

Estudi de satisfacció ciutadana



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Participació,
Transparència, Cooperació
i Qualitat Democràtica

Desembre 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 del 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.

Els serveis que presten les oficines PROP són:

- ✓ Faciliten als ciutadans informació general sobre qualsevol tràmit o procediment que pugui o tingui 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 puguin 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.
- ✓ Facilitin 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'obtindràn 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%*
 *(2,09 * sigmas)

Tamany de la mostra

2204 enquestes

Tipus de mostreig: Per quotes.

Dates de treball de camp : Del 19 de 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 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
Jubilat/da 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 2022:

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

L'oficina de Castelló Avinguda de la Mar ha tancat les seues portes i l'Oficina d'Alzira a València ha romàs tancada durant l'estudi, igual que l'oficina de Casa dels Caragols a Castelló, en aquest cas per obres.

S'ha procurat cobrir les quotes mínimes en totes les oficines perquè cap pe 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 descriptiu 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

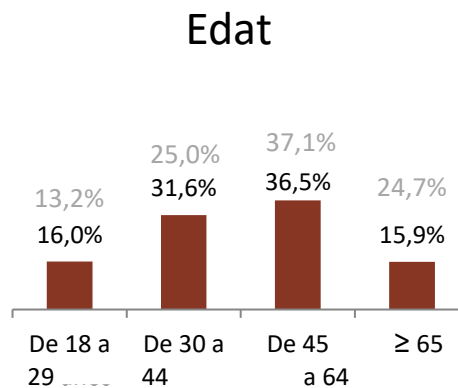
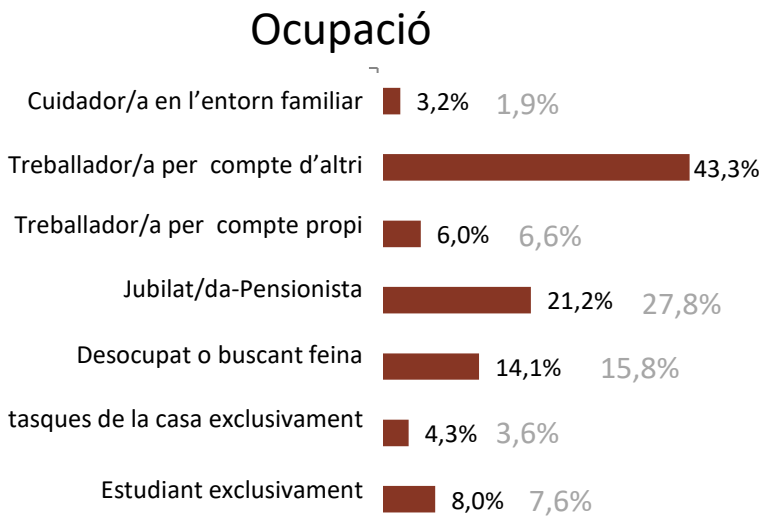
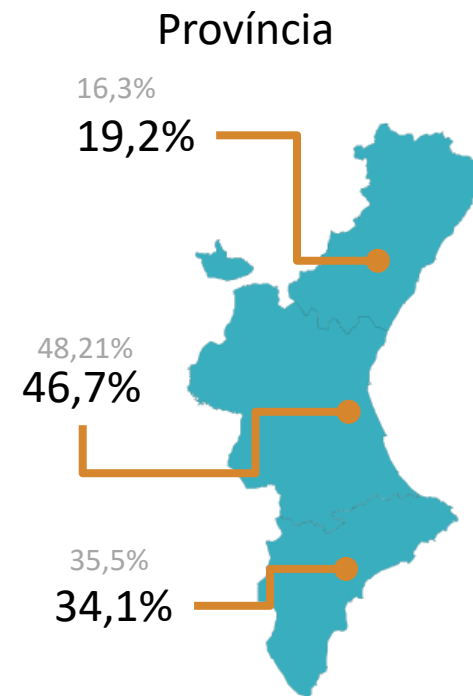
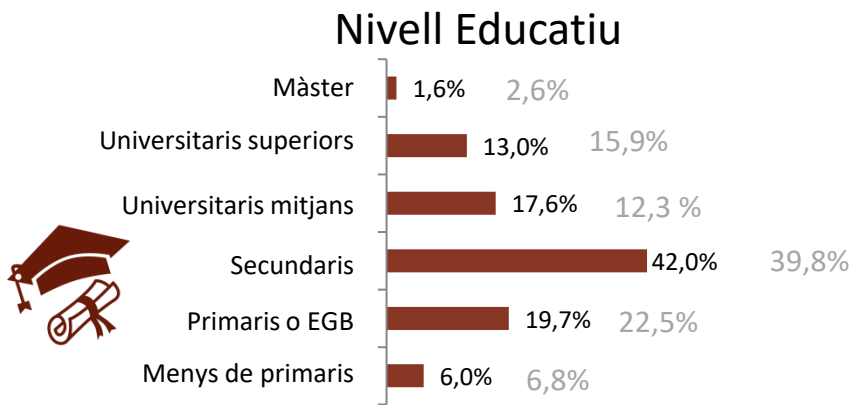
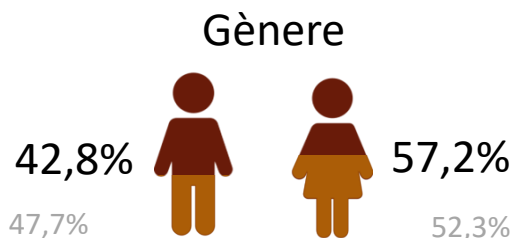
CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Distribució dels entrevistats per variables sociodemogràfiques

Perfil sociodemogràfic de l'usuari

CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Anàlisi descriptiu de la mostra

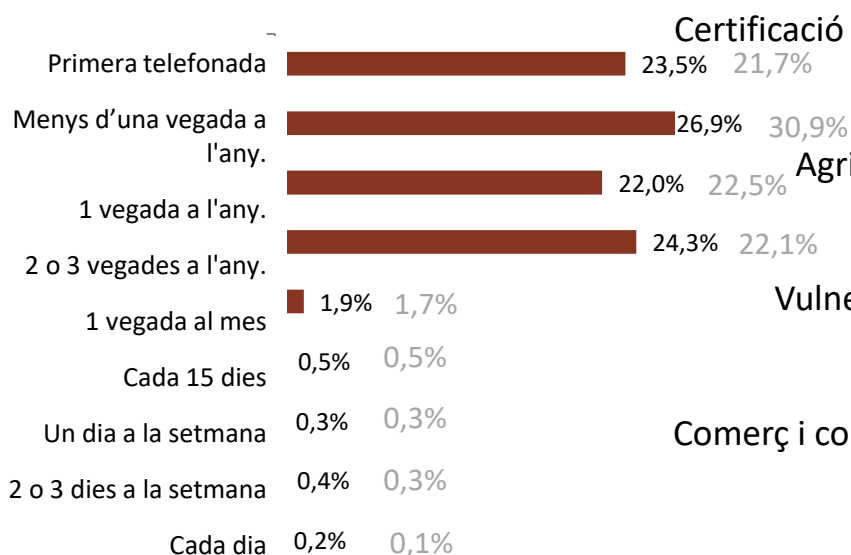


Resum: més de la meitat dels usuaris són **dones**, les persones que utilitzen el servei, majoritàriament tenen **estudis secundaris o superiors**, la majoria dels usuaris es troben en la província de València, quasi la meitat dels usuaris enquestats són **treballadors per compte d'altri** i més de 35% dels usuaris tenen entre 45 i + anys.

CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Anàlisi descriptiu de la mostra

Freqüència d'ús

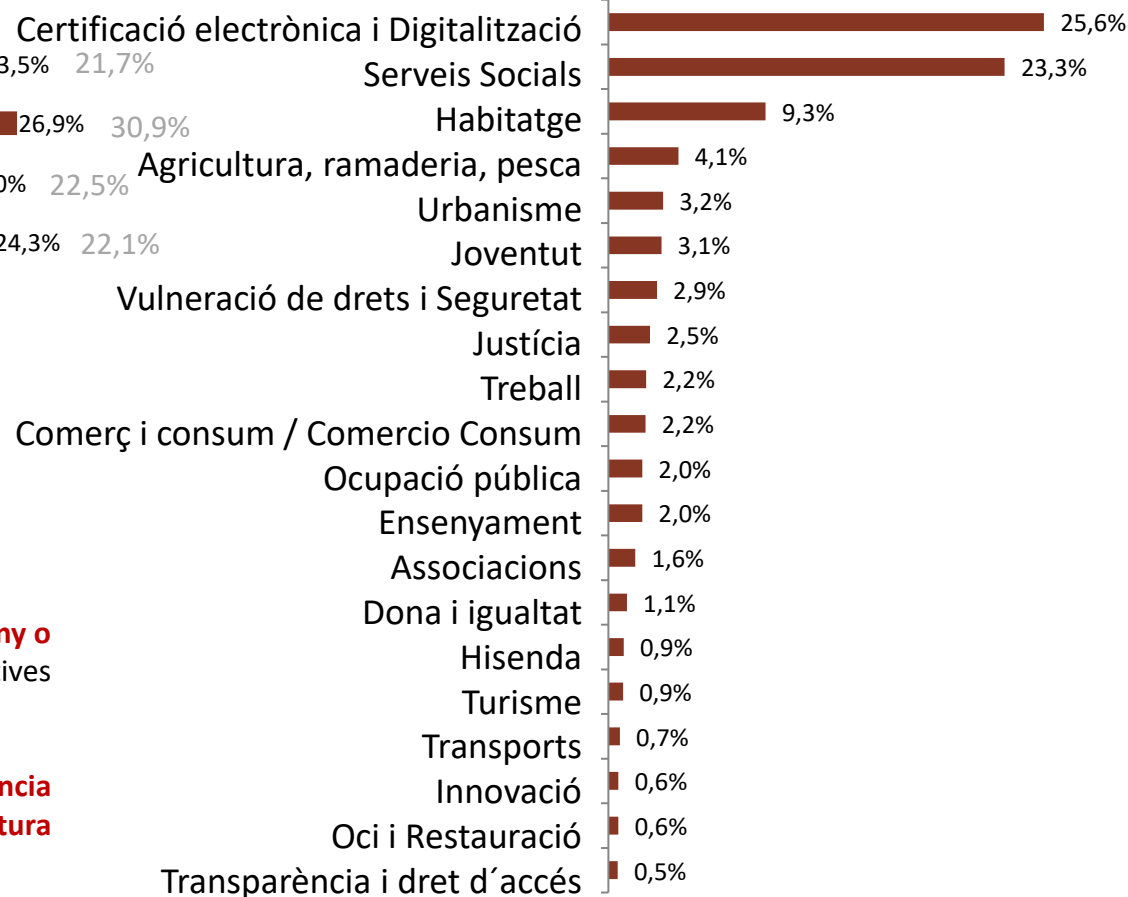


Resum: la majoria dels enquestats assisteixen **2 o 3 vegades a l'any o menys**, les àrees amb més consultes i per tant les més significatives han sigut **Protecció de dades, Serveis Socials, i Vivenda**.

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

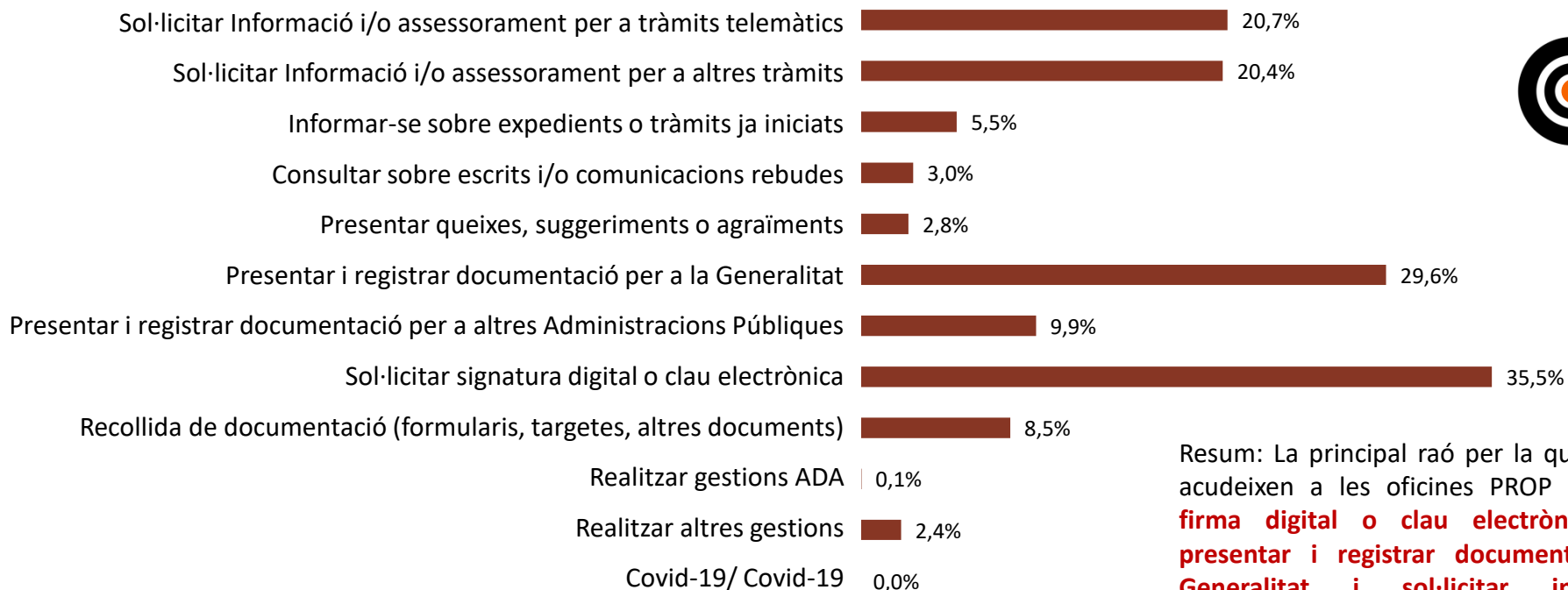


Àrees de consulta



CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Anàlisi descriptiu de la mostra



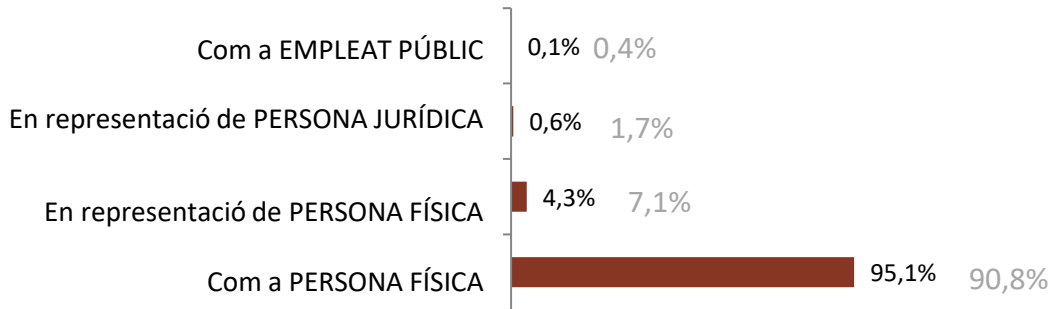
Motius



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 tràmits telemàtic o 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

