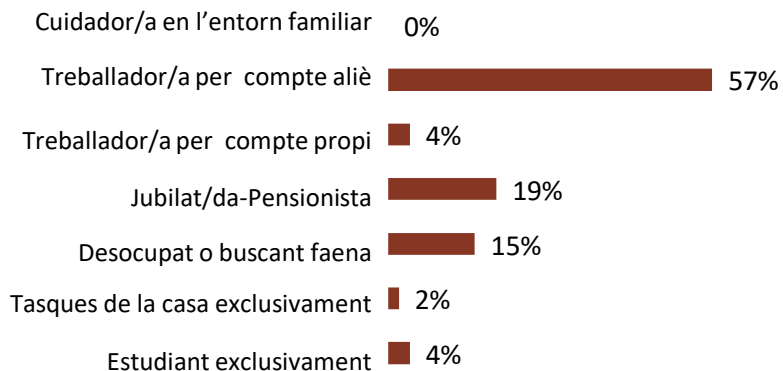


Castelló, PROP Vila-Real

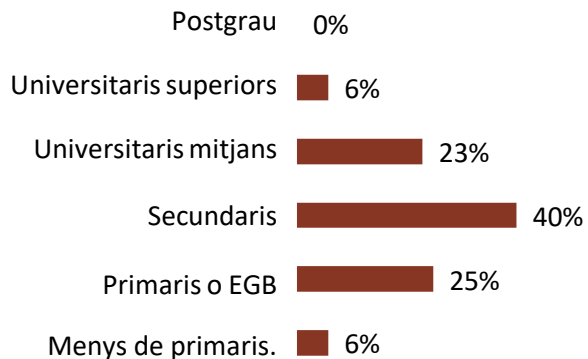
Gènere



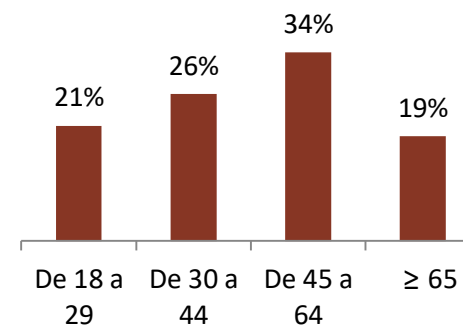
Ocupació



Nivell Educatiu



Edat

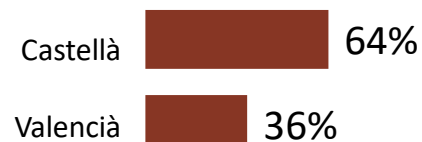


Àrea de Consulta

- ✓ Protecció de Dades
- ✓ Serveis Socials
- ✓ Treball

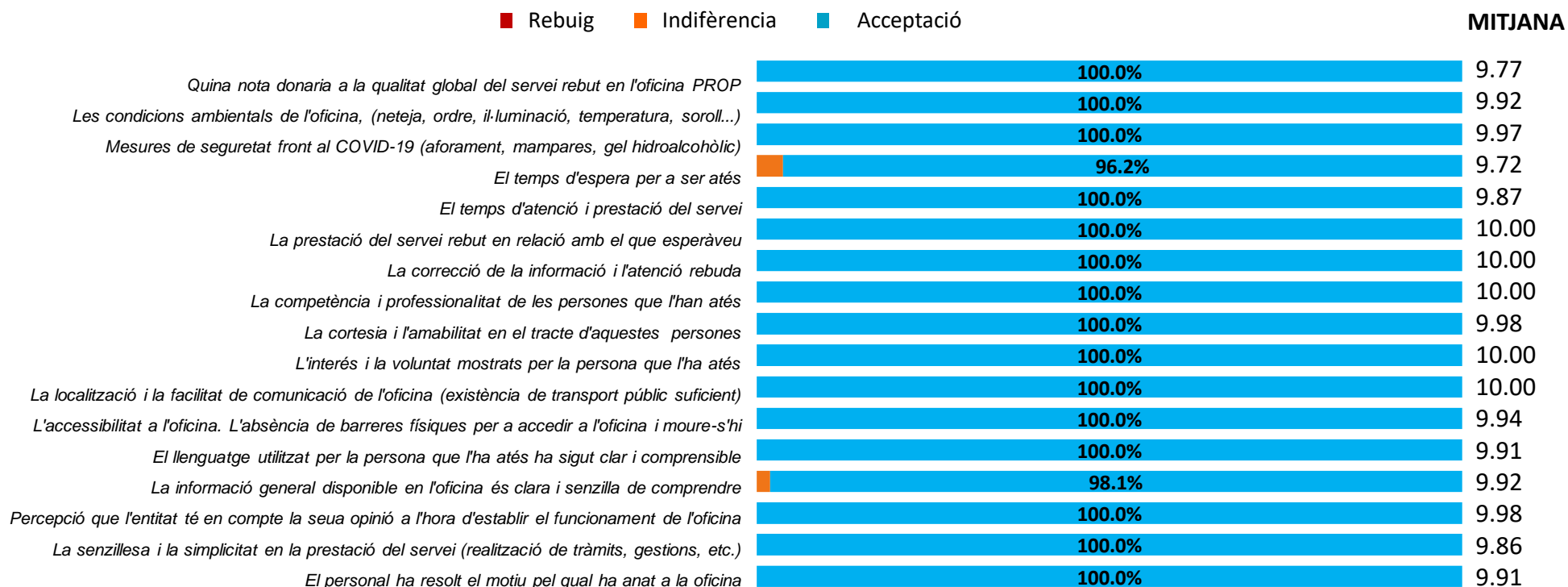


Idioma



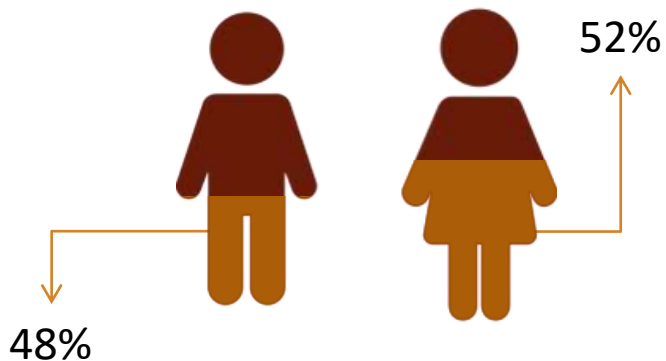
Castelló, PROP Vila-Real

Castelló, PROP Vila-Real

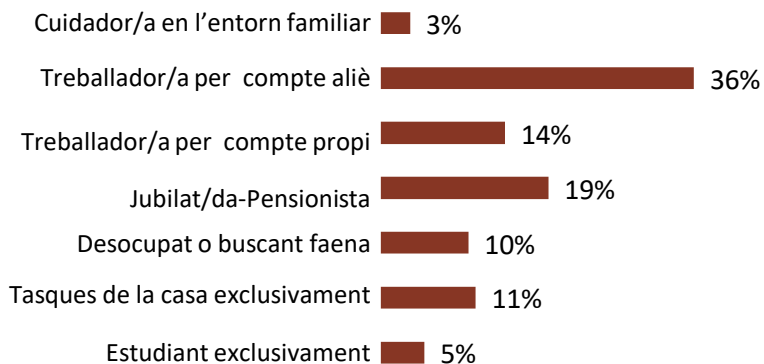


Castelló, PROP Vinaròs

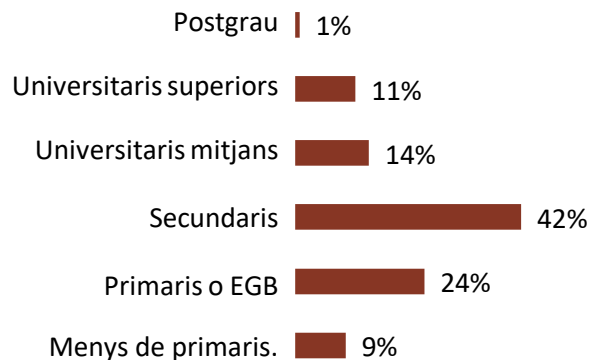
Gènere



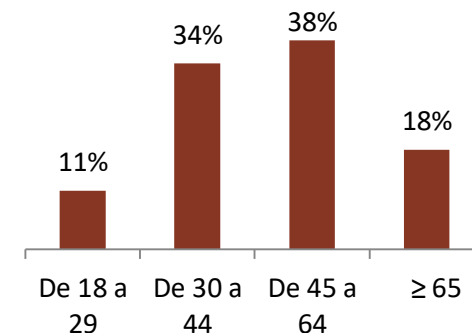
Ocupació



Nivell Educatiu



Edat

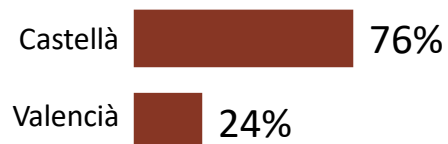


Àrea de Consulta

- ✓ Protecció de dades
- ✓ Serveis Socials
- ✓ Agricultura pesca i ramaderia

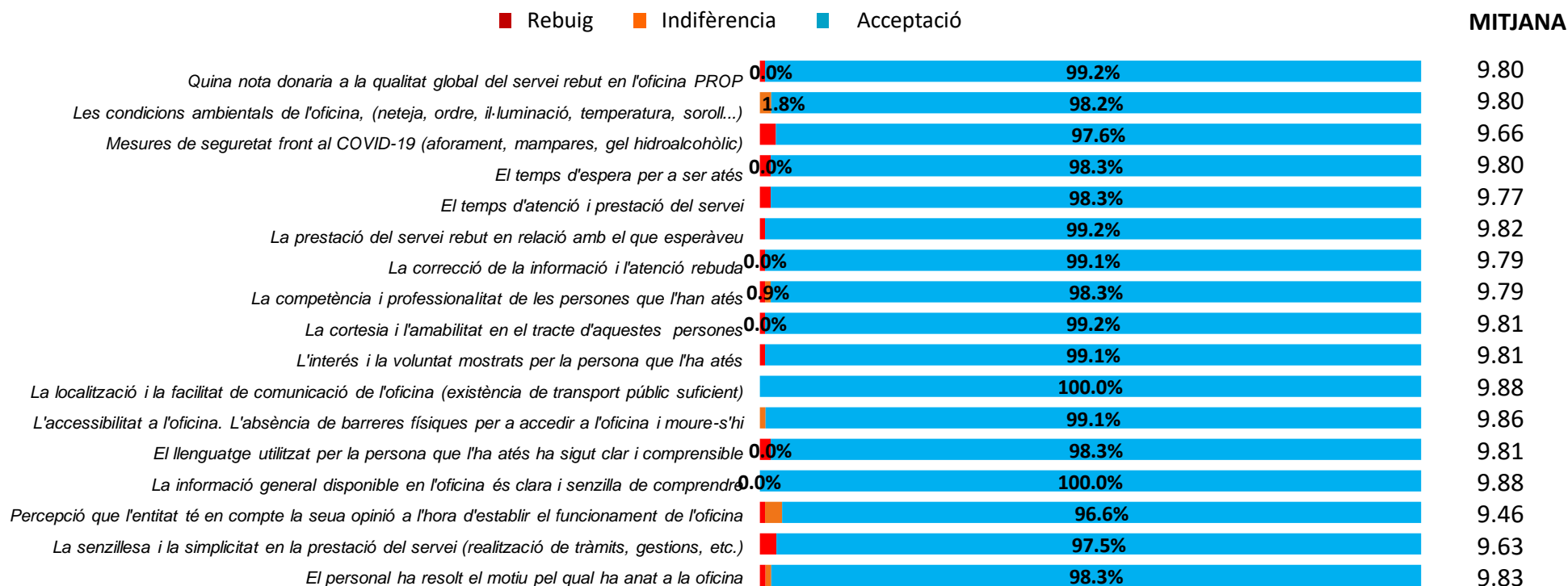


Idioma



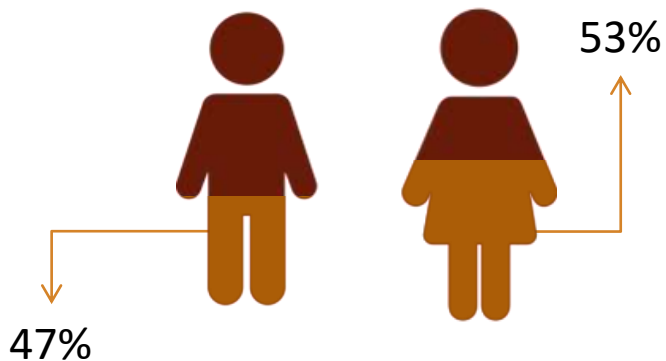
Castelló, PROP Vinaròs

Castelló, PROP Vinaròs

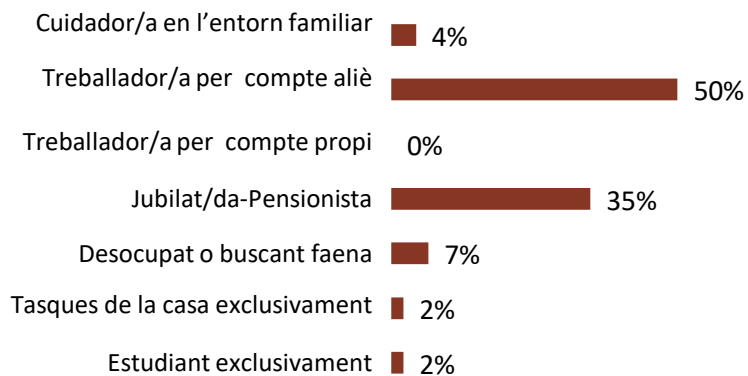


Alacant, PROP Torre de la Generalitat

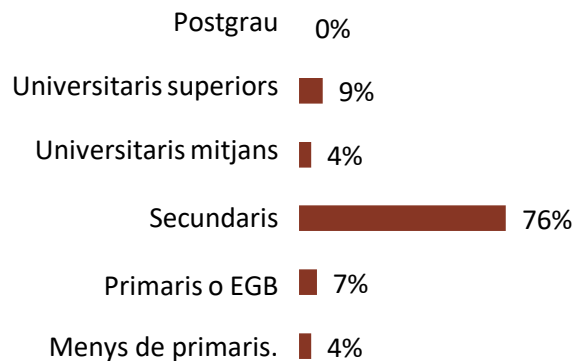
Gènere



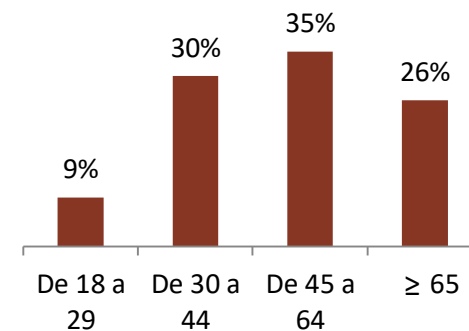
Ocupació



Nivell Educatiu



Edat

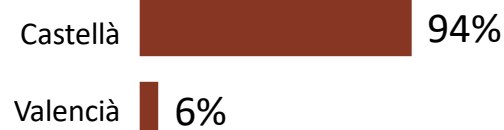


Àrea de Consulta

- ✓ Dona i Igualtat
- ✓ Serveis Socials
- ✓ Justícia

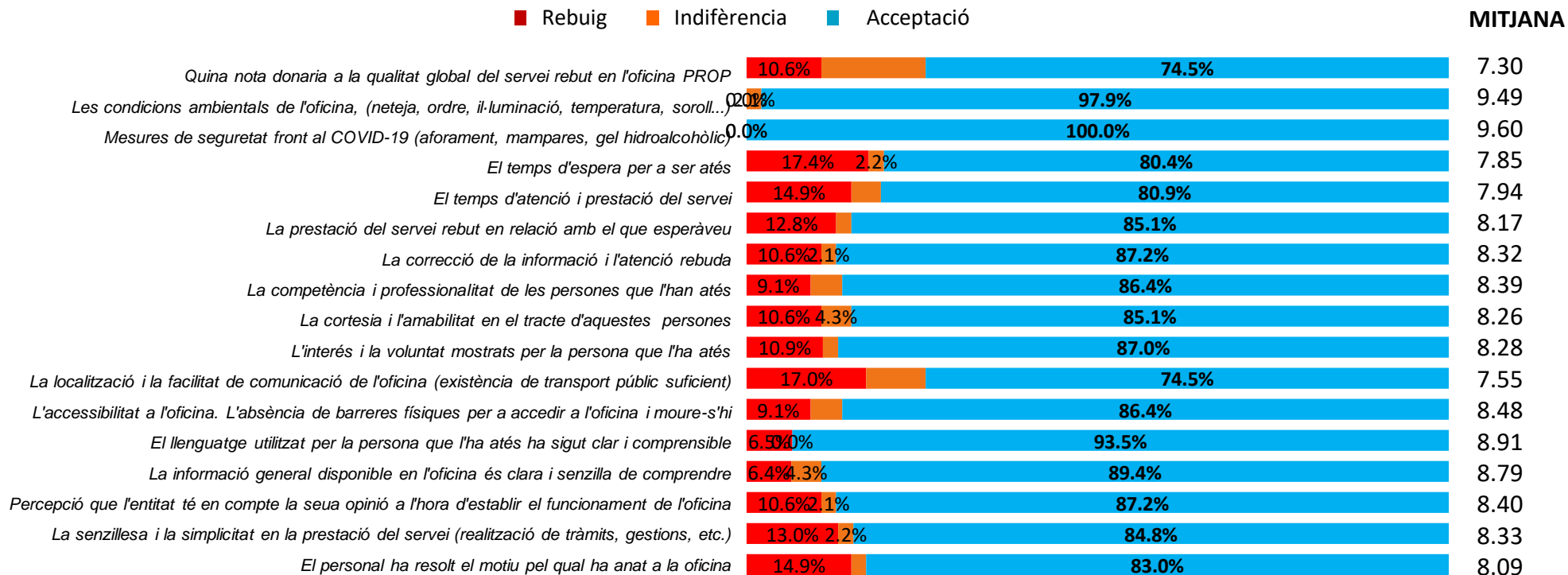


Idioma



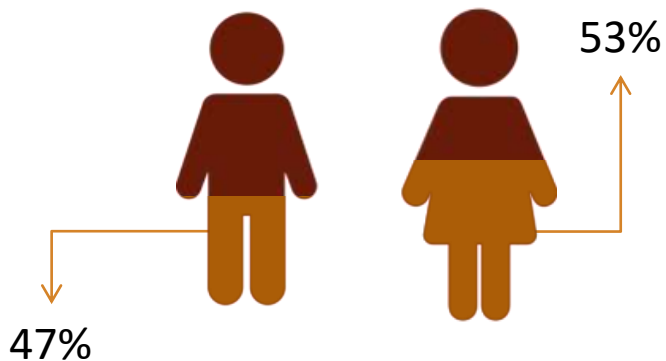
Alacant, PROP Torre de la Generalitat

Alacant, PROP Torre de la Generalitat

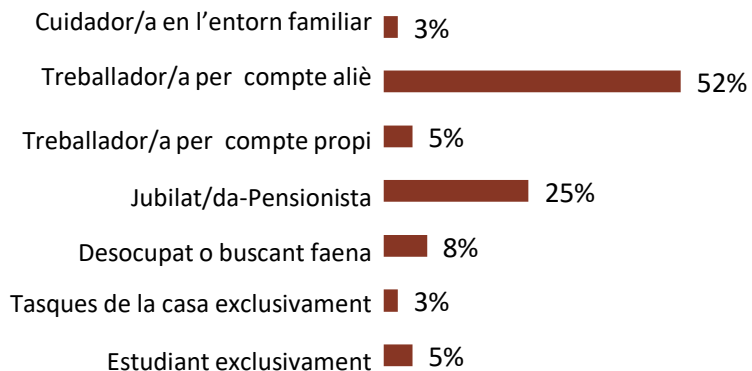


Alacant, PROP Churruca

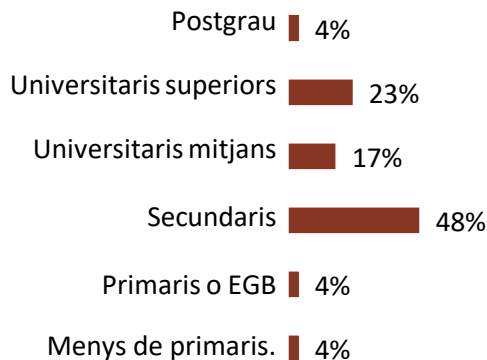
Gènere



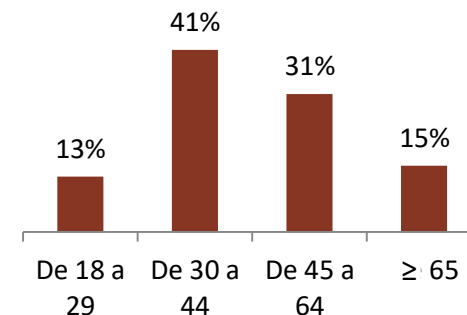
Ocupació



Nivell Educatiu



Edat

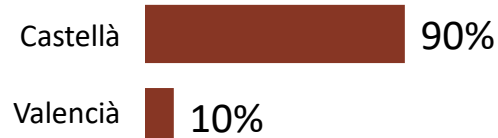


Àrea de Consulta

- ✓ Serveis Socials
- ✓ Ocupació pública
- ✓ Urbanisme

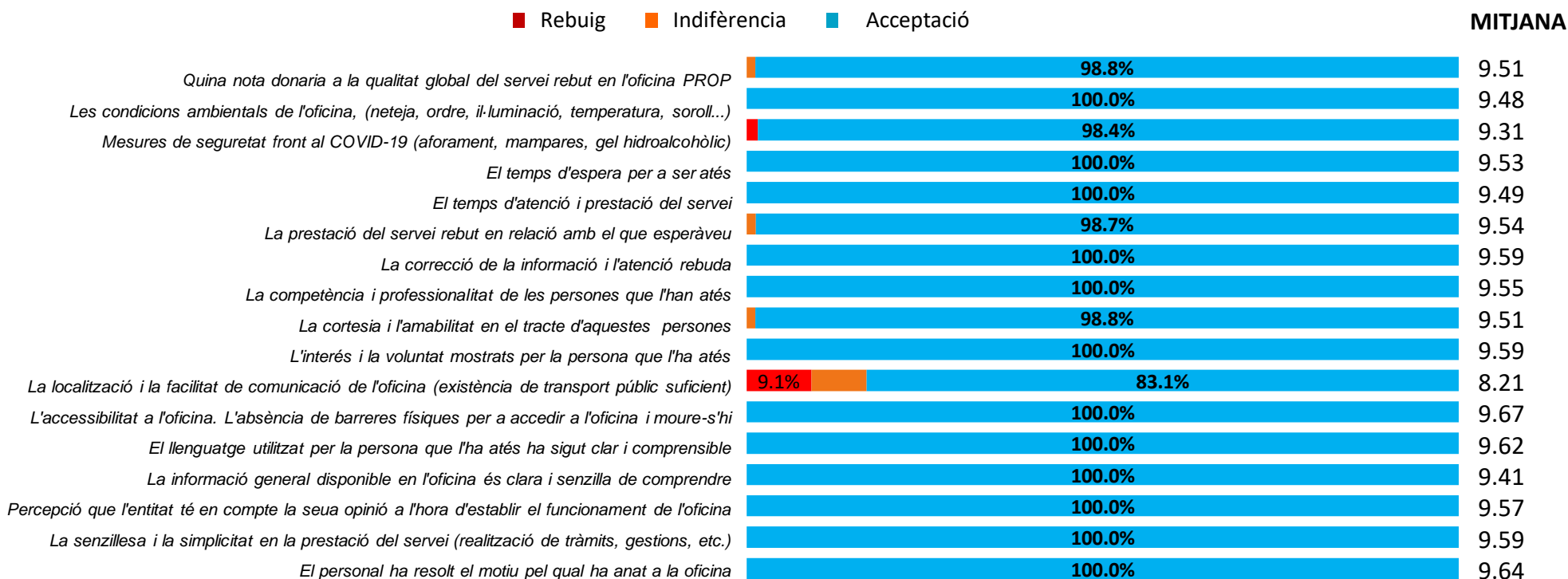


Idioma



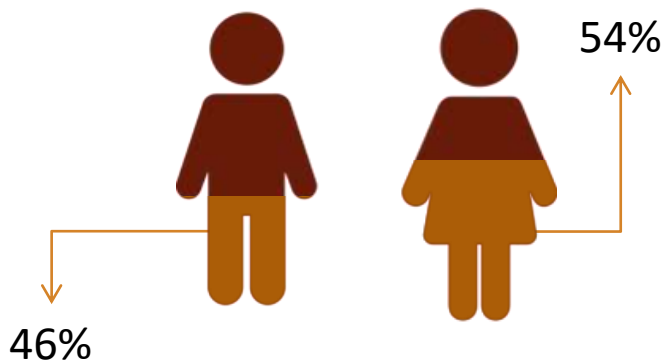
Alacant, PROP Churruca

Alacant, PROP Churruca

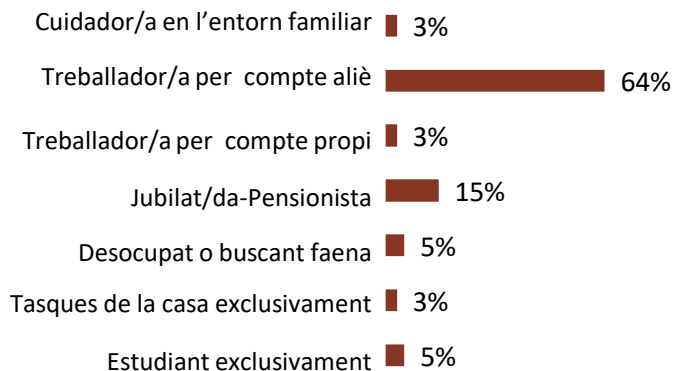


Alacant, PROP Elx

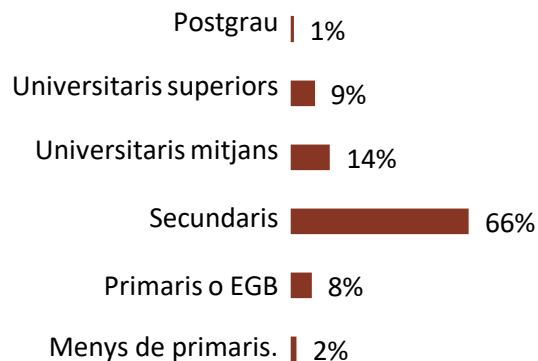
Gènere



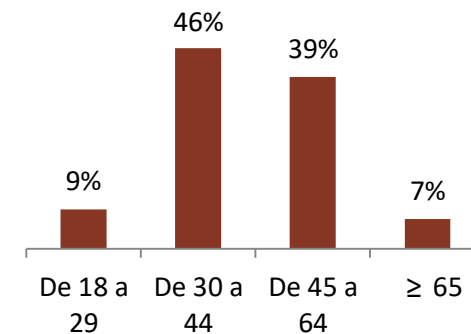
Ocupació



Nivell Educatiu



Edat

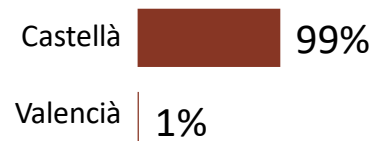


Àrea de Consulta

- ✓ Serveis Socials
- ✓ Medi ambient
- ✓ Joventut

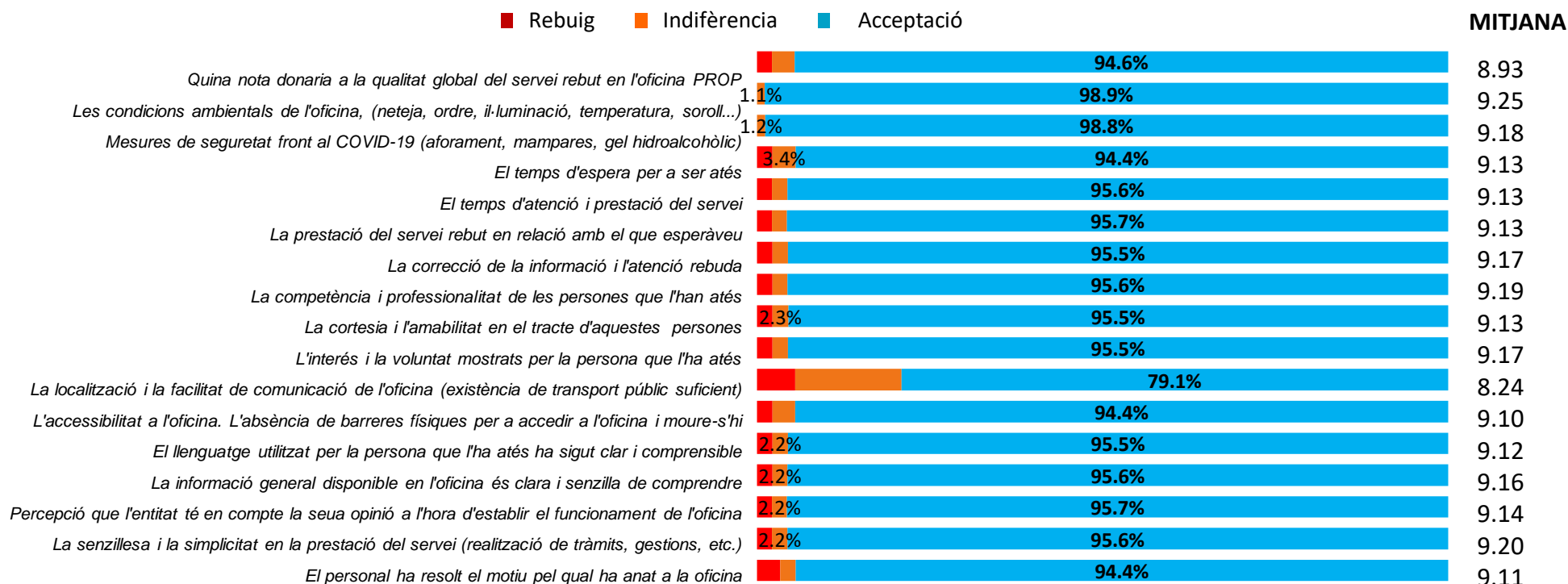


Idioma



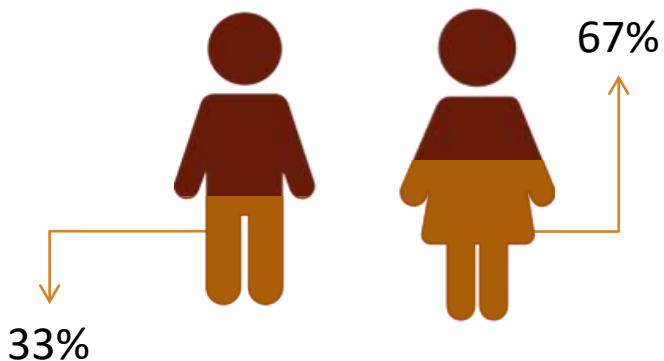
Alacant, PROP Elx

Alacant, PROP Elx

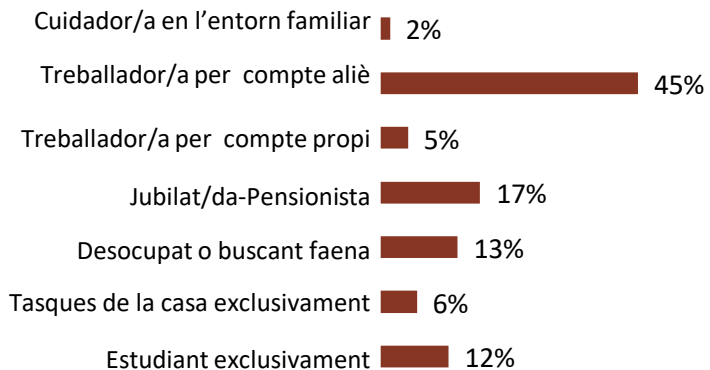


Alacant, PROP Alcoi

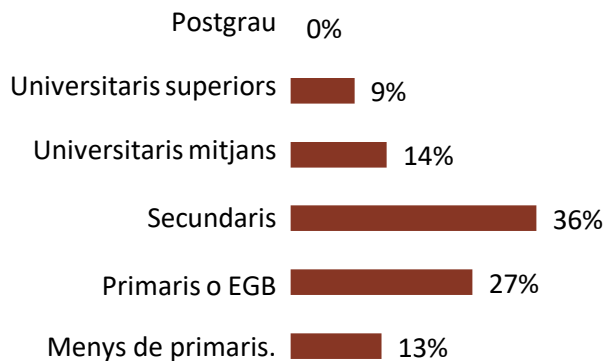
Gènere



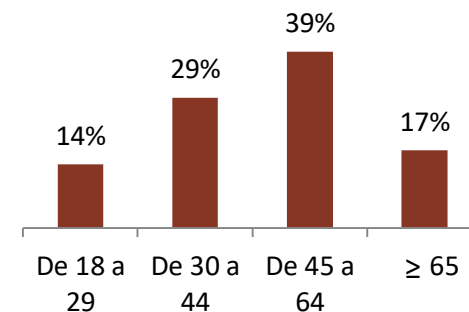
Ocupació



Nivell Educatiu



Edat

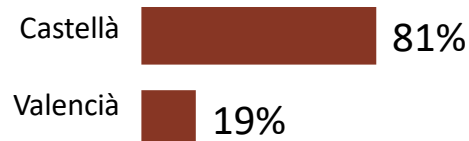


Àrea de Consulta

- ✓ Turisme
- ✓ Comerç i consum
- ✓ Cultura

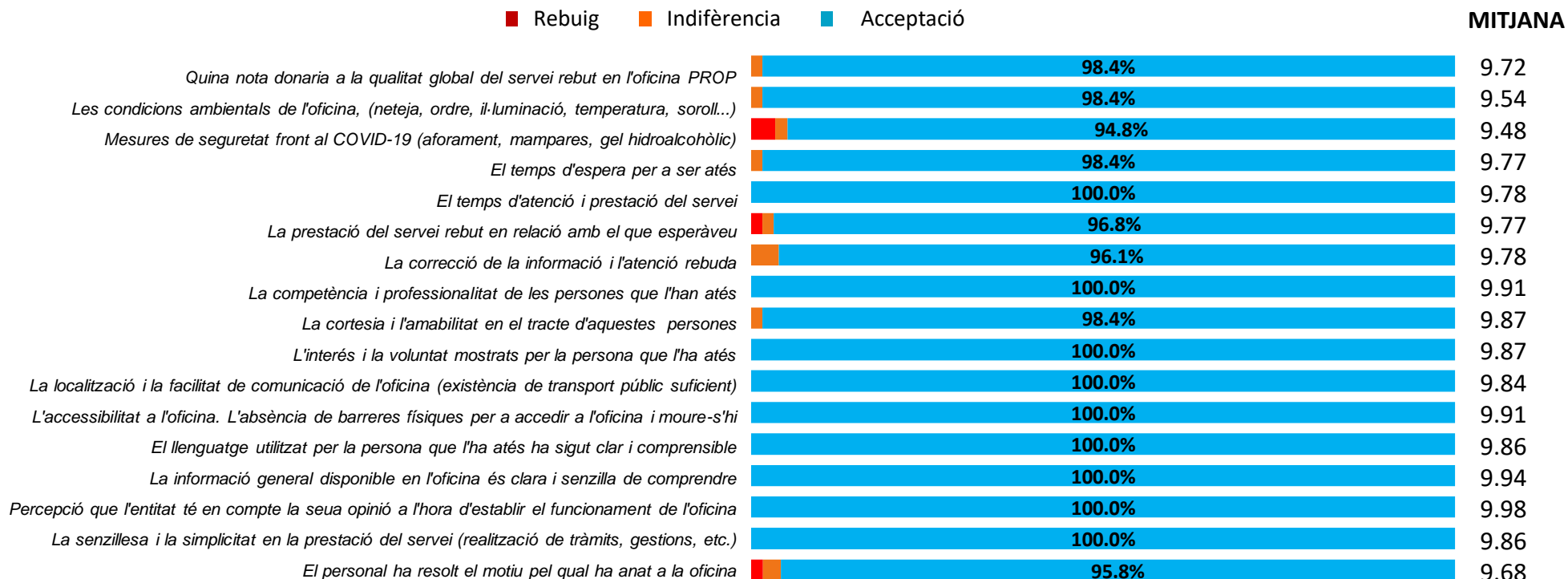


Idioma



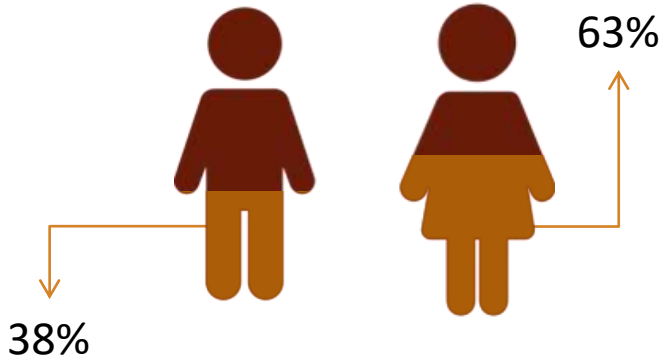
Alacant, PROP Alcoi

Alacant, PROP Alcoi

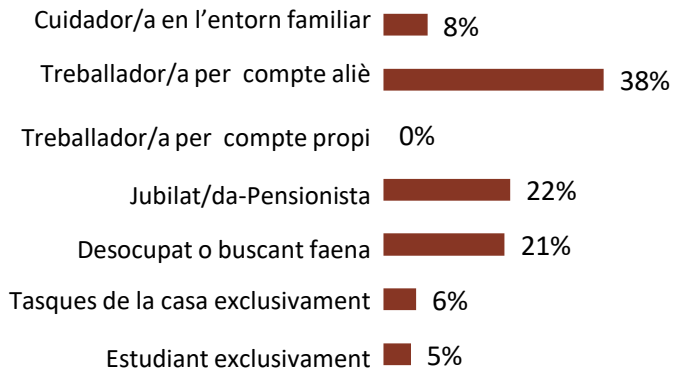


Alacant, PROP Elda

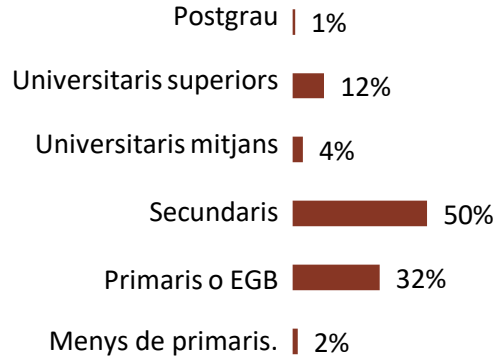
Gènere



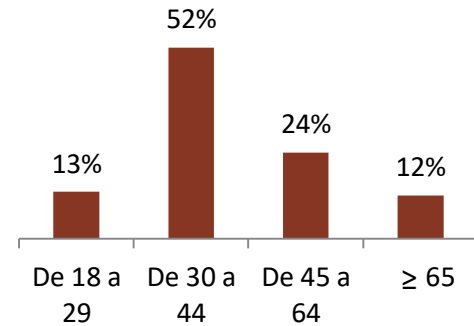
Ocupació



Nivell Educatiu



Edat

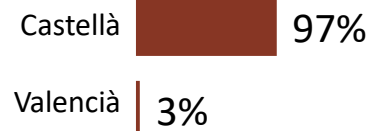


Àrea de Consulta

- ✓ Serveis Socials
- ✓ Joventut
- ✓ Habitatge

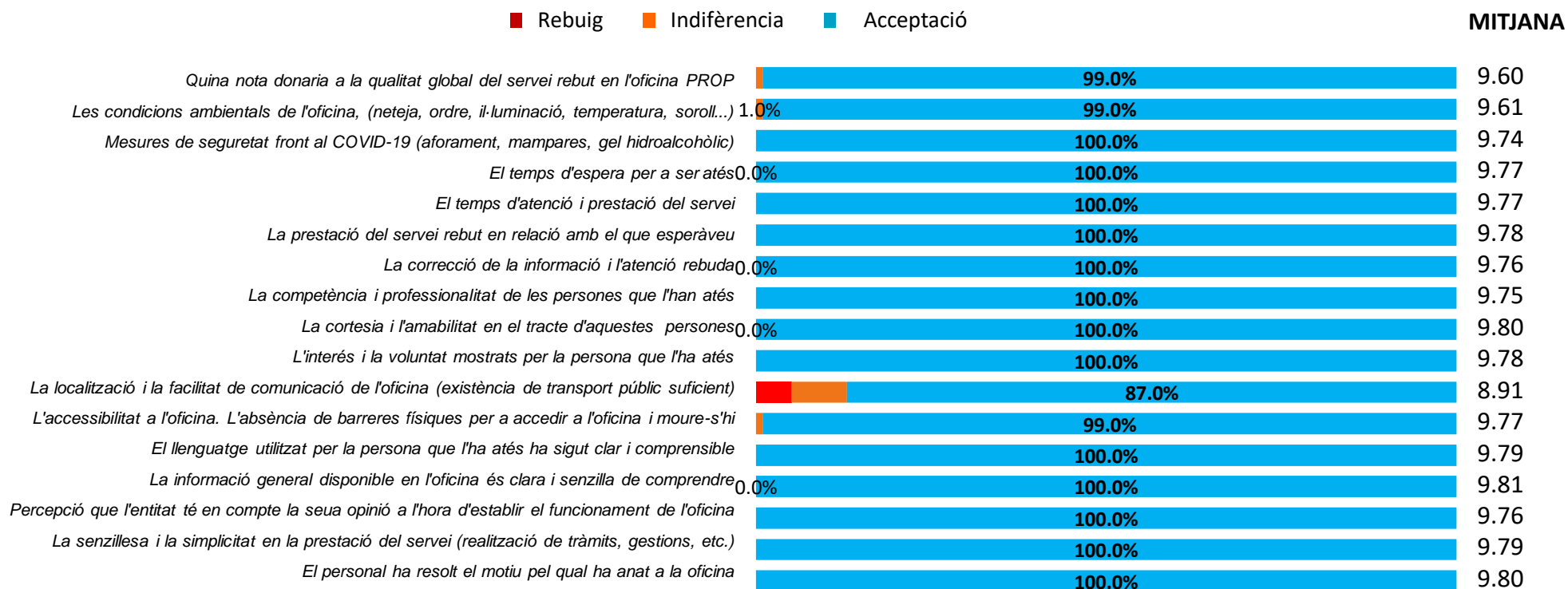


Idioma



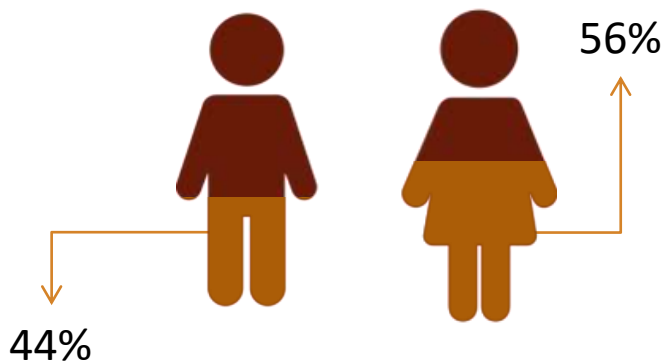
Alacant, PROP Elda

Alacant, PROP Elda

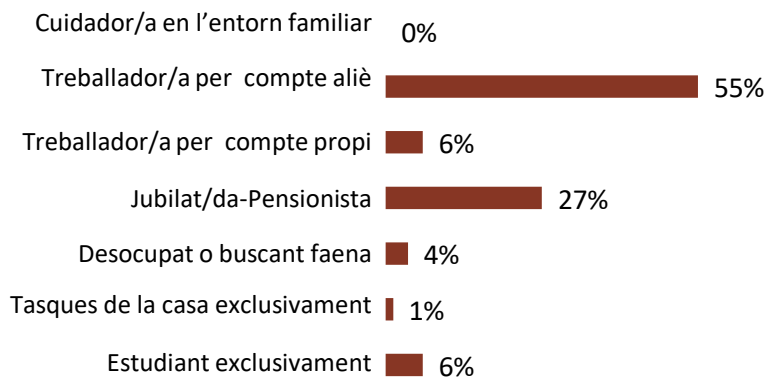


Alacant, PROP Benidorm

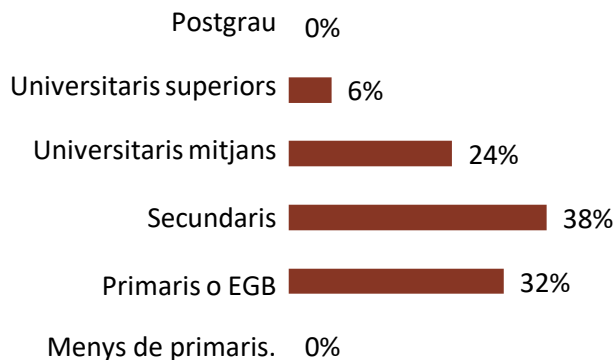
Gènere



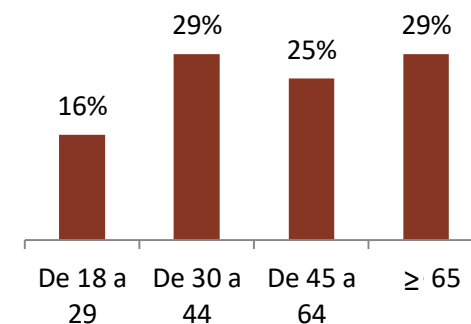
Ocupació



Nivell Educatiu



Edat

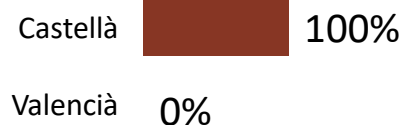


Àrea de Consulta

- ✓ Protecció de dades
- ✓ Vulneració de drets
- ✓ Oci i Restauració

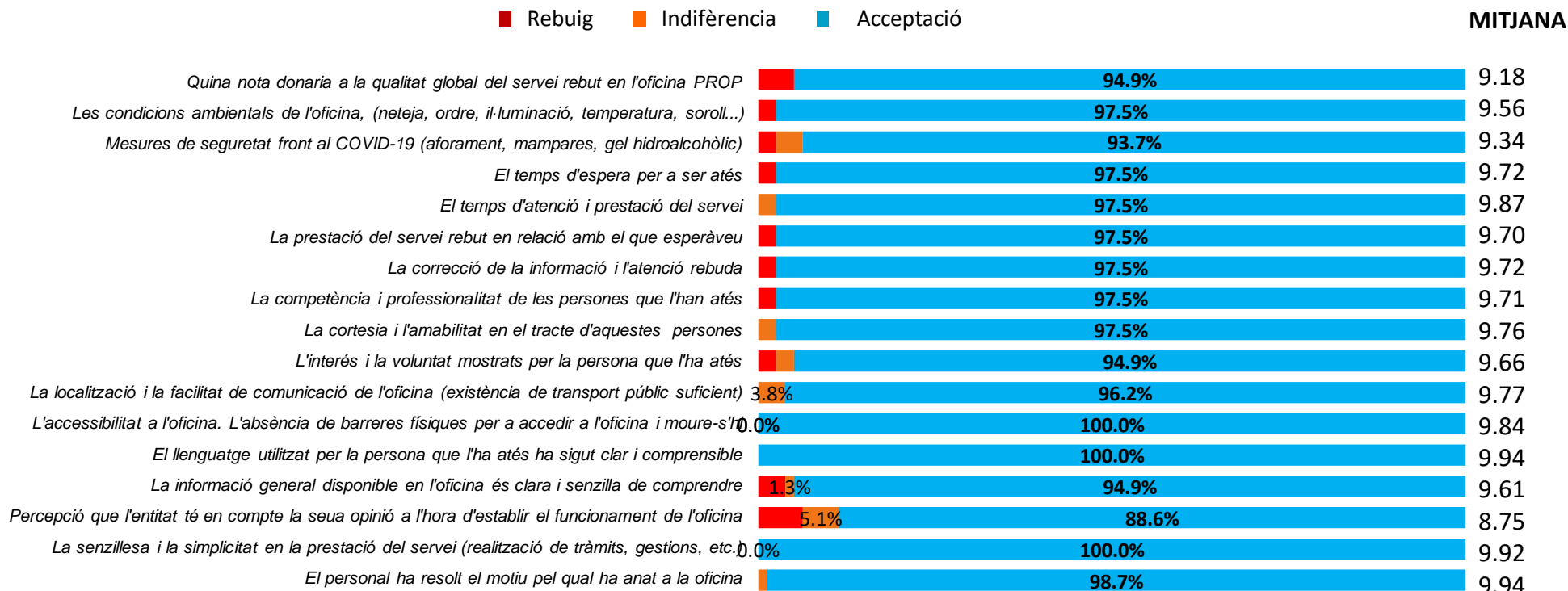


Idioma



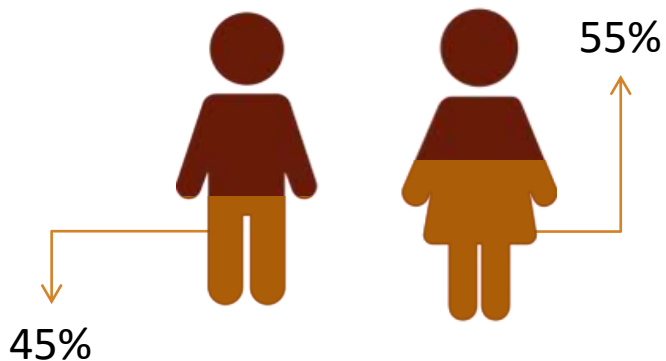
Alacant, PROP Benidorm

Alacant, PROP Benidorm

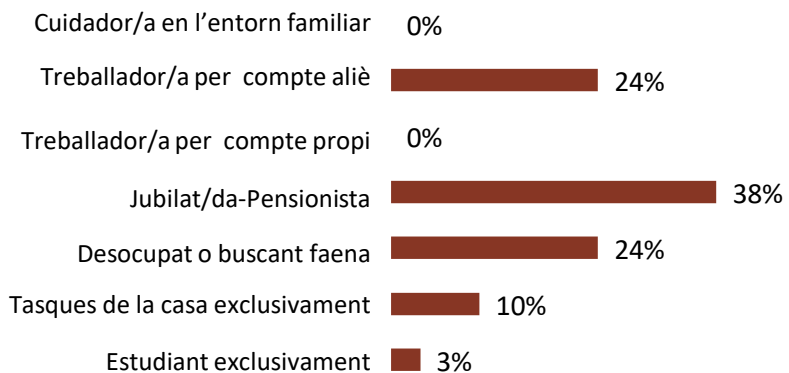


Alacant, PROP Orihuela

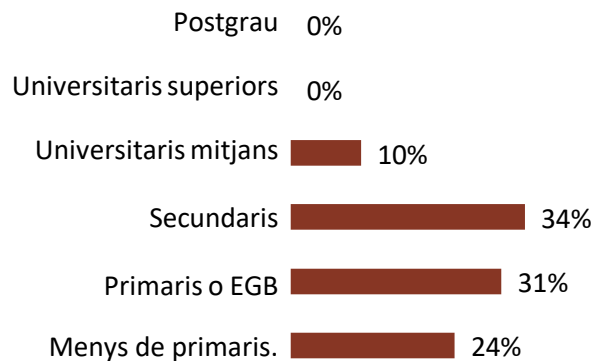
Gènere



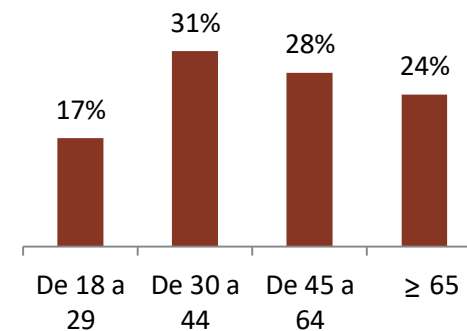
Ocupació



Nivell Educatiu



Edat

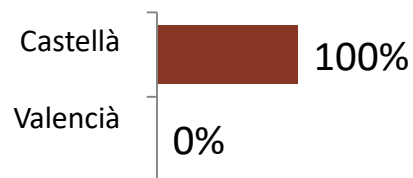


Àrea de Consulta

- ✓ Protecció de dades
- ✓ Habitatge
- ✓ Urbanisme

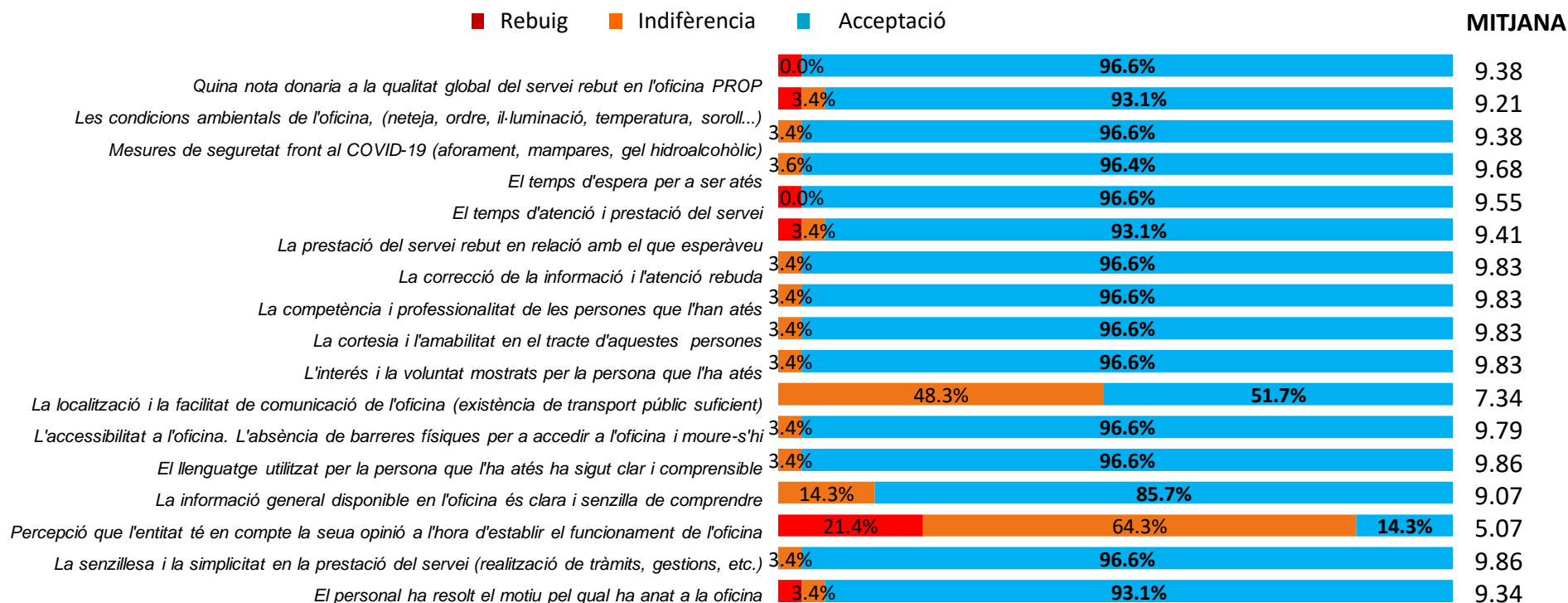


Idioma



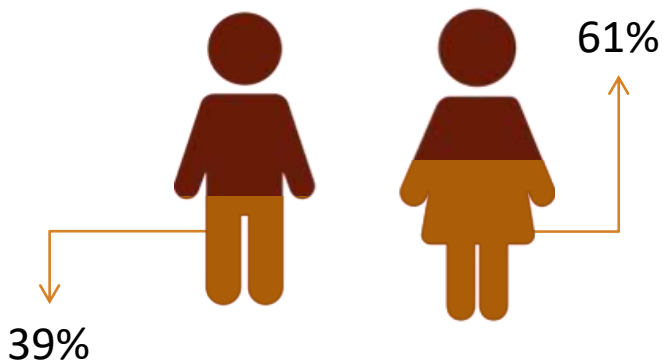
Alacant, PROP Orihuela

Alacant, PROP Orihuela

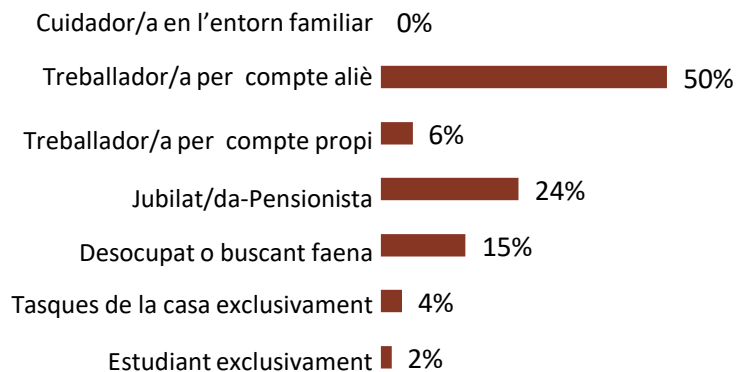


Alacant, PROP Dénia

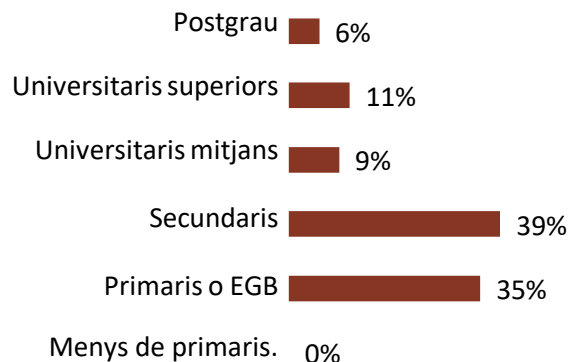
Gènere



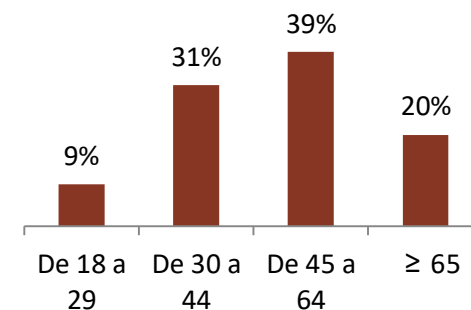
Ocupació



Nivell Educatiu



Edat

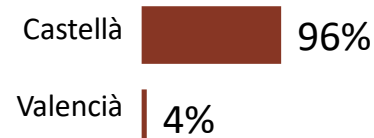


Àrea de Consulta

- ✓ Protecció de dades
- ✓ Serveis Socials
- ✓ Comerç i Consum

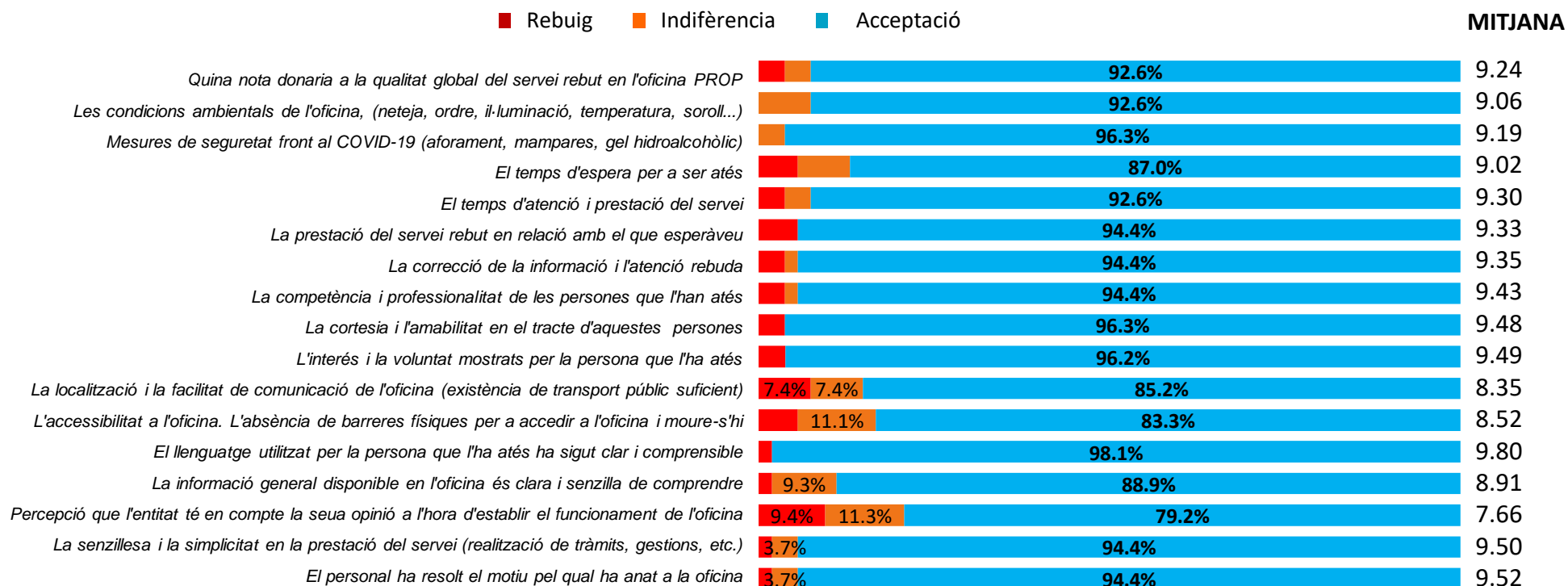


Idioma



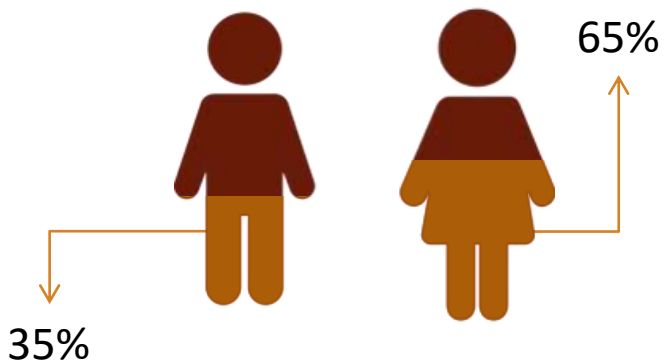
Alacant, PROP Dénia

Alacant, PROP Dénia

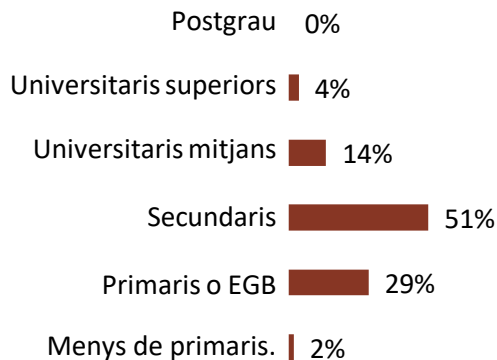


Alacant, PROP Torrevieja

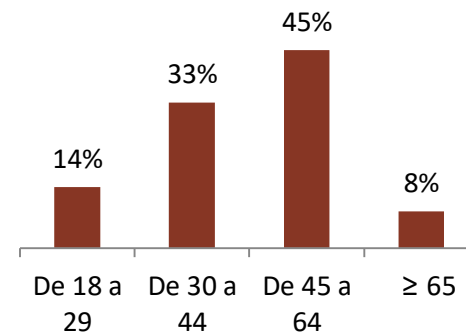
Gènere



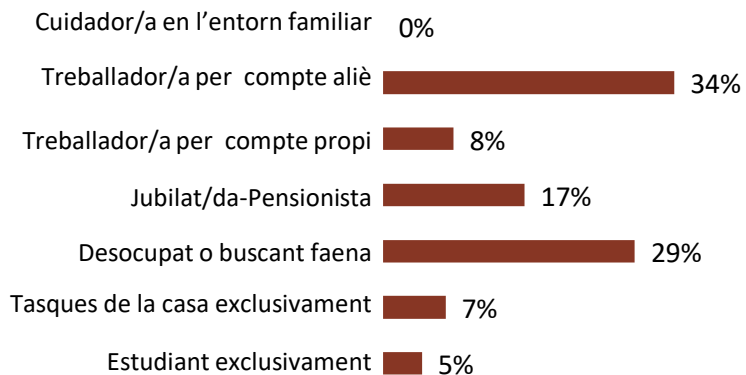
Nivell Educatiu



Edat



Ocupació

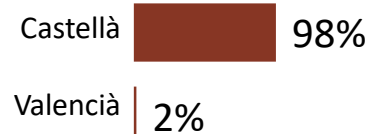


Àrea de Consulta

- ✓ Serveis Socials
- ✓ Urbanisme
- ✓ Hisenda



Idioma



Alacant, PROP Torrevieja

Alacant, PROP Torrevieja

