

Estudio de Satisfacción Ciudadana



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria d'Hisenda, Economia
i Administració Pública

Mayo 2024



Contenido

- Introducción
- Objetivos
- Metodología
 - Variables de segmentación
- Resultados
 - Motivación de uso
 - Contenido
 - Facilidad de uso
 - Experiencia de uso
 - Tramitación telemática
 - Canales de atención



GENERALITAT
VALENCIANA

Conselleria d'Hisenda, Economia
i Administració Pública

Introducción

La mejora continua de la calidad de los servicios públicos que presta la Generalitat es uno de los objetivos básicos de la política del Consell, este objetivo va ligado estrechamente con la atención a la ciudadanía; por lo que, desde la Generalitat Valenciana se reafirma el compromiso para elevar los niveles de calidad en la prestación de servicios públicos, y dentro del plan de mejora se encuentra **la medición de la calidad y satisfacción de los servicios prestados.**

El objetivo principal de este proyecto es el de **conocer de manera real el nivel de satisfacción que tienen las personas ante el servicio de atención ciudadana prestado por la Generalitat, mediante la Guía PROP y otros servicios web.**

Introducción

La guía PROP presta los siguientes servicios:

- ✓ Facilita información general sobre los trámites que se pueden realizar y los distintos servicios que la Generalitat ofrece, especificando toda aquella información necesaria para iniciar su tramitación: plazos, documentación, lugar de presentación, normativa, etc.
- ✓ Facilita información y seguimiento sobre todas las ofertas y convocatorias de empleo público de la Generalitat. Además, facilita información sobre las ofertas de empleo público publicadas en los boletines oficiales de administraciones locales y universidades de la Comunitat Valenciana, administración del Estado, otras Comunidades Autónomas y Comunidad Europea.
- ✓ Facilita el acceso a formularios oficiales para iniciar procedimientos y realizar trámites, permitiendo la descarga y cumplimentación de los formularios para su registro.
- ✓ Facilita el acceso desde la información general del trámite a la tramitación telemática.
- ✓ Facilita información sobre la organización, competencias, dirección, mapa de localización, teléfono, fax y correo electrónico de las unidades administrativas de la Generalitat y de los órganos judiciales. Se ofrece igualmente la información de localización suministrada por entidades locales.
- ✓ Facilita información sobre el personal al servicio de la Generalitat: identificación y localización.
- ✓ Facilita la relación de las oficinas a las que el ciudadano se puede dirigir en la Comunitat Valenciana para presentar documentación dirigida a la Administración, indicando cuál se puede presentar en cada una de ellas.
- ✓ Facilita información de las últimas novedades en trámites y ofertas de empleo público a través de la suscripción al “Boletín de Novedades”.

Objetivos del estudio

Como se menciona anteriormente, **el objetivo principal de este proyecto es la medición de la calidad y satisfacción con la Guía PROP y otros servicios web**, mediante encuestas y su posterior análisis, esto se logra mediante los siguientes objetivos específicos:

- Conocer de forma detallada perfil los usuarios de los servicios web.
 - Mediante las variables de segmentación sociodemográfica será posible identificar el perfil de los ciudadanos que utilizan los servicios.
- Identificar los motivos y la frecuencia de visitas.
 - Analizar las variables de motivos y frecuencia de uso con la finalidad de observar el comportamiento de los usuarios del servicio prestado por la Conselleria.
- Medir los niveles de satisfacción que tienen los usuarios con el servicio de manera general, y diversos atributos relacionados con el servicio.
 - Se obtendrán las notas que obtiene el servicio de manera global, así como de los atributos específicos medibles del servicio, como por ejemplo contenido e información, facilidad de uso, satisfacción y recomendación.

METODOLOGÍA



**GENERALITAT
VALENCIANA**

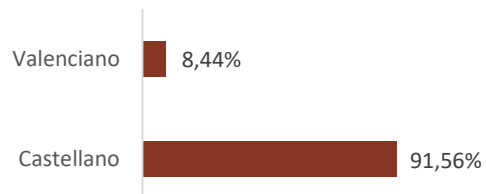
Conselleria d'Hisenda, Economia
i Administració Pública

Metodología

Este estudio se ha realizado a través de la página web de la Generalitat Valenciana. Los diferentes usuarios que han participado han accedido a través de un enlace que estaba situado en el apartado de atención a la ciudadanía y más concretamente en la Guía PROP.



Por otro lado, con el fin de facilitar lo máximo posible la comprensión para cualquier usuario, se ha dado la opción de elegir el idioma en que deseaban realizar la encuesta. El resultado en cuestión es el siguiente:



A continuación, se muestra la distribución de la muestra obtenida con la información de los usuarios del 2024:

Metodología

Instrumento: Para lograr los objetivos marcados en este proyecto, se realiza un trabajo de aplicación de encuestas mediante un **cuestionario**.

Técnica: La aplicación de encuestas se ha realizado mediante la técnica **CAWI** (Computer Assisted Web Interview), reforzado con un software de aplicación de encuestas para la recolección de los datos.

Distribución Muestral:

Universo

Personas usuarias de los servicios web de la Generalitat.

Cálculo

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

Error muestral: $\pm 3,1$
 Población: Indeterminada
 Intervalo de Confianza: 95%*
 *(1,95 sigmas)

Tamaño Muestral

1007 encuestas

Fechas de trabajo de campo:

Del 19 de febrero al 22 de abril

Febrero 2024

lunes	martes	miércoles	jueves	viernes	sábado	domingo
29	30	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	1	2	3

Marzo 2024

lunes	martes	miércoles	jueves	viernes	sábado	domingo
25	27	28	29	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

Abril 2024

lunes	martes	miércoles	jueves	viernes	sábado	domingo
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

VARIABLES DE SEGMENTACIÓN

Gracias a la esquematización del cuestionario implementado, es posible realizar un análisis segmentando la información en diferentes bloques, lo cual posteriormente facilita la identificación de los perfiles y el comportamiento y/o motivación de los ciudadanos para el uso de este servicio.

SEGMENTACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA



Género

Hombre
Mujer
Diverso

Edad



De 18 a 29
De 30 a 44
De 45 a 64
De 65 años y más



Nivel educativo

Sin Estudios finalizados
Primarios o EGB
Secundarios (FP-BUP-COU-ESO)
Universitarios

Provincia

Alicante
Castellón
Valencia
Otro



Ocupación

Estudiante exclusivamente
Labores del hogar exclusivamente
Parado o buscando empleo
Jubilado/a Pensionista

Trabajador/a por cuenta propia
Trabajador/a por cuenta ajena
Cuidador/a en el entorno familiar