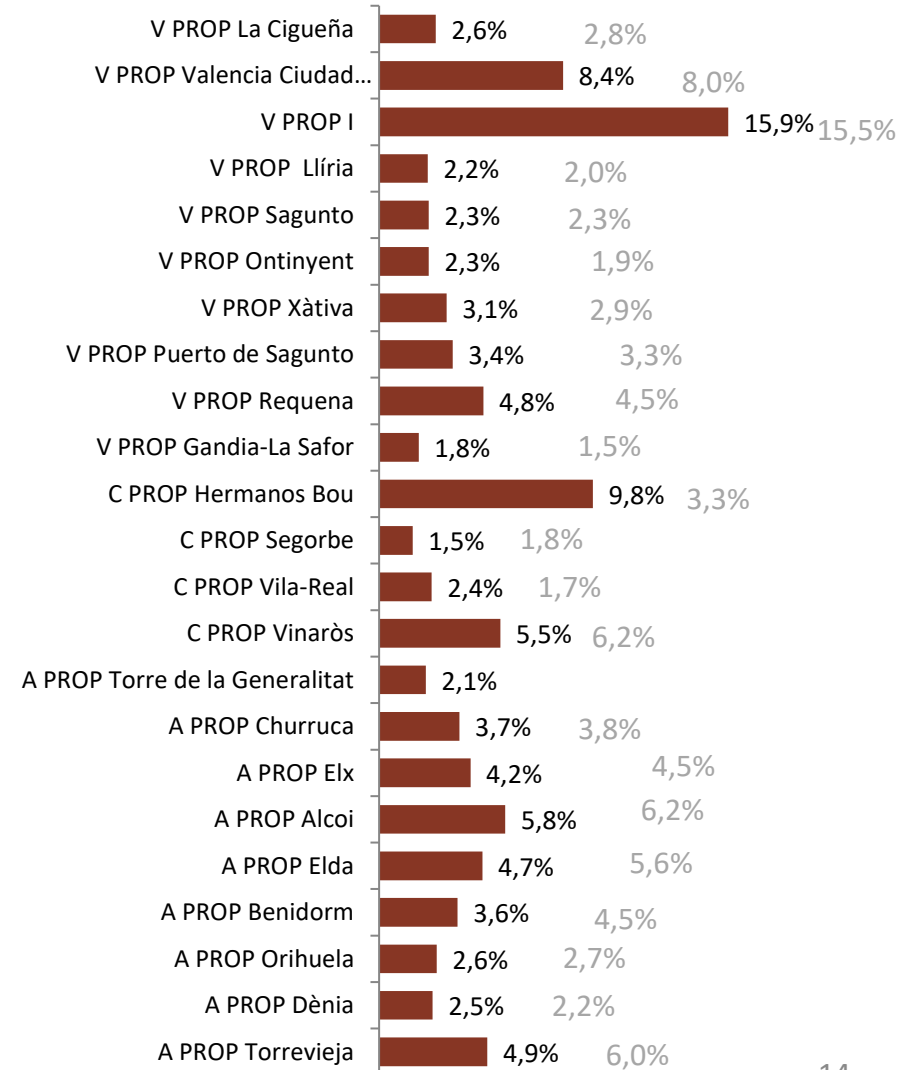
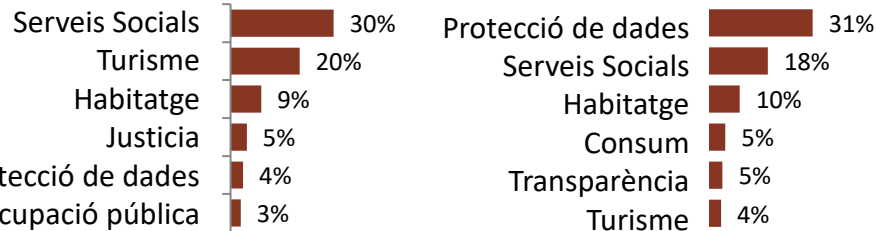
Anàlisi descriptiu de la mostra



Principals àrees de consulta per tipus d'oficina

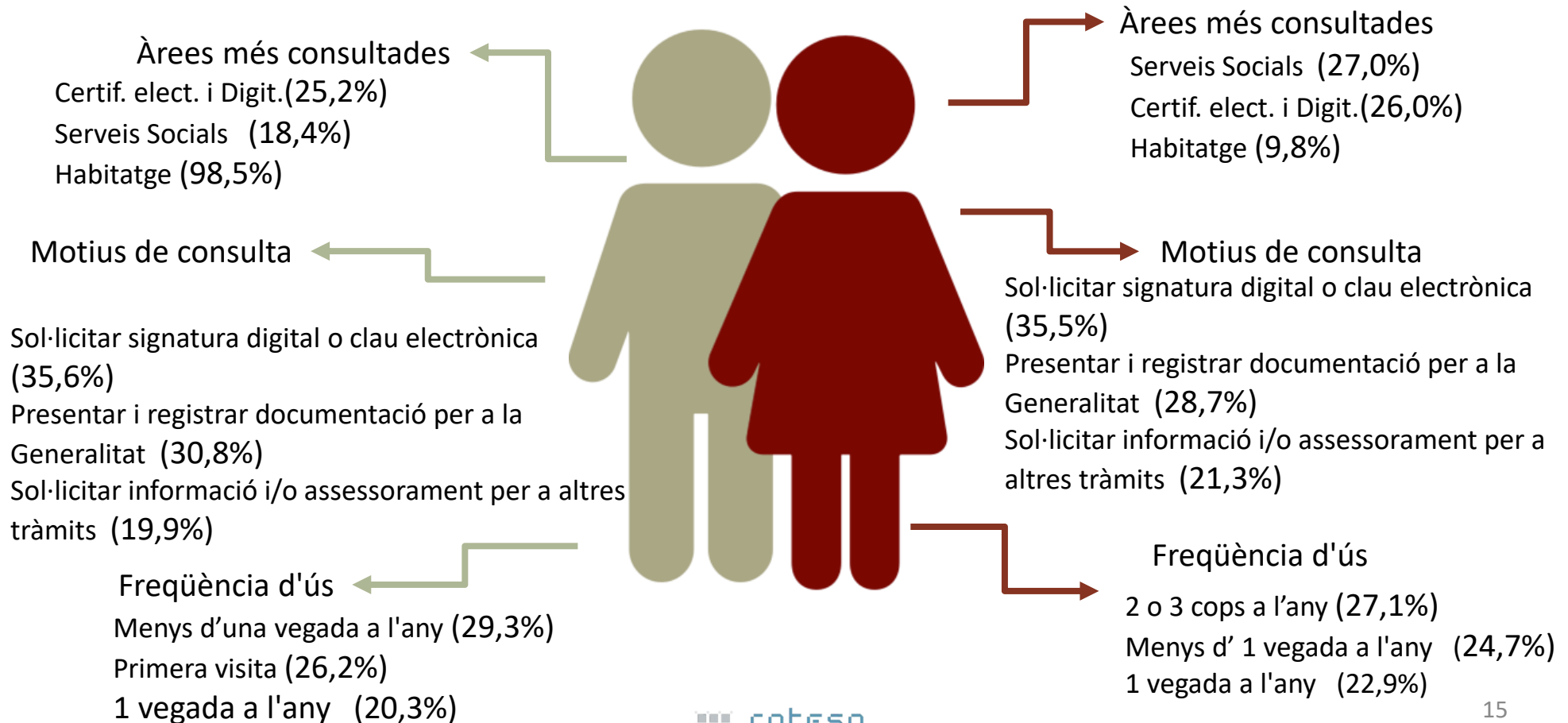
Pròpia

Mixta



CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Perfil sociodemogràfic: Gènere

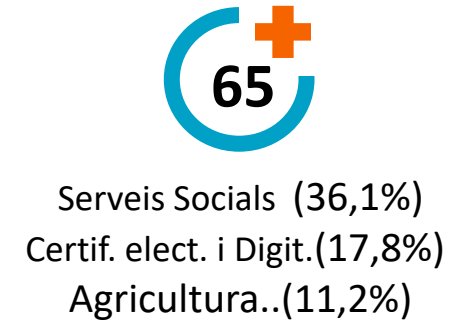
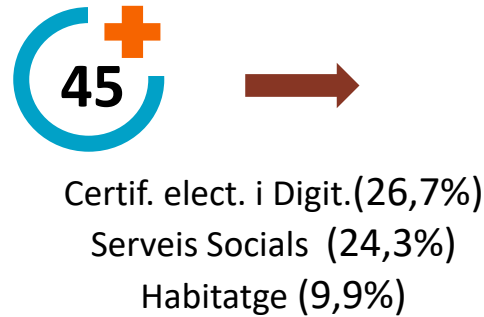
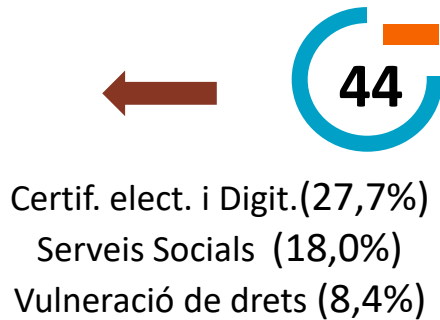



Resultats

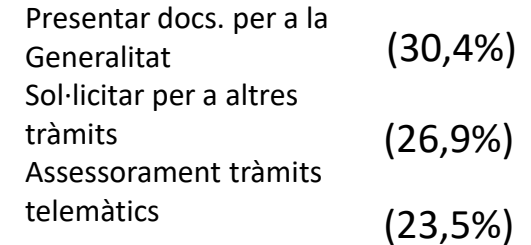
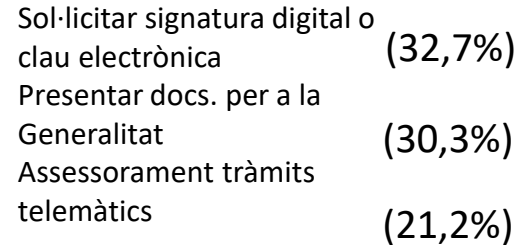
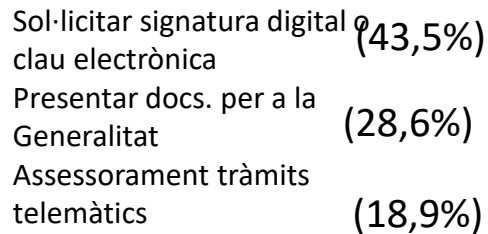
CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS


Perfil sociodemogràfic: Edat

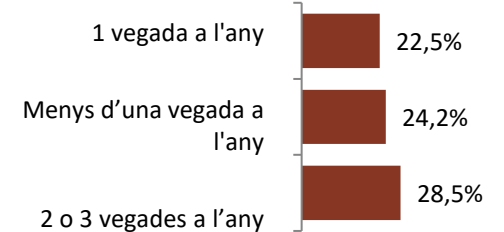
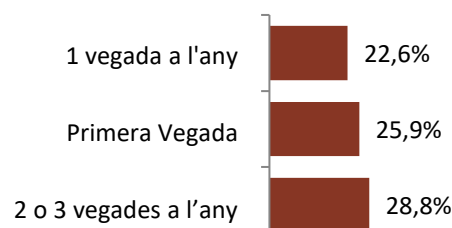
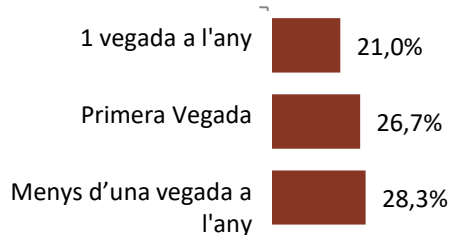
 Àrees més consultades



 Motius de consulta



 Freqüència d'ús



CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Perfil sociodemogràfic: **Nivell Educatiu**

< Primaris

Serveis Socials (37,1%)
 Certif. elect. i Digit.(26,5%)
 Habitatge (14,4%)



Assessorament tràmits telemàtics
 (31,8%)

Primaris/EGB

Serveis Socials (29,8%)
 Certif. elect. i Digit. (25,9%)
 Habitatge (9,2%)



Sol·licitar signatura digital o clau
 electrònica (30,3%)

FP/BUP/COU/ESO

Certif. elect. i Digit.(23,5%)
 Serveis Socials (22,8%)
 Habitatge (8,9%)

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

Màster

Certif. elect. i Digit.(33,3%)
 Serveis Socials (27,8%)
 Habitatge (16,7%)



Presentar i registrar documentació per
 a la Generalitat (36,1%)



Universitaris Superiors

Certif. elect. i Digit.(26,1%)
 Serveis Socials (17,3%)
 Habitatge (7,4%)



Sol·licitar signatura digital o clau
 electrònica (41,5%)



Universitaris Mitjans

Certif. elect. i Digit.(30,6%)
 Serveis Socials (17,1%)
 Habitatge (9,3%)

Sol·licitar signatura digital o clau
 electrònica (44,8%)

CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Perfil sociodemogràfic: Ocupació

Àrees més consultades



Motius de consulta



Freqüència d'ús



Estudiant

Certif. elect. i Digit.(38,9%)
 Joventut (12,0%)
 Serveis Socials (10,3%)

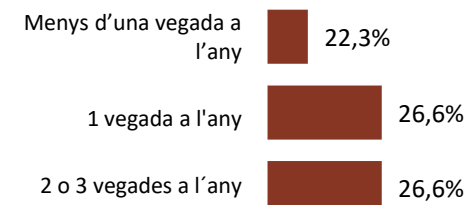
- Sol·licitar signatura digital o clau electrònica (55,4%)
- Presentar docs. per a la Generalitat (20,6%)
- Assessorament tràmits telemàtics (14,3%)



Tasques de la llar

Serveis Socials (36,2%)
 Certif. elect. i Digit.(34,0%)
 Habitatge (12,8%)

- Sol·licitar signatura digital o clau electrònica (33,0%)
- Assessorament tràmits telemàtics (26,6%)
- Sol·licitar per a altres tràmits (22,3%)






**Aturat/
 Buscant treball**

Serveis Socials (33,1%)
 Certif. elect. i Digit.(17,9%)
 Habitatge (6,5%)

- Presentar docs. per a la Generalitat (30,5%)
- Sol·licitar signatura digital o clau electrònica (29,5%)
- Sol·licitar per a altres tràmits (22,7%)

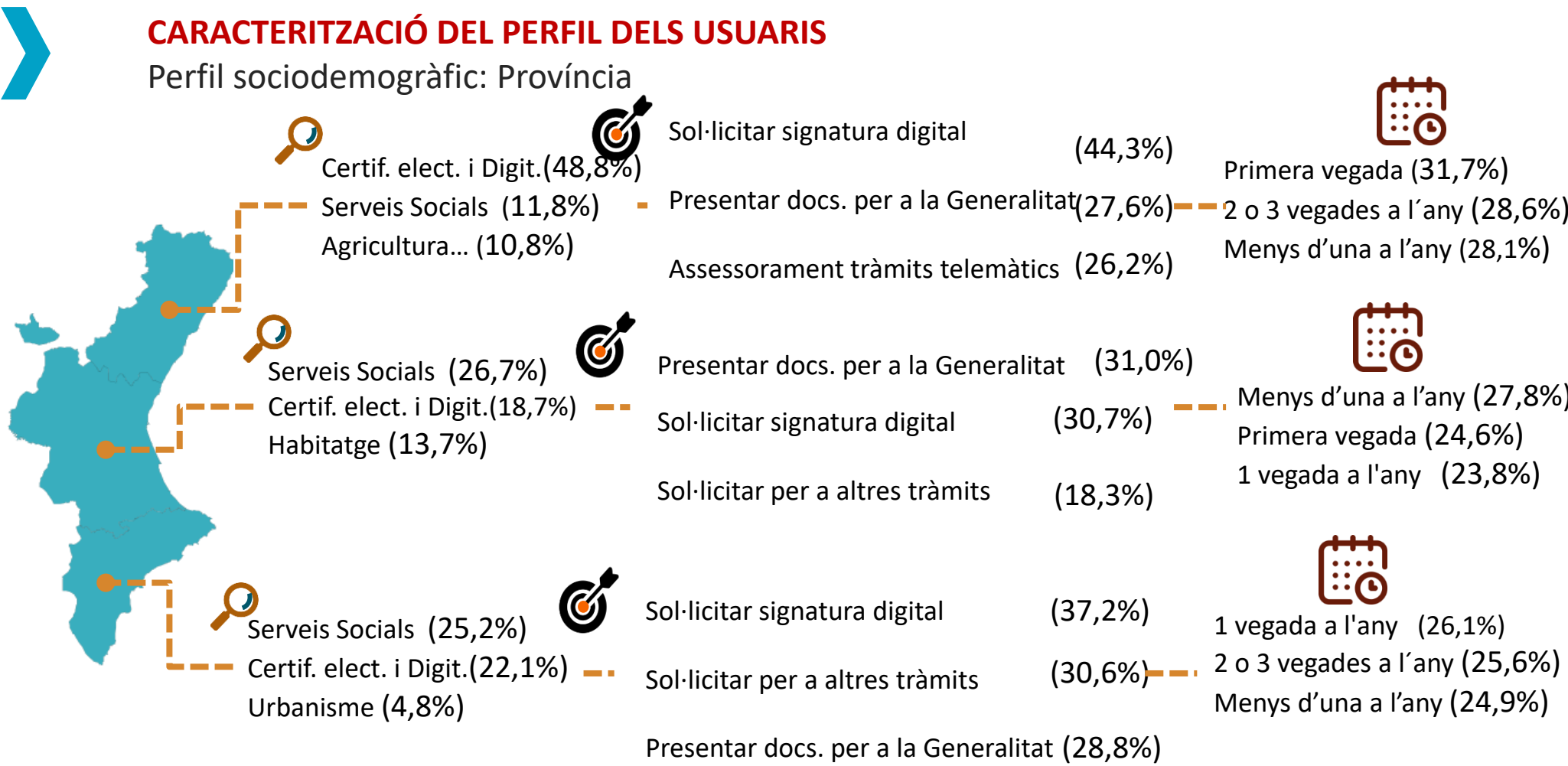


Resultats

	Àrees més consultades 	Motius de consulta 	Freqüència d'ús 
Jubilad@ Pensionista	Serveis Socials (40,4%) Protecció de dad. (14,4%) Habitatge (9,0%)	<ul style="list-style-type: none"> Presentar docs. per a la Generalitat (33,8%) Sol·licitar per a altres tràmits (27,3%) Assessorament tràmits telemàtics (22,6%) 	Menys de 1 vegada a l'any: 22,0% 1 vegada a l'any: 22,9% 2 o 3 vegades a l'any: 32,4%
Treballador per compte propi	Certif. elect. i Digit.(35,1%) Vulneració de der. (9,2%) Serveis Socials (8,4%)	<ul style="list-style-type: none"> Sol·licitar signatura digital (42,7%) Presentar docs. per a la Generalitat (28,2%) Assessorament tràmits telemàtics (21,4%) 	2 o 3 vegades a l'any: 21,4% Primera vegada: 22,1% 1 vegada a l'any: 32,1%
Treballador per compte d'altri	Certif. elect. i Digit.(29,8%) Serveis Socials (15,1%) Habitatge (11,0%)	<ul style="list-style-type: none"> Signatura digital o clau electrònica (41,4%) Presentar docs. per a la Generalitat (30,9%) Assessorament tràmits telemàtics (20,8%) 	1 vegada a l'any: 21,9% Primera vegada: 23,7% Menys d'una vegada a l'any: 29,2%
Cuidador entorn familiar	Serveis Socials (23,2%) Protecció de dat. (17,4%) Habitatge (13,0%)	<ul style="list-style-type: none"> Sol·licitar signatura digital (40,6%) Assessorament tràmits telemàtics (29,0%) Sol·licitar per a altres tràmits (26,1%) 	2 o 3 vegades a l'any: 23,2% Primera vegada: 27,5% Menys d'una vegada a l'any: 30,4%

CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Perfil sociodemogràfic: Província





Resultats

COMPORTAMENT DE L'USUARI

Àrees de consulta

Motius de consulta

Freqüència d'ús del servei

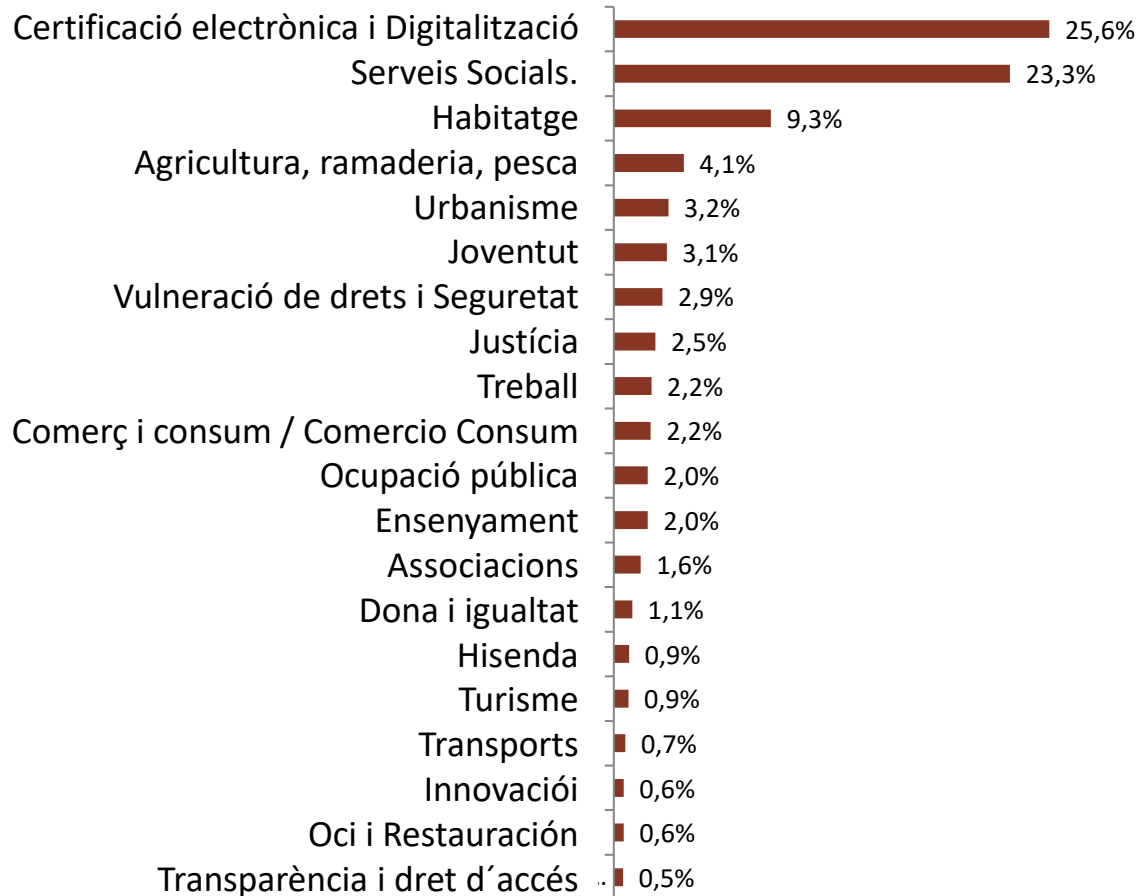
COMPORTAMENT DE L'USUARI

Àrees de consulta

Certificació electrònica i Digitalització és la **principal àrea de consulta**, ja que més del 25% de les visites sol·liciten informació sobre aquesta àrea, en segon lloc **Serveis Socials**, seguida de **Habitatge**.

En comparació amb inicis del 2022, són les mateixes àrees les majorment consultades.

El perfil dels ciutadans visiten les oficines per a realitzar consultes de **Protecció de dades són** majoritàriament **dones**, l'edat amb major representativitat és entre **45 i 64 anys d'edat**, els **estudis secundaris** quant a l'ocupació són en la seua majoria **treballadors per compte d'altri** i la freqüència d'assistència d'aquests usuaris és de **Menys d'una vegada a l'any o 1 vegada a l'any**. I el motiu principal és per a **Sol·licitar signatura digital i clau electrònica seguit de Consultes sobre escrits i/o comunicacions rebudes**.



COMPORTAMENT DE L'USUARI

Àrees de consulta

	TOTAL	Gènere		Edat				Nivell Educatiu					Ocupació							
Certificació electrònica i Digitalització / Certificación electrónica y Digitalización	25,6%	26,0%	25,2%	33,6%	24,7%	26,7%	17,8%	23,5%	25,9%	23,5%	30,6%	26,1%	33,3%	38,9%	34,0%	17,9%	14,4%	35,1%	29,8%	17,4%
Serveis Socials. / Servicios Sociales	23,3%	27,0%	18,4%	11,4%	21,4%	24,3%	36,1%	37,1%	29,8%	22,8%	17,1%	17,3%	27,8%	10,3%	36,2%	33,1%	40,4%	8,4%	15,1%	23,2%
Habitatge / Habitatge	9,3%	9,8%	8,5%	5,7%	9,8%	9,9%	10,3%	14,4%	9,2%	8,9%	9,3%	7,4%	16,7%	4,6%	12,8%	6,5%	9,0%	6,9%	11,0%	13,0%
Agricultura, ramaderia, pesca / Agricultura, Ganadería, Pesca	4,1%	1,6%	7,5%	2,3%	2,5%	3,4%	11,2%	12,1%	6,7%	2,8%	2,8%	2,8%	2,8%	1,1%	4,3%	1,3%	8,4%	9,2%	3,2%	0,0%
Urbanisme / Urbanismo	3,2%	3,3%	3,2%	1,1%	2,9%	4,1%	4,0%	3,8%	2,8%	3,3%	4,7%	1,1%	8,3%	0,6%	2,1%	1,0%	4,1%	7,6%	3,4%	5,8%
Joventut / Juventud	3,1%	3,0%	3,3%	11,4%	3,0%	0,7%	0,6%	1,5%	0,9%	4,6%	2,3%	3,2%	5,6%	12,0%	2,1%	3,2%	0,4%	0,0%	3,4%	1,4%
Vulneració de drets i Seguretat / Vulneración de derechos y Seguridad	2,9%	2,9%	2,8%	2,6%	2,6%	3,5%	2,3%	0,8%	2,3%	3,0%	3,4%	2,5%	11,1%	2,3%	2,1%	2,6%	1,9%	9,2%	2,3%	5,8%
Justícia / Justicia	2,5%	2,5%	2,3%	3,1%	3,6%	2,0%	0,6%	0,8%	1,6%	2,4%	4,1%	2,5%	0,0%	1,1%	2,1%	2,9%	1,3%	6,9%	2,6%	0,0%
Treball/ Trabajo	2,2%	2,3%	2,1%	1,1%	2,2%	3,1%	1,1%	1,5%	2,3%	2,3%	1,3%	3,9%	0,0%	0,6%	2,1%	5,8%	0,9%	3,8%	1,8%	2,9%
Comerç i consum / Comercio Consumo / Comercio y Consumo Consumo	2,2%	1,9%	2,5%	0,3%	1,9%	3,1%	2,6%	2,3%	3,5%	1,2%	3,4%	1,8%	2,8%	0,0%	1,1%	1,9%	3,2%	4,6%	2,0%	1,4%
Ocupació pública/ Ocupación pública	2,0%	1,9%	2,1%	2,0%	2,5%	2,4%	0,0%	0,0%	0,7%	2,4%	1,8%	3,9%	2,8%	2,3%	0,0%	2,9%	0,6%	0,0%	2,9%	0,0%
Ensenyament / Enseñanza	2,0%	2,6%	1,2%	3,4%	2,6%	1,5%	0,6%	0,8%	0,5%	2,3%	2,8%	2,8%	2,8%	6,9%	1,1%	3,2%	0,6%	0,8%	1,7%	1,4%
Associacions / Asociaciones	1,6%	1,2%	2,1%	0,9%	1,7%	1,6%	2,0%	1,5%	0,9%	1,7%	1,6%	2,1%	2,8%	0,6%	1,1%	1,3%	1,9%	0,0%	1,4%	10,1%
Dona i igualtat / Mujer e Igualdad	1,1%	1,4%	0,6%	0,3%	0,9%	1,6%	1,1%	1,5%	0,5%	1,7%	0,3%	0,7%	2,8%	0,6%	0,0%	1,6%	1,7%	0,0%	1,0%	1,4%
Hisenda / Hacienda	0,9%	1,0%	0,8%	0,6%	1,3%	1,0%	0,3%	0,0%	0,2%	1,1%	1,6%	1,1%	0,0%	0,6%	0,0%	1,6%	0,4%	3,1%	0,8%	0,0%
Turisme / Turismo	0,9%	1,0%	0,7%	0,6%	0,6%	0,7%	1,7%	0,0%	0,7%	1,0%	1,6%	0,0%	2,8%	0,0%	1,1%	0,0%	1,5%	0,0%	1,2%	0,0%
Transports / Transportes	0,7%	0,7%	0,6%	0,9%	0,4%	0,4%	1,7%	0,0%	0,2%	0,9%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	1,5%	0,0%	0,7%	0,0%
Innovació desenvolupament tecnològic /Innovación y Desarrollo Tecnológico	0,6%	0,2%	1,2%	0,9%	0,6%	0,5%	0,6%	0,8%	0,2%	1,0%	0,3%	0,4%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,6%	0,8%	0,8%	0,0%
Oci i Restauración /Ocio y Restauración	0,6%	0,9%	0,2%	0,3%	0,1%	0,2%	2,6%	2,3%	1,8%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,3%	1,9%	0,0%	0,1%	1,4%

COMPORTAMENT DE L'USUARI

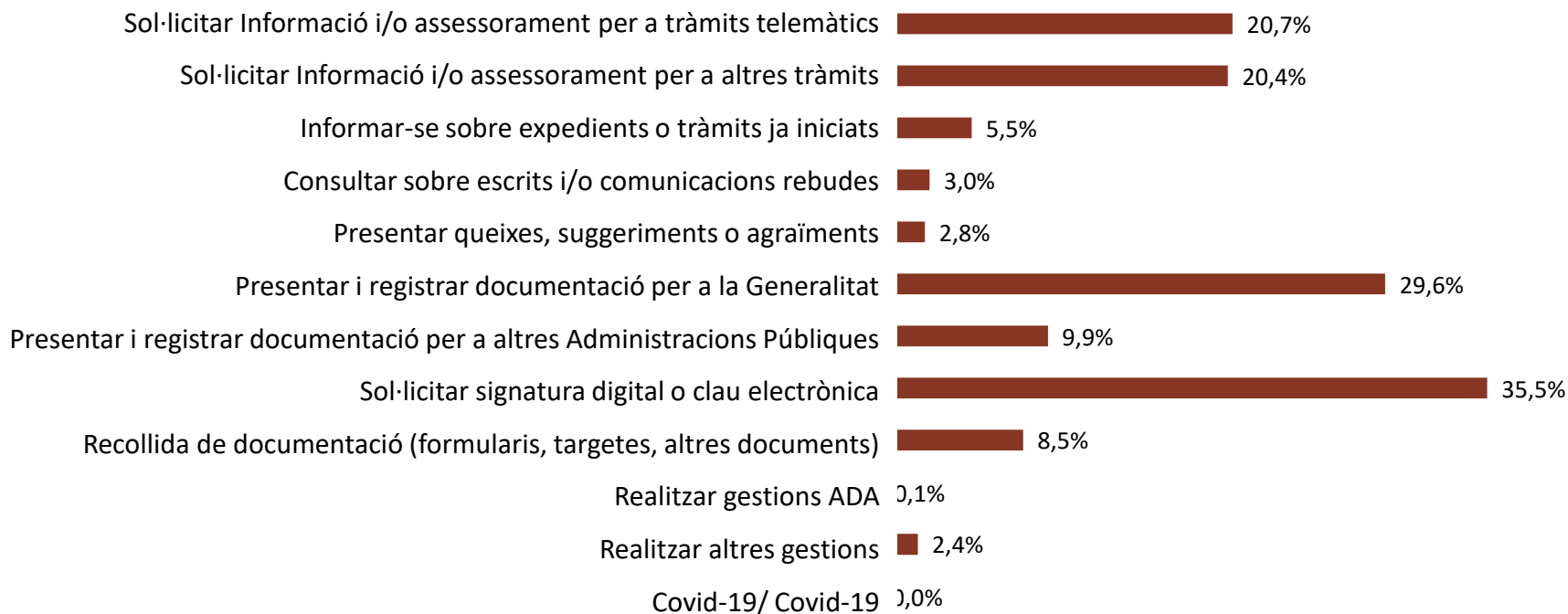
Àrees de consulta

	TOTAL	Solicitar Informació i/o assessorament telemàtics	Sol·licitar informació i/o assessorament per altres tràmits	Informar-se sobre expedients o tràmits iniciats	Consultar sobre comunicacions rebudes	Presentar queixes, suggeriments o agràims	Presentar registre de documentació per a la Generalitat	Presentar registre de 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
Certificació electrònica i Digitalització / Certificación electrónica y Digitalización	25,6%	17,5%	5,8%	11,6%	19,4%	3,3%	8,0%	10,0%	58,7%	9,1%	0,0%	13,5%	0,0%	0,0%	0,0%	14,3%	4,8%	15,3%	29,4%	31,3%	29,9%	
Serveis Socials. / Serveis Sociales	23,3%	27,6%	37,3%	28,9%	23,9%	19,7%	39,4%	36,1%	1,9%	37,4%	0,0%	36,5%	0,0%	75,0%	22,2%	42,9%	60,0%	47,6%	35,4%	17,5%	21,7%	15,3%
Habitatge / Habitatge	9,3%	11,6%	9,1%	24,0%	32,8%	1,6%	12,6%	17,8%	2,0%	22,5%	0,0%	13,5%	0,0%	0,0%	0,0%	28,6%	0,0%	2,4%	9,8%	9,6%	12,1%	6,2%
Agricultura, ramaderia, pesca / Agricultura, Ganadería, Pesca	4,1%	5,7%	2,4%	4,1%	4,5%	3,3%	6,3%	4,6%	0,0%	9,1%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	11,1%	14,3%	0,0%	4,8%	5,6%	5,1%	2,6%	3,0%
Urbanisme / Urbanismo	3,2%	5,3%	3,8%	13,2%	11,9%	3,3%	3,8%	7,3%	1,3%	5,3%	0,0%	3,8%	0,0%	0,0%	11,1%	28,6%	0,0%	9,5%	2,6%	2,8%	4,9%	1,7%
Juventut / Juventud	3,1%	8,8%	4,7%	2,5%	1,5%	0,0%	2,1%	1,8%	1,5%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	22,2%	0,0%	10,0%	4,8%	1,5%	3,4%	1,1%	6,0%
Vulneració de drets i Seguretat / Vulneración de derechos y Seguridad	2,9%	4,4%	2,4%	4,1%	10,4%	9,8%	1,7%	6,4%	4,6%	1,1%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	2,3%	6,0%	2,3%	
Justícia / Justicia	2,5%	2,0%	3,6%	6,6%	1,5%	3,3%	4,6%	1,8%	0,1%	3,7%	0,0%	3,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,8%	1,1%	2,6%	2,6%	
Treball / Trabajo	2,2%	2,6%	2,4%	0,8%	3,0%	3,3%	2,6%	4,1%	0,4%	0,5%	0,0%	3,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,3%	1,9%	2,8%	2,3%	
Comerç i consum / Comercio Consum / Comercio y Consumo Consumo	2,2%	1,8%	2,2%	0,8%	0,0%	37,7%	1,5%	0,5%	0,3%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	1,9%	1,5%	2,1%	3,4%	
Ocupació pública/ Ocupación pública	2,0%	3,3%	4,2%	3,3%	4,5%	0,0%	2,8%	0,9%	0,3%	0,5%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	1,9%	2,3%	2,8%	
Ensenyament / Enseñanza	2,0%	2,0%	2,7%	4,1%	0,0%	0,0%	3,2%	1,4%	0,0%	3,7%	0,0%	5,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	3,0%	2,1%	1,3%	
Associacions / Asociaciones	1,6%	1,8%	3,6%	3,3%	4,5%	1,6%	1,4%	2,3%	0,4%	0,5%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	1,7%	0,9%	2,4%	
Dona i igualtat / Mujer e Igualdad	1,1%	2,6%	3,8%	2,5%	1,5%	3,3%	2,0%	1,8%	0,4%	0,0%	33,3%	3,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	0,6%	1,1%	1,3%	
Hisenda / Hacienda	0,9%	0,7%	1,1%	1,7%	1,5%	0,0%	0,5%	0,9%	1,0%	1,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,8%	0,4%	0,6%	1,3%	1,1%	
Turisme / Turismo	0,9%	2,2%	1,3%	0,8%	0,0%	0,0%	1,4%	2,3%	0,4%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,4%	1,9%	0,6%	
Transports / Transportes	0,7%	0,4%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,5%	0,1%	2,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,8%	0,8%	1,1%	
Innovació desenvolupament tecnològic /Innovación y Desarrollo Tecnológico	0,6%	1,5%	1,1%	0,8%	1,5%	0,0%	0,2%	0,9%	0,6%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,8%	0,8%	0,4%	0,6%	0,4%	
Oci i Restauración /Ocio y Restauración	0,6%	1,3%	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,8%	0,4%	0,8%	

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 tràmits telemàtics i altres tràmits**



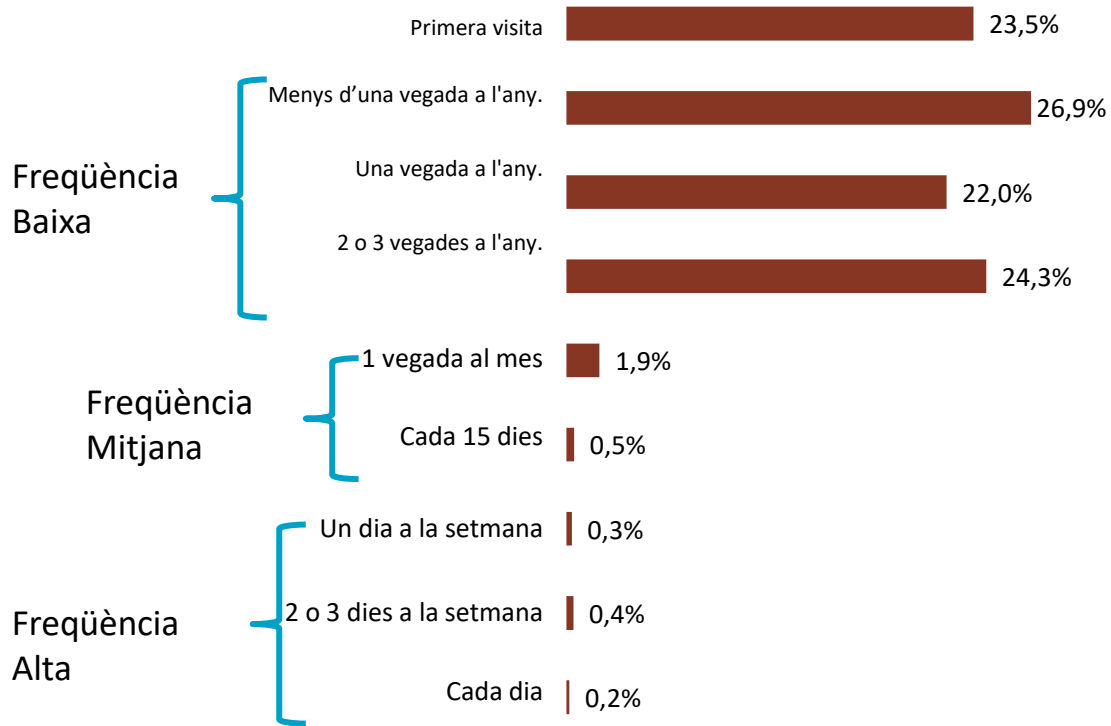
COMPORTAMENT DE L'USUARI

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			1260	944	351	692	801	349	132	433	922	386	284	36	175	94	308	465	131	947
Sol·licitar Informació i/o assessorament per a tràmits telemàtics	7%	21%	21,3%	19,9%	15,4%	20,7%	21,2%	23,5%	31,8%	19,4%	23,8%	15,5%	15,8%	13,9%	14,3%	26,6%	17,5%	22,6%	21,4%	20,8%
Sol·licitar Informació i/o assessorament per a altres tràmits	21%	20%	21,3%	19,3%	13,4%	21,5%	19,4%	26,9%	21,2%	21,9%	22,3%	17,6%	16,2%	16,7%	13,7%	22,3%	22,7%	27,3%	14,5%	17,8%
Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats	5%	5%	5,1%	6,0%	2,6%	5,5%	5,5%	7,7%	7,6%	3,5%	5,0%	7,8%	4,6%	16,7%	4,6%	2,1%	4,5%	7,3%	9,2%	4,5%
Consultar sobre escrits i/o comunicacions rebudes	1%	3%	2,9%	3,3%	1,1%	2,2%	4,0%	4,6%	3,8%	3,5%	2,4%	3,9%	3,5%	0,0%	0,6%	5,3%	2,6%	3,7%	6,1%	2,4%
Presentar queixes, suggeriments o agraïments	3%	3%	2,3%	3,4%	1,1%	2,2%	3,4%	4,0%	0,8%	3,5%	3,1%	2,3%	1,8%	5,6%	1,1%	1,1%	1,3%	4,3%	2,3%	3,3%
Presentar i registrar documentació per a la Generalitat	23%	30%	28,7%	30,8%	22,2%	31,8%	30,3%	30,4%	22,7%	23,3%	33,7%	24,4%	35,6%	36,1%	20,6%	21,3%	30,5%	33,8%	28,2%	30,9%
Presentar i registrar documentació per a altres Administracions Públiques	8%	10%	10,2%	9,6%	6,3%	11,3%	10,9%	8,9%	11,4%	10,9%	8,9%	10,4%	10,2%	13,9%	8,0%	17,0%	10,1%	10,5%	7,6%	9,2%
Sol·licitar signatura digital o clau electrònica	32%	36%	35,5%	35,6%	53,3%	38,6%	32,7%	18,9%	23,5%	30,3%	33,7%	44,8%	41,5%	30,6%	55,4%	33,0%	29,5%	17,2%	42,7%	41,4%
Recollida de documentació (formularis, targetes, altres documents)	12%	8%	7,9%	9,3%	4,0%	8,2%	8,2%	14,0%	9,8%	8,5%	9,1%	8,0%	6,0%	13,9%	4,6%	6,4%	9,7%	14,4%	8,4%	6,2%
Realitzar gestions ADA	1%	0%	0,1%	0,2%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
Realitzar altres gestions	6%	2%	2,2%	2,5%	2,0%	1,9%	3,0%	2,3%	3,0%	1,4%	2,6%	1,8%	2,5%	11,1%	1,1%	0,0%	3,6%	2,8%	5,3%	2,0%
Covid-19/ Covid-19	0%	0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

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 tant homes com dones.

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 a-Pensionista	compte propi	compte aliè	Cuidador/a en l'entorn familiar
BASE		1260	944	351	692	801	349	132	433	922	386	284	36	175	94	308	465	131	947	69
Tots els dies	0,2%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%	0,1%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%
2 o 3 dies per setmana	0,4%	0,6%	0,1%	0,0%	0,6%	0,5%	0,3%	0,0%	0,5%	0,3%	0,5%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,2%	0,8%	0,4%	0,0%
Un dia a la setmana	0,3%	0,4%	0,2%	0,0%	0,7%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	1,4%	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%
Cada 15 dies	0,5%	0,4%	0,5%	0,6%	0,6%	0,1%	0,9%	0,8%	0,0%	0,3%	1,3%	0,0%	2,8%	0,0%	0,0%	1,0%	0,2%	0,0%	0,6%	0,0%
Una vegada al mes	1,9%	2,3%	1,4%	1,4%	2,5%	1,7%	1,7%	4,5%	1,6%	2,3%	1,3%	1,1%	0,0%	2,3%	3,2%	3,9%	1,3%	2,3%	1,5%	0,0%
2 o 3 vegades a l'any	24,3%	27,1%	20,1%	16,2%	20,8%	28,7%	28,4%	34,1%	26,1%	23,3%	23,8%	20,4%	13,9%	10,9%	26,6%	25,6%	32,3%	21,4%	21,8%	30,4%
Una vegada a l'any	22,0%	22,9%	20,3%	19,9%	21,5%	22,5%	22,3%	30,3%	18,0%	23,0%	18,1%	23,6%	22,2%	25,7%	26,6%	19,5%	22,8%	21,4%	21,3%	18,8%
Menys d'una vegada a l'any	26,9%	24,7%	29,3%	25,1%	29,9%	25,8%	24,1%	14,4%	26,6%	26,9%	27,2%	32,0%	25,0%	19,4%	22,3%	29,2%	21,9%	32,1%	29,0%	27,5%
Primera visita	23,5%	21,3%	26,2%	35,3%	22,3%	19,9%	21,5%	15,9%	26,8%	22,9%	26,2%	19,0%	33,3%	40,0%	21,3%	18,2%	20,9%	22,1%	23,5%	23,2%



Resultats

ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Satisfacció global

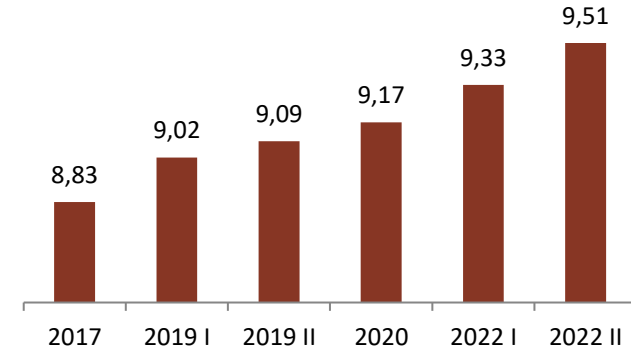
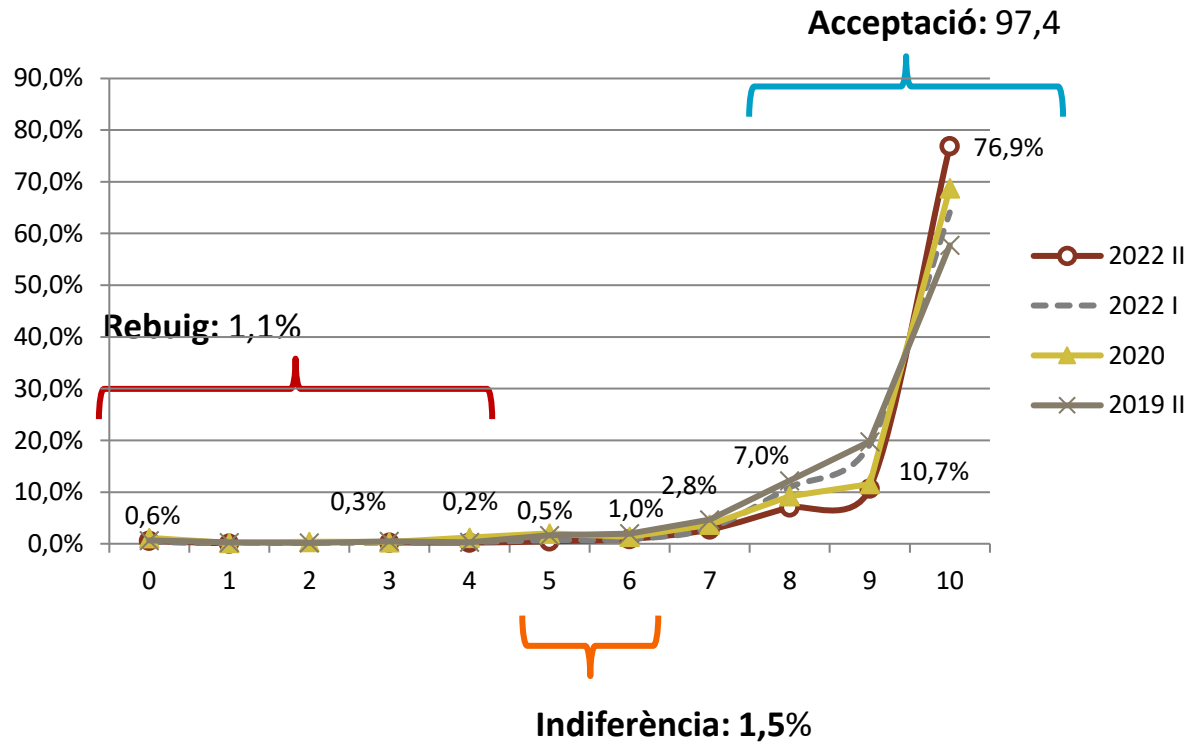
Satisfacció per atributs

Resultats

ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Satisfacció Global

Mitjana: **9,51**

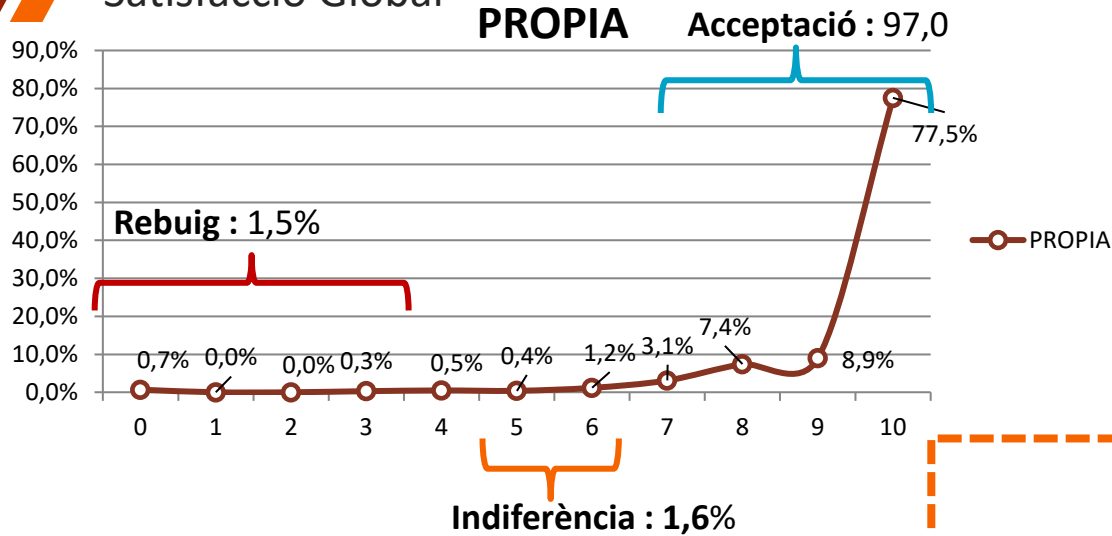


Resum: de manera general s'observa un **augment en la satisfacció general** dels ciutadans que han assistit a les oficines. Prop el **98% dels ciutadans atesos li donen una nota d'acceptació**, i el servei ha aconseguit una nota mitjana de **9,51 sobre 10**.

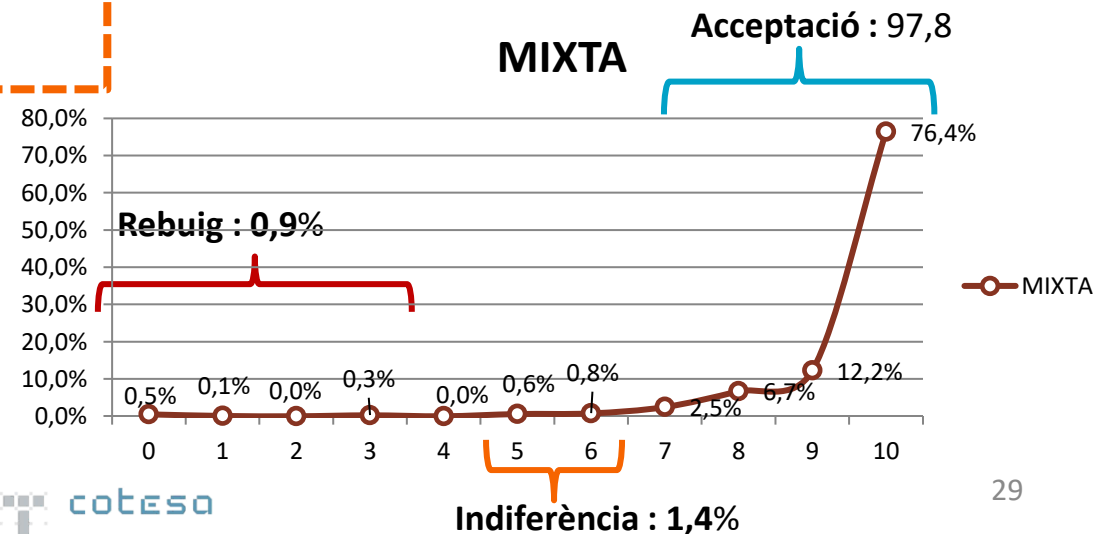
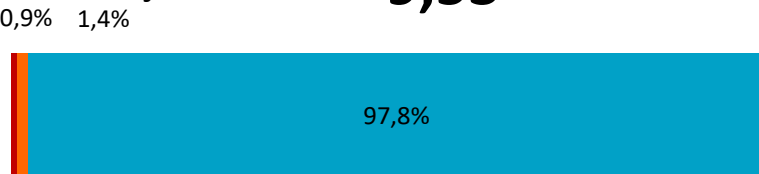
Resultats

ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Satisfacció Global

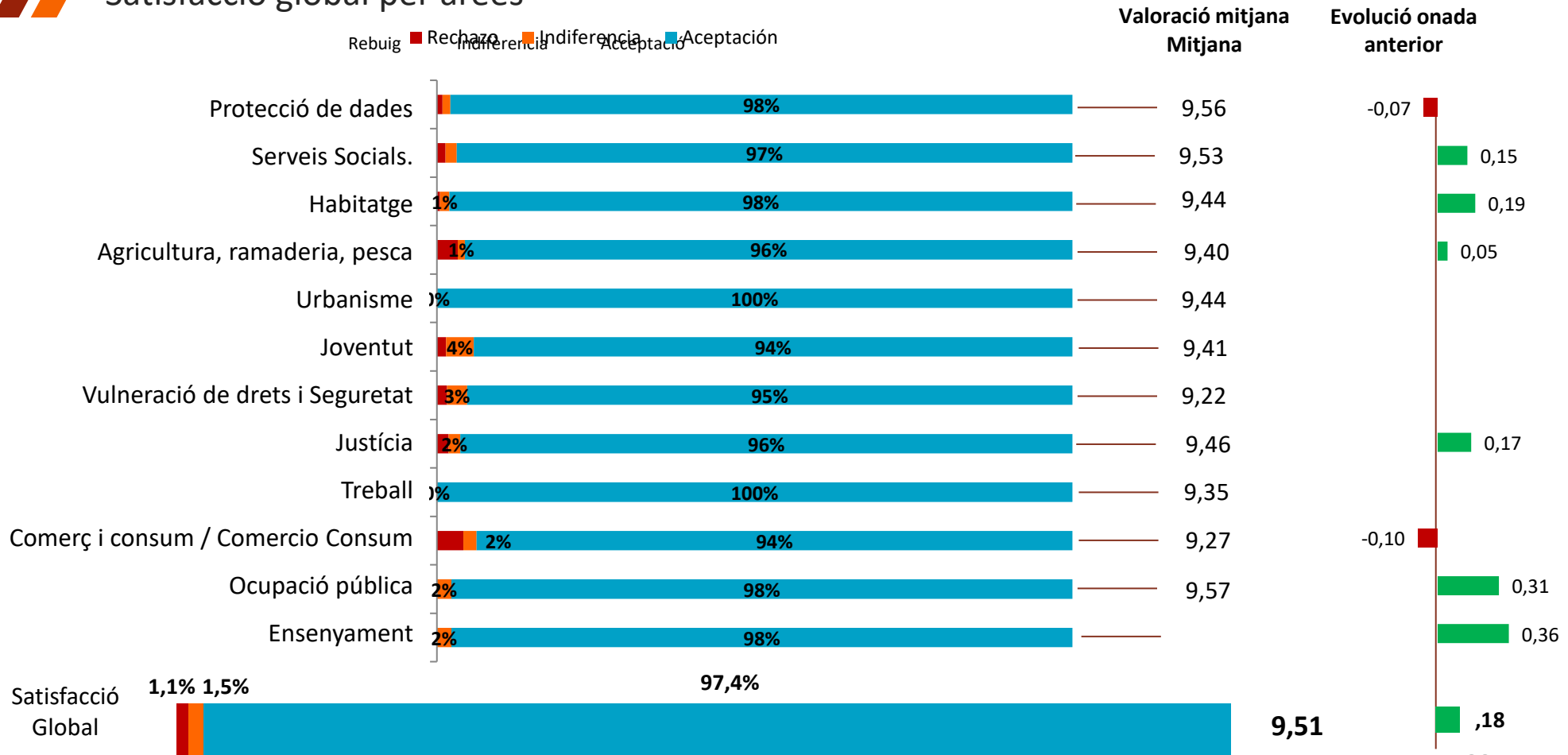


Mitjana Mixtes: 9,53



ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Satisfacció global per àrees

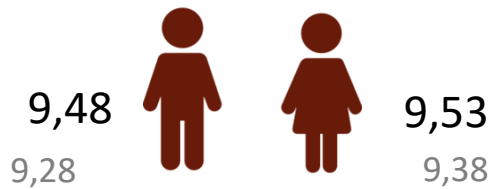


Resultats

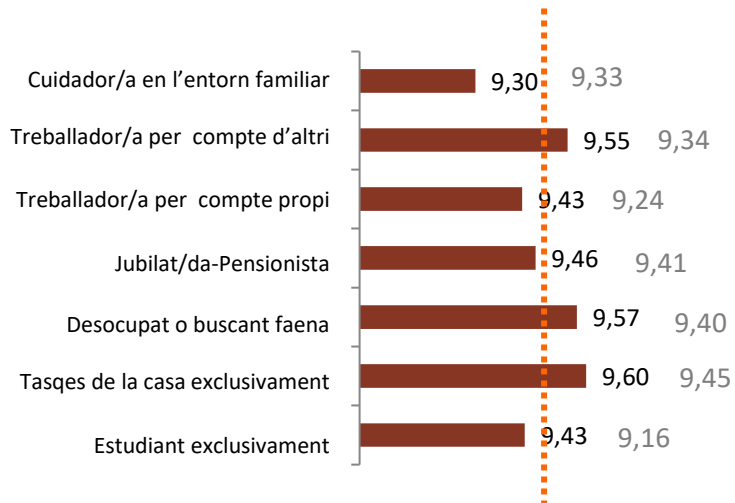
ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Nivell de satisfacció per variables sociodemogràfiques

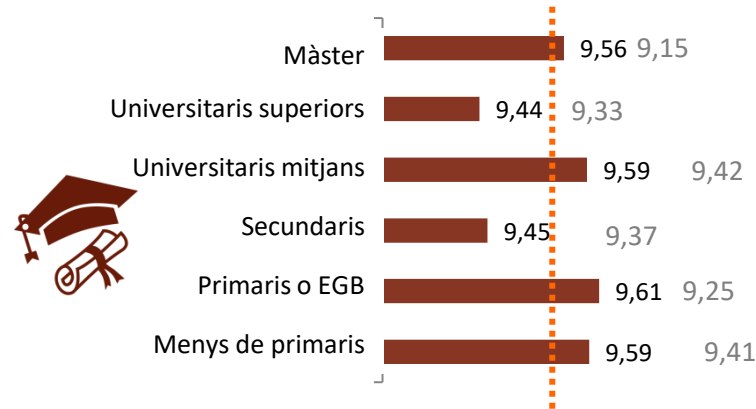
Gènere



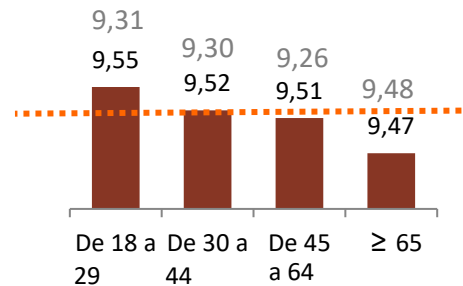
Ocupació



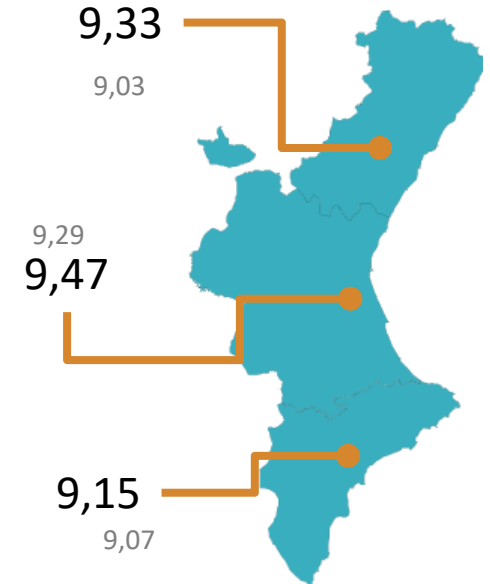
Nivell Educatiu



Edat



Província



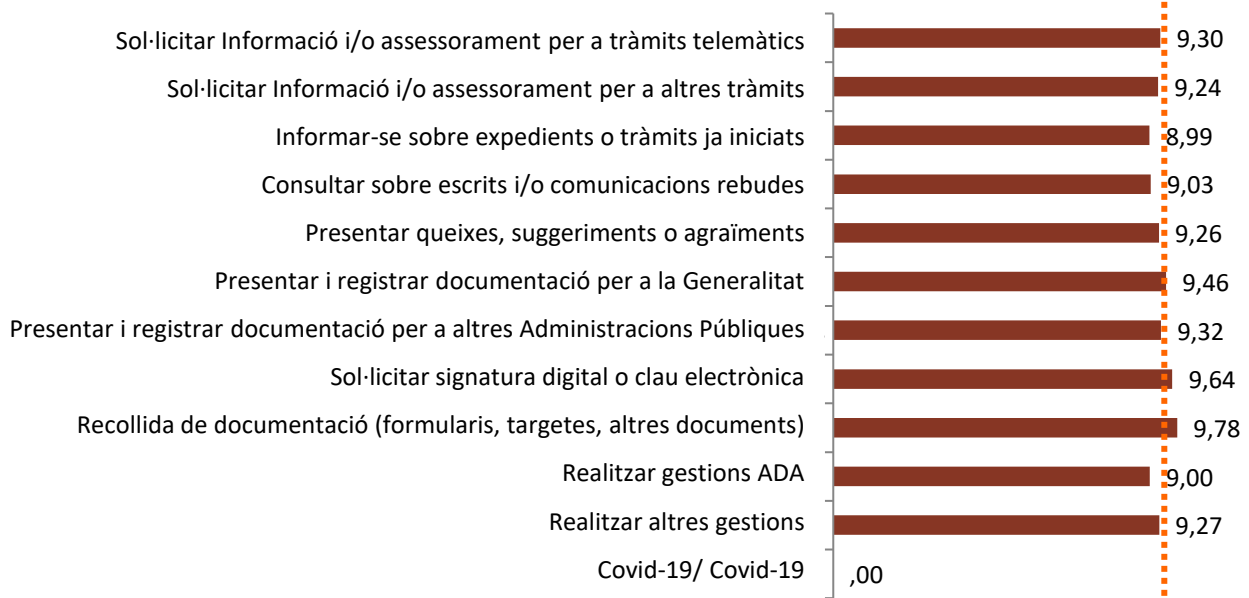
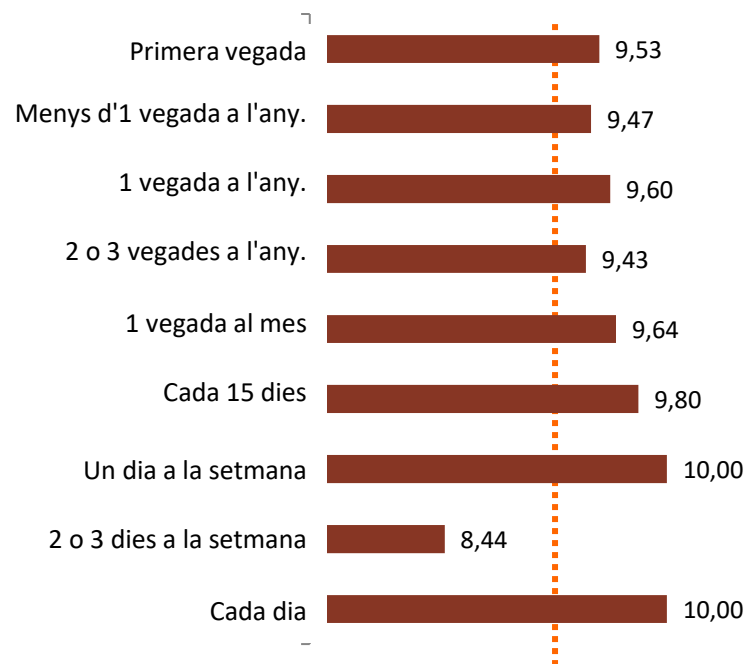
Resum: en analitzar la **nota mitjana per variables sociodemogràfiques** trobem que aquesta ha **augmentat** en pràcticament tots els casos, excepte en les persones cuidador/a en l'entorn familiar

 Mitjana 9,51
 Datos en Gris, datos 2022

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 més satisfetes són les que han assistit per a **recollir documentació**, d'altra banda, cal assenyalar que no hi ha hagut persones que **assisteixen per a realitzar gestions relacionades amb el COVID-19**, i són les que **es presenten per a informar-se sobre tràmits iniciats les menys satisfetes**. Per part seua, s'observa que la freqüència que la visita que reporta menor satisfacció és les **de 2 o 3 dies per setmana**.



 Mitjana 9,51
 Datos en Gris, datos 2022

ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Nivell de satisfacció per motius, freqüència i oficines.

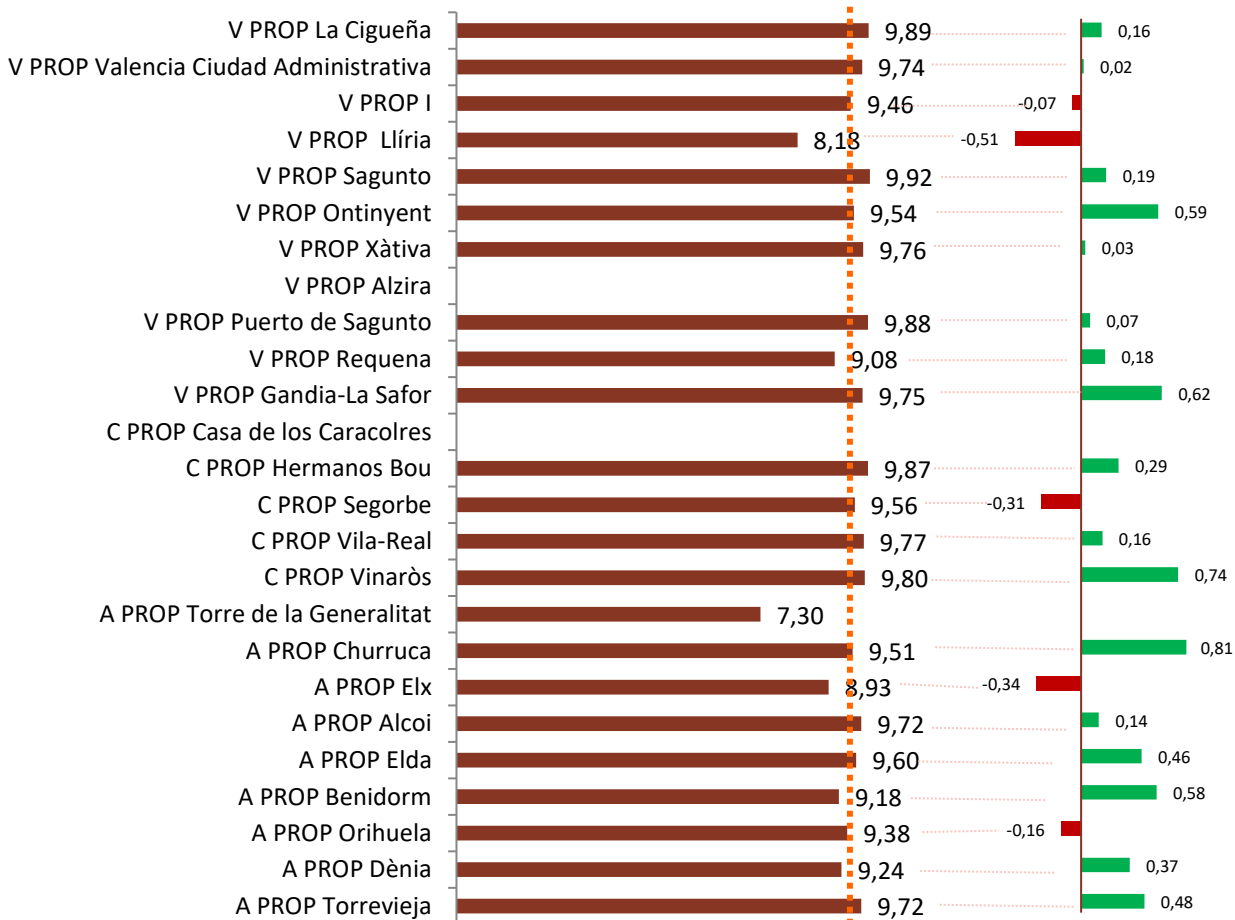
Diferència de la satisfacció del 2022 I al 2022 II


Resum: En analitzar el grau de satisfacció general per oficines, ens trobem que les que es troben per sota de la mitjana a València són Llíria, Requena i PROP I.

A Castelló, no es detecten oficines amb satisfacció menor a la mitjana.

Les oficines d'Alacant que tenen una nota de satisfacció menor a la mitjana general són Torre de la Generalitat, Elx, Benidorm, Orihuela i Dènia.

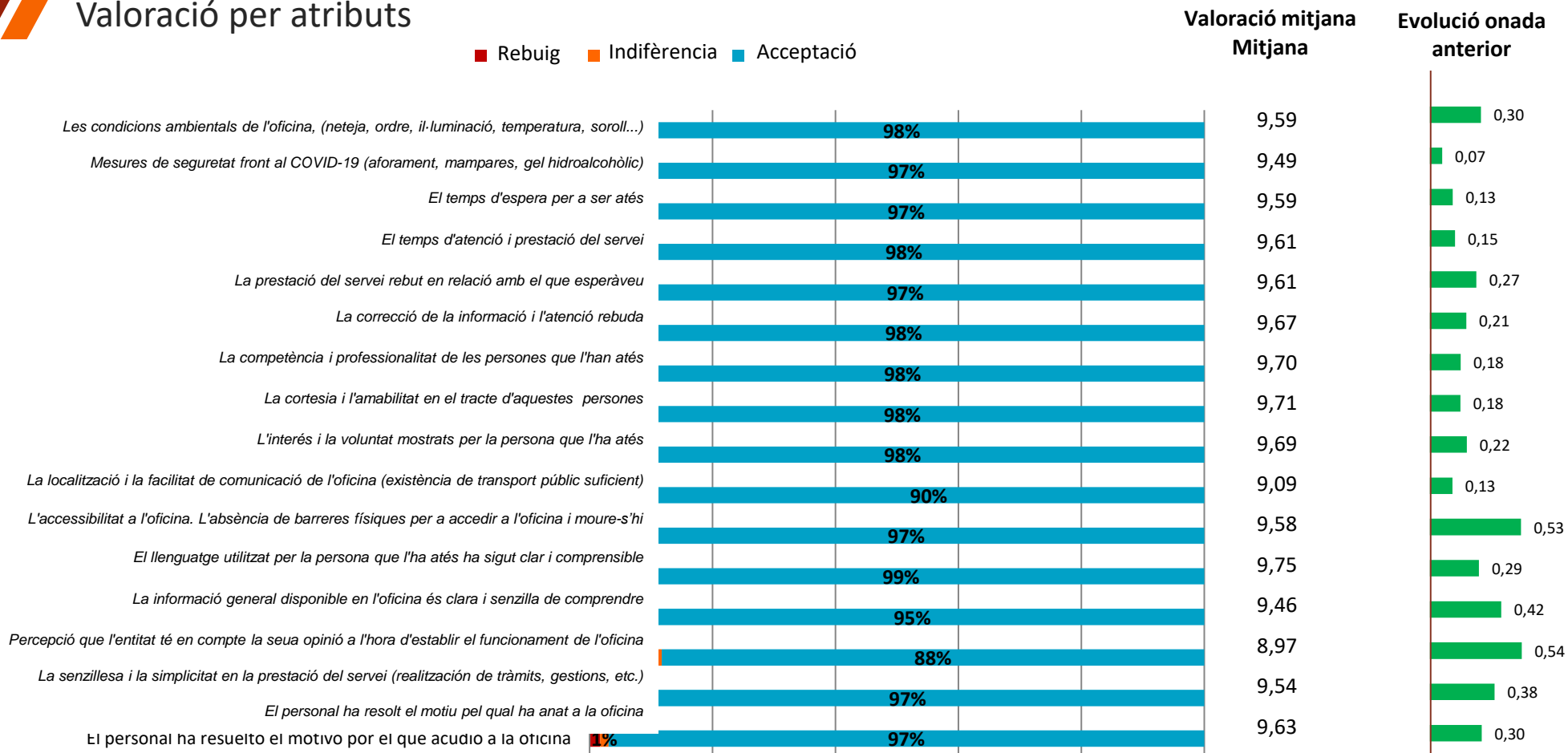
S'aprecia que en comparació amb l'any anterior, la satisfacció general de PROP I, Llíria, Segorbe, Elx i Orihuela ha disminuït.



 Mitjana 9,33
 Datos en Gris, datos 2022 I

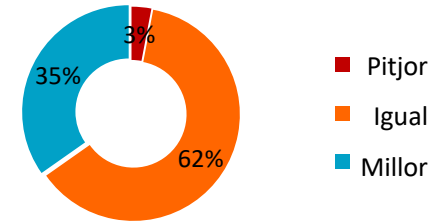
ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs



Resultats

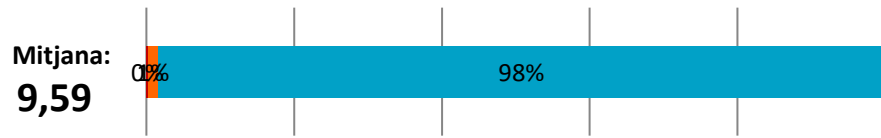
L'atenció en el període de pandèmia (ara mateix) és pitjor, igual o millor que abans?



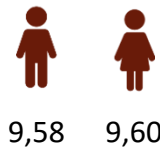
ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació
Medi Físic

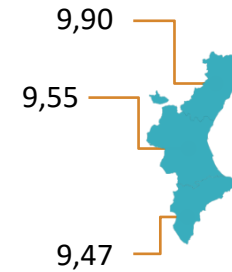
Les condicions ambientals de l'oficina, (neteja, ordre, il·luminació, temperatura, soroll...)



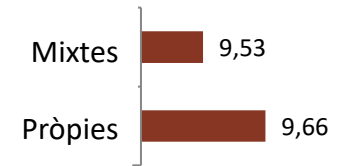
Gènere



Província



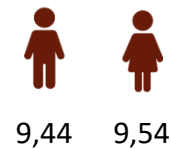
Tipus



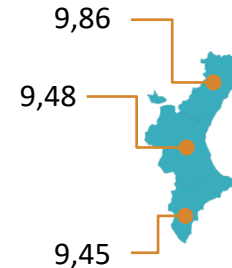
Mesures de seguretat front al COVID-19 (aforament, mampares, cartells, mascaretes, gel hidroalcohòlic)



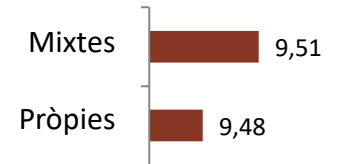
Gènere



Província



Tipus

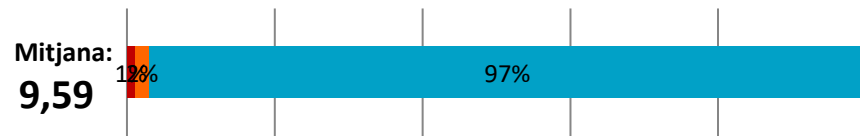




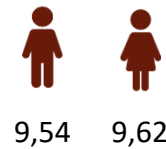
ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació
Capacitat de resposta

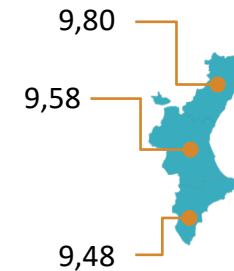
El temps d'espera per a ser atés



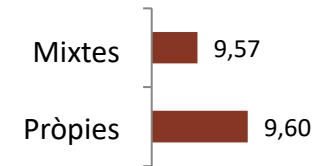
Gènere



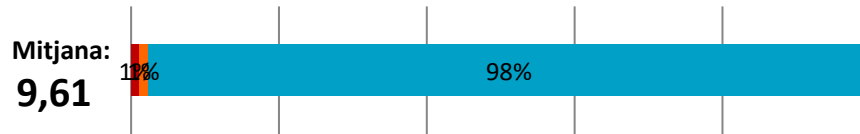
Província



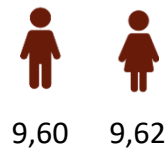
Tipus



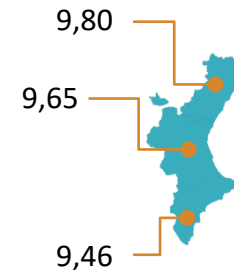
El temps d'atenció i prestació del servei



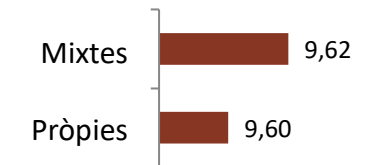
Gènere



Província

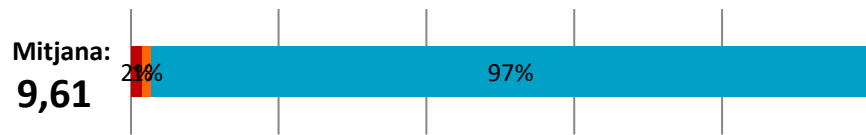


Tipus

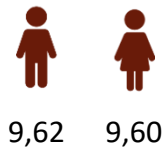



ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA
 Valoració per atributs i variables de segmentació
Fiabilitat

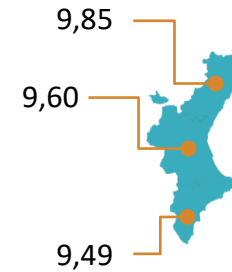
La prestació del servei rebut en relació amb el que esperàveu



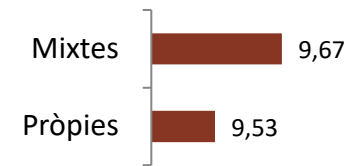
Gènere



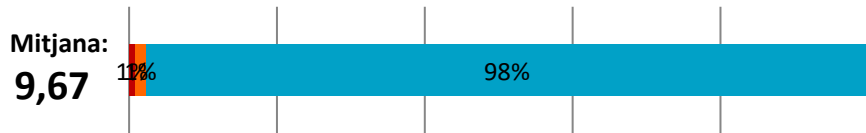
Província



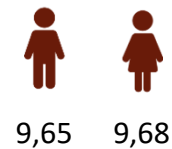
Tipus



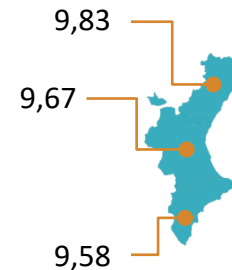
La correcció de la informació i l'atenció rebuda



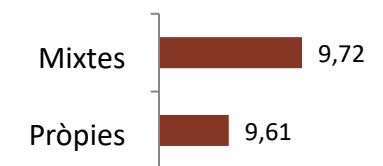
Gènere



Província



Tipus





ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

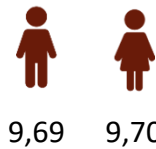
Valoració per atributs i variables de segmentació

Professionalitat

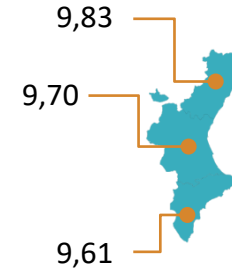
La competència i professionalitat de les persones que l'han atés



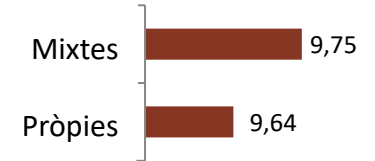
Gènere



Província



Tipus

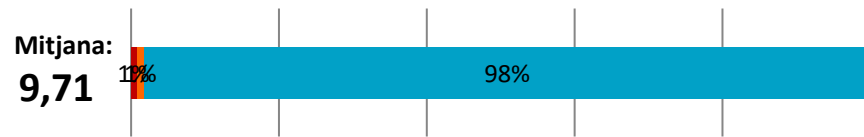




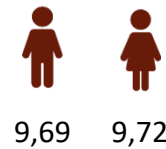
ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació
Atenció personalitzada

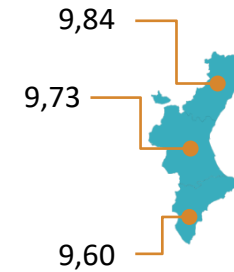
La cortesia i l'amabilitat en el tracte d'aquestes persones



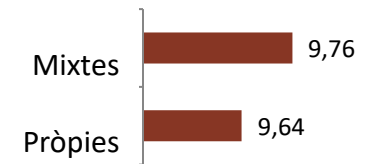
Gènere



Província



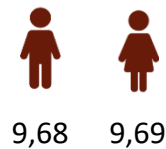
Tipus



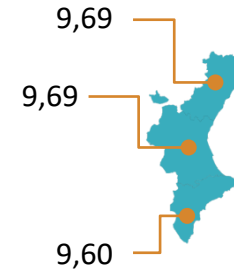
L'interés i la voluntat mostrats per la persona que l'ha atés



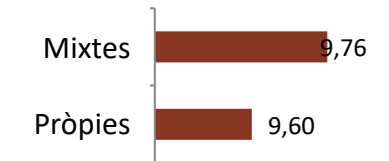
Gènere



Província



Tipus





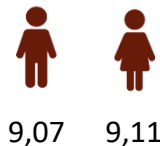
ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació
Accessibilitat

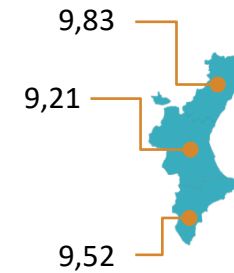
La localització i la facilitat de comunicació de l'oficina (existència de transport públic suficient)



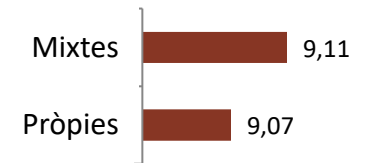
Gènere



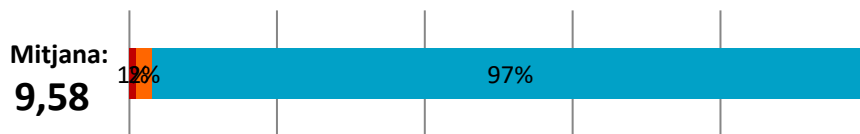
Província



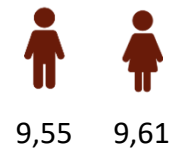
Tipus



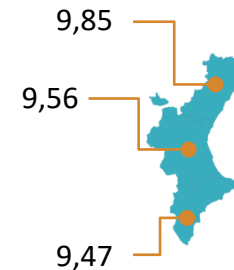
L'accessibilitat a l'oficina. L'absència de barreres físiques per a accedir a l'oficina i moure-s'hi



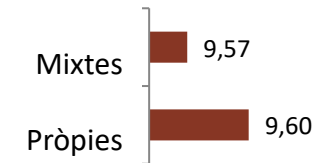
Gènere



Província



Tipus

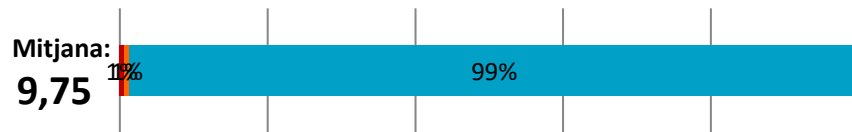




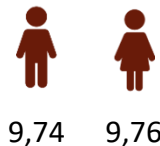
ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació
Comunicació

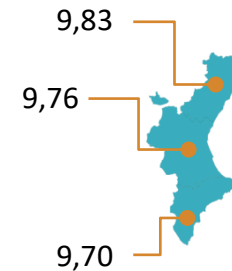
El llenguatge utilitzat per la persona que l'ha atés ha sigut clar i comprensible



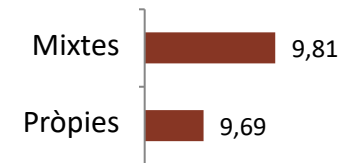
Gènere



Província



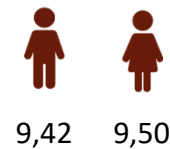
Tipus



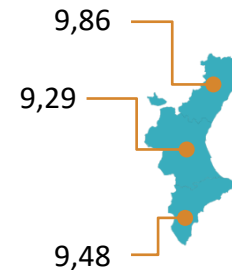
La informació general disponible en l'oficina (fullets informatius, cartellera..) és clara i senzilla de comprendre



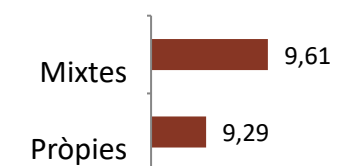
Gènere



Província



Tipus

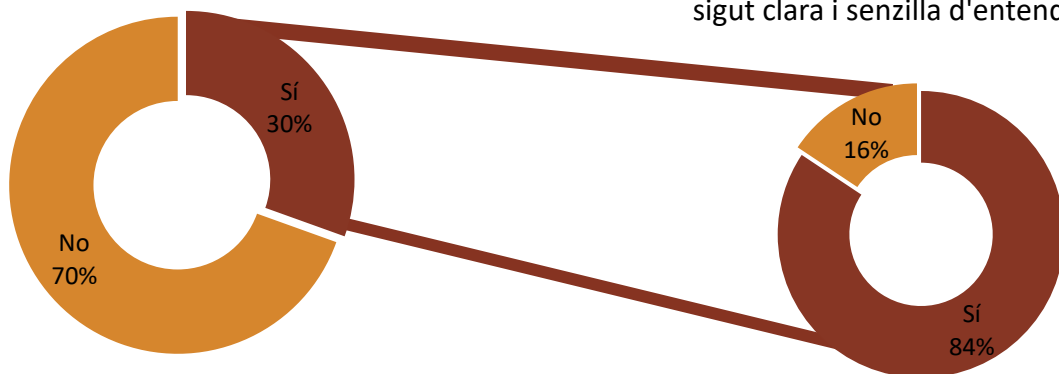




ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

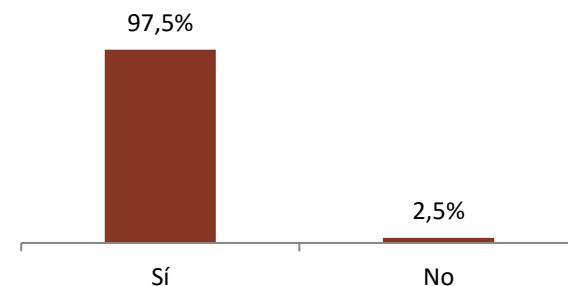
Valoració per atributs i variables de segmentació
Comunicació

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



La informació dels tràmits i procediments ha sigut clara i senzilla d'entendre?

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



ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

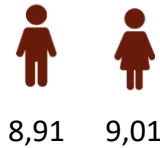
Valoració per atributs i variables de segmentació

Participació i escolta a la ciutadania

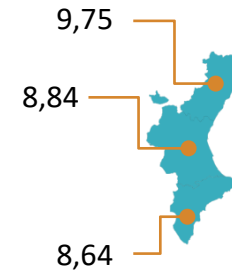
Té la percepció que l'entitat té en compte la seua opinió a l'hora d'establir l'organització i el funcionament de l'oficina



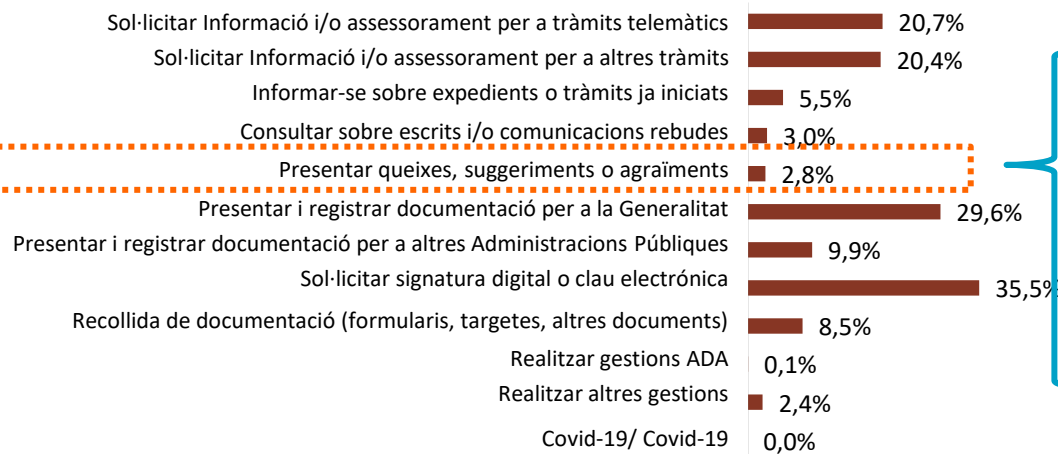
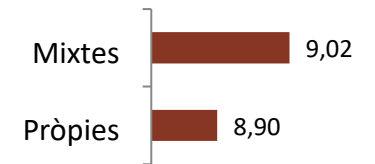
Gènere



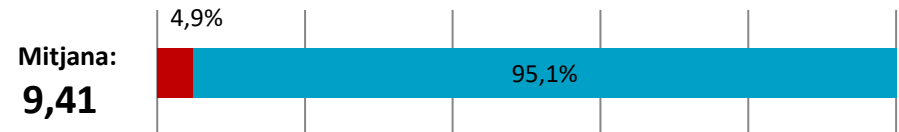
Província



Tipus



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



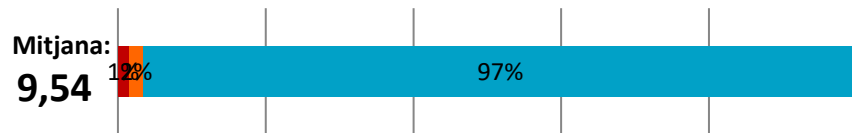
Resultats



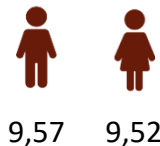
ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació
Rendiment

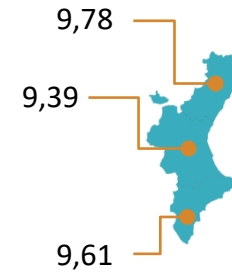
La senzillesa i la simplicitat en la prestació del servei (realització de tràmits, gestions, etc.)



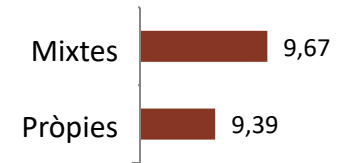
Gènere



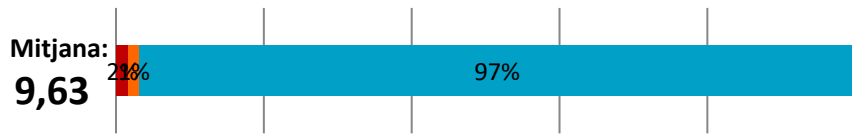
Província



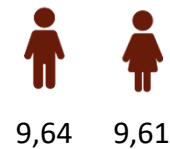
Tipus



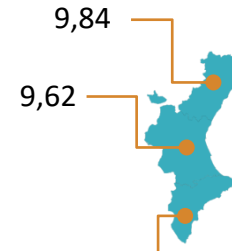
El personal ha resolt el motiu pel qual ha anat a la oficina



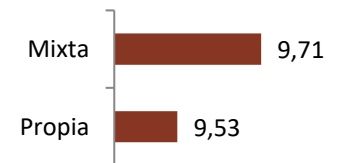
Gènere



Província



Tipus





Resultats

ENGAGEMENT OFICINES PROP

Mitjans i Canals d'atenció telemàtica

Cita Prèvia

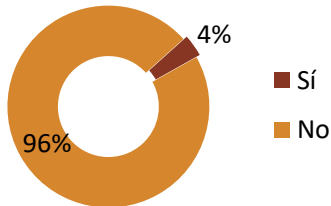
Resolució i experiència de l'usuari

Mitjans i Canals d'atenció

Qualitat i millora contínua

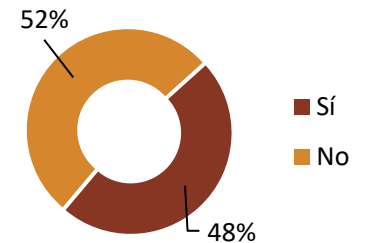
ENGAGEMENT OFICINES PROP Mitjans i Canals d'atenció

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

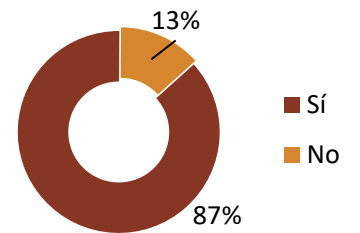


Atenció en l'ús de mitjans telemàtics

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?



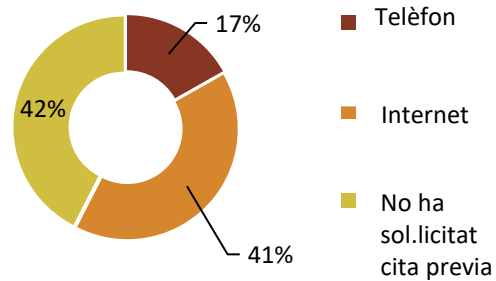
Seria d'interés per a vosté disposar de l'assistència d'un funcionari en les oficines PROP per a realitzar tràmits per vosté mateix?'



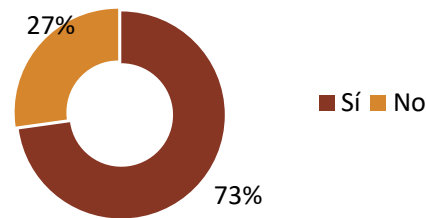
ENGAGEMENT OFICINES PROP

Cita Prèvia

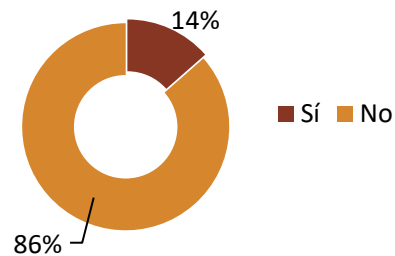
Per quin mitjà ha sol·licitat la cita prèvia



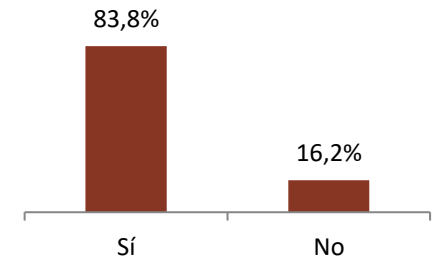
Ha localitzat fàcilment la informació per a sol·licitar cita prèvia?



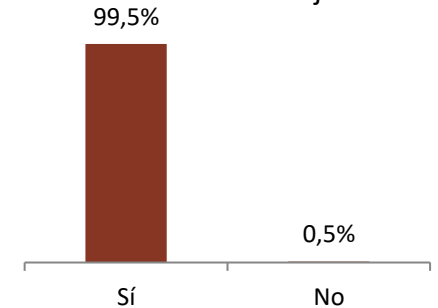
Ha tingut problemes en sol·licitar cita prèvia?



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



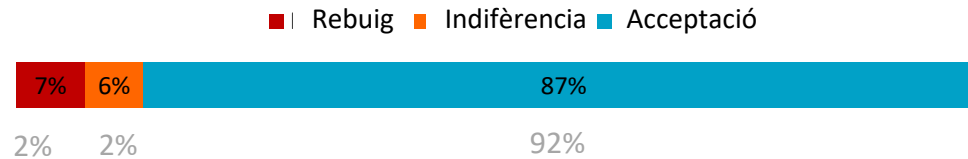
Ha pogut sol·licitar la cita en l'oficina PROP o qualsevol altre departament de la Generalitat desitjat?



ENGAGEMENT OFICINES PROP

Cita Prèvia

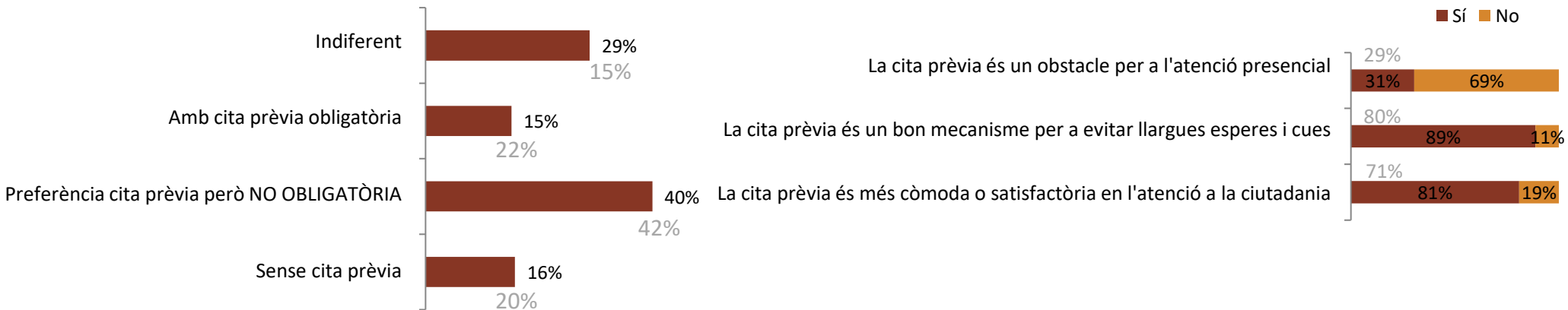
Fins a quin punt li ha resultat satisfactori el procés per a l'obtenció de la cita prèvia.



Valoració mitjana

8,71 8,79

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



ENGAGEMENT OFICINES PROP

Cita Prèvia



Gènere



Edat



79,9%

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

81,6%

86,6%

83,6%

80,6%

70,4%

88,6%

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

88,9%

93,6%

91,5%

87,7%

80,8%

28,2%

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

32,3%

31,1%

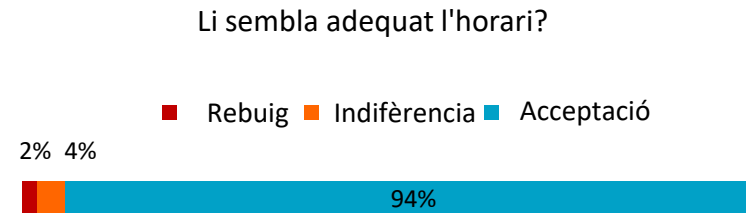
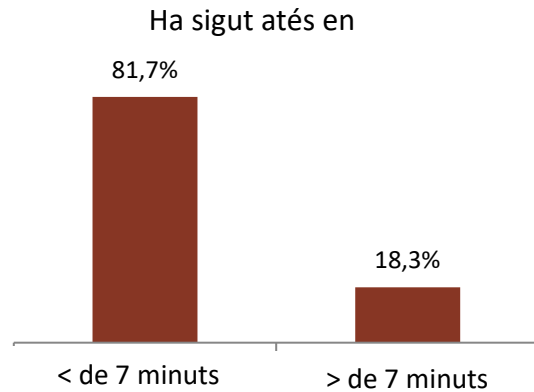
28,5%

28,0%

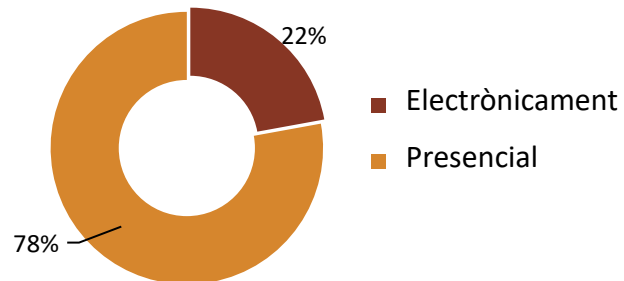
39,0%

ENGAGEMENT OFICINES PROP

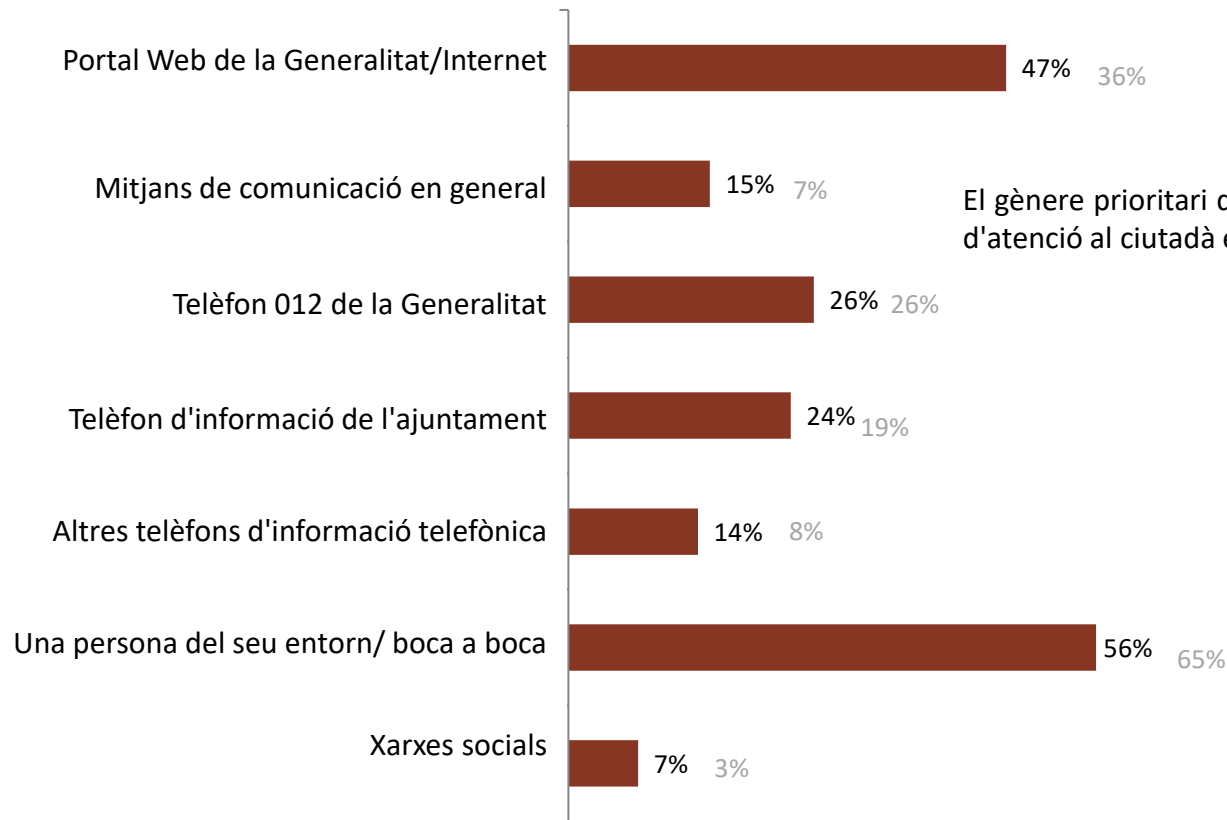
Resolució i experiència de l'usuari



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.

Nota: Les dades en gris pertanyen a la segona onada del 2022 I



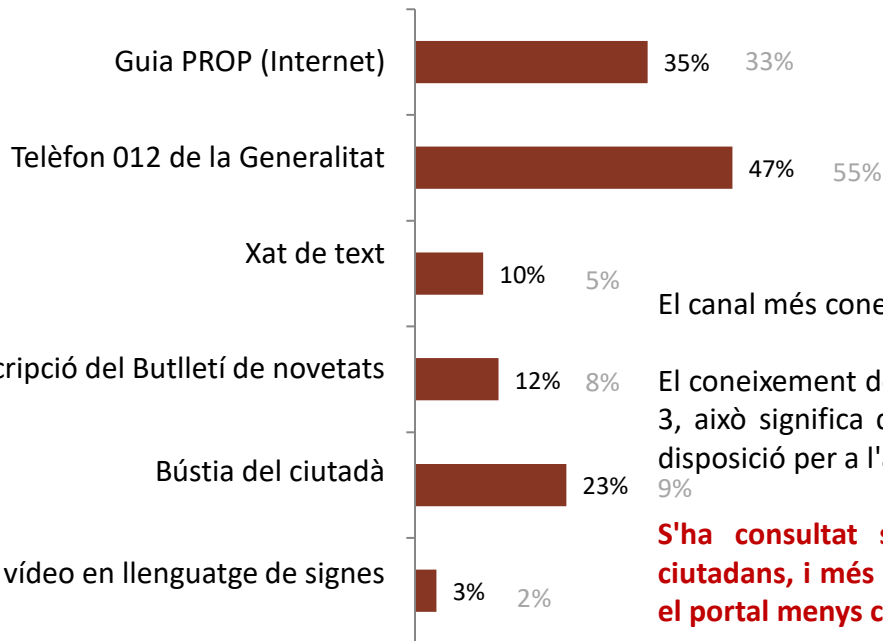
ENGAGEMENT OFICINES PROP

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/da-Pensionista	compte propi	compte aliè	Cuidador/a en l'entorn familiar
BASE	2204	1260	944	351	692	801	349	132	433	922	386	284	36	175	94	308	465	131	947	69
Portal Web de la Generalitat/Internet	47%	47,4%	45,8%	53,8%	50,9%	45,6%	33,0%	31,8%	34,4%	43,9%	62,2%	60,2%	47,2%	56,0%	43,6%	38,6%	33,5%	51,1%	53,7%	46,4%
Mitjans de comunicació en general	15%	15,2%	14,9%	14,0%	16,9%	16,2%	9,7%	6,1%	7,2%	14,0%	23,6%	22,5%	19,4%	13,7%	13,8%	14,3%	10,5%	22,1%	16,8%	18,8%
Telèfon 012 de la Generalitat	26%	27,9%	23,8%	22,2%	28,6%	27,6%	20,9%	22,0%	15,0%	24,8%	39,6%	31,7%	22,2%	19,4%	23,4%	24,0%	24,1%	35,9%	27,0%	43,5%
Telèfon d'informació de l'ajuntament	47%	48,2%	45,9%	45,3%	47,0%	50,2%	41,8%	32,6%	29,6%	48,2%	56,2%	62,3%	75,0%	45,1%	23,4%	48,7%	44,7%	53,4%	49,1%	30,4%
Altres telèfons d'informació telefònica	10%	10,9%	9,2%	9,1%	10,8%	10,9%	7,4%	3,0%	5,3%	11,4%	9,8%	15,5%	19,4%	5,1%	6,4%	10,4%	8,4%	9,2%	12,4%	29,0%
Una persona del seu entorn/ boca a boca	12%	14,0%	10,4%	10,5%	14,2%	13,5%	7,7%	1,5%	5,1%	14,8%	11,1%	21,5%	22,2%	11,4%	5,3%	14,0%	9,0%	17,6%	13,7%	65,2%
Xerxes socials	23%	23,1%	21,7%	19,4%	27,5%	21,8%	16,9%	10,6%	14,3%	25,8%	19,2%	31,0%	44,4%	16,0%	19,1%	21,4%	19,8%	20,6%	25,3%	5,8%

ENGAGEMENT OFICINES PROP Mitjans i Canals d'atenció

Coneixement dels diversos canals d'atenció

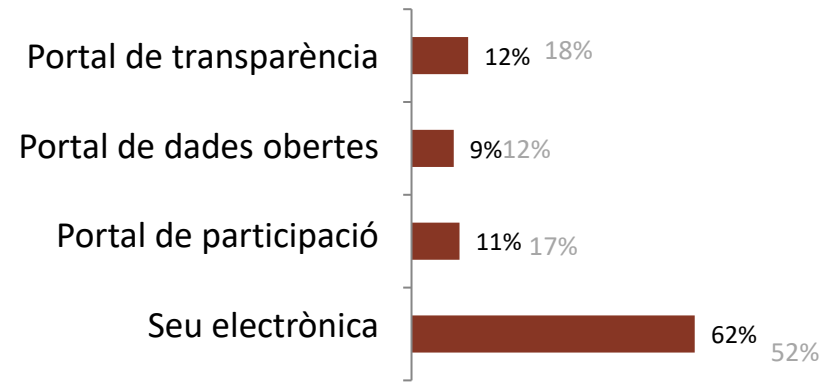


El canal més conegut per estos usuaris és el 012 seguit de la guia PROP per internet.

El coneixement dels diversos canals d'atenció que té la Generalitat és d'una Mitjana de 3, això 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	2204	1260	944	351	692	801	349	132	433	922	386	284	36	175	94	308	465	131	947	69
Guia PROP (Internet)	35%	35,5%	33,4%	40,2%	38,2%	33,5%	23,5%	23,5%	17,6%	34,6%	42,7%	51,4%	58,3%	43,4%	24,5%	36,0%	27,7%	39,7%	35,6%	42,0%
Telèfon 012 de la Generalitat	47%	48,2%	45,9%	45,3%	47,0%	50,2%	41,8%	32,6%	29,6%	48,2%	56,2%	62,3%	75,0%	45,1%	23,4%	48,7%	44,7%	53,4%	49,1%	59,4%
Xat de text	10%	10,9%	9,2%	9,1%	10,8%	10,9%	7,4%	3,0%	5,3%	11,4%	9,8%	15,5%	19,4%	5,1%	6,4%	10,4%	8,4%	9,2%	12,4%	11,6%
Subscripció del Butlletí de novetats	12%	14,0%	10,4%	10,5%	14,2%	13,5%	7,7%	1,5%	5,1%	14,8%	11,1%	21,5%	22,2%	11,4%	5,3%	14,0%	9,0%	17,6%	13,7%	13,0%
Bústia del ciutadà	23%	23,1%	21,7%	19,4%	27,5%	21,8%	16,9%	10,6%	14,3%	25,8%	19,2%	31,0%	44,4%	16,0%	19,1%	21,4%	19,8%	20,6%	25,3%	31,9%
Xat de vídeo en llenguatge de signes	3%	4,0%	2,1%	4,3%	3,2%	3,4%	2,0%	0,0%	2,5%	3,7%	1,3%	6,0%	11,1%	2,9%	1,1%	3,9%	1,9%	2,3%	4,0%	4,3%
Portal de transparència	12%	13,7%	10,9%	13,7%	11,8%	14,1%	9,2%	9,8%	4,2%	10,1%	21,0%	20,4%	30,6%	9,1%	11,7%	11,7%	8,0%	19,8%	14,0%	23,2%
Portal de dades obertes	9%	10,2%	8,1%	9,7%	8,4%	10,7%	7,2%	9,8%	3,9%	7,8%	15,3%	12,0%	22,2%	9,1%	13,8%	9,4%	5,6%	19,8%	8,6%	18,8%
Portal de participació	11%	11,2%	9,6%	10,8%	9,8%	11,7%	8,3%	8,3%	4,6%	9,8%	15,5%	14,8%	22,2%	9,7%	11,7%	11,4%	6,0%	19,8%	10,7%	20,3%
Seu electrònica	62%	61,7%	63,5%	66,7%	70,1%	60,7%	47,3%	40,9%	52,7%	69,8%	57,5%	65,5%	97,2%	61,1%	66,0%	58,4%	46,9%	61,8%	71,5%	59,4%

 **ENGAGEMENT OFICINES PROP**
Qualitat de millora contínua

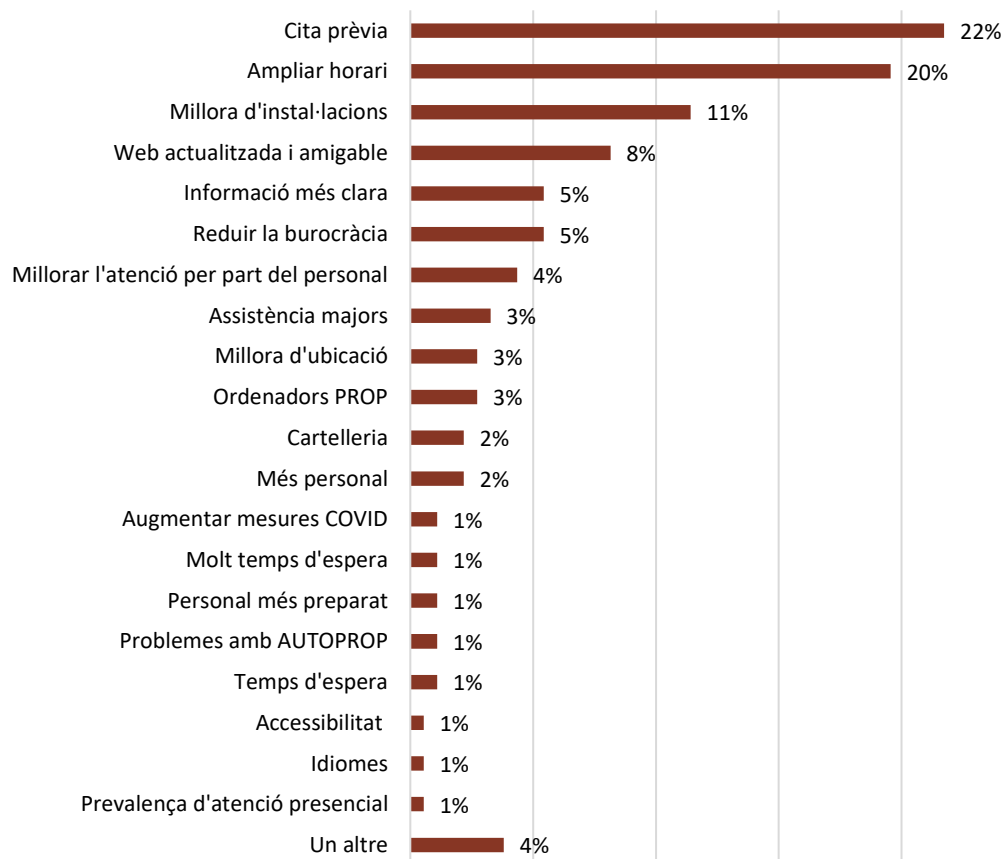
La millora contínua i la qualitat dels Serveis Públics de la Generalitat en els últims anys



Mitjana

7,58

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 serveixi per a prendre mesures i millorar el servei complint així amb les expectatives del ciutadà.

Davant aquesta pregunta, **el primer suggeriment que sorgeix és relacionada a la cita prèvia, principalment, sobre la disponibilitat i facilitat per a fer-la.**

Una altra dels principals suggeriments o queixes és sobre l'horari i la petició d'ampliació d'aquest, a les vesprades o caps de setmana; la queixa més recurrent és sobre el difícil que és realitzar la cita prèvia pel 012, o fer-ho més clar en la pàgina d'internet.

Adicional a l'anterior, salta a reluir la necessitat d'assistència a persones majors o a persones amb limitacions per a realitzar tràmits telemàtics, així com la disponibilitat d'ordinadors PROP que funcionen de manera adequada i que puguin ser usats pels ciutadans per a facilitar la tramitació telemàtica.

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 Protecció de dades , Serveis Socials y Habitatge.

Motius i Freqüència:

La freqüència més comuna de visita a les oficines PROP és de menys d'1 vegada a l'any , i com a principals motius trobem que són el Sol·licitar signatura digital o clau electrònica i el Presentar i registrar documentació per a la Generalitat i sol·licitar informació i/o assessorament per a tràmits telemàtics o altres; també la majoria dels usuaris acudeixen a les oficines com a persona física.

Conclusions

Nivell de Satisfacció

L'Índex de satisfacció amb l'Oficines PROP és de 9,51 el qual ha augmentat de manera significativa en comparació amb l'índex del 2017 (8,83), a principis del 2019 (9,02), a la fi del 2019 (9,09), 2022 I (9,17) i 2022 I (9,33)

Els atributs més ben valorats són El llenguatge utilitzat, la cortesia i amabilitat del personal i La competència i professionalitat de les persones que li van atendre. L'atribut que ha millorat considerablement en comparació amb principis del 2022 és l'accessibilitat.

Cita prèvia

La cita prèvia se sol·licita de manera majoritària per Internet, i el 14% dels ciutadans afirma haver tingut problemes a l'hora de sol·licitar-la, de manera específica al voltant del 16% dels ciutadans afirma que no ha sigut possible aconseguir cita prèvia en el dia que es desitjava ni en l'oficina. Addicionalment al 27% dels ciutadans se'ls ha fet difícil el localitzar la informació per a demanar la cita prèvia.