

Estudi de satisfacció ciutadana



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Participació,
Transparència, Cooperació
i Qualitat Democràtica

Març 2022



Contingut

- Introducció
- Objectius
- Metodologia
 - Variables de segmentació
 - Treball de camp
- Resultats
 - Perfil dels Usuaris
 - Comportament dels Usuaris
 - Nivell de Satisfacció
 - *Engagement* oficines PROP
- Conclusions



**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; per la qual cosa, 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 ajudar els ciutadans a obtenir 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 pugui o haja de realitzar-se davant l'Administració de la Generalitat, així com 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 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, si escau, municipals, que estiguen situades en l'oficina.
- ✓ Faciliten als ciutadans i ciutadanes, a través del registre municipal instal·lat en la mateixa 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 identificades 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%*
 *(2,575 * sigmas)

Tamany de la mostra

2111 enquestes

Tipus de mostreig: Per quotes.

Dates de treball de camp : De l'11 de febrer a l'11 de març.

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

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

VARIABLES DE SEGMENTACIÓ

Gràcies a l'esquematització del qüestionari implementat, és possible fer 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
Tasques de la llar exclusivament
Aturat o buscant ocupació
Jubilada/a Pensionista

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



VARIABLES DE SEGMENTACIÓ



Freqüència d'ús

- ✓ Cada dia
- ✓ 2 o 3 dies a la setmana
- ✓ Un dia a la setmana
- ✓ Cada 15 dies
- ✓ 1 vegada al mes
- ✓ 2 o 3 vegades a l'any
- ✓ 1 vegada a l'any
- ✓ Menys d'una vegada a l'any
- ✓ Aquesta és la primera vegada que vinc



Motius

- Sol·licitar Informació i/o assessorament per a tràmits telemàtics
- Sol·licitar Informació i/o assessorament per a altres tràmits
- Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats
- Consultar sobre escrits i/o comunicacions rebudes
- Presentar queixes, suggeriments o agraïments
- Presentar i registrar documentació per a la Generalitat
- Presentar i registrar documentació per a altres Administracions Públiques
- Sol·licitar signatura digital o clau electrònica
- Recollida de documentació (formularis, targetes, altres documents)
- Realitzar gestions ADA
- Realitzar altres gestions
- Covid-19

Àrea de consulta



- Agricultura, ramaderia, pesca
- Comerç i consum
- Cooperació i 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 Restauració (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

VARIABLES DE SEGMENTACIÓ

SEGMENTACIÓ MITJANÇANT VARIABLES DE COMPORTAMENT I ÚS

Qualitat d'assistent



- ✓ Persona física
- ✓ En representació de persona física
- ✓ En representació de persona jurídica
- ✓ En representació de Comunitat de Veïns.

Oficina a la qual assisteix:



València

PROP LA CIGÜEÑA
PROP 9 D'OCTUBRE
PROP I
PROP LLÍRIA
PROP SAGUNT
PROP ONTINYENT
PROP XÀTIVA
PROP ALZIRA
PROP PORT DE SAGUNT
PROP REQUENA
PROP GANDIA-LA SAFOR

Castelló

PROP CASTELLÓ CASA DE LOS CARACOLES
PROP CASTELLÓ HERMANOS BOU
PROP SEGORBE
PROP VILA-REAL
PROP VINARÒS

Alacant

PROP ALACANT CHURRUCA
PROP ELX
PROP ALCOI
PROP ELDA
PROP BENIDORM FOIETES
PROP ORIOLA
PROP DÉNIA
PROP TORREVIEJA

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 es presten 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.

El treball de camp durant el 2022 ha hagut de ser adequat a la nova normal, situació derivada de la crisi sanitària de la COVID-19, prenent mesures extraordinàries i procurant la seguretat tant del ciutadà com dels enquestadors.

El treball de camp s'ha realitzat de manera presencial en les oficines Pròpies, i de manera telefònica en les oficines mixtes, pel fet que la sol·licitud de cita prèvia és una mesura de seguretat obligatòria per a l'atenció al ciutadà en les oficines presencials, s'han utilitzat els telèfons de contacte que deixa el ciutadà que demana aquesta cita, i són els que han sol·licitat cita i han acudit a la mateixa els que han sigut enquestats.

A continuació es mostra la distribució de la mostra obtinguda amb la informació dels usuaris del 2021:



TREBALL DE CAMP

NÚM.	PROVÍNCIA	Tipus	OFICINA	Mostra	Obtingudes
1	V	Pròpia	PROP LA CIGÜEÑA	52	60
2	V	Pròpia	PROP VALENCIA CIUDAD ADMINISTRATIVA	169	169
3	V	Pròpia	PROP I	326	328
4	V	Mixta	PROP LLÍRIA	42	42
5	V	Mixta	PROP SAGUNTO	50	48
6	V	Mixta	PROP ONTINYENT	42	41
7	V	Mixta	PROP XÀTIVA	64	61
8	V	Mixta	PROP ALZIRA	74	73
9	V	Mixta	PROP PUERTO DE SAGUNTO	68	69
10	V	Mixta	PROP REQUENA	98	94
11	V	Mixta	PROP GANDIA-LA SAFOR	32	31
12	C	Pròpia	PROP CASTELLÓN CASA DE LOS CARACOLES	74	73
14	C	Pròpia	PROP CASTELLÓN HERMANOS BOU	63	69
15	C	Mixta	PROP SEGORBE	35	37
16	C	Mixta	PROP VILA-REAL	35	36
17	C	Mixta	PROP VINARÒS	126	130
19	A	Pròpia	PROP ALICANTE CHURRUCA	84	81
20	A	Pròpia	PROP ELX	98	94
21	A	Mixta	PROP ALCOI	136	131
22	A	Mixta	PROP ELDA	117	119
23	A	Mixta	PROP BENIDORM FOIETES	90	95
24	A	Mixta	PROP ORIHUELA	63	58
25	A	Mixta	PROP DENIA	42	46
26	A	Mixta	PROP TORREVIEJA	129	126
TOTAL				2109	2111

L'oficina de Castelló Avinguda de la Mar ha tancat les portes i l'Oficina de Rambla Alacant ha romàs tancada durant l'estudi.

S'ha procurat cobrir les quotes mínimes en totes les oficines perquè cap perda representativitat a l'hora de fer l'anàlisi.

Amb el treball de camp s'ha obtingut un 100% de resposta davant la grandària mostral esperada.

Cal assenyalar que la grandària mostral s'ha calculat amb la informació de ciutadans atesos durant el 2021.

RESULTATS



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Participació,
Transparència, Cooperació
i Qualitat Democràtica

CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Anàlisi descriptiva de la mostra
Perfil sociodemogràfic de l'usuari



COMPORTAMENT DE L'USUARI

Àrees de consulta
Motius de consulta
Freqüència d'ús del servei



ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Satisfacció global
Satisfacció per atributs



ENGAGEMENT OFICINES PROP

Resolució i experiència de l'usuari
Mitjans i Canals d'atenció
Qualitat de millora contínua



Resultats

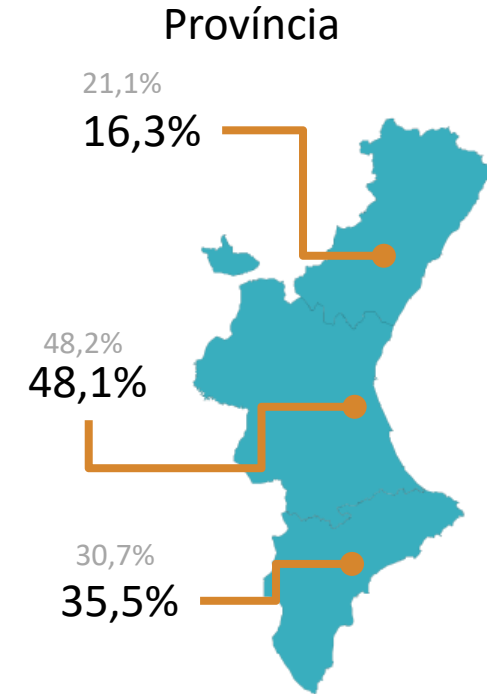
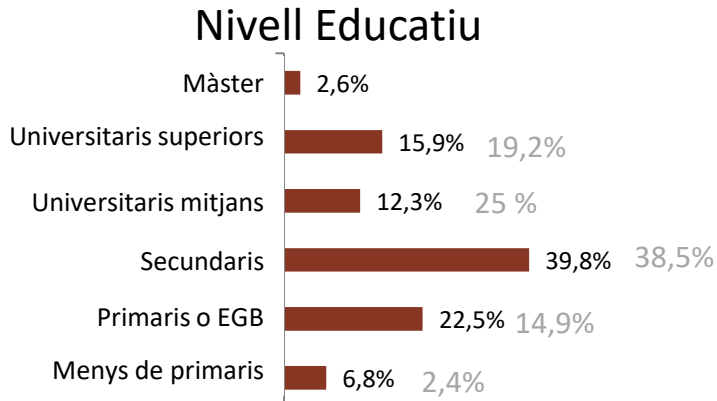
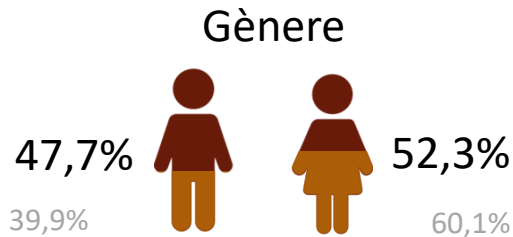
CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Distribució dels entrevistats per variables sociodemogràfiques

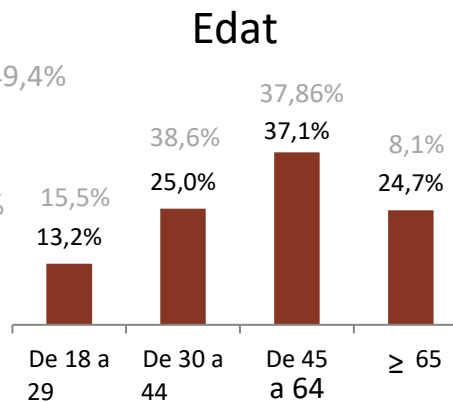
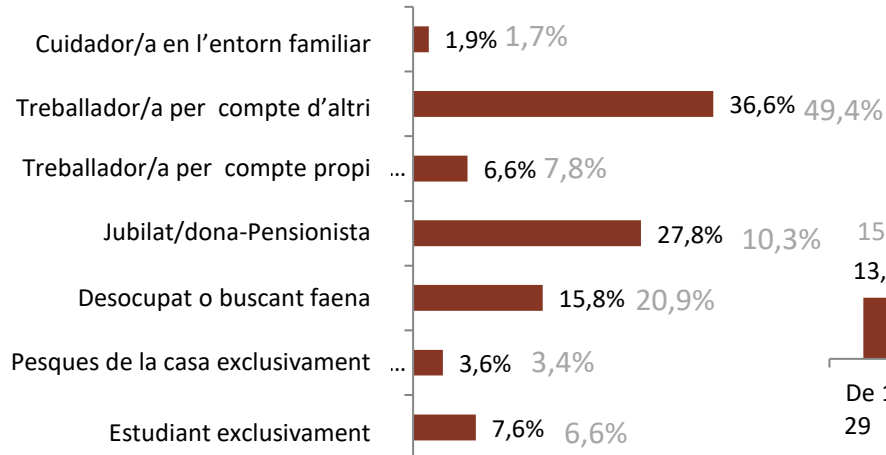
Perfil sociodemogràfic de l'usuari

CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Anàlisi descriptiu de la mostra



Ocupació



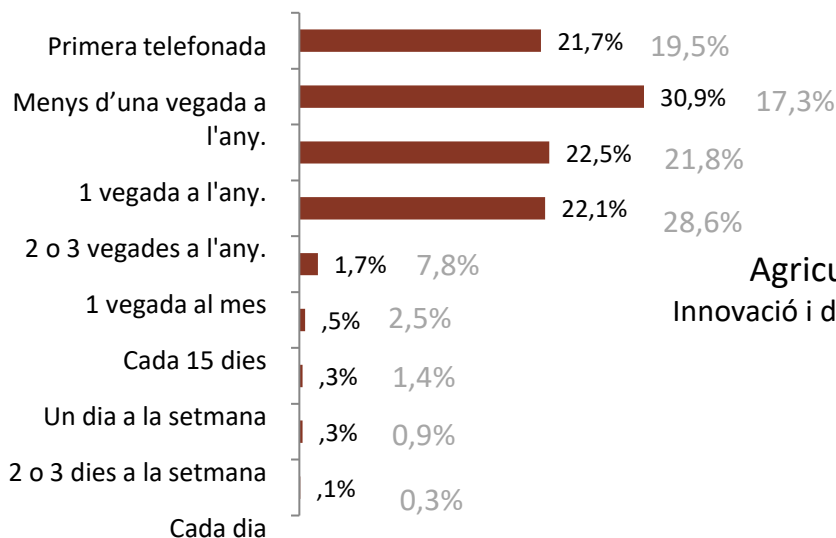
Resum: més de la meitat dels usuaris són **dones**, les persones que utilitzen el servei, majoritàriament tenen **estudis secundaris**, la majoria dels usuaris es troben en la província de València, quasi la meitat dels usuaris enquestats són **treballadors per compte d'altri** i més de la meitat dels usuaris tenen entre 45 i + anys.

Nota: les dades en gris pertanyen a 2020.

CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Anàlisi descriptiu de la mostra

Freqüència d'ús



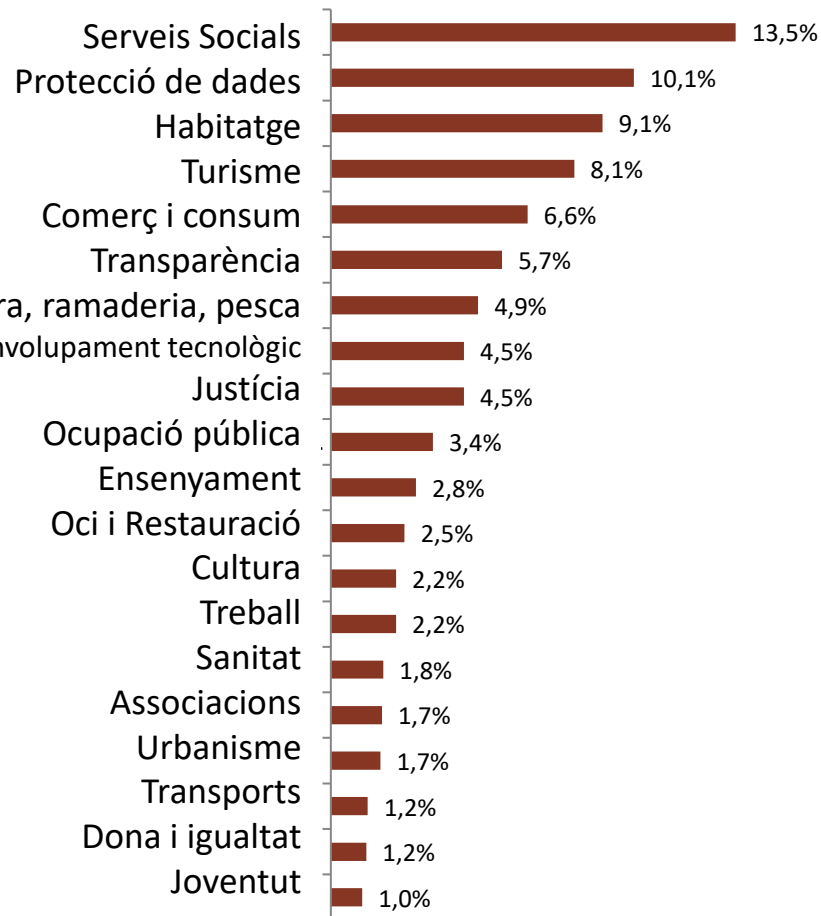
Resum: la majoria dels enquestats assistixen **2 o 3 vegades menys**, les àrees amb més consultes i per tant les més sig han sigut **Serveis Socials, Protecció de dades, Vivenda, Consum**.

***Cal assenyalar que les àrees de protecció de dades i trar estan lligats amb les motivacions relacionades a la electrònica i assessorament de tràmits telemàtics.**

Nota: les dades en gris pertanyen a la segona onada de 2020.



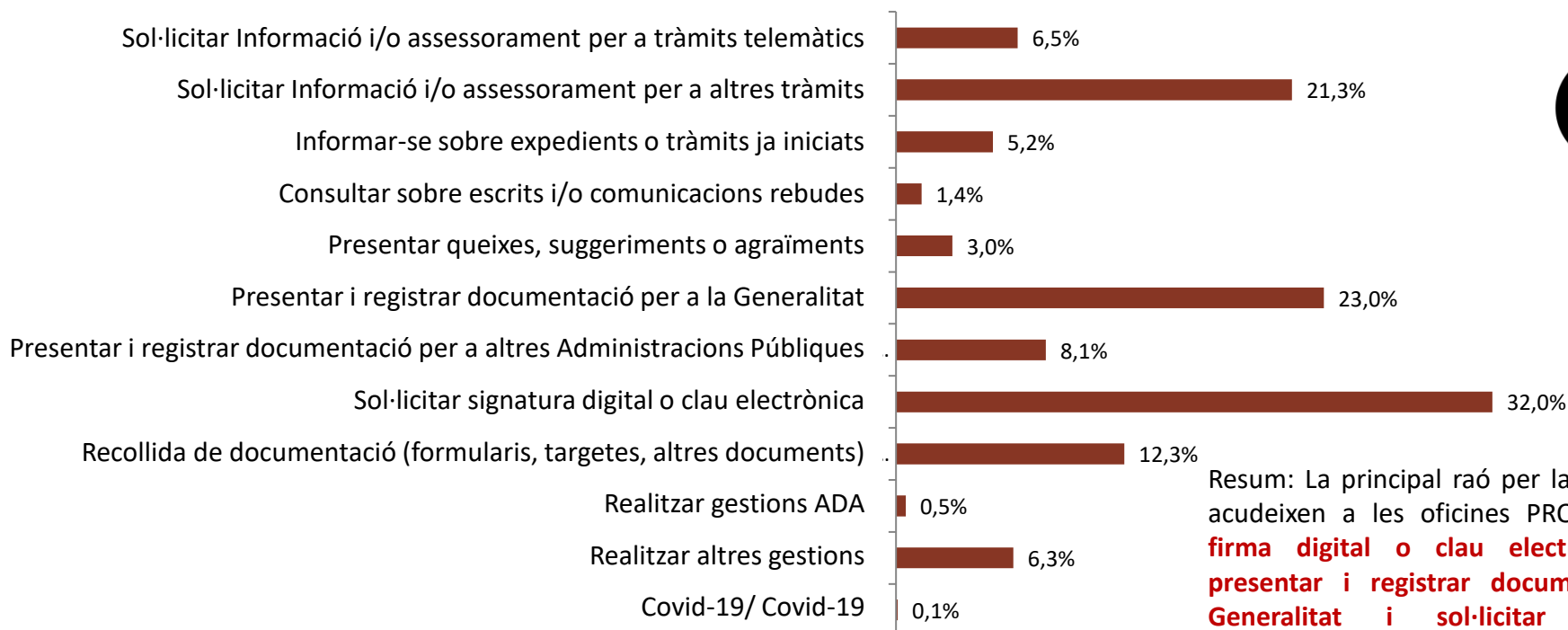
Àrees de consulta



CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Anàlisi descriptiu de la mostra

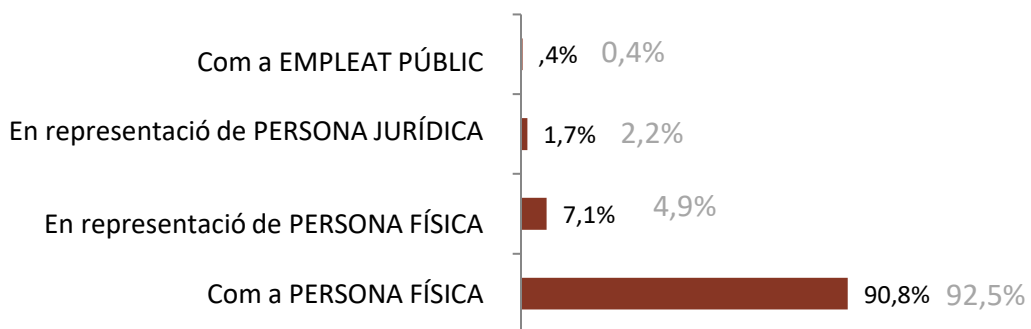
Motius



Resum: La principal raó per la qual els ciutadans acudeixen a les oficines PROP és el **Sol·licitar firma digital o clau electrònica**, seguit de **presentar i registrar documentació per a la Generalitat i sol·licitar informació i/o assessorament per a altres tràmits**. Cal assenyalar, que els ciutadans poden acudir per més d'un motiu pel qual en aquesta gràfica es troben reflectits tots els motius pels quals les persones han acudit a les oficines PROP.

CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

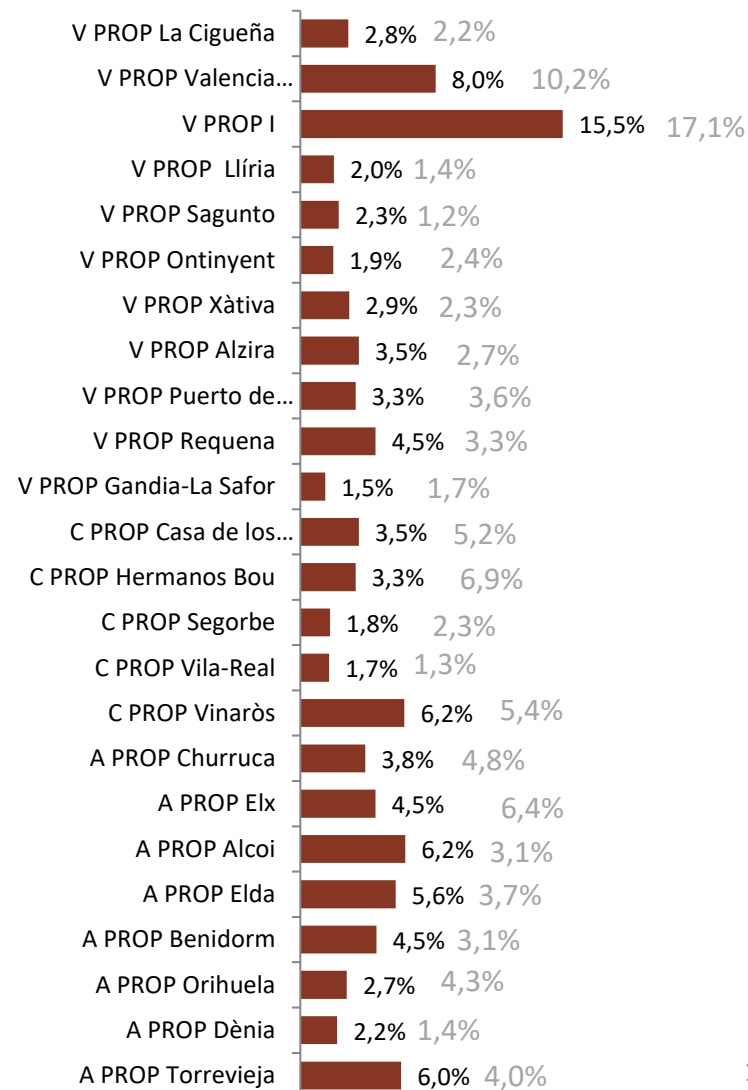
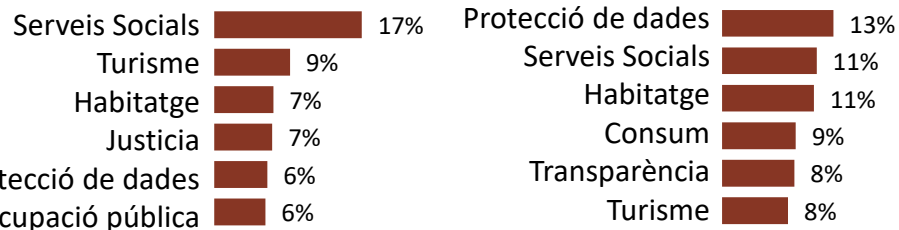
Anàlisi descriptiu de la mostra



Principals àrees de consulta per tipus d'oficina

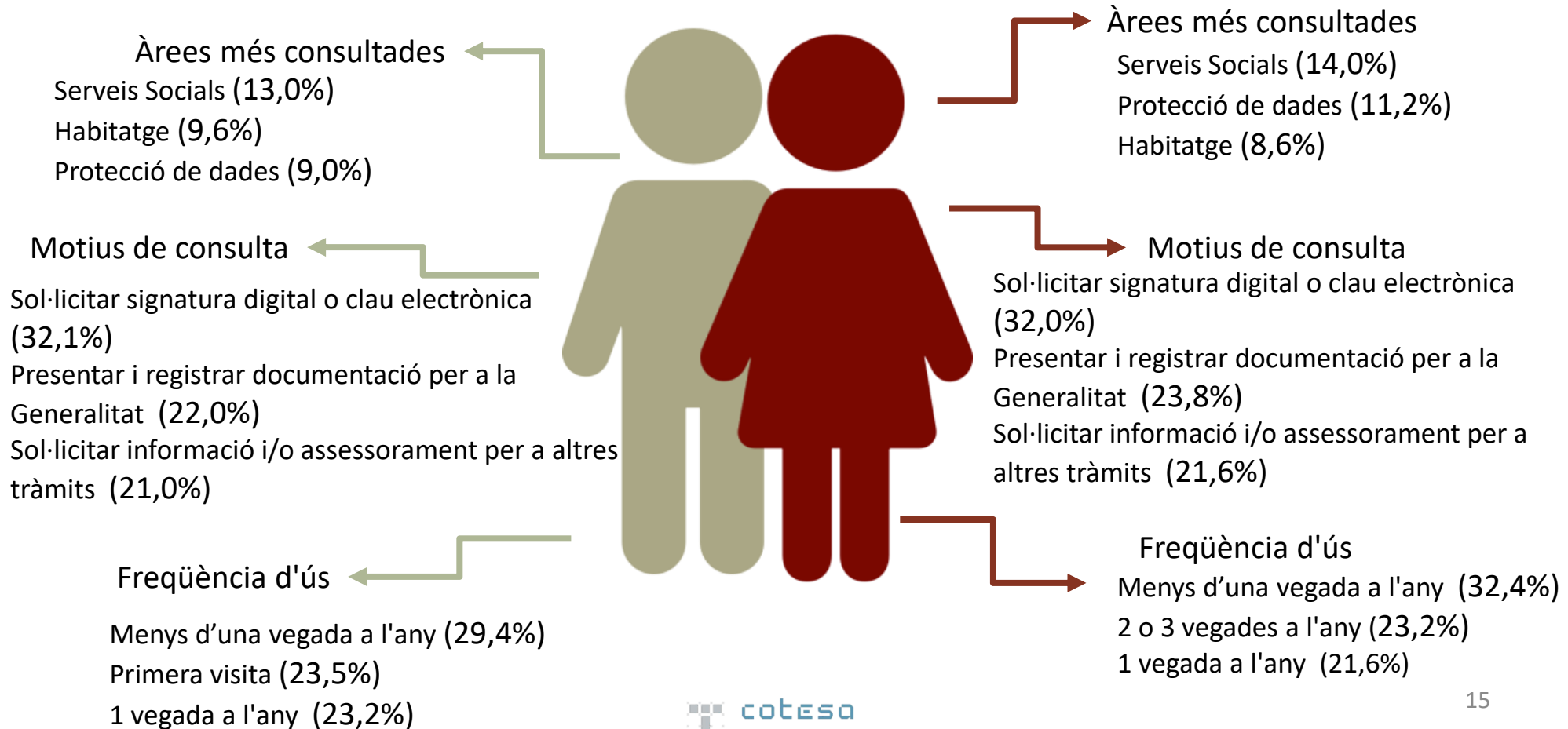
Pròpia

Mixta



CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Perfil sociodemogràfic: Gènere



Resultats

CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Perfil sociodemogràfic: Edat



Àrees més consultades

← **44**
 Protecció de dades (11,7%)
 Serveis Socials (10,6%)
 Habitatge (8,7%)

45 →
 Serveis Socials (15,9%)
 Protecció de dades (11,4%)
 Habitatge (10,6%)

65
 Turisme (27,6%)
 Serveis Socials (14,8%)
 Habitatge (7,1%) Agricultura..(7,1%)

Motius de consulta

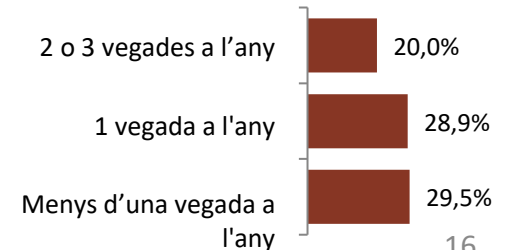
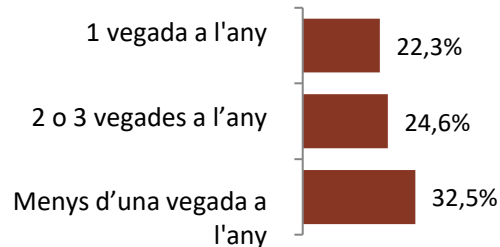
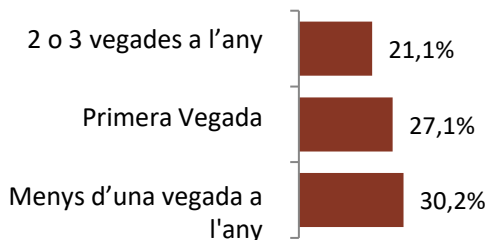


Sol·licitar signatura digital o clau electrònica (41,5%)
 Presentar documentació per a la Generalitat (19,4%)
 Informació per a altres tràmits (17,8%)

Sol·licitar signatura digital o clau electrònica (31,7%)
 Presentar documentació per a la Generalitat (22,5%)
 Informació per a altres tràmits (18,7%)

Informació per a altres tràmits (30,6%)
 Presentar documentació per a la Generalitat (29,3%)
 Recollida de documentació (17,9%)

Freqüència d'ús



Resultats

CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Perfil sociodemogràfic: **Nivell Educatiu**

< Primaris

- Turisme (21,0%)
- Serveis Socials (16,1%)
- Habitatge (11,9%)
- Sol·licitar Informació per a altres tràmits (34,3%)

Primaris/EGB

- Serveis Socials (15,3%)
- Turisme (13,4%)
- Habitatge (13,0%)

Sol·licitar signatura digital o clau electrònica (28,1%)

FP/BUP/COU/ESO

- Serveis Socials (13,8%)
- Protecció de dades (9,1%)
- Habitatge (8,4%)

Sol·licitar signatura digital o clau electrònica (33,7%)

Universitaris Mitjans

- Serveis Socials (12,4%)
- Protecció de dades (11,2%)
- Comerç i consum (8,1%)

Sol·licitar signatura digital o clau electrònica (36,0%)

Màster

- Innovació (12,7%)
- Habitatge (10,9%)
- Serveis Socials (9,1%)

Sol·licitar signatura digital o clau electrònica (34,5%)

Universitaris Superiors

- Protecció de dades (13,5%)
- Serveis Socials (10,8%)
- Transparència (9,3%)

Sol·licitar signatura digital o clau electrònica (33,6%)

CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Perfil sociodemogràfic: Ocupació

Àrees més consultades

Estudiant
 Protecció de dades (16,3%)
 Ensenyament (11,3%)
 Joventut (8,1%)

Tasques de la llar
 Serveis Socials (18,4%)
 Habitatge (17,1%)
 Protecció de dades (14,5%)

Aturat/ Buscant treball
 Serveis Socials (23,3%)
 Habitatge (13,0%)
 Protecció de dades (8,2%)

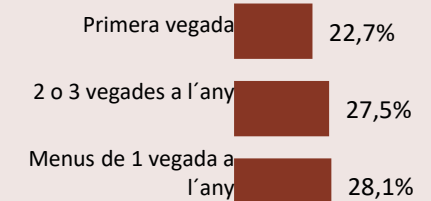
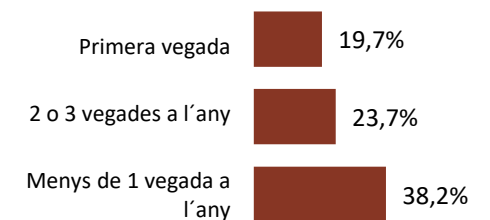
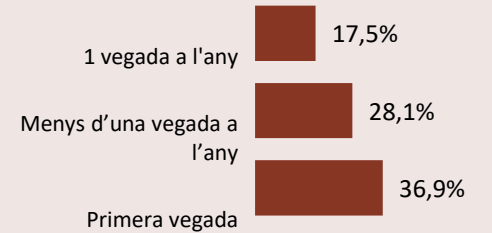
Motius de consulta

- Sol·licitar signatura digital o clau electrònica (58,8%)
- Sol·licitar informació altres tràmits (15,0%)
- Documentació per a la Generalitat (13,1%)


- Sol·licitar signatura digital o clau electrònica (31,6%)
- Sol·licitar informació altres tràmits (26,3%)
- Documentació per a la Generalitat (25,0%)


- Sol·licitar signatura digital o clau electrònica (36,3%)
- Sol·licitar informació altres tràmits (22,1%)
- Documentació per a la Generalitat (19,3%)

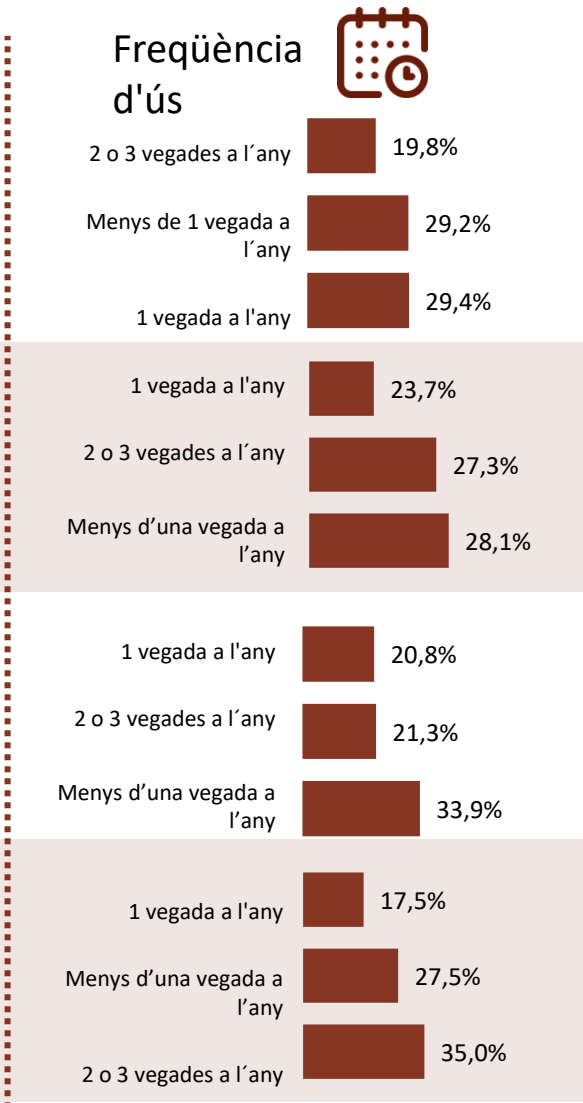
Freqüència d'ús



Resultats

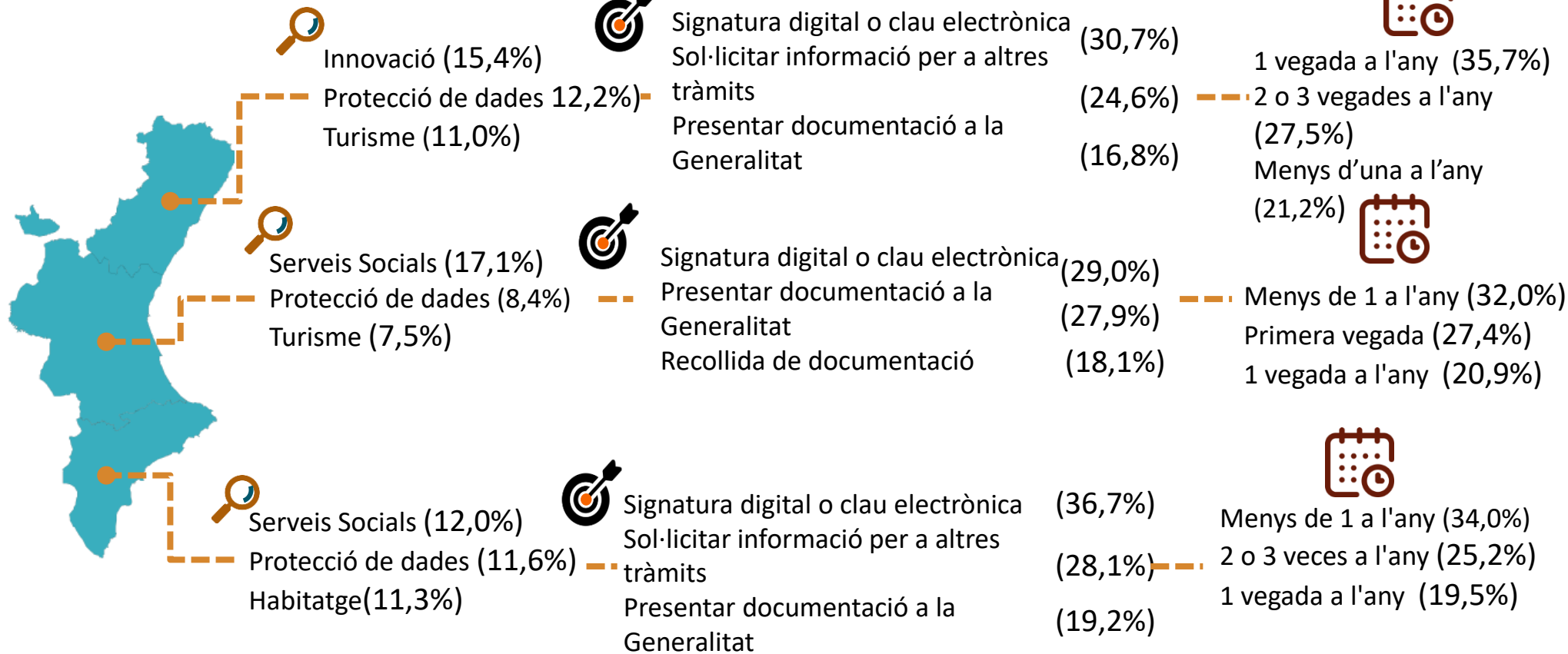
	Àrees més consultades 
Jubilad@ Pensionista	Turisme (26,8%) Serveis Socials (16,3%) Habitatge (8,2%)
Treballador per compte propi	Protecció de dades (12,9%) Serveis Socials (10,1%) Consum (10,1%)
Treballador per compte d'altri	Protecció de dades (11,9%) Serveis Socials (8,7%) Habitatge (8,1%)
Cuidador entorn familiar	Habitatge (30%) Serveis Socials (20%) Consum (15%)

	Motius de consulta 
	<ul style="list-style-type: none"> Informació per a altres tràmits (29,4%) Documentació per a la Generalitat (29,4%) Signatura digital o clau electrònica (17,7%)
	<ul style="list-style-type: none"> Signatura digital o clau electrònica (36,7%) Documentació per a la Generalitat (15,8%) Informació per a altres tràmits (15,8%)
	<ul style="list-style-type: none"> Signatura digital o clau electrònica (35,2%) Documentació per a la Generalitat (23,6%) Informació per a altres tràmits (16,2%)
	<ul style="list-style-type: none"> Recollida de documentació (30,0%) Informació per a altres tràmits (27,5%) Signatura digital o clau electrònica (22,5%)



CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Perfil sociodemogràfic: Província





Resultats

COMPORTAMENT DE L'USUARI

Àrees de consulta

Motius de consulta

Freqüència d'ús del servei

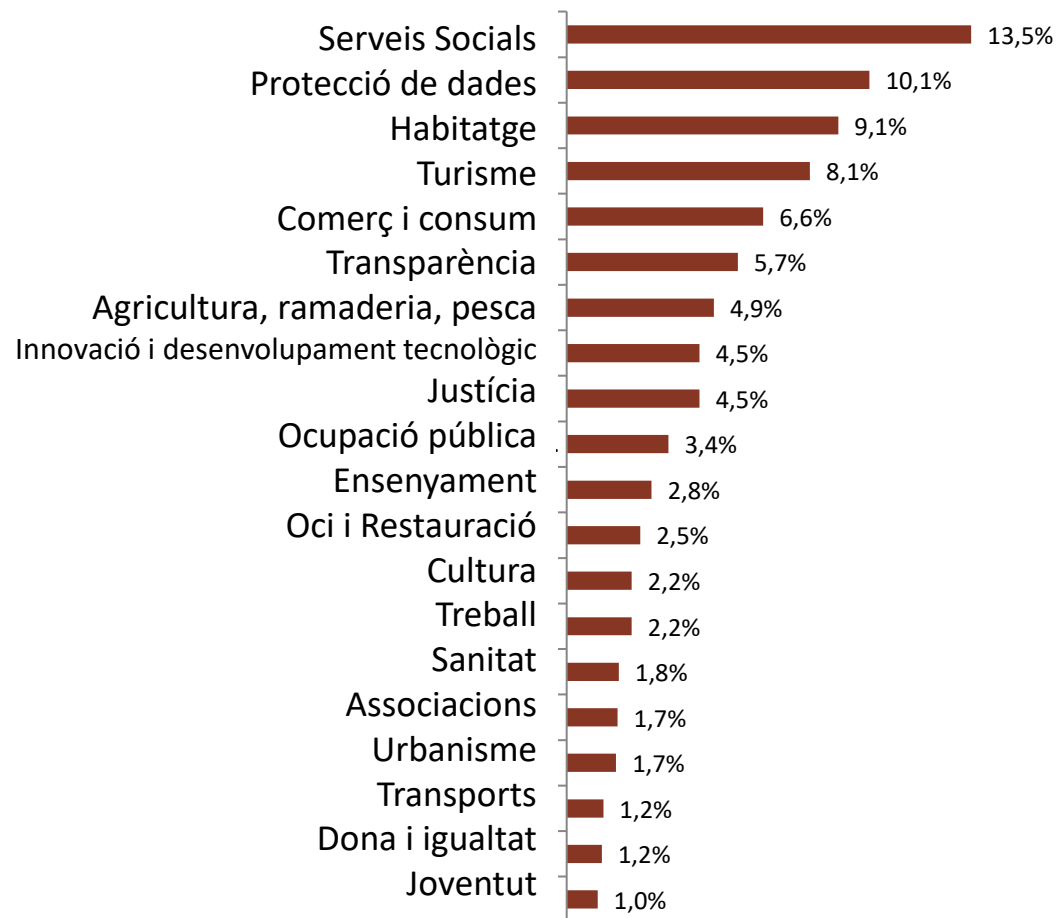
COMPORTAMENT DEL USUARI

Àrees de consulta

Serveis Socials és la principal àrea de consulta, ja que més del 10% de les visites sol·liciten informació sobre aquesta àrea, en segon lloc Protecció de dades, seguida d'Habitatge.

En comparació amb el 2020, es troben més distribuïdes les àrees de consulta, i algunes que anteriorment estaven llunyanes a les primeres àrees ara es troben en les primeres 3, tal és el cas de Protecció de dades.

El perfil dels ciutadans visiten les oficines per a realitzar consultes de Serveis Socials és majoritàriament dones, l'edat amb major representativitat és d'entre 45 i 64 anys, els estudis menors de primaris quant a l'ocupació són majoritàriament parats o a la recerca d'ocupació i la freqüència de crida d'aquests usuaris és de menys d'una vegada a l'any o cada 15 dies. I el motiu principal és per a Realitzar gestions ADA, i/o presentar i registrar documentació per a la Generalitat.



COMPORTAMENT DE L'USUARI

Àrees de consulta

	TOTAL	Gènere		Edat				Nivell Educatiu					Ocupació							
		Fem.	Mas.	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 anys i més	Menys de primaris	Primaris o EGB	Secundaris	Universitaris mitjans	Universitaris superiors	Màster	Estudiant	Faenes de la casa	Desocupat o buscant faena	Jubilat/d a-Pensionista	compte propi	compte d'altri	Cuidador /a en l'entorn familiar
Serveis Socials	13,5%	14,0%	13,0%	5,4%	13,3%	15,9%	14,8%	16,1%	15,3%	13,8%	12,4%	10,8%	9,1%	5,6%	18,4%	23,3%	16,3%	10,1%	8,7%	20,0%
Protecció de dades	10,1%	11,2%	9,0%	10,8%	12,1%	11,4%	6,0%	4,2%	11,1%	9,1%	11,2%	13,5%	9,1%	16,3%	14,5%	8,2%	6,2%	12,9%	11,9%	7,5%
Habitatge	9,1%	8,6%	9,6%	6,5%	9,9%	10,6%	7,1%	11,9%	13,0%	8,4%	7,8%	5,1%	10,9%	3,8%	17,1%	13,0%	8,2%	5,0%	8,1%	30,0%
Turisme	8,1%	8,5%	7,7%	0,4%	0,6%	3,1%	27,6%	21,0%	13,4%	6,5%	3,5%	3,9%	3,6%	0,6%	1,3%	0,9%	26,8%	2,2%	1,0%	0,0%
Comerç i consum	6,6%	5,8%	7,4%	5,8%	5,9%	7,3%	6,7%	8,4%	6,8%	6,5%	8,1%	5,1%	5,5%	3,1%	7,9%	5,7%	6,4%	10,1%	6,8%	15,0%
Transparència	5,7%	5,8%	5,7%	6,9%	8,2%	4,0%	5,4%	5,6%	4,0%	6,4%	3,5%	9,3%	1,8%	5,0%	2,6%	5,4%	4,8%	7,9%	6,7%	7,5%
Agricultura, ramaderia, pesca	4,9%	4,7%	5,2%	2,2%	3,0%	5,8%	7,1%	3,5%	7,2%	4,0%	5,4%	4,8%	1,8%	0,6%	2,6%	2,7%	6,5%	5,8%	5,6%	2,5%
Innovació i desenvolupament tecnològic	4,5%	4,2%	4,8%	2,2%	5,7%	5,8%	2,5%	2,8%	5,3%	4,2%	3,9%	3,6%	12,7%	3,8%	3,9%	6,0%	1,7%	7,2%	5,6%	0,0%
Justícia	4,5%	4,3%	4,7%	6,1%	7,2%	3,3%	2,3%	1,4%	3,6%	5,3%	3,9%	4,8%	7,3%	6,3%	3,9%	5,7%	2,2%	3,6%	5,6%	2,5%
Ocupació pública	3,4%	3,4%	3,5%	3,6%	5,1%	3,7%	1,2%	0,0%	0,6%	2,8%	6,6%	7,8%	5,5%	6,3%	2,6%	3,9%	0,3%	2,9%	5,4%	0,0%
Ensenyament	2,8%	3,4%	2,2%	8,3%	3,2%	2,6%	0,0%	1,4%	0,9%	3,7%	4,3%	2,7%	5,5%	11,3%	2,6%	3,6%	0,2%	0,7%	3,0%	7,5%
Oci i Restauració	2,5%	2,4%	2,5%	1,1%	0,9%	1,2%	6,7%	2,1%	4,3%	2,3%	0,4%	1,2%	3,6%	0,0%	1,3%	0,6%	5,8%	4,3%	0,8%	5,0%
Cultura	2,2%	1,9%	2,5%	2,5%	1,9%	2,4%	1,9%	2,1%	1,7%	2,4%	2,7%	2,4%	0,0%	3,1%	3,9%	3,6%	1,4%	1,4%	2,1%	0,0%
Treball	2,2%	1,7%	2,7%	3,6%	2,5%	2,4%	0,8%	0,7%	2,1%	2,9%	1,6%	1,8%	1,8%	2,5%	2,6%	4,2%	0,9%	2,2%	2,3%	0,0%
Sanitat	1,8%	1,6%	1,9%	1,4%	2,1%	1,9%	1,3%	0,7%	1,9%	1,7%	3,5%	0,9%	1,8%	1,3%	3,9%	2,7%	1,0%	2,2%	1,8%	0,0%
Associacions	1,7%	2,1%	1,3%	1,4%	1,1%	1,7%	2,5%	2,8%	1,7%	1,6%	1,9%	1,5%	1,8%	0,6%	2,6%	0,6%	2,6%	1,4%	1,8%	0,0%
Urbanisme	1,7%	1,6%	1,7%	0,7%	0,9%	2,2%	2,1%	3,5%	1,9%	1,6%	2,7%	0,0%	0,0%	1,3%	1,3%	0,9%	2,4%	1,4%	1,4%	5,0%
Transports	1,2%	1,1%	1,4%	0,7%	0,9%	1,2%	1,9%	0,0%	2,1%	1,2%	0,8%	0,9%	1,8%	0,0%	2,6%	0,3%	1,4%	3,6%	1,2%	0,0%
Dona i igualtat	1,2%	1,6%	0,7%	0,7%	1,1%	1,5%	1,0%	0,7%	0,4%	1,7%	1,2%	0,6%	3,6%	0,6%	1,3%	0,6%	1,4%	1,4%	1,4%	0,0%
Joventut	1,0%	1,5%	0,6%	6,1%	0,6%	0,3%	0,0%	0,7%	0,4%	1,8%	1,2%	0,3%	0,0%	8,1%	1,3%	0,0%	0,2%	0,7%	0,8%	0,0%

Unitat. Percentatges

COMPORTAMENT DE L'USUARI

Àrees de consulta

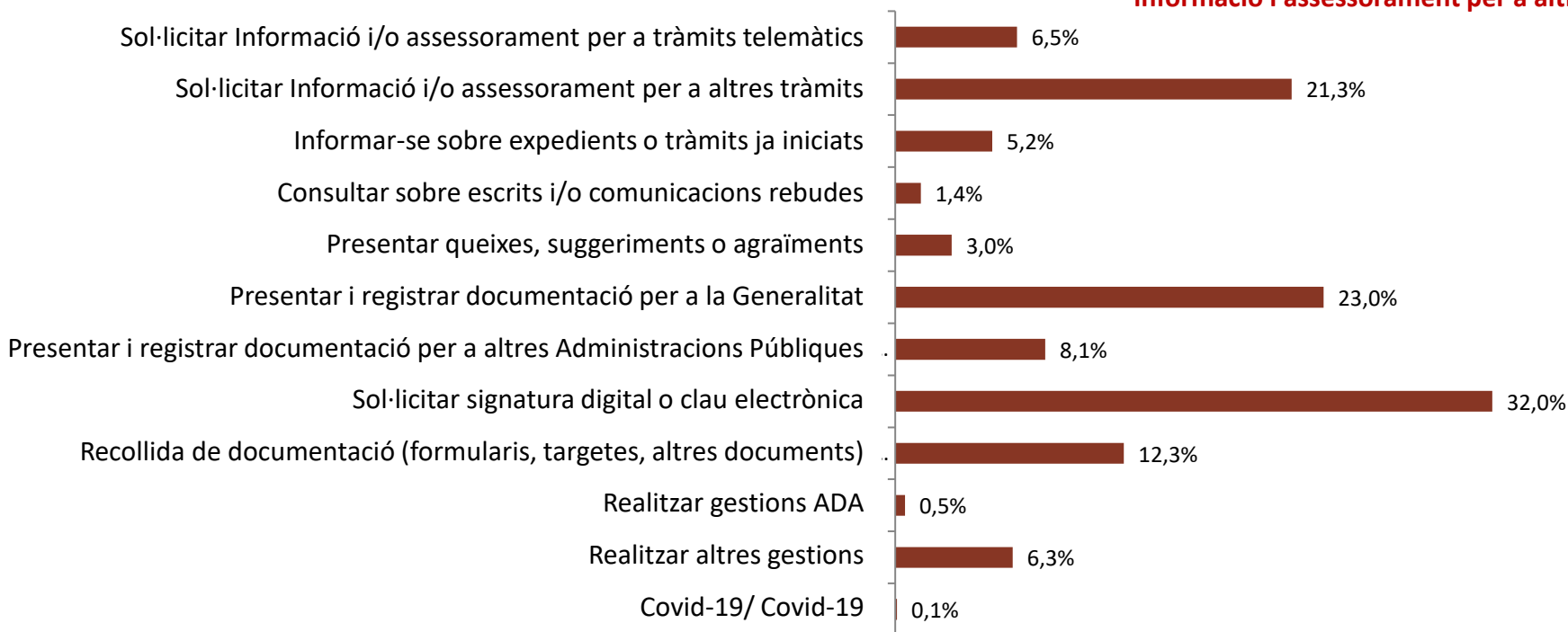
	TOTAL	Solicitar Informació i/o assessorament per a tràmits telemàtics	Sol·licitar informació i/o assessorament per a altres tràmits	Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats	Consulta sobre comunicacions rebudes	Presentar escrits o suggeriments	Presentar queixes, comunicacions o agraïments	Presentar i registrar documentació per a la Generalitat	Presentar i registrar documentació per a altres Administracions Públiques	Recollida de documentació (formularis, targetes, altres documents)	Realitzar gestions ADA	Realitzar altres gestions	Covid-19	Cada dia	2 o 3 dies a la setmana	Un dia a la setmana	Cada 15 dies	1 vegada al mes	2 o 3 vegades a l'any.	1 vegada a l'any.	Menys d'un vegada a l'any.	Primera visita
BASE		138	449	110	29	64	485	170	676	259	11	133	2	2	6	6	11	35	466	474	653	458
Serveis Socials	14%	5,8%	16,3%	14,5%	3,4%	17,2%	21,0%	14,7%	4,4%	20,5%	90,9%	17,3%	0,0%	0,0%	16,7%	0,0%	18,2%	14,3%	11,2%	13,1%	19,1%	16,3%
Protecció de dades	10%	8,0%	4,2%	3,6%	0,0%	6,3%	1,9%	1,8%	25,0%	1,9%	0,0%	4,5%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	5,7%	11,8%	10,7%	12,0%	10,5%
Habitatge	9%	14,5%	19,6%	33,6%	31,0%	3,1%	9,3%	20,0%	1,8%	12,7%	0,0%	16,5%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	5,7%	14,4%	7,1%	11,4%	7,5%
Turisme	8%	13,8%	14,3%	1,8%	3,4%	3,1%	14,2%	8,2%	0,4%	18,1%	0,0%	5,3%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,7%	6,7%	13,3%	12,4%	3,9%
Comerç i consum	7%	1,4%	6,0%	3,6%	10,3%	28,1%	5,8%	4,7%	5,5%	15,4%	0,0%	3,0%	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	0,0%	2,9%	7,5%	6,0%	9,2%	6,7%
Transparència	6%	14,5%	3,6%	4,5%	3,4%	7,8%	2,9%	4,1%	7,5%	1,9%	18,2%	8,3%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	18,2%	5,7%	2,8%	5,6%	9,4%	6,9%
Agricultura, ramaderia, pesca	5%	5,1%	5,8%	3,6%	13,8%	0,0%	8,2%	3,5%	0,0%	5,0%	0,0%	12,0%	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	18,2%	5,7%	3,6%	7,9%	7,3%	2,4%
Innovació i desenvolupament tecnològic	4%	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	12,7%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	14,3%	6,7%	6,4%	2,6%	3,2%
Justícia	4%	5,1%	6,2%	6,4%	10,3%	3,1%	5,2%	7,1%	0,6%	6,2%	0,0%	3,8%	0,0%	0,0%	16,7%	0,0%	0,0%	8,6%	4,5%	3,4%	3,4%	7,9%
Ocupació pública	3%	2,2%	1,3%	0,0%	6,9%	0,0%	8,2%	10,0%	0,9%	1,9%	0,0%	2,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,4%	3,2%	4,7%	4,1%
Ensenyament	3%	2,2%	3,6%	2,7%	0,0%	0,0%	3,9%	5,3%	1,9%	1,9%	0,0%	5,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%	1,9%	3,9%	4,9%
Oci i Restauració	2%	13,0%	6,7%	4,5%	3,4%	0,0%	2,9%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	3,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,8%	3,0%	2,8%	2,6%
Cultura	2%	3,6%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	2,5%	1,2%	0,0%	2,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%	1,9%	2,8%	3,6%	1,3%
Treball	2%	3,6%	2,4%	1,8%	0,0%	1,6%	1,2%	1,8%	1,6%	0,8%	0,0%	4,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%	1,1%	1,1%	3,9%	3,6%
Sanitat	2%	0,0%	2,0%	1,8%	0,0%	1,6%	3,3%	1,2%	0,6%	2,7%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%	1,3%	1,3%	2,8%	2,4%
Associacions	2%	5,8%	2,7%	2,7%	3,4%	0,0%	2,3%	1,8%	0,4%	3,1%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	16,7%	0,0%	9,1%	0,0%	1,5%	1,9%	2,8%	1,1%
Urbanisme	2%	3,6%	2,9%	17,3%	6,9%	0,0%	0,4%	2,9%	0,7%	3,5%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	2,9%	3,0%	1,1%	2,1%	0,9%
Transports	1%	0,7%	1,1%	0,0%	0,0%	3,1%	1,4%	2,4%	0,1%	4,2%	0,0%	3,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	0,6%	2,4%	0,9%
Dona i igualtat	1%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	2,7%	1,8%	0,1%	0,8%	0,0%	3,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,7%	0,9%	1,1%	2,1%	0,9%
Juventut	1%	2,9%	2,2%	5,5%	3,4%	3,1%	0,2%	0,6%	1,5%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,2%	0,6%	2,6%

Unitat. Percentatges

COMPORTAMENTO DE L'USUARI

Motius

Resum: El principal motiu pel qual es visita l'oficina PROP és per a **Sol·licitar signatura digital o clau electrònica, seguit de Presentar i registrar documentació per a la Generalitat i Sol·licitar informació i assessorament per a altres tràmits**



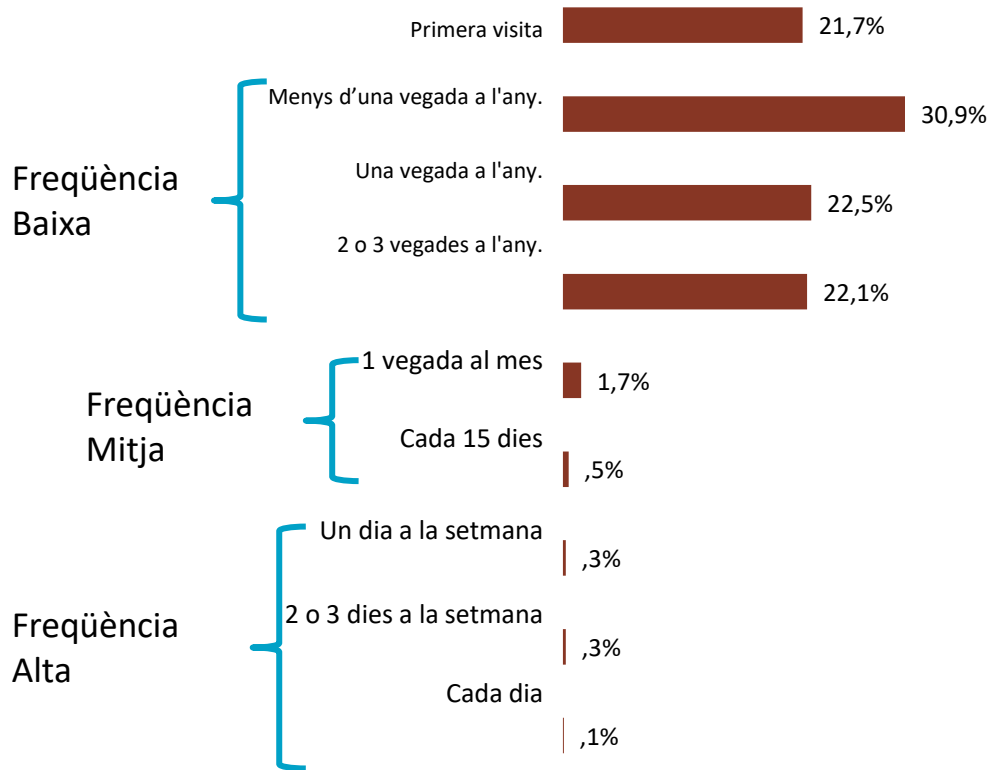
COMPORTAMENT DE L'USUARI

Motius

	TOTAL	Gènere		Edat				Nivell Educatiu						Ocupació						
		Fem.	Mas.	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 anys i més	Menys de primaris	Primaris o EGB	Secundaris	Universitaris mitjans	Universitaris superiors	Màster	Estudiant	Faenes de la casa	Desocupat o buscant faena	Jubilat/d'a-Pensionista	compte propi	compte d'altri	Cuidador/a en l'entorn familiar
BASE		1103	1007	277	527	782	519	143	470	831	258	333	55	160	76	331	582	139	766	40
Sol·licitar Informació i/o assessorament per a tràmits telemàtics	7%	7,3%	5,8%	5,1%	7,2%	5,8%	7,9%	4,2%	8,3%	6,1%	5,8%	6,3%	9,1%	1,9%	2,6%	5,1%	7,9%	7,9%	7,4%	5,0%
Sol·licitar Informació i/o assessorament per a altres tràmits	21%	21,6%	21,0%	17,3%	18,0%	18,7%	30,6%	34,3%	27,0%	21,4%	12,4%	13,5%	23,6%	15,0%	26,3%	22,1%	29,4%	15,8%	16,2%	27,5%
Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats	5%	5,3%	5,1%	5,4%	4,0%	5,8%	5,6%	6,3%	6,2%	5,3%	7,4%	2,1%	0,0%	5,6%	5,3%	4,8%	5,5%	6,5%	4,6%	10,0%
Consultar sobre escrits i/o comunicacions rebudes	1%	1,0%	1,8%	1,8%	1,1%	1,8%	0,8%	1,4%	1,3%	1,6%	1,9%	0,9%	0,0%	1,9%	2,6%	1,5%	1,2%	0,0%	1,3%	5,0%
Presentar queixes, suggeriments o agraïments	3%	3,4%	2,6%	1,4%	1,9%	3,5%	4,4%	2,1%	2,1%	3,0%	4,7%	3,3%	5,5%	1,3%	3,9%	2,7%	4,0%	2,2%	3,0%	0,0%
Presentar i registrar documentació per a la Generalitat	23%	23,8%	22,0%	14,8%	21,8%	22,5%	29,3%	27,3%	22,1%	19,7%	28,7%	26,4%	21,8%	13,1%	25,0%	19,3%	29,4%	15,8%	23,6%	12,5%
Presentar i registrar documentació per a altres Administracions Públiques	8%	8,3%	7,8%	6,1%	6,8%	9,7%	7,9%	7,7%	7,0%	7,8%	11,2%	8,1%	9,1%	5,0%	6,6%	10,0%	7,6%	9,4%	8,5%	5,0%
Sol·licitar signatura digital o clau electrònica	32%	32,0%	32,1%	52,0%	36,1%	31,7%	17,7%	24,5%	28,1%	33,7%	36,0%	33,6%	34,5%	58,8%	31,6%	36,3%	17,7%	36,7%	35,2%	22,5%
Recollida de documentació (formularis, targetes, altres documents)	12%	12,7%	11,8%	7,9%	9,1%	12,0%	17,9%	25,2%	16,8%	10,7%	15,1%	3,6%	5,5%	5,6%	11,8%	12,1%	17,4%	10,1%	9,5%	30,0%
Realitzar gestions ADA	1%	0,5%	0,5%	0,0%	0,4%	1,0%	0,2%	0,7%	1,1%	0,4%	0,0%	0,3%	1,8%	0,6%	1,3%	0,0%	0,9%	0,7%	0,3%	2,5%
Realitzar altres gestions	6%	6,1%	6,6%	4,0%	7,4%	6,5%	6,0%	2,8%	7,0%	7,0%	3,1%	7,5%	5,5%	2,5%	1,3%	6,3%	7,4%	9,4%	5,9%	12,5%
Covid-19/ Covid-19	0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%

COMPORTAMENT DE L'USUARI

Freqüència d'ús



Resum: la majoria dels ciutadans utilitzen el servei en una freqüència baixa (de manera anual), les persones que utilitzen el servei amb major freqüència són majoritàriament dones, i l'Ocupació més repetida en totes les freqüències d'ús és la de treballador per compte d'altri.

COMPORTAMENTO DE L'USUARI

Freqüència d'ús

	TOTAL	Gènere		Edat				Nivell Educatiu						Ocupació						
		Fem.	Mas.	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 anys i més	Menys de primaris	Primaris o EGB	Secundaris	Universitaris mitjans	Universitaris superiors	Master	Estudiant	Faenes de la casa	Desocupat o buscant faena	Jubilat/d Pensionista	compte propi	compte aliè	Cuidador /a en l'entorn familiar
BASE		1103	1007	277	527	782	519	143	470	831	258	333	55	160	76	331	582	139	766	40
Tots els dies	0%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%	0,2%	0,7%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,1%	0,0%
2 o 3 dies per setmana	0%	0,2%	0,4%	0,0%	0,4%	0,5%	0,0%	0,0%	0,4%	0,2%	0,4%	0,3%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,2%	1,4%	0,1%	2,5%
Un dia a la setmana	0%	0,3%	0,3%	0,0%	0,4%	0,4%	0,2%	0,0%	0,2%	0,2%	0,4%	0,6%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,2%	0,7%	0,4%	0,0%
Cada 15 dies	1%	0,3%	0,8%	0,4%	0,9%	0,4%	0,4%	0,0%	0,2%	0,8%	0,4%	0,0%	3,6%	0,0%	0,0%	0,3%	0,3%	0,7%	0,9%	0,0%
Una vegada al mes	2%	2,0%	1,3%	0,4%	2,5%	1,9%	1,2%	2,8%	0,6%	2,2%	1,2%	1,2%	1,8%	0,0%	0,0%	2,4%	1,7%	1,4%	1,8%	0,0%
2 o 3 vegades a l'any	22%	23,2%	20,9%	17,3%	23,1%	24,6%	20,0%	24,5%	26,4%	21,1%	24,4%	17,4%	16,4%	17,5%	23,7%	27,5%	19,8%	27,3%	20,8%	35,0%
Una vegada a l'any	23%	21,6%	23,3%	18,1%	18,8%	22,3%	28,9%	27,3%	20,6%	21,8%	25,6%	22,2%	27,3%	17,5%	15,8%	19,0%	29,4%	23,7%	20,6%	17,5%
Menys d'una vegada a l'any	31%	32,4%	29,4%	27,1%	31,9%	32,5%	29,5%	23,1%	33,0%	30,6%	29,8%	32,7%	29,1%	28,1%	38,2%	28,1%	29,2%	28,1%	33,9%	27,5%
Primera visita	22%	20,0%	23,5%	36,8%	22,0%	17,4%	19,7%	21,7%	18,5%	23,0%	17,8%	25,5%	21,8%	36,9%	19,7%	22,7%	19,1%	16,5%	21,3%	17,5%



Resultats

ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Satisfacció global

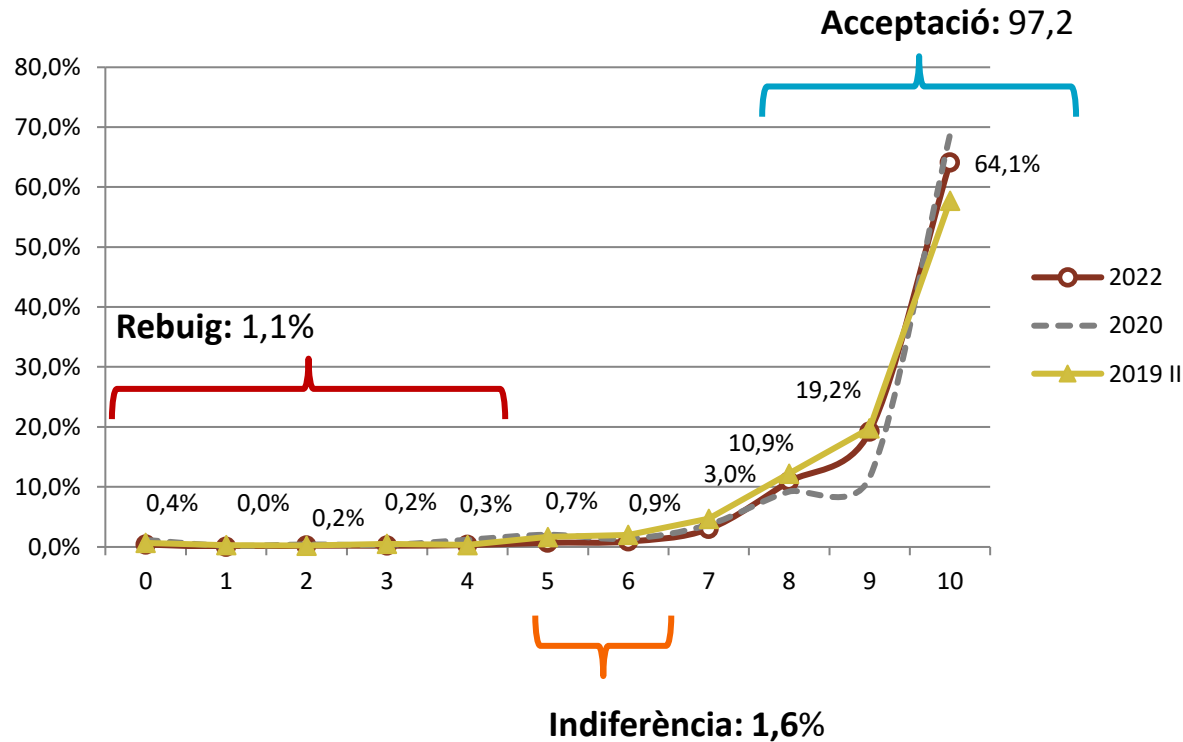
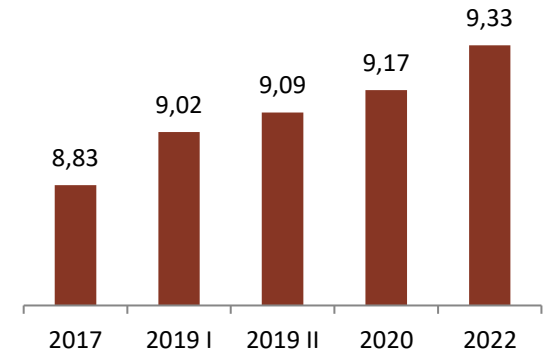
Satisfacció per atributs

Resultats

ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Satisfacció Global

Mitjana: **9,33**

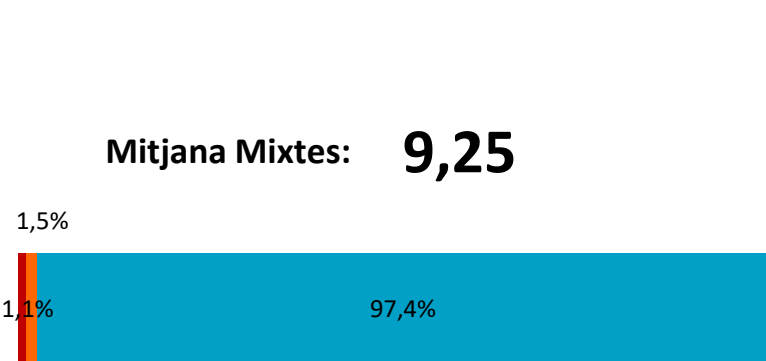
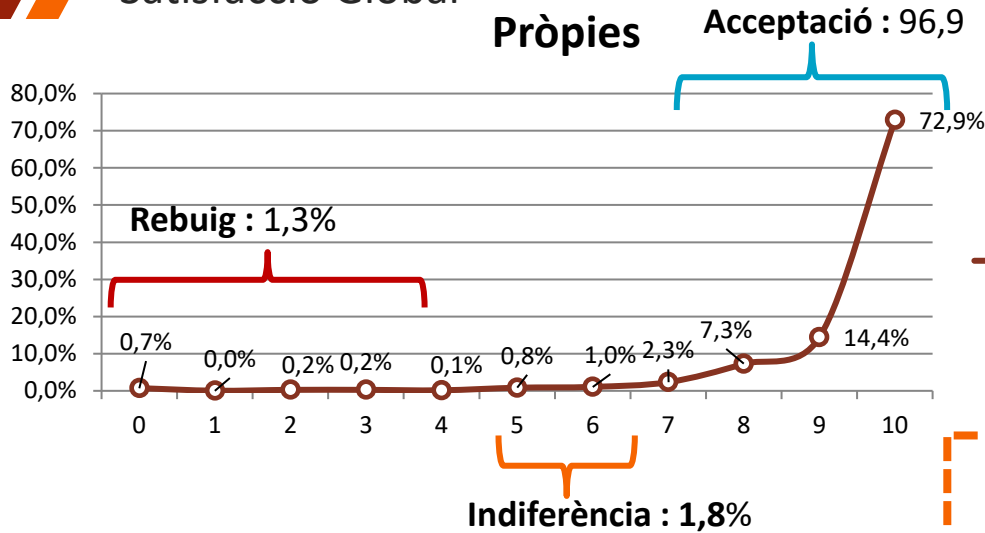


Resum: de manera general s'observa un **augment en la satisfacció general** dels ciutadans que han assistit a les oficines. Prop del **97% dels ciutadans atesos li donen una nota d'acceptació**, i el servei ha aconseguit una nota mitjana de **9,33 sobre 10**.

Resultats

ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

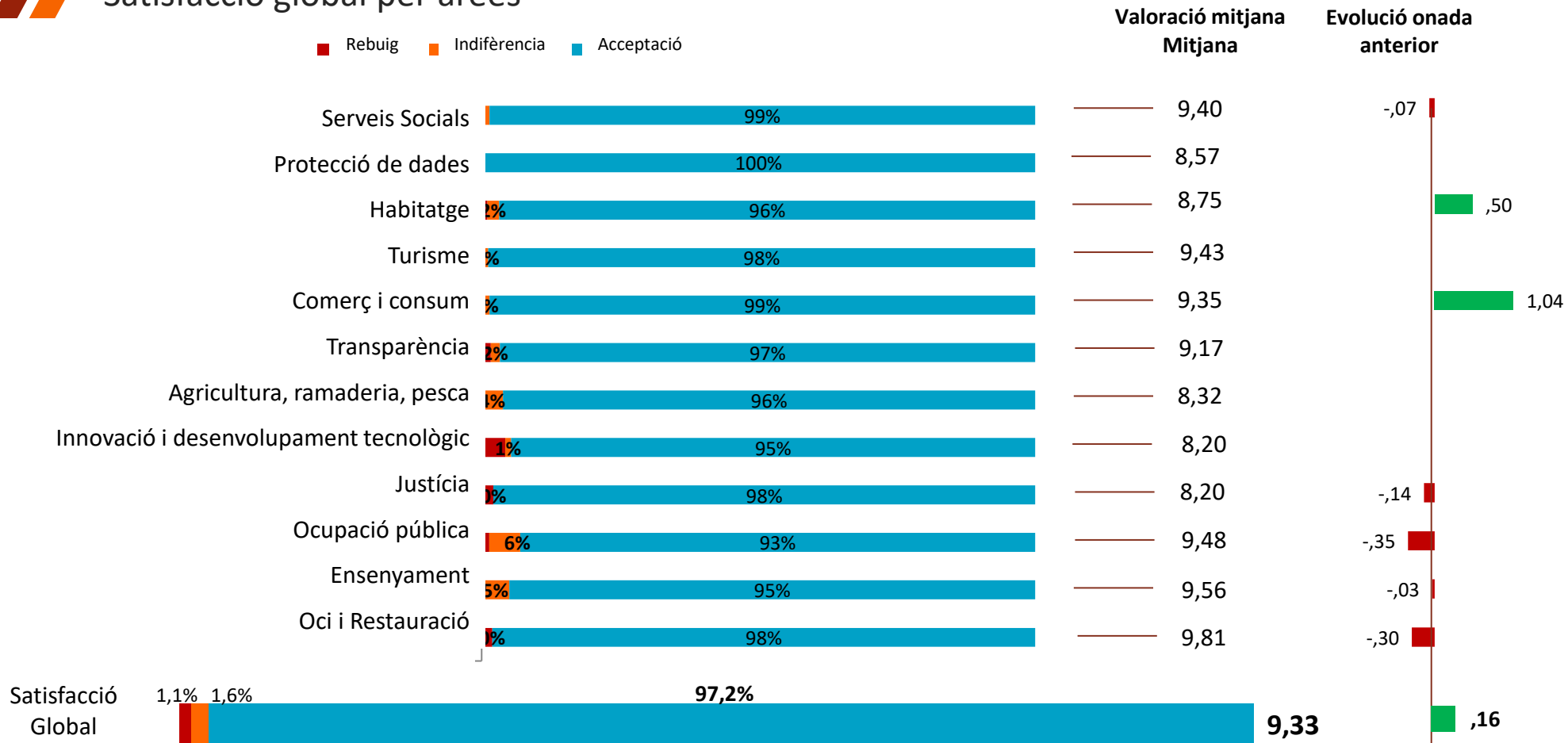
Satisfacció Global



ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Satisfacció global per àrees

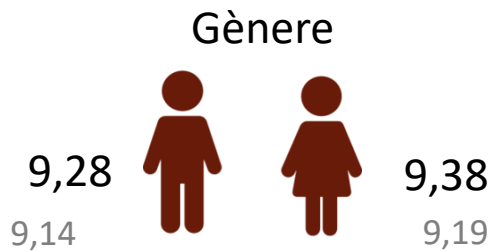
■ Rebuig ■ Indifèrència ■ Acceptació



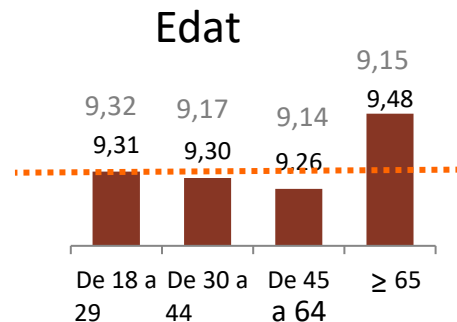
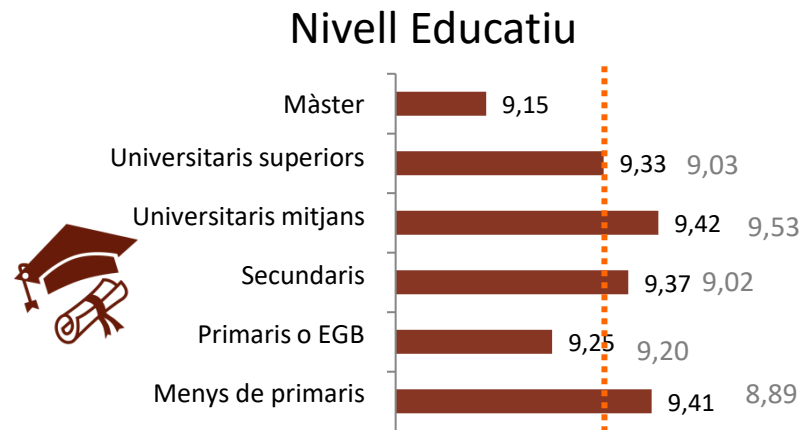
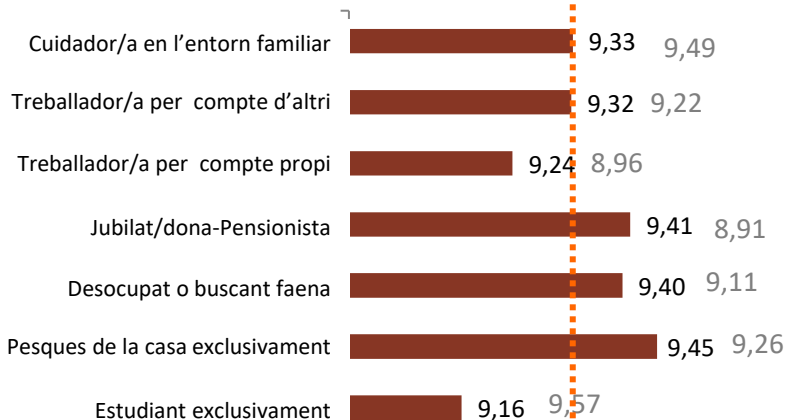
Resultats

ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

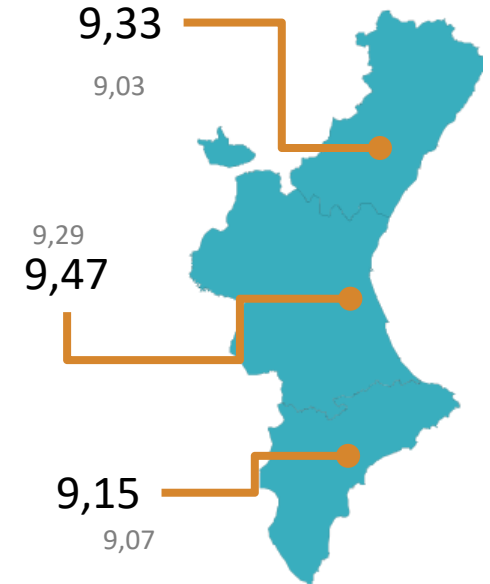
Nivell de satisfacció per variables sociodemogràfiques



Ocupació



Província



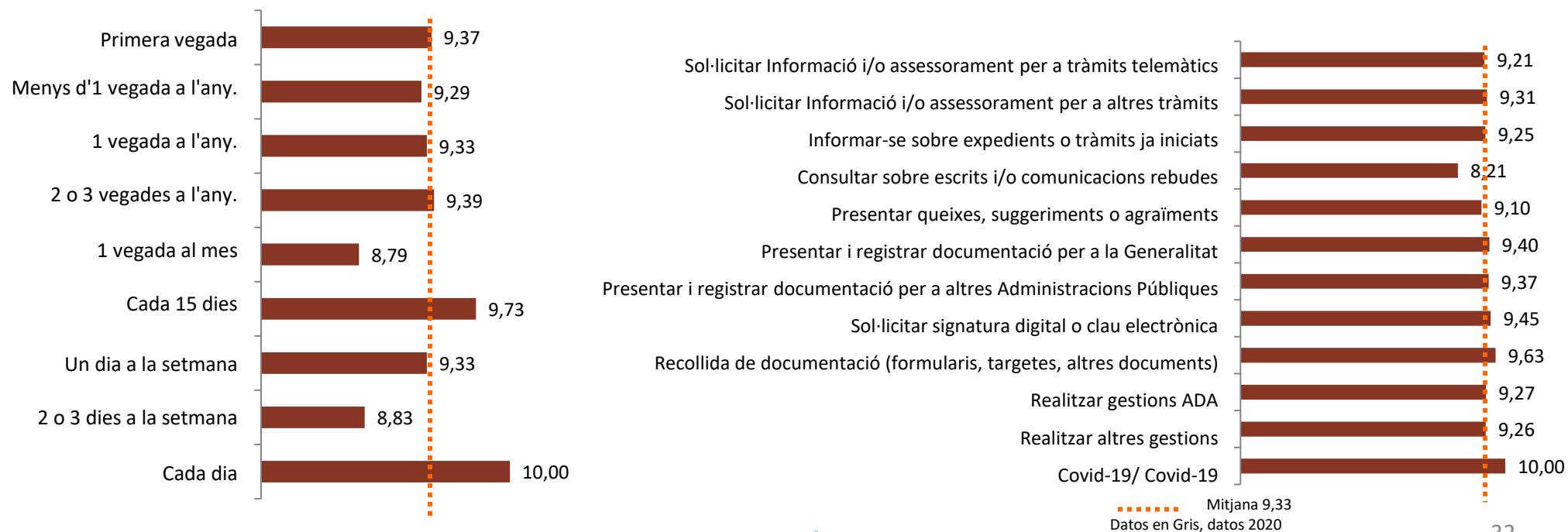
Resum: en analitzar la **nota mitjana per variables sociodemogràfiques** trobem que aquesta ha **augmentat** en pràcticament tots els casos, excepte en les persones que tenen estudis universitaris mitjans.

Mitjana 9,33
 Datos en Gris, datos 2020

ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Nivell de satisfacció per motius, freqüència i oficines

Resum: en analitzar la **satisfacció per motius** d'ús del servei, les persones que **assisteixen per a realitzar gestions relacionades amb la COVID-19 són les que estan més satisfetes** amb el servei, i són les que es presenten per a **consultar escrits i/o comunicacions rebudes les menys satisfetes**. Per la seua banda, s'observa que la freqüència de visites no és un factor que discrimine la puntuació de satisfacció amb el servei, excepte els que van una vegada al mes o 2 o 3 dies per setmana, ja que tenen una nota més baixa.



ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

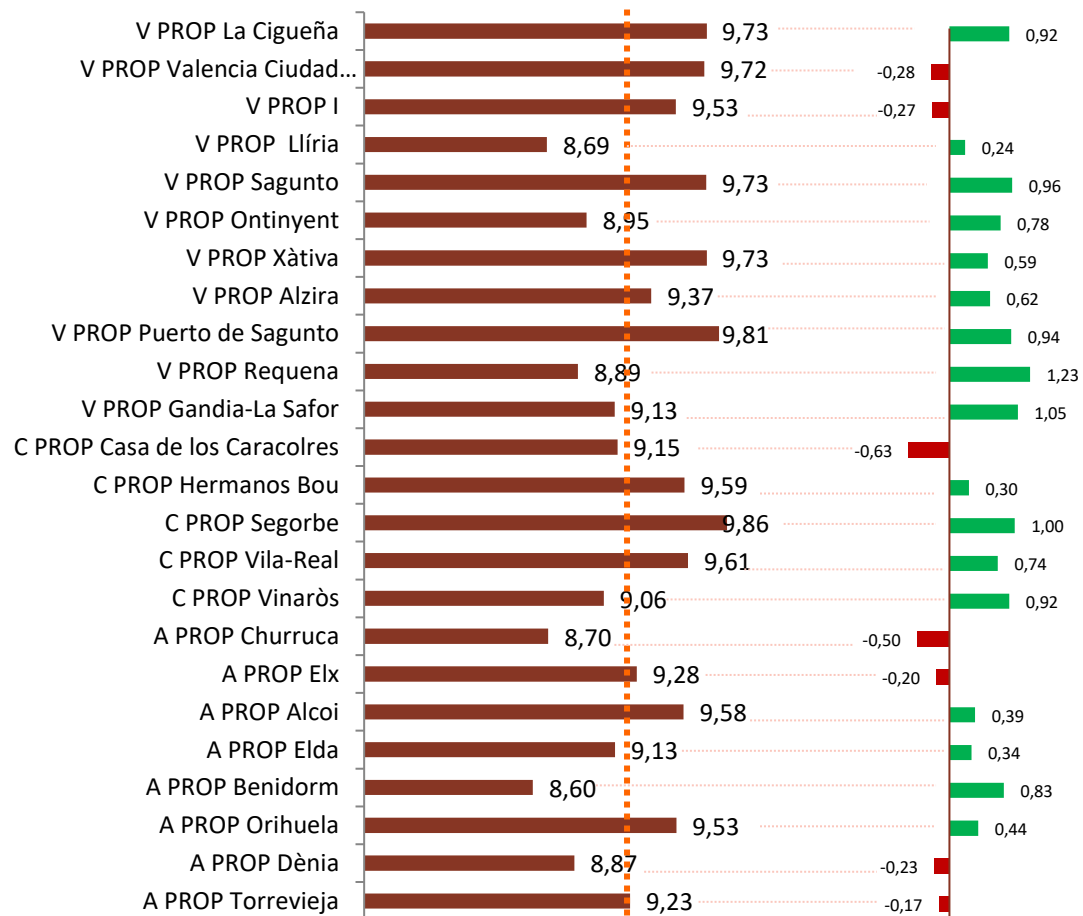
Nivell de satisfacció per motius, freqüència i oficines.

Resum: A l'analitzar el grau de satisfacció general per oficines, ens trobem que les que es troben per davall de la mitjana a València són Lliria, Ontinyent, Requena i Gandia.

A Castelló, les oficines que es troben per davall de la mitjana són Casa dels Caragols i Vinarós. Les oficines d'Alacant que tenen una nota mitjana de satisfacció menor a la mitjana general són Elx, Elda, Benidorm, Dénia i Torrevieja.

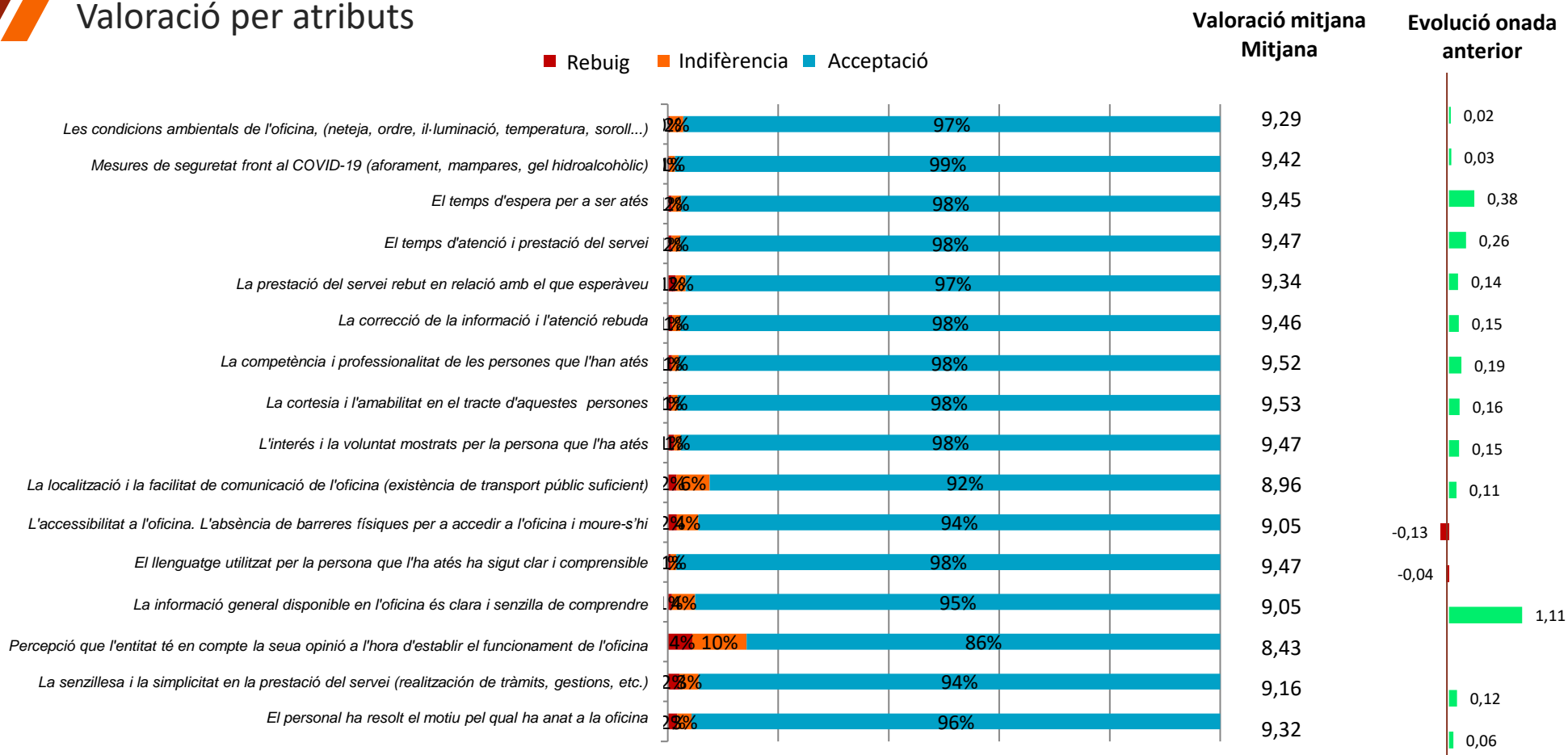
S'aprecia que en comparació amb l'any anterior, Ciutat Administrativa, Prop I, Casa dels Caragols, Churruca, Elx, Dénia i Torrevieja han disminuït.

Diferència de la satisfacció del 2020 al 2022



ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs

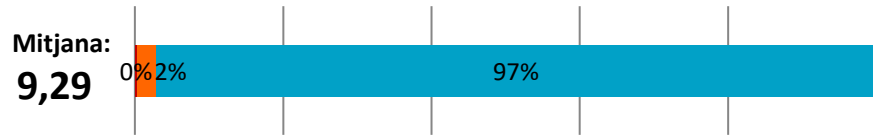


Resultats

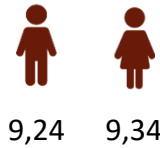
ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació
Medi Físic

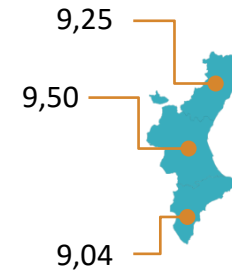
Les condicions ambientals de l'oficina, (neteja, ordre, il·luminació, temperatura, soroll...)



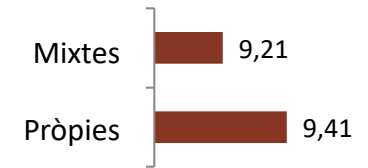
Gènere



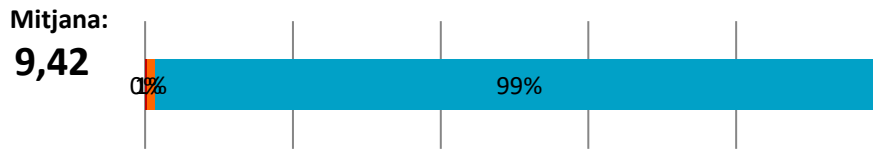
Província



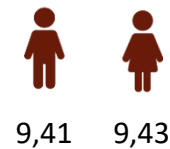
Tipus



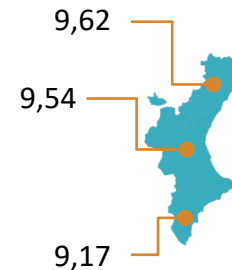
Mesures de seguretat front al COVID-19 (aforament, mampares, cartells, mascaretes, gel hidroalcohòlic)



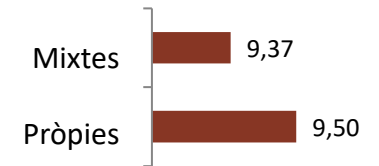
Gènere



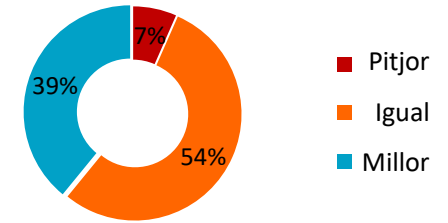
Província



Tipus



L'atenció en el període de pandèmia (ara mateix) és pitjor, igual o millor que abans?



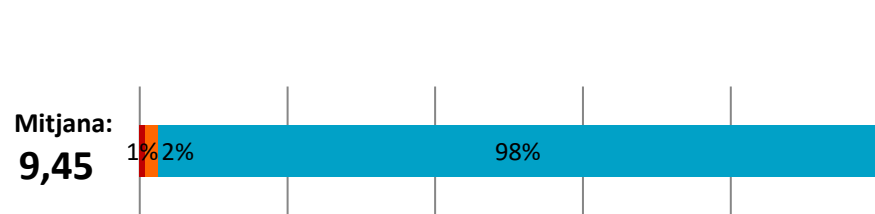


ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

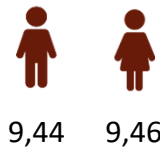
Valoració per atributs i variables de segmentació

Capacitat de resposta

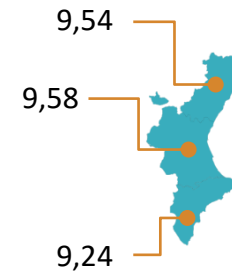
El temps d'espera per a ser atés



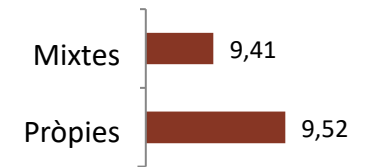
Gènere



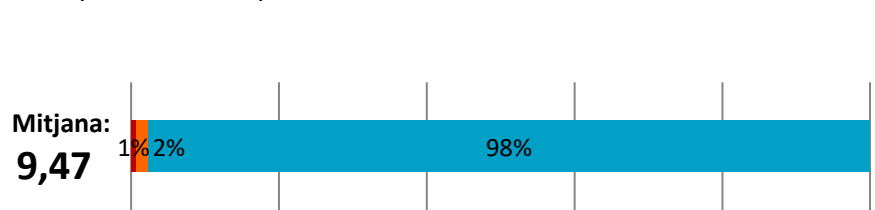
Província



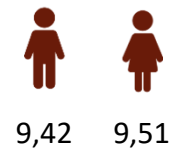
Tipus



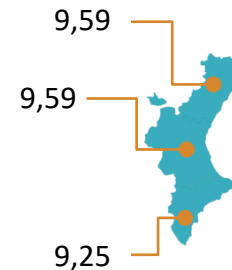
El temps d'atenció i prestació del servei



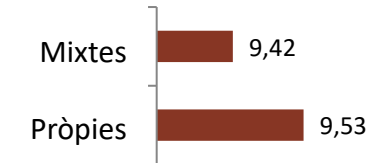
Gènere



Província

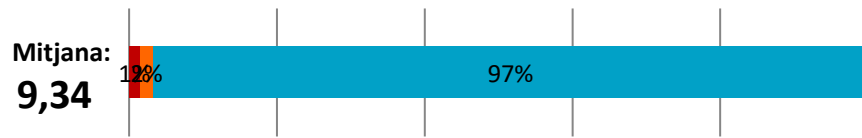


Tipus

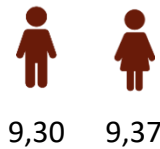



ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA
 Valoració per atributs i variables de segmentació
Fiabilitat

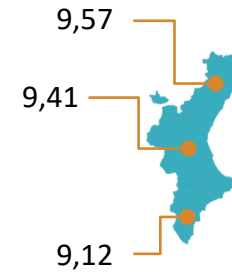
La prestació del servei rebut en relació amb el que esperàveu



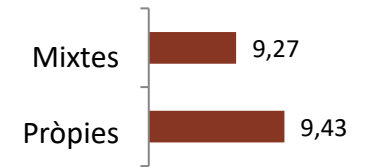
Gènere



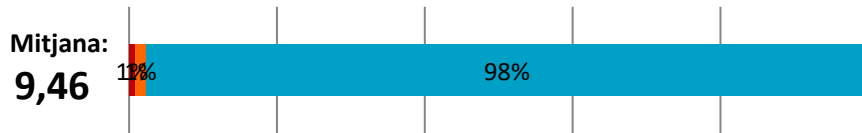
Província



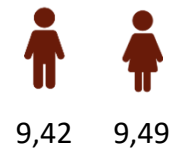
Tipus



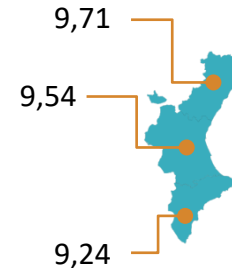
La correcció de la informació i l'atenció rebuda



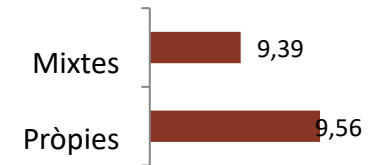
Gènere



Província



Tipus





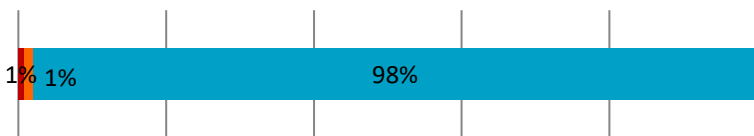
ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

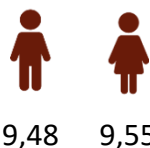
Professionalitat

La competència i professionalitat de les persones que l'han atés

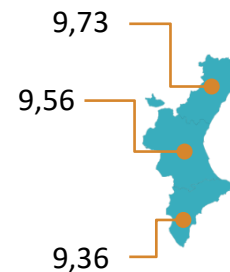
Mitjana:
9,52



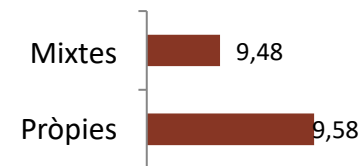
Gènere



Província



Tipus



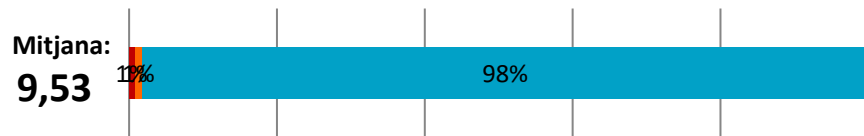


ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

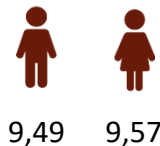
Valoració per atributs i variables de segmentació

Atenció personalitzada

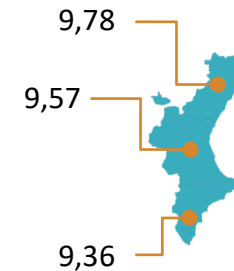
La cortesia i l'amabilitat en el tracte d'aquestes persones



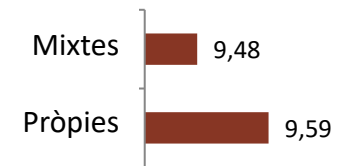
Gènere



Província



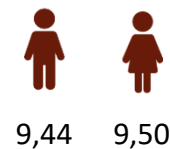
Tipus



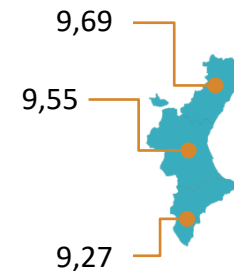
L'interés i la voluntat mostrats per la persona que l'ha atés



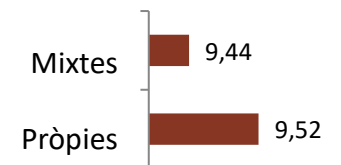
Gènere



Província



Tipus





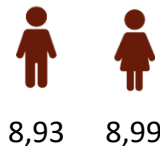
ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació
Accessibilitat

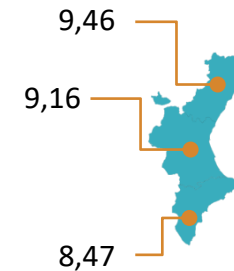
La localització i la facilitat de comunicació de l'oficina (existència de transport públic suficient)



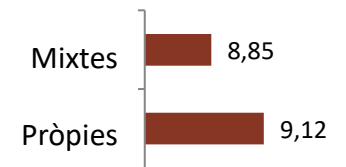
Gènere



Província



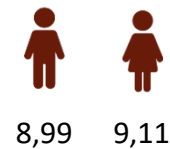
Tipus



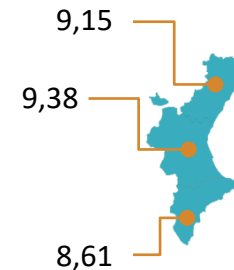
L'accessibilitat a l'oficina. L'absència de barreres físiques per a accedir a l'oficina i moure-s'hi



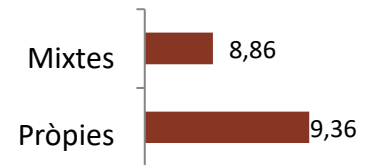
Gènere



Província



Tipus

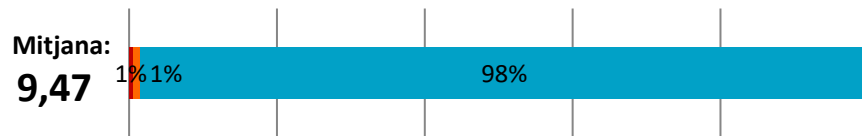




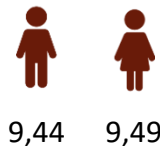
ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació
Comunicació

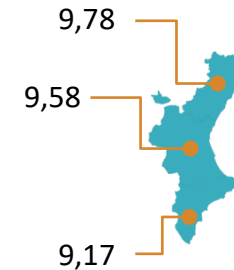
El llenguatge utilitzat per la persona que l'ha atés ha sigut clar i comprensible



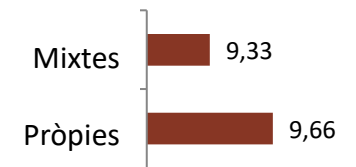
Gènere



Província



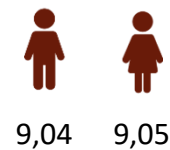
Tipus



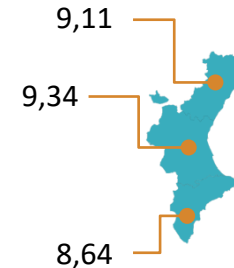
La informació general disponible en l'oficina (fullets informatius, cartellera..) és clara i senzilla de comprendre



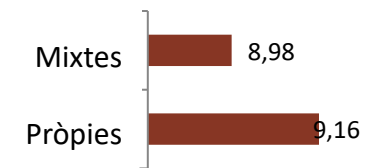
Gènere



Província



Tipus

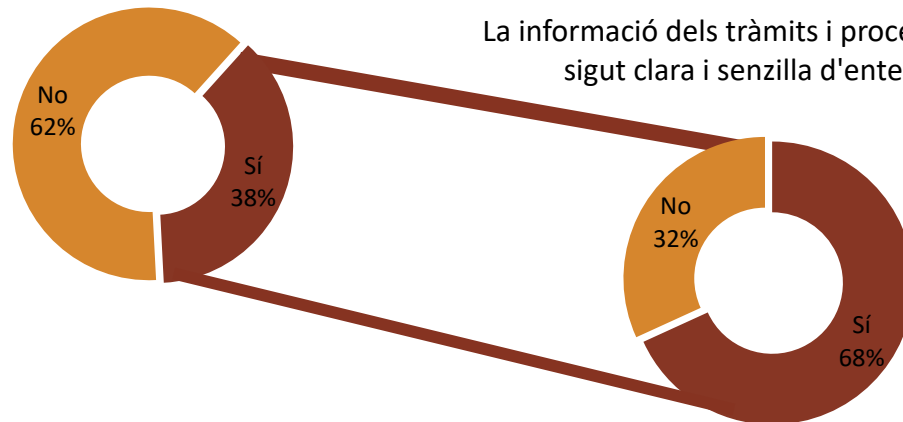




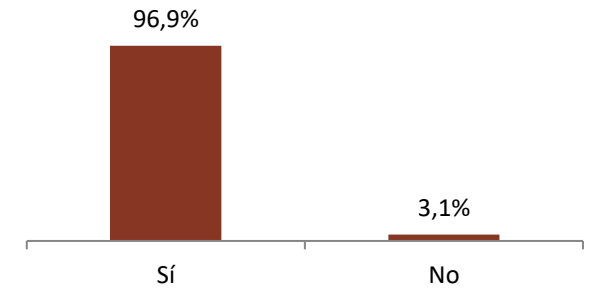
ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació
Comunicació

Abans d'acudir o sol·licitar cita prèvia en l'oficina, Ha consultat la informació del tràmit, publicat en la web?



L'han atés en la mateixa llengua o idioma d'ús (valencià/castellà) en què vosté ha realitzat la consulta?

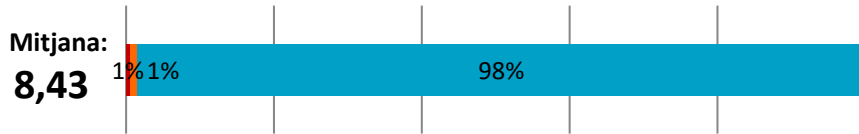


ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

Participació i escolta a la ciutadania

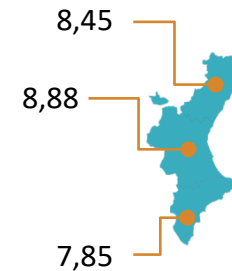
Té la percepció que l'entitat té en compte la seua opinió a l'hora d'establir l'organització i el funcionament de l'oficina



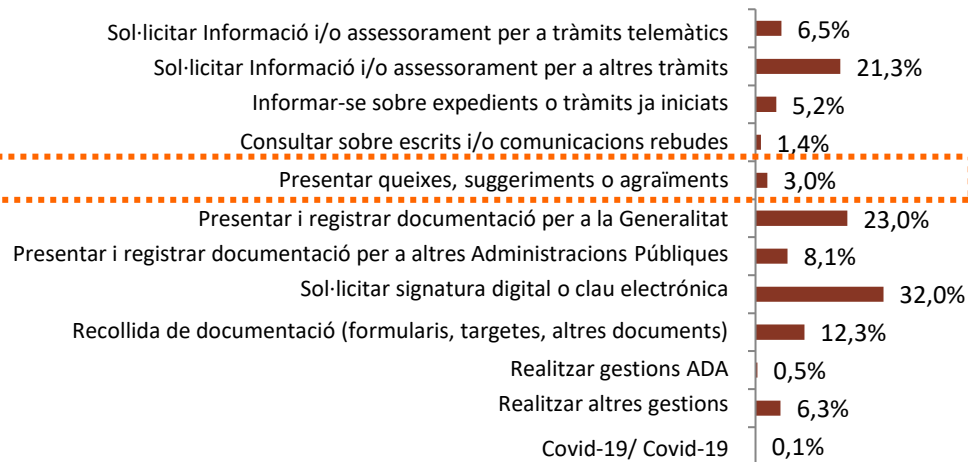
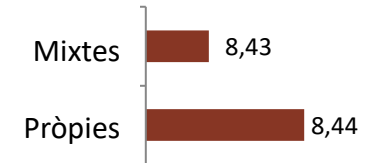
Gènere



Província



Tipus



Grau de satisfacció amb l'agilitat i capacitat amb què el servei PROP ha tramitat el seu suggeriment, queixa o agraïment presentat

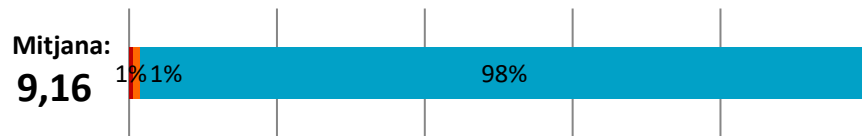




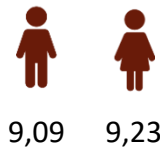
ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació
Rendiment

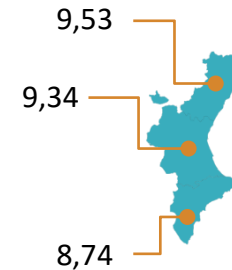
La senzillesa i la simplicitat en la prestació del servei (realització de tràmits, gestions, etc.)



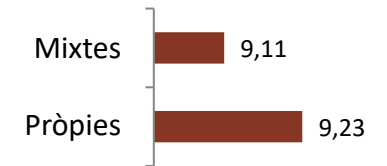
Gènere



Província



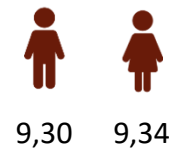
Tipus



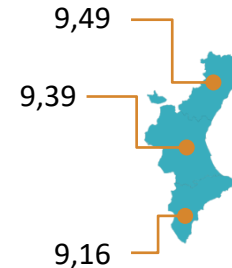
El personal ha resolt el motiu pel qual ha anat a la oficina



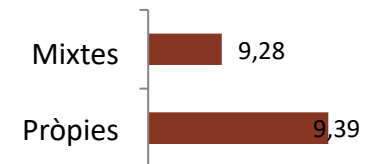
Gènere



Província



Tipus





Resultats

ENGAGEMENT OFICINES PROP

Mitjans i Canals d'atenció telemàtica

Cita Prèvia

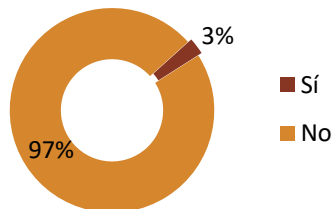
Resolució i experiència de l'usuari

Mitjans i Canals d'atenció

Qualitat i millora contínua

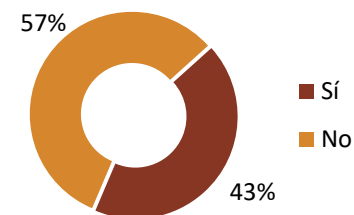
ENGAGEMENT OFICINES PROP Mitjans i Canals d'atenció

Coneix la disponibilitat del servei **Xat de Vídeo** per a persones amb discapacitat auditiva?

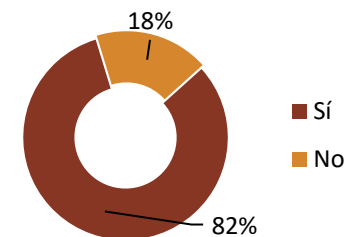


Atenció en l'ús de mitjans telemàtics

Amb els coneixements i eines que disposa com a usuari, considera que és capaç de realitzar per vosté mateix, tràmits amb l'administració de manera telemàtica?

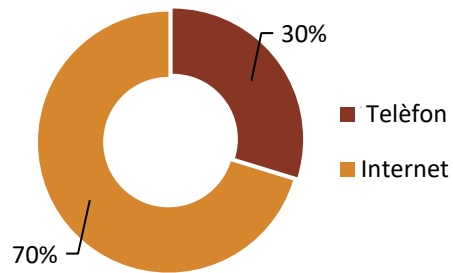


Seria d'interés per a vosté disposar de l'assistència d'un funcionari en les oficines PROP per a realitzar tràmits per vosté mateix?'

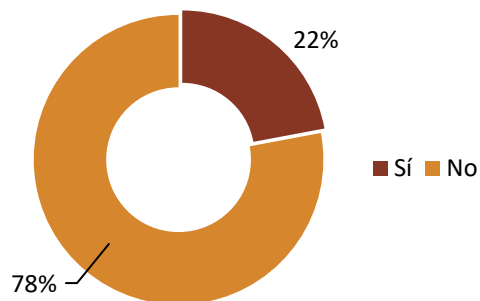


ENGAGEMENT OFICINES PROP Cita Prèvia

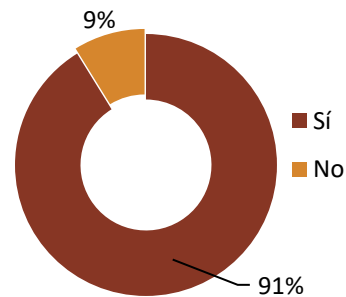
Per quin mitjà ha sol·licitat la cita prèvia



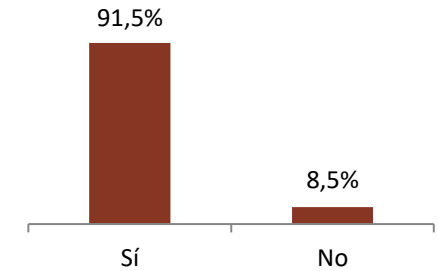
Ha tingut problemes en sol·licitar cita prèvia?



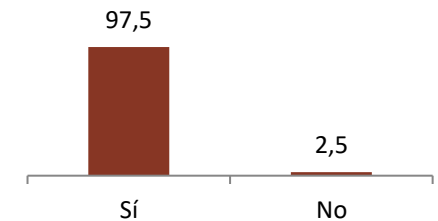
Ha localitzat fàcilment la informació per a sol·licitar cita prèvia?



Ha pogut sol·licitar la cita en el dia desitjat?

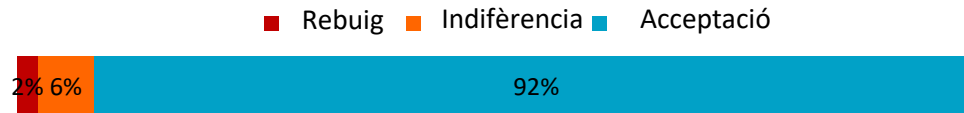


Ha pogut sol·licitar la cita en l'oficina PROP o qualsevol altre departament de la Generalitat desitjat?



ENGAGEMENT OFICINES PROP Cita Prèvia

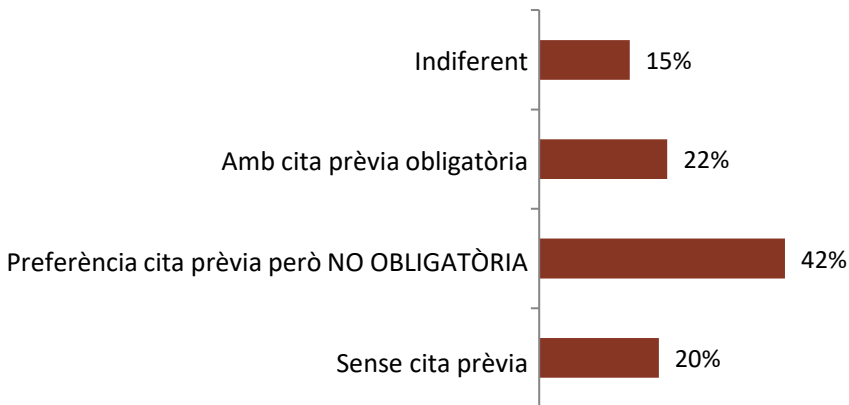
Fins a quin punt li ha resultat satisfactori el procés per a l'obtenció de la cita prèvia.



Valoració mitjana

8,79

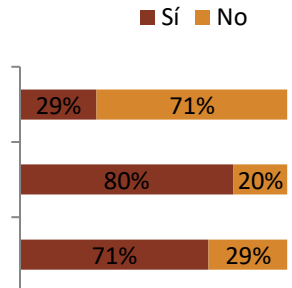
En un escenari posterior a la pandèmia, com considera que ha de ser l'atenció en l'oficines PROP?



La cita prèvia és un obstacle per a l'atenció presencial

La cita prèvia és un bon mecanisme per a evitar llargues esperes i cues

La cita prèvia és més còmoda o satisfactòria en l'atenció a la ciutadania



ENGAGEMENT OFICINES PROP

Cita Prèvia



Gènere



Edat



69,4%

Sí que considera que la cita prèvia és més còmoda o satisfactòria en l'atenció a la ciutadania

71,6%

76,9%

73,1%

70,8%

64,2%

78,8%

Sí que considera que la cita prèvia és un bon mecanisme per a evitar llargues esperes i cues

80,5%

86,3%

82,2%

79,3%

74,2%

30,5%

Sí que considera que la cita prèvia és un obstacle per a l'atenció presencial

26,9%

28,2%

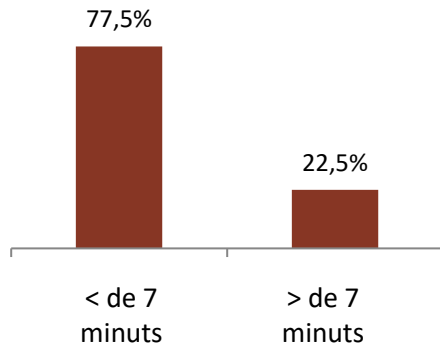
28,5%

26,3%

32,4%

ENGAGEMENT OFICINES PROP Resolució i experiència de l'usuari

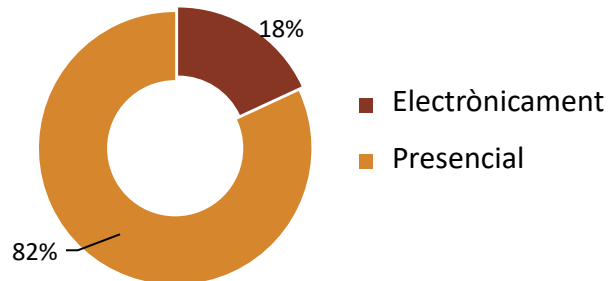
Ha sigut atés en



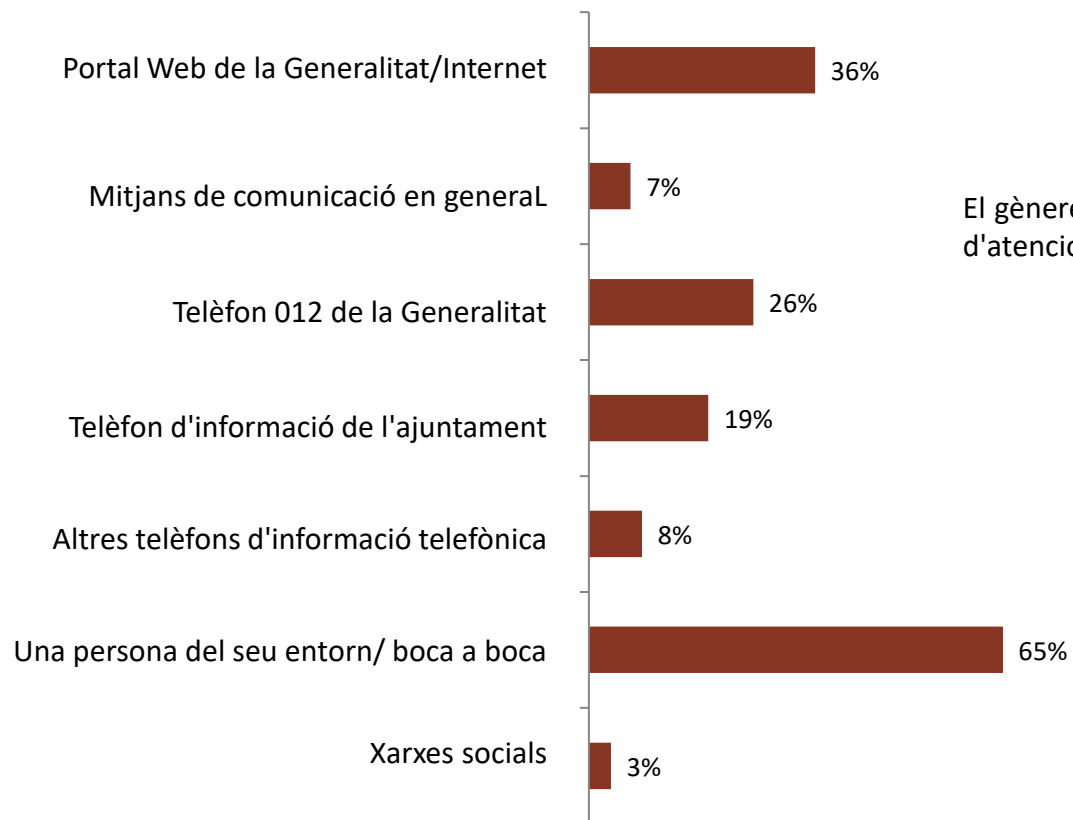
Li sembla adequat l'horari?



Prefereix realitzar tràmits



ENGAGEMENT OFICINES PROP Mitjans i Canals d'atenció



El gènere prioritari dels mitjans pels quals s'ha assabentat del servei d'atenció al ciutadà en les oficines PROP és el de les dones.



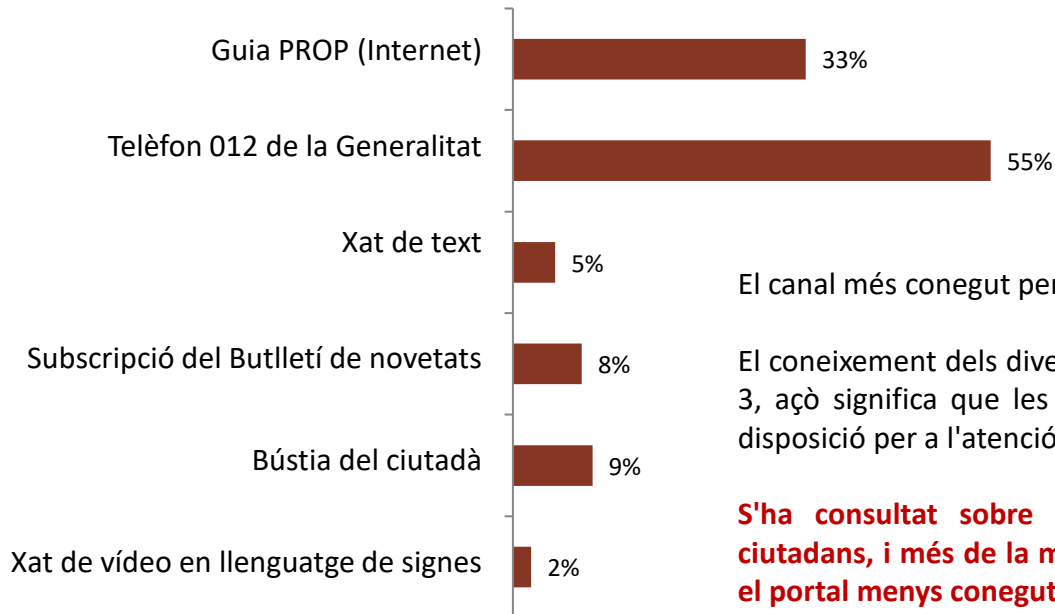
ENGAGEMENT OFICINES PROP

Mitjans i Canals d'atenció

	TOTAL	Gènere		Edat				Nivell Educatiu						Ocupació						
		Fem.	Mas.	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 anys i més	Menys de primaris	Primaris o EGB	Secundaris	Universitaris mitjans	Universitaris superiors	Màster	Estudiant	Faenes de la casa	Desocupat o buscant feina	Jubilat/da- Pensionista	compte propi	compte aliè	Cuidador/a en l'entorn familiar
BASE	2111	1103	1007	277	527	782	519	143	470	831	258	333	55	160	76	331	582	139	766	40
Portal Web de la Generalitat/Internet	36%	35,7%	35,6%	45,8%	43,5%	38,1%	18,3%	15,4%	26,8%	36,1%	49,2%	43,8%	47,3%	45,6%	23,7%	34,4%	19,4%	40,3%	47,1%	37,5%
Mitjans de comunicació en genera	7%	6,2%	7,0%	3,2%	5,1%	7,3%	8,7%	9,1%	9,1%	6,6%	8,5%	0,9%	1,8%	4,4%	9,2%	3,6%	8,2%	7,2%	6,5%	7,5%
Telèfon 012 de la Generalitat	26%	27,1%	24,5%	25,3%	26,2%	26,1%	25,6%	28,7%	28,5%	25,0%	37,2%	17,4%	12,7%	21,9%	23,7%	25,4%	25,1%	28,8%	26,4%	45,0%
Telèfon d'informació de l'ajuntament	55%	54,6%	54,6%	47,3%	58,6%	56,0%	52,8%	41,3%	47,7%	56,1%	63,2%	61,0%	54,5%	41,3%	57,9%	52,0%	54,3%	55,4%	59,3%	47,5%
Altres telèfons d'informació telefònica	5%	5,2%	4,5%	7,9%	6,6%	3,7%	2,9%	0,0%	1,5%	5,1%	7,0%	8,4%	10,9%	5,6%	2,6%	3,3%	2,9%	7,2%	6,7%	12,5%
Una persona del seu entorn/ boca a boca	8%	7,6%	8,1%	10,1%	11,4%	7,5%	3,7%	2,8%	3,4%	6,7%	8,9%	17,1%	18,2%	7,5%	2,6%	6,6%	4,3%	7,2%	12,3%	62,5%
Xerxes socials	9%	9,3%	8,8%	8,7%	12,5%	9,5%	5,4%	2,1%	3,0%	9,3%	10,5%	17,1%	23,6%	5,6%	2,6%	7,9%	6,7%	13,7%	12,5%	2,5%


ENGAGEMENT OFICINES PROP
 Mitjans i Canals d'atenció

Coneixement dels diversos canals d'atenció

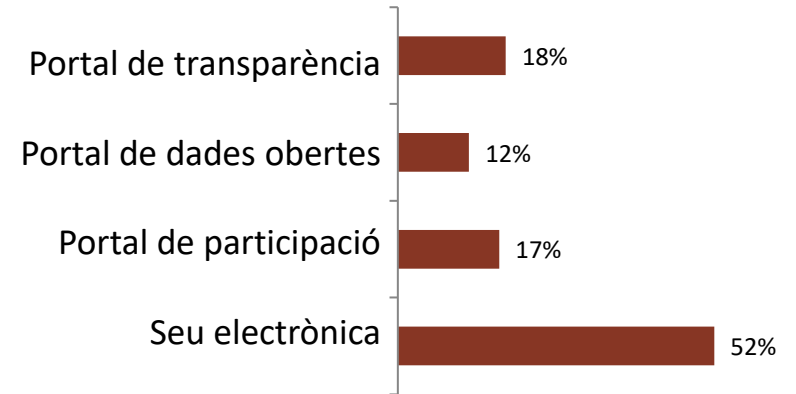


El canal més conegut per estos usuaris és el 012 seguit de la guia PROP per internet.

El coneixement dels diversos canals d'atenció que té la Generalitat és d'una Mitjana de 3, açò significa que les persones coneixen almenys 3 dels canals que s'han posat a disposició per a l'atenció del ciutadà.

S'ha consultat sobre el coneixement de diversos portals disponibles per als ciutadans, i més de la meitat coneix la seu electrònica, sent el portal de dades obert el portal menys conegut.

Indique si coneix els següents portals:





ENGAGEMENT OFICINES PROP

Mitjans i Canals d'atenció

	TOTAL	Gènere		Edat				Nivell Educatiu						Ocupació						
		Fem.	Mas.	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 anys i més	Menys de primaris	Primaris o EGB	Secundaris	Universitaris mitjans	Universitaris superiors	MÀster	Estudiant	Faenes de la casa	Desocupat o buscant faena	Jubilat/d a-Pensionista	compte propi	compte aliè	Cuidador/a en l'entorn familiar
BASE	2111	1103	1007	277	527	782	519	143	470	831	258	333	55	160	76	331	582	139	766	40
Guia PROP (Internet)	33%	33,5%	33,5%	35,4%	37,8%	37,1%	22,7%	16,8%	24,0%	35,9%	38,4%	42,6%	47,3%	33,1%	28,9%	28,7%	24,7%	37,4%	42,6%	30,0%
Telèfon 012 de la Generalitat	55%	54,6%	54,6%	47,3%	58,6%	56,0%	52,8%	41,3%	47,7%	56,1%	63,2%	61,0%	54,5%	41,3%	57,9%	52,0%	54,3%	55,4%	59,3%	42,5%
Xat de text	5%	5,2%	4,5%	7,9%	6,6%	3,7%	2,9%	0,0%	1,5%	5,1%	7,0%	8,4%	10,9%	5,6%	2,6%	3,3%	2,9%	7,2%	6,7%	5,0%
Subscripció del Butlletí de novetats	8%	7,6%	8,1%	10,1%	11,4%	7,5%	3,7%	2,8%	3,4%	6,7%	8,9%	17,1%	18,2%	7,5%	2,6%	6,6%	4,3%	7,2%	12,3%	2,5%
Bústia del ciutadà	9%	9,3%	8,8%	8,7%	12,5%	9,5%	5,4%	2,1%	3,0%	9,3%	10,5%	17,1%	23,6%	5,6%	2,6%	7,9%	6,7%	13,7%	12,5%	2,5%
Xat de vídeo en llenguatge de signes	2%	1,9%	2,3%	3,2%	2,1%	1,9%	1,7%	0,7%	1,3%	1,9%	2,3%	3,9%	3,6%	2,5%	0,0%	0,3%	2,2%	1,4%	2,9%	5,0%
Portal de transparència	18%	19,0%	16,5%	14,8%	20,1%	21,2%	12,1%	8,4%	18,5%	15,4%	23,6%	22,2%	23,6%	15,6%	25,0%	10,9%	12,9%	15,8%	24,2%	32,5%
Portal de dades obertes	12%	12,1%	11,4%	13,0%	12,1%	13,6%	8,1%	5,6%	12,1%	11,2%	15,1%	13,2%	12,7%	11,3%	17,1%	7,6%	9,6%	11,5%	14,2%	25,0%
Portal de participació	17%	17,3%	16,2%	16,6%	18,0%	18,9%	12,5%	11,2%	18,7%	14,9%	21,3%	18,3%	18,2%	18,1%	30,3%	8,5%	14,3%	13,7%	20,2%	40,0%
Seu electrònica	52%	52,1%	52,5%	64,6%	63,8%	55,8%	28,9%	22,4%	36,2%	59,4%	51,2%	69,1%	72,7%	63,8%	48,7%	52,9%	32,6%	64,7%	63,8%	42,5%

 **ENGAGEMENT OFICINES PROP**
Qualitat de millora contínua

La millora contínua i la qualitat dels Serveis Públics de la Generalitat en els últims anys

■ Rebuig ■ Indifèrència ■ Acceptació



Mitjana

7,91

ENGAGEMENT OFICINES PROP Qualitat de millora contínua



Per a complir amb el compromís de qualitat i millora contínua, se'ls ha preguntat als usuaris si tenen algun suggeriment, o queixa que servisca per a prendre mesures i millorar el servei complint així amb les expectatives del ciutadà.

Davant d'aquesta pregunta, **el primer suggeriment que sorgeix en aquesta pregunta és l'ampliació de l'horari, (vesprades, caps de setmana).**

Altres dels principals suggeriments o queixes és sobre la cita prèvia, on els ciutadans indiquen que és complicat sol·licitar cita; la queixa més recurrent és sobre com és de difícil realitzar la cita prèvia pel 012, o fer-ho més clar en la pàgina d'internet.

Additional a l'anterior, bota a lluir la necessitat d'assistència a persones majors o a persones amb limitacions per a realitzar tràmits telemàtics.

CONCLUSIONS



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Participació,
Transparència, Cooperació
i Qualitat Democràtica

Conclusions

Els principals **trets sociodemogràfics** són:

La usuària majoritària és dona, l'edat dels usuaris és d'entre 45 i 64 anys d'edat, quant al nivell educatiu, són els estudis secundaris el que tenen major representativitat en els usuaris del servei i són els treballadors per compte d'altri els que més visiten les oficines.

Àrees de consulta:

Les principals àrees de consulta són Servicis Socials, Protecció de dades, Vivenda i Turisme.

Motius i Freqüència:

La freqüència més comuna de visita a les oficines PROP és de menys d'una vegada a l'any, i com principals motius trobem que són sol·licitar firma digital o clau electrònica i presentar i registrar documentació per a la Generalitat també la majoria dels usuaris acudeixen a les oficines com a persona física.

Conclusions

Nivell de Satisfacció

L'Índex de satisfacció amb Oficines PROP és de 9,33 el qual ha augmentat de manera significativa en comparació amb l'índex del 2017 (8,83), a principis del 2019 (9,02), a finals del 2019 (9,09) i 2020 (9,17).

Els atributs millor valorats són la competència i professionalitat de les persones que li van atendre i La cortesia i amabilitat en el tracte de les dites persones. L'atribut que ha millorat considerablement en comparació amb el 2020 és La informació general disponible en l'oficina (fullets informatius, cartelleria..)

Cita prèvia

La cita prèvia se sol·licita de manera majoritària per Internet, i el 22% dels ciutadans afirma haver tingut problemes a l'hora de sol·licitar-la, de manera específica al voltant del 9% dels ciutadans afirma que no ha sigut possible aconseguir cita prèvia en el dia que es desitjava ni en l'oficina. Addicionalment al 9% dels ciutadans se'ls ha fet difícil localitzar la informació per a demanar la cita prèvia.