País de nacimiento



España
Otro

RESULTADOS

Perfil del usuario
Servicios web



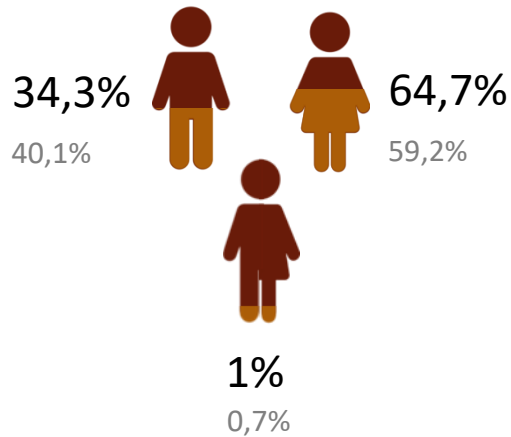
GENERALITAT
VALENCIANA

Conselleria d'Hisenda, Economia
i Administració Pública

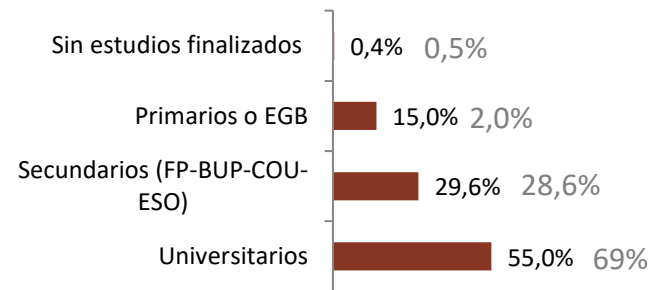
PERFIL DEL USUARIO

Nota: Los datos en gris pertenecen a la segunda oleada del 2022 II

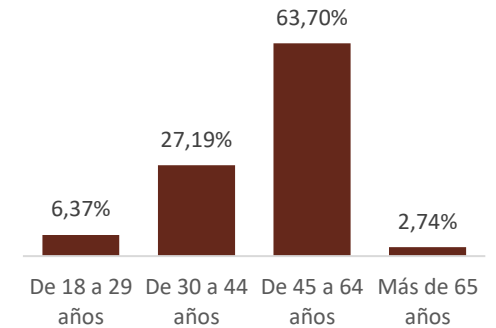
Género



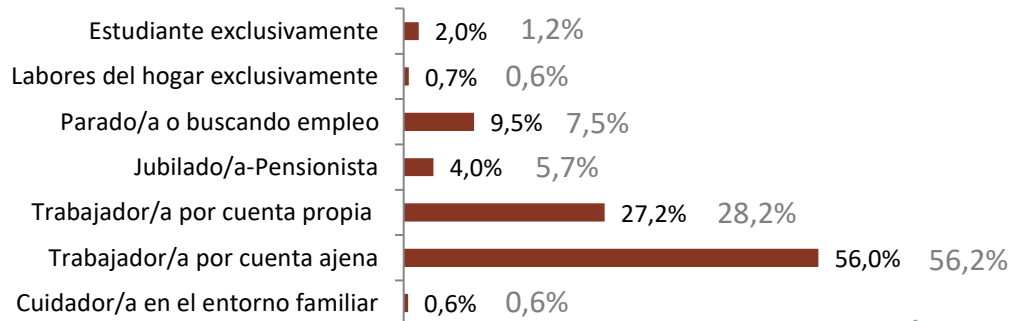
Nivel educativo



Edad



Ocupación



Género: el 64,7% de los usuarios encuestados son **mujeres**, aumentando la diferencia entre géneros respecto a la oleada anterior.

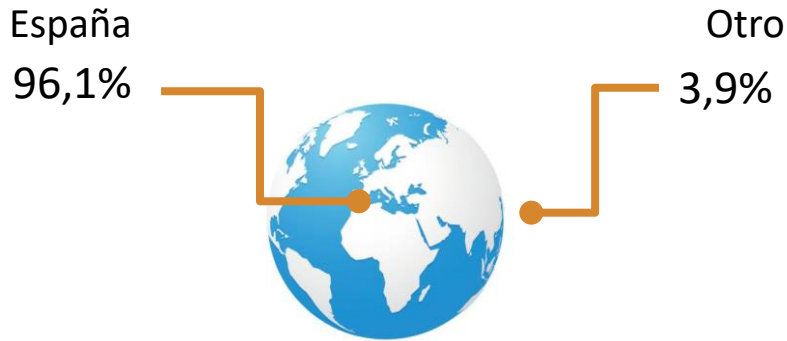
Nivel educativo: más de la mitad de las personas que utilizan el servicio tienen **estudios universitarios (55%)**.

Edad: el 63,7% de los usuarios tienen entre **45 y 64 años**.

Ocupación: la mayoría de los usuarios encuestados siguen siendo trabajadores por **cuenta ajena (56%)**.

PERFIL DEL USUARIO

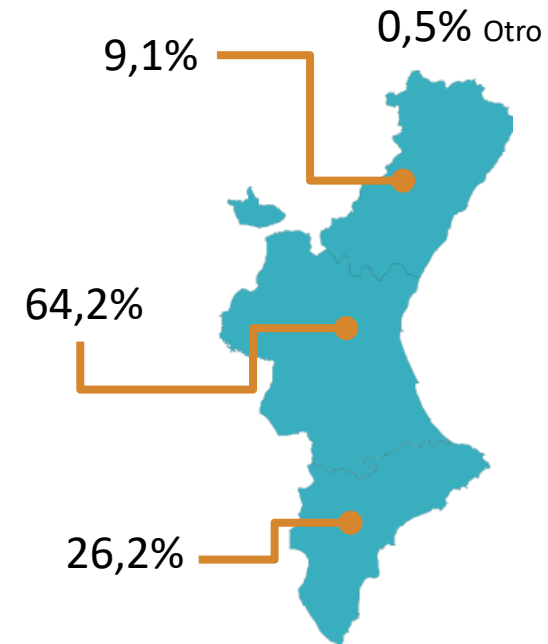
País de nacimiento



Provincia: el **64,2%** de los usuarios encuestados pertenecen a la provincia de **Valencia**, seguido del **26,2%** de **Alicante** y del **9,1%** de **Castellón**.

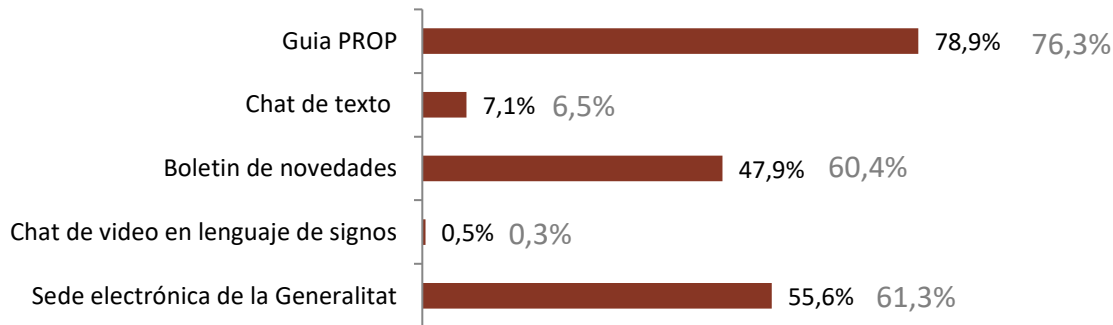
País de nacimiento: **más del 95%** de los usuarios son nacidos en España.

Provincia

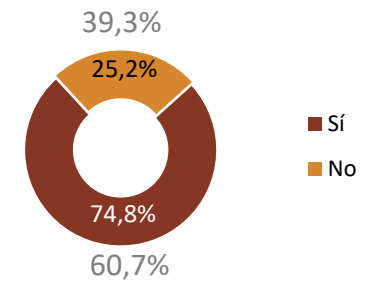


USO DE SERVICIOS WEB

Canales web utilizados en el último año



¿Conoce la diferencia entre sede electrónica y Guía PROP?



La **Guía PROP** ha sido utilizada en el último año por el **78,9%** de los encuestados, seguida de la **sede electrónica de la Generalitat Valencia (55,6%)**, y del **boletín de novedades (47,9%)**, que desciende respecto a la oleada anterior.

Por otro lado, el **25,2%** de los encuestados **no conoce la diferencia entre la sede electrónica y la Guía PROP.**

RESULTADOS

Motivación de uso
Contenido
Facilidad de uso
Experiencia de uso
Tramitación telemática
Canales de atención
Oportunidades de mejora



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria d'Hisenda, Economia
i Administració Pública

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Motivos



El principal motivo por el que se hacen consultas vía web es **Buscar información sobre trámites (65,56%)**.

Le siguen: Realizar una tramitación telemática (55,71%), Acceder a su carpeta ciudadana (53,43%) y Localizar información de tipo institucional (44,49%).

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Motivos

	TOTAL	GÉNERO		EDAD				NIVEL EDUCATIVO		
		Hombre	Mujer	De 18 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 64 años	Más de 65 años	Primarios o EGB	Secundarios	Universitarios
BASE		339	640	63	269	630	27	148	292	542
Buscar información sobre trámites	62,56%	63,7%	62,8%	65,1%	63,9%	62,1%	74,1%	39,9%	62,7%	70,1%
Realizar una tramitación telemática	55,71%	58,1%	55,0%	47,6%	53,5%	58,7%	40,7%	25,0%	56,2%	65,3%
Localizar información de tipo institucional	44,49%	47,5%	44,1%	41,3%	36,8%	49,4%	40,7%	24,3%	38,0%	55,0%
Presentar quejas, sugerencias o agradecimientos	11,82%	15,6%	9,8%	7,9%	9,3%	13,0%	22,2%	9,5%	10,6%	13,1%
Acceder a su carpeta ciudadana	53,43%	52,2%	55,2%	49,2%	52,8%	55,4%	44,4%	31,1%	51,7%	62,2%
Obtener Información sobre el estado de un expediente particular ya iniciado	21,45%	22,7%	21,4%	19,0%	21,2%	21,3%	48,1%	9,5%	20,5%	25,8%
Solicitar Cita previa oficinas PROP	15,89%	15,0%	16,6%	14,3%	16,0%	14,9%	48,1%	12,8%	17,8%	15,7%
Cita previa otras oficinas	9,53%	9,4%	9,5%	6,3%	8,9%	9,8%	18,5%	5,4%	12,0%	9,0%
Inscripción al boletín de noticias	25,22%	25,4%	25,6%	31,7%	31,6%	22,4%	25,9%	18,2%	24,0%	28,8%

*Se han eliminado de la tabla todas las variables con una n < 15. Más concretamente se han eliminado:

- Género: Diverso n=10
- Nivel educativo: Sin estudios finalizados n=4

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Motivos

	TOTAL	OCUPACIÓN					PROVINCIA			PAÍS DE NACIMIENTO	
		Estudiante exclusiva	Parado/a buscando empleo	Jubilado/a Pensionista	Trabajador/a por cuenta propia	Trabajador/a por cuenta ajena	Valencia	Alicante	Castellón	España	Otro
BASE		20	94	40	268	553	499	204	71	961	39
Buscar información sobre trámites	62,56%	40,0%	56,4%	77,5%	47,0%	72,9%	68,5%	66,7%	57,7%	61,9%	79,5%
Realizar una tramitación telemática	55,71%	45,0%	50,0%	45,0%	38,8%	67,8%	61,1%	58,3%	60,6%	55,6%	59,0%
Localizar información de tipo institucional	44,49%	25,0%	22,3%	37,5%	30,6%	57,7%	51,1%	38,7%	46,5%	44,3%	46,2%
Presentar quejas, sugerencias o agradecimientos	11,82%	10,0%	6,4%	22,5%	10,8%	12,5%	11,6%	16,7%	4,2%	11,6%	17,9%
Acceder a su carpeta ciudadana	53,43%	50,0%	43,6%	50,0%	37,3%	64,7%	57,5%	57,4%	50,7%	53,3%	59,0%
Obtener Información sobre el estado de un expediente particular ya iniciado	21,45%	20,0%	16,0%	40,0%	17,2%	24,4%	25,1%	24,0%	11,3%	20,6%	41,0%
Solicitar Cita previa oficinas PROP	15,89%	15,0%	6,4%	35,0%	14,6%	16,8%	18,0%	16,7%	4,2%	15,8%	17,9%
Cita previa otras oficinas	9,53%	5,0%	8,5%	10,0%	8,2%	10,1%	9,6%	11,3%	1,4%	9,1%	20,5%
Inscripción al boletín de noticias	25,22%	30,0%	26,6%	20,0%	20,5%	28,4%	27,1%	27,9%	32,4%	24,3%	43,6%

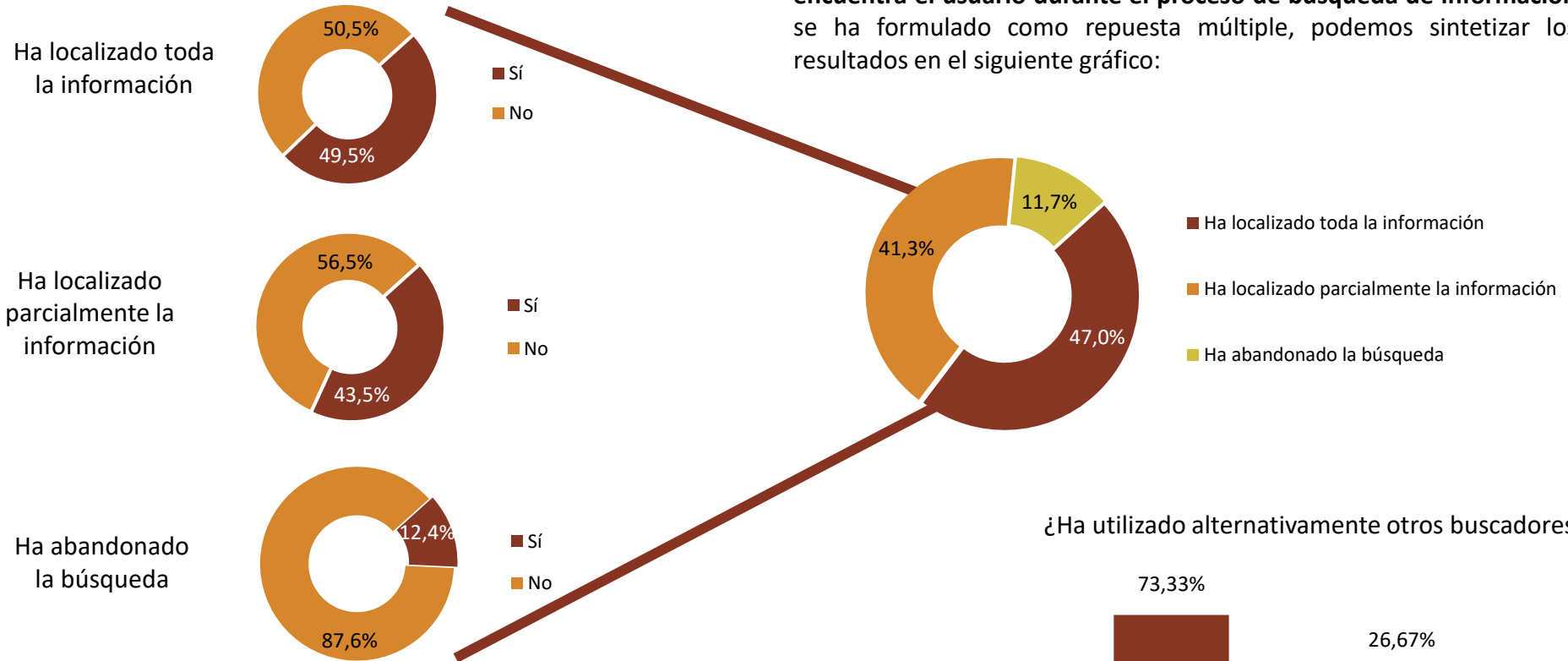
*Se han eliminado de la tabla todas las variables con una n < 15. Más concretamente se han eliminado:

- Ocupación: Labores del hogar exclusivamente n= 7
- Ocupación: Cuidador/a en el entorno familiar n=6
- Provincia: Otros n=4

NIVEL DE INFORMACIÓN

Proceso de búsqueda

Dado que la pregunta referida a las distintas **situaciones que se encuentra el usuario durante el proceso de búsqueda de información** se ha formulado como repuesta múltiple, podemos sintetizar los resultados en el siguiente gráfico:



NIVEL DE INFORMACIÓN

Proceso de Búsqueda

	TOTAL	GÉNERO		EDAD				NIVEL EDUCATIVO		
		Hombre	Mujer	De 18 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 64 años	Más de 65 años	Primarios o EGB	Secundarios	Universitarios
BASE		339	640	63	269	630	27	148	292	542
Ha localizado toda la información	49,5%	50,9%	50,0%	43,9%	54,7%	48,3%	50,0%	32,2%	55,2%	50,3%
Ha localizado parcialmente la información	43,5%	41,2%	45,0%	48,8%	43,0%	43,5%	45,0%	42,4%	36,1%	47,9%
Ha abandonado la búsqueda	12,4%	13,4%	10,9%	24,4%	11,0%	10,7%	20,0%	15,3%	10,4%	12,6%
¿Ha utilizado alternativamente otros buscadores?	73,3%	74,5%	72,6%	82,9%	75,0%	72,1%	60,0%	57,6%	73,2%	76,8%

*Se han eliminado de la tabla todas las variables con una n < 15. Más concretamente se han eliminado:

- Género: Diverso n=10
- Nivel educativo: Sin estudios finalizados n=4

NIVEL DE INFORMACIÓN

Proceso de Búsqueda

	TOTAL	OCUPACIÓN					PROVINCIA			PAÍS DE NACIMIENTO	
		Estudiante o exclusiva mente	Parado/a buscando empleo	Jubilado/a- Pensionista	Trabajador/a por cuenta propia	Trabajador/a por cuenta ajena	Valencia	Alicante	Castellón	España	Otro
BASE		20	94	40	268	553	499	204	71	961	39
Ha localizado toda la información	49,5%	62,5%	39,6%	58,1%	34,9%	55,3%	57,0%	39,0%	65,9%	50,3%	38,7%
Ha localizado parcialmente la información	43,5%	25,0%	26,4%	32,3%	51,6%	44,9%	44,2%	50,0%	29,3%	43,5%	41,9%
Ha abandonado la búsqueda	12,4%	0,0%	22,6%	19,4%	16,7%	9,2%	10,5%	12,5%	12,2%	12,1%	12,9%
¿Ha utilizado alternativamente otros buscadores?	73,3%	100,0%	66,0%	67,7%	65,9%	76,7%	76,3%	73,5%	61,0%	73,3%	74,2%

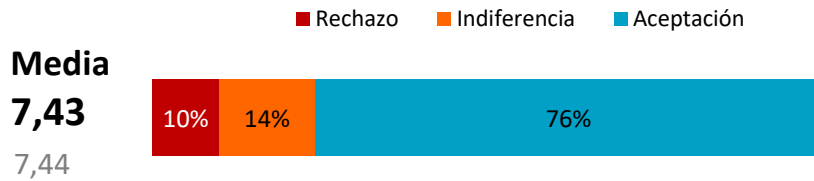
*Se han eliminado de la tabla todas las variables con una n < 15. Más concretamente se han eliminado:

- Ocupación: Labores del hogar exclusivamente n= 7
- Ocupación: Cuidador/a en el entorno familiar n=6
- Provincia: Otros n=4

NIVEL DE INFORMACIÓN

Percepción de los atributos de la información

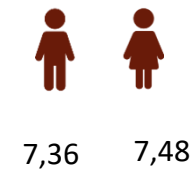
La información ha sido detallada



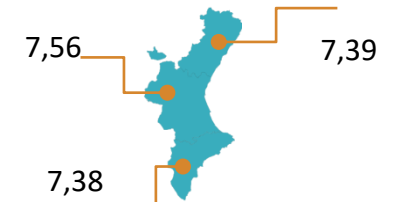
País de nacimiento



Género



Provincia



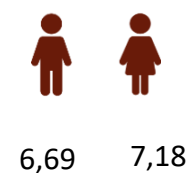
La información es comprensible



País de nacimiento



Género



Provincia



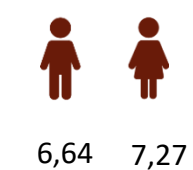
La información está actualizada



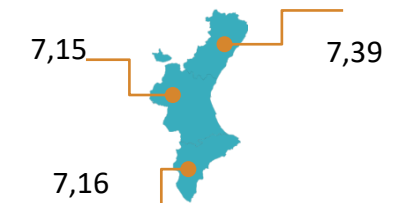
País de nacimiento



Género



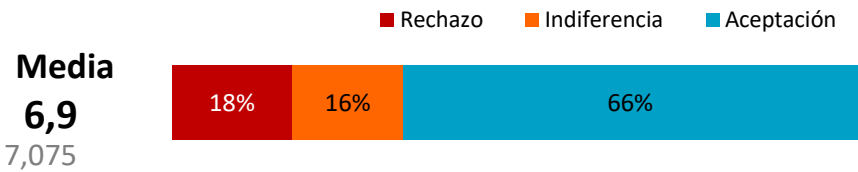
Provincia



NIVEL DE INFORMACIÓN

Satisfacción en cuanto a información y contenido

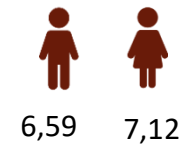
Guía PROP



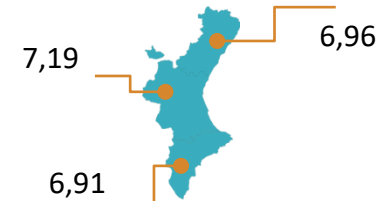
País de nacimiento



Género



Provincia



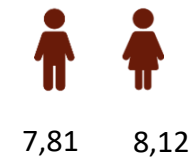
Boletín de Novedades PROP



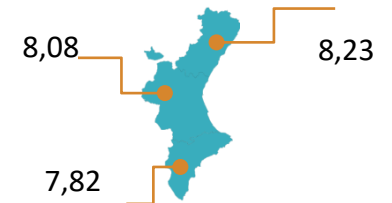
País de nacimiento



Género



Provincia



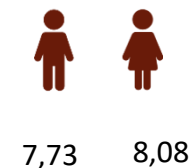
Formulario de suscripción al boletín de Novedades PROP



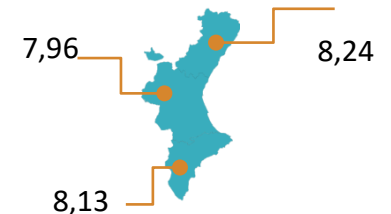
País de nacimiento



Género

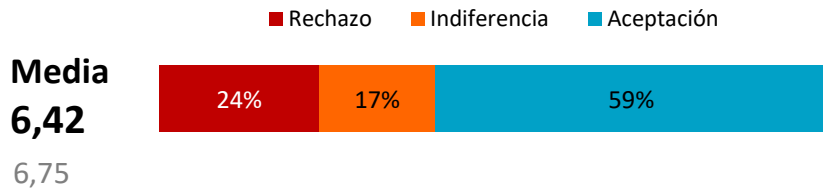


Provincia



PERCEPCIÓN DE LA FACILIDAD DE USO DE LA GUÍA PROP

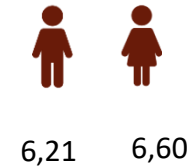
¿Le ha sido fácil localizar la información solicitada?



País de nacimiento



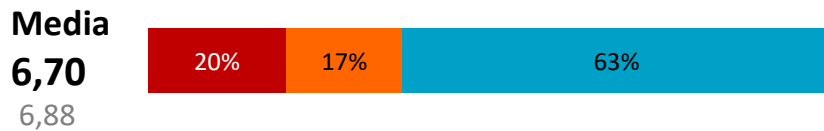
Género



Provincia



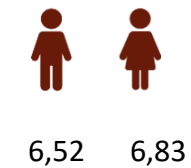
¿Le ha resultado fácil navegar por la Guía PROP?



País de nacimiento



Género



Provincia



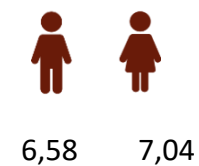
¿El acceso a la Guía PROP es sencillo?



País de nacimiento



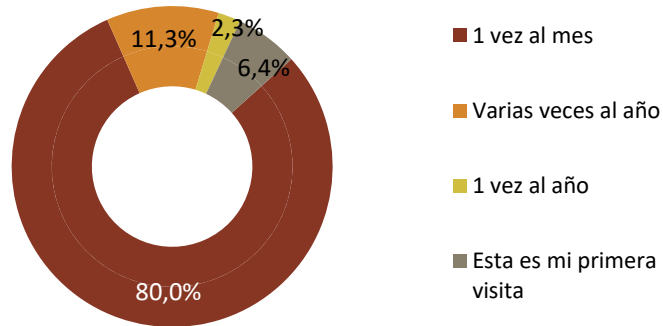
Género



Provincia



FRECUENCIA DE USO DE LA GUÍA



La principal frecuencia de uso es **1 vez al mes con el 80% de las respuestas.**

Al analizar la motivación en función de la frecuencia, vemos que la mayor parte de los usuarios (**66,8%**) que indican acceder 1 vez al mes lo hacen para **Buscar información sobre trámites.**

1 vez al mes



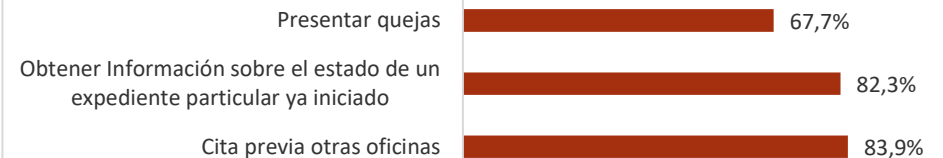
Varias veces al año



1 vez al año

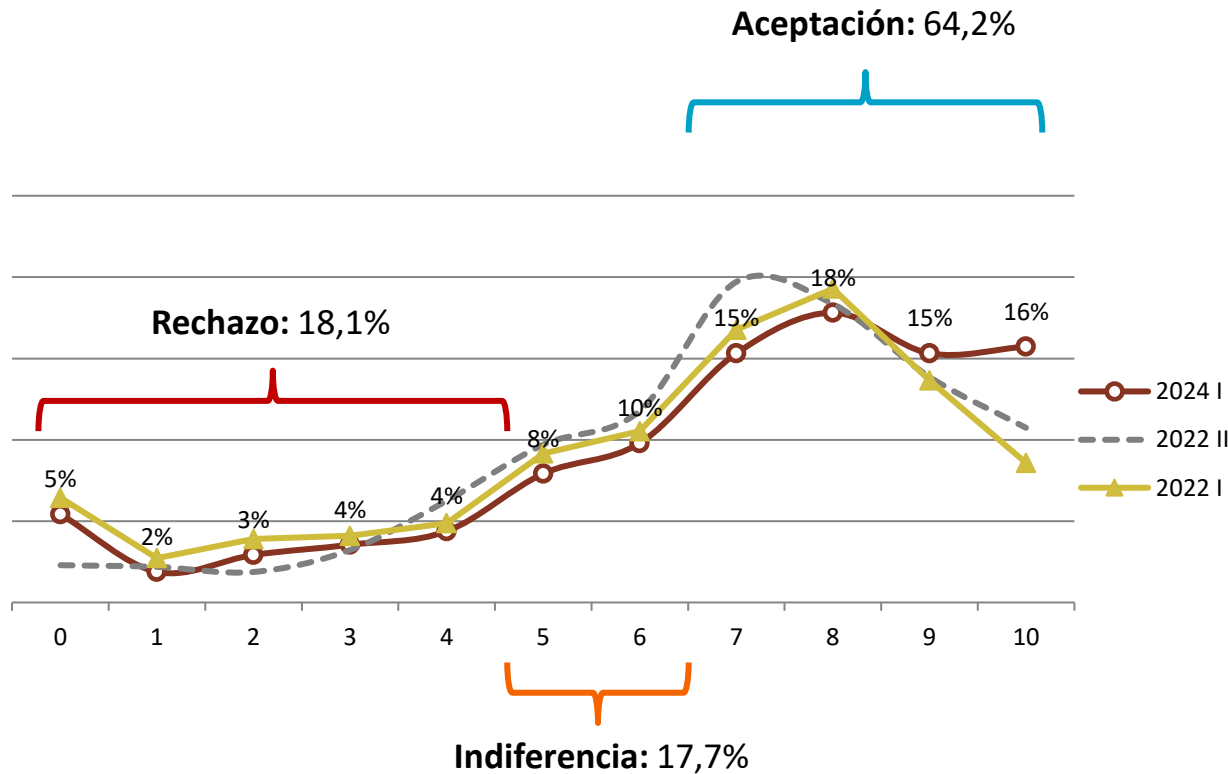


Primera visita

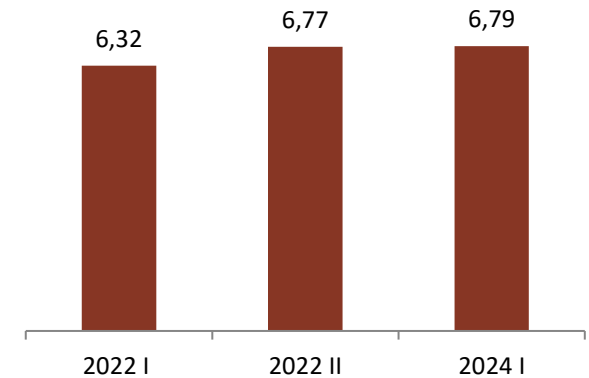


EXPERIENCIA, RESOLUCIÓN Y FACILIDAD DEL TRÁMITE TELEMÁTICO

Nivel de satisfacción general con la Guía PROP

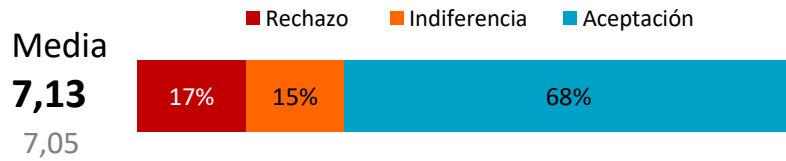


Media satisfacción global
6,79



EXPERIENCIA, RESOLUCIÓN Y FACILIDAD DEL TRÁMITE TELEMÁTICO

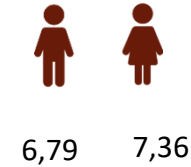
Recomendación de la Guía PROP



País de nacimiento



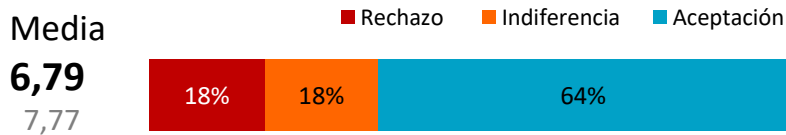
Género



Provincia



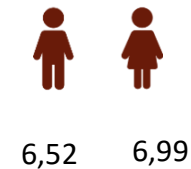
Nivel de satisfacción general con la Guía PROP



País de nacimiento



Género

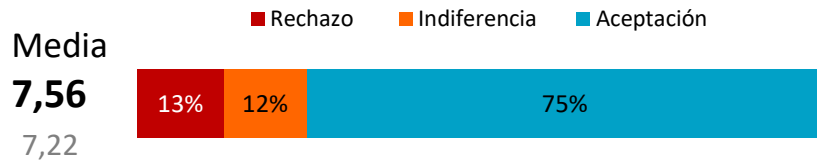


Provincia



EXPERIENCIA, RESOLUCIÓN Y FACILIDAD DEL TRÁMITE TELEMÁTICO

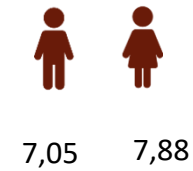
Nivel de satisfacción general con la tramitación telemática



País de nacimiento



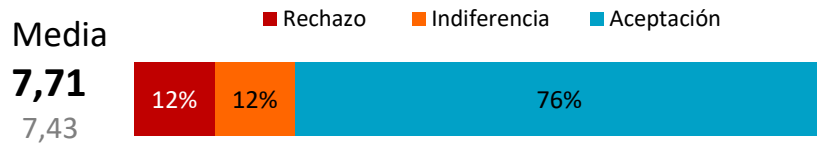
Género



Provincia



Recomendación de la tramitación telemática



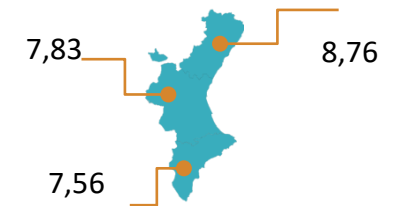
País de nacimiento



Género



Provincia



EXPERIENCIA, RESOLUCIÓN Y FACILIDAD DEL TRÁMITE TELEMÁTICO

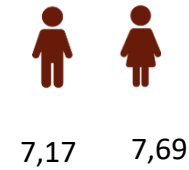
Facilidad de la realización del trámite telemático



País de nacimiento



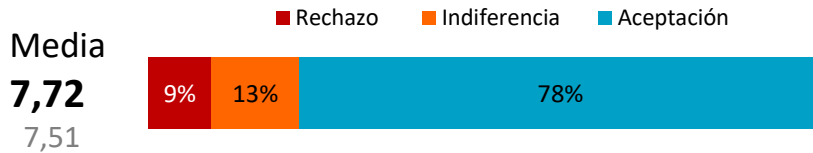
Género



Provincia



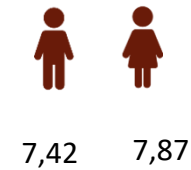
Nivel de satisfacción general con el Boletín de novedades



País de nacimiento



Género

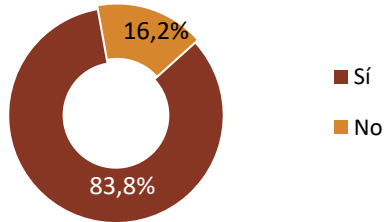


Provincia

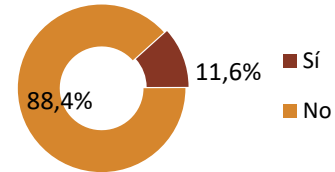


EXPERIENCIA, RESOLUCIÓN Y FACILIDAD DEL TRÁMITE TELEMÁTICO

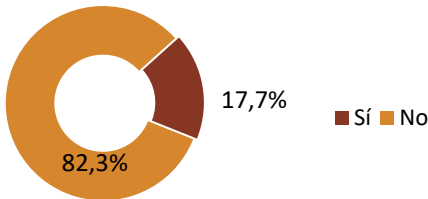
Ha podido finalizar el trámite telemático



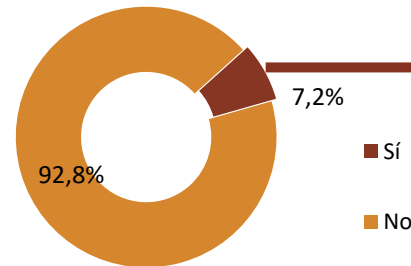
Ha abandonado la realización del trámite telemático



Ha tenido problemas con el certificado digital/clave

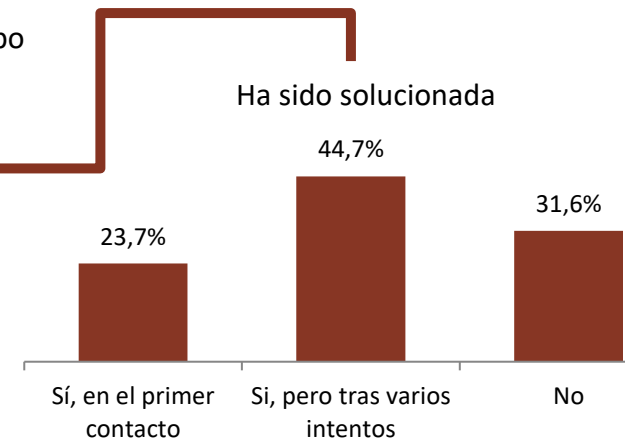


Ha necesitado abrir una incidencia de tipo técnico



Más del **83%** de los ciudadanos que han realizado un trámite telemático **han logrado finalizarlo**. Por otro lado, el **11,6%** ha abandonado la realización del trámite. Además, el **17,7%** de los usuarios ha experimentado **problemas con el certificado digital o la clave**. Por su parte, el **7,2%** ha tenido que **abrir una incidencia**, y de esos casos, el **23,7%** se ha solucionado en el **primer contacto**.

Ha sido solucionada



EXPERIENCIA, RESOLUCIÓN Y FACILIDAD DEL TRÁMITE TELEMÁTICO

	TOTAL	GÉNERO		EDAD				NIVEL EDUCATIVO		
		Hombre	Mujer	De 18 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 64 años	Más de 65 años	Primarios o EGB	Secundarios	Universitarios
BASE		339	640	63	269	630	27	148	292	542
Ha podido finalizar el trámite telemático	83,81%	84,7%	83,9%	89,7%	86,5%	83,0%	70,0%	77,8%	85,3%	84,2%
Ha tenido problemas con el certificado digital/clave	17,7%	15,8%	18,5%	24,1%	20,3%	15,9%	30,0%	11,1%	18,0%	18,1%
Ha necesitado abrir una incidencia de tipo técnico	7,24%	5,5%	8,2%	3,4%	9,0%	6,6%	10,0%	14,8%	8,0%	6,1%
Ha abandonado la realización del trámite telemático	11,6%	15,3%	9,4%	10,3%	9,8%	12,4%	10,0%	22,2%	9,3%	11,7%
En el primer contacto fue resuelta	23,7%	0,0%	29,6%	100,0%	25,0%	17,4%	0,0%	50,0%	25,0%	19,0%
Tras varios intentos fue resuelta	44,7%	70,0%	37,0%	0,0%	33,3%	52,2%	100%	25,0%	25,0%	57,1%
No ha sido resuelta	31,6%	30,0%	33,3%	0,0%	41,7%	30,4%	0,0%	25,0%	50,0%	23,8%

*Se han eliminado de la tabla todas las variables con una n < 15. Más concretamente se han eliminado:

- Género: Diverso n=10
- Nivel educativo: Sin estudios finalizados n=4

EXPERIENCIA, RESOLUCIÓN Y FACILIDAD DEL TRÁMITE TELEMÁTICO

	TOTAL	OCUPACIÓN					PROVINCIA			PAÍS DE NACIMIENTO	
		Estudiante exclusivamente	Parado/a buscando empleo	Jubilado/a Pensionista	Trabajador/a por cuenta propia	Trabajador/a por cuenta ajena	Valencia	Alicante	Castellón	España	Otro
BASE		20	94	40	268	553	499	204	71	961	39
Ha podido finalizar el trámite telemático	83,81%	88,9%	80,0%	61,1%	80,3%	86,4%	88,4%	75,9%	88,1%	84,1%	78,3%
Ha tenido problemas con el certificado digital/clave	17,7%	11,1%	15,6%	27,8%	18,3%	17,9%	19,3%	15,2%	11,9%	17,9%	8,7%
Ha necesitado abrir una incidencia de tipo técnico	7,24%	0,0%	4,4%	11,1%	7,0%	7,2%	7,3%	10,7%	2,4%	7,4%	4,3%
Ha abandonado la realización del trámite telemático	11,6%	11,1%	13,3%	27,8%	18,3%	9,3%	13,3%	12,5%	2,4%	11,4%	13,0%
En el primer contacto fue resuelta	23,7%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	25,9%	27,3%	25,0%	0,0%	24,3%	0,0%
Tras varios intentos fue resuelta	44,7%	0,0%	0,0%	100,0%	40,0%	44,4%	50,0%	41,7%	0,0%	45,9%	0,0%
No ha sido resuelta	31,6%	0,0%	100,0%	0,0%	40,0%	29,6%	22,7%	33,3%	100,0%	29,7%	100,0%

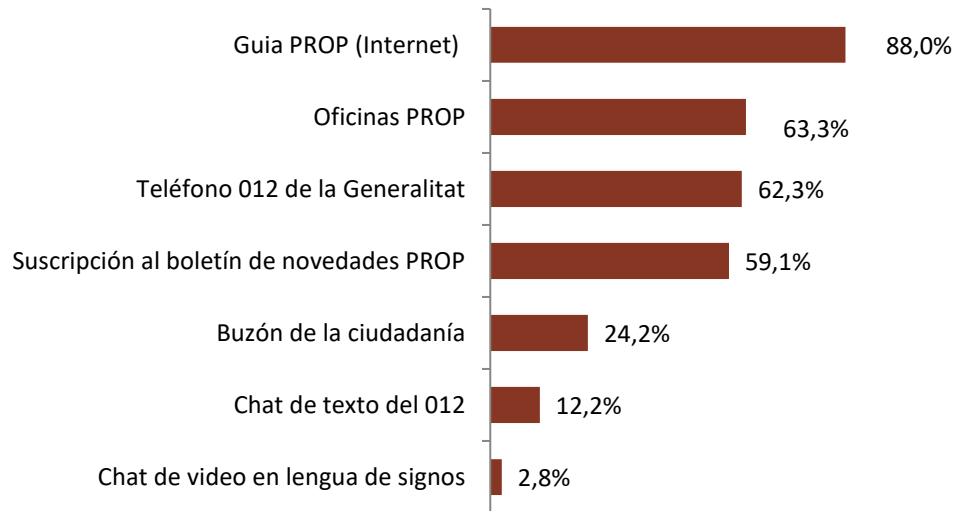
*Se han eliminado de la tabla todas las variables con una n < 15. Más concretamente se han eliminado:

- Ocupación: Labores del hogar exclusivamente n= 7
- Ocupación: Cuidador/a en el entorno familiar n=6
- Provincia: Otros n=4

Diferencias significativas
Superior/Inferior al total

CONOCIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN POR PARTE DE LA CIUDADANÍA

Canales de atención que conoce



El canal de atención más conocido es **Guía PROP (88%)**.

Le siguen las Oficinas PROP (63,3%), el teléfono de atención 012 (62,3%) y el boletín de novedades PROP (59,1%).



OPORTUNIDADES DE MEJORA

Entre los principales puntos de mejora o sugerencia que ha comentado la ciudadanía, se encuentran principalmente:

- ✓ Información más detallada, ordenada y actualizada .
- ✓ Disminuir las dificultades para localizar la información (palabras más sencillas, filtros de búsqueda por fechas, etc.), hacer la navegación más intuitiva, más espacio para escribir palabras en el buscador.
- ✓ En tramitaciones telemáticas poder hacer correcciones, o guardar la información para continuar después y aumentar el tiempo de acceso, así como permitir formatos diferentes.
- ✓ Simplificación de pasos a seguir para búsquedas y tramitación .
- ✓ Tener un número de teléfono de fácil acceso o un correo para dudas concretas de la guía o canales web o algún otro canal de soporte online más directo.
- ✓ La creación de una guía explicando los pasos a seguir para cada proceso.
- ✓ Personal más cualificado al mando.
- ✓ Mejorar el Chat Bot.
- ✓ Mejorar la página web en ámbitos generales.

CONCLUSIONES



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria d'Hisenda, Economia
i Administració Pública

Atendiendo a los **rasgos sociodemográficos**, podemos caracterizar el perfil del usuario del servicio de Guía PROP con las siguientes características:

- **Género:** el **64,7%** de los usuarios son **mujeres** mientras que el 34,3% son hombres y un 1% se identifica como diverso. Esta diferencia por género se acentúa ligeramente respecto a los datos de la oleada anterior, en los que las mujeres representaban el 59,2% frente al 40,1% de los hombres.
- **Edad:** el rango de edad más común sigue siendo el de los usuarios entre **45 y 64 años** con el **63,7%** de los encuestados. Le siguen los usuarios entre 30 y 44 años con el 27,19% de las respuestas.
- **País de nacimiento:** la mayoría de los usuarios son nacidos en **España (96,1%)**.
- **Provincia de residencia:** el **64,2%** de los usuarios residen en la provincia de **Valencia**. El **26,2%** lo hacen en la provincia de **Alicante** mientras que el **9,1%** reside en la provincia de **Castellón**. Según el padrón del INE, la población en la Comunidad Valenciana se distribuye de la siguiente manera: Valencia (51,2%), Alicante (37,2%) y Castellón (11,6%).
- **Nivel educativo:** los **estudios universitarios (55%)** y los **secundarios (29,6%)** tienen mayor representatividad entre los usuarios, en consonancia con los principales tramos de edad representados en el estudio.
- **Ocupación:** del mismo modo, las personas que trabajan por **cuenta ajena** son las que más interactúan con la web (**56%**). Le siguen aquellas personas que trabajan por cuenta propia (27,2%).

Uso de servicios web

La **Guía PROP** ha sido utilizada en el último año por el **78,9%** de los encuestados. Este uso frecuente sugiere que la plataforma es una herramienta habitual para los ciudadanos que buscan información y realizan trámites. Otros canales utilizados por una gran parte de los usuarios son: la Sede electrónica de la Generalitat (55,6%) y Boletín de novedades (47,8%).

Por otro lado, el **25,2%** de los encuestados no distingue entre la **sede electrónica** y la **Guía PROP**, lo que indica una oportunidad para mejorar la comunicación y educación sobre las distintas plataformas que ofrece la Generalitat Valenciana.

Motivación de uso

Los **principales motivos** para utilizar la Guía PROP son: **buscar información** sobre trámites (**63,09%**), realizar tramitaciones telemáticas (56,1%) y acceder a la carpeta ciudadana (53,99%). Comparando la motivación con los datos de la oleada anterior se aprecia un **descenso significativo** en el uso de la Guía PROP para solicitar cita previa en las oficinas PROP y en otras oficinas, así como para **presentar quejas, sugerencias o agradecimientos**, que pasa de un 17,56% de las respuestas a un 11,82%.

Analizando los motivos de uso y las variables sociodemográficos observamos una tendencia por parte de los **usuarios estudiantes** a utilizar la Guía PROP para **inscribirse al boletín de noticias (30%)**, mientras que en los pertenecientes al último tramo de edad (+65 años) destaca el motivo **Buscar información sobre trámites (74,1%)**.

Proceso de búsqueda

El **49,5%** de los usuarios ha podido **localizar toda la información** que buscaban, mientras que el 43,5% la encontró parcialmente. Esto sugiere la necesidad de mejorar la estructura y accesibilidad de la información en la guía. Entre los que han abandonado la búsqueda destacan los más jóvenes (menores de 29 años) con el 24,4% y los más mayores (mayores de 65 años) con el 20%.

Sin embargo, el **73,3%** de los usuarios ha utilizado otros **buscadores alternativos**, entre los que destacan los jóvenes, los estudiantes, y los que tienen estudios universitarios.

Percepción de los atributos

En cuanto a la **percepción de los atributos de la información**, las calificaciones para **la información detallada (7,43)**, **comprensible (6,97)** y **actualizada (7)** no experimentan grandes cambios respecto a la oleada anterior, excepto la información actualizada que desciende 0,17 puntos.

Respecto a la **satisfacción con la información y el contenido** de la **Guía PROP (6,9 puntos)**, del **boletín de novedades PROP (8 puntos)** y del **formulario de suscripción al boletín de novedades PROP (7,96 puntos)**, las valoraciones no presentan cambios significativos respecto a la oleada anterior.

Atendiendo a la **percepción de la facilidad de uso de la Guía PROP**, los encuestados valoran la **facilidad de localizar la información solicitada con 6,42 puntos**, la **facilidad de navegar por la web con 6,7 puntos** y la **accesibilidad a la misma con 6,85 puntos**, todas ellas ligeramente inferiores a las recibidas a finales del año 2022.

En general la valoración de los atributos es superior por parte de las **mujeres** y de las personas cuyo **país de nacimiento es España**.

Frecuencia de uso

La principal frecuencia de uso es **1 vez al mes con el 80% de las respuestas**. Estos mismos usuarios que indican acceder 1 vez al mes lo hacen para **Buscar información sobre trámites (66,8%)** mientras que quienes acceden con menos frecuencia lo hacen para solicitar cita previa en otras oficinas.

Experiencia, resolución y facilidad del trámite telemático

La **satisfacción general** con la Guía PROP es de **6,79 puntos**, con una leve mejora desde la segunda oleada de 2022 (6,77 puntos). Igual que ocurría con los atributos, destacan las valoraciones de las mujeres (6,99 puntos), de los nacidos en España (6,82 puntos) y de los residentes en Castellón (7,08 puntos).

En cuanto a la **recomendación del servicio observamos** una media de **7,13 puntos**, resultando satisfecho el 68% de los usuarios.

La **satisfacción con los trámites telemáticos es alta**, con una calificación de **7,56 puntos**. La recomendación de este canal tiene una media de 7,71 puntos y la facilidad de uso con 7,49 puntos. La satisfacción con el boletín de novedades es notablemente alta, con una calificación de 7,72 puntos.

Además, el **83,7%** de los usuarios **completaron** con éxito sus **trámites telemáticos**. Entre quienes no han podido completar el trámite telemático y han abandonado la web, destacan los usuarios jubilados y mayores de 65 años respecto al resto de grupos de población.

Oportunidades de mejora

Educación y comunicación: clarificar las diferencias entre la Guía PROP y la sede electrónica puede mejorar la experiencia del usuario y su efectividad en el uso de los servicios.

Accesibilidad y facilidad de uso: mejorar la estructura de la información y la funcionalidad de búsqueda interna puede reducir la dependencia de buscadores externos y aumentar la satisfacción del usuario.

Asistencia en trámites telemáticos: proveer más soporte y guías detalladas para el uso del certificado digital y la realización de trámites telemáticos puede disminuir la tasa de abandono y problemas reportados por los usuarios.