

Estudio de Satisfacción Ciudadana



GENERALITAT
VALENCIANA

Conselleria d'Hisenda, Economia
i Administració Pública

Mayo 2024



Contenido

- Introducción
- Objetivos
- Metodología
 - Variables de segmentación
- Resultados por oficinas
 - Perfil de los usuarios
 - Nivel de satisfacción



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 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 las oficinas PROP distribuidas por toda la Comunidad.**



Las oficinas PROP centralizan la información administrativa de la Generalitat y tienen como objetivo principal el ayudar a los ciudadanos a obtener información completa, fiable y al día, garantizando la absoluta confidencialidad sobre las consultas de información de los ciudadanos y las respuestas que han obtenido.

Introducción

Los servicios que prestan las oficinas PROP son:

- ✓ Facilitan a los ciudadanos información general sobre cualquier trámite o procedimiento que pueda o tenga que realizarse ante la Administración de la Generalitat, así como también sobre las ofertas de empleo público.
- ✓ Facilitan de forma gratuita impresos oficiales para iniciar o realizar trámites o procedimientos de forma que estos puedan completarse en una sola visita.
- ✓ Información sobre el estado de tramitación de expedientes relacionados con subvenciones de planes de vivienda, tarjetas de transporte, cálculo del impuesto de transmisiones de vehículos.
- ✓ Informan sobre la organización, competencias, dirección, teléfono, fax y dirección electrónica de las unidades administrativas de la Generalitat, así como también sobre los horarios de atención y el registro de documentos.
- ✓ Organizan, a través de un sistema informatizado, la asignación de turnos de atención de forma que se minimiza el tiempo de espera y se garantiza el direccionamiento correcto de los ciudadanos a cualquiera de las unidades administrativas autonómicas y, en su caso, municipales, que se encuentran ubicadas en la oficina.
- ✓ Facilitan a los ciudadanos y ciudadanas, a través del registro municipal instalado en la propia oficina, la presentación y el registro de los documentos dirigidos a la Generalitat, a la Administración del Estado o al ayuntamiento en el que ella se encuentra.
- ✓ Consulta del Diari Oficial de la Generalitat Valenciana (DOGV).

Objetivos del estudio

Como se menciona anteriormente, **el objetivo principal de este proyecto es la medición de la calidad y satisfacción del servicio de Atención al ciudadano en las oficinas PROP**, mediante encuestas y su posterior análisis, esto se logra mediante los siguientes objetivos específicos:

- Conocer de forma detallada el perfil de los usuarios de las oficinas.
 - Mediante las variables de segmentación sociodemográfica será posible identificar el perfil de los ciudadanos que asisten a las oficinas
- Identificar las áreas de consulta, los motivos y la frecuencia de asistencia a las oficinas PROP.
 - Analizar las variables de área, motivos y frecuencia de uso con la finalidad de observar el comportamiento de los usuarios del servicio prestado por la Conselleria.
- Medir los niveles de satisfacción que tienen los usuarios con el servicio de manera general, y diversos atributos relacionados al servicio de atención presencial.
 - Se obtendrán las notas que obtiene el servicio de manera global, así como de los atributos específicos medibles del servicio, con la finalidad de conocer los puntos fuertes y los que ofrecen oportunidades de mejora identificados en las oficinas PROP.

METODOLOGÍA



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria d'Hisenda, Economia
i Administració Pública

Metodología

Instrumento : Para lograr los objetivos marcados en este proyecto, se realiza un trabajo de aplicación de encuestas mediante un **questionario** elaborado y aportado por la Generalitat.

Técnica La aplicación de encuestas se ha realizado mediante la técnica **TAPI** (Tablet Assisted Personal Interview), reforzado con un software de aplicación de encuestas para la recolección de los datos.

Distribución Muestral:

Universo

Personas usuarias del servicio de atención presencial PROP, (mayores de edad)

Cálculo

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

Error muestral: $\pm 2,81$
 Población: Indeterminada
 Intervalo de Confianza: 99%*
 *(2,09 sigmas)

Tamaño Muestral

2010 encuestas

Tipo de muestreo : Por cuotas.

Fechas de trabajo de campo : Del 18 de Febrero al 19 de Marzo

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

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

VARIABLES DE SEGMENTACIÓN

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

SEGMENTACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA



Género

Masculino
Femenino
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

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

País de nacimiento



España
Otro

Área de consulta

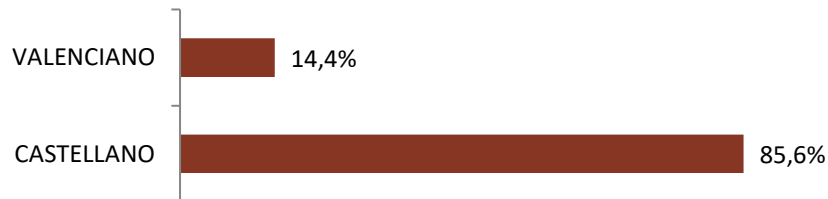


Agricultura, Ganadería, Pesca
Comercio y Consumo (Atención al consumidor, Inspecciones, Ayudas)
Cultura
Deportes
Ocupación pública (oposiciones, bolsas de trabajo...)
Trabajo: (desempleo, convenios colectivos, huelgas, sindicatos)
Enseñanza
Hacienda
Industria
Energía
Infraestructuras y Obras Públicas
Innovación y Desarrollo Tecnológico
Justicia (Uniones de hecho, ayuda víctimas de delitos, juicios)
Juventud
Medio Ambiente y desarrollo sostenible
Mujer e Igualdad
Asociaciones (asociaciones, fundaciones, colegios profesionales)
Sanidad
Ocio y Restauración (espectáculos, establecimientos públicos)
Servicios Sociales (Dependencia, Diversidad funcional, Renta Valenciana de
Inclusión, etc.)
Transportes
Turismo
Urbanismo
Vivienda
Vulneración de derechos y Seguridad
Protección de datos
Migración

TRABAJO DE CAMPO

Como instrumento, se utilizó un cuestionario especialmente elaborado para medir diversas características específicas del servicio de las Oficinas PROP, este servicio es una red de atención presencial, distribuida estratégicamente en toda la comunidad y su principal objetivo es acercar los servicios de la Generalitat a la ciudadanía. Las oficinas PROP son de dos tipos, mixtas en las cuales se prestan servicios de entidades locales y forman una colaboración con las mismas, y por otro lado están las propias, que solo prestan los servicios de la Generalitat.

El trabajo de campo se ha realizado de manera presencial. Como en la comunidad se encuentran dos idiomas oficiales, al inicio del cuestionario se ha preguntado en cuál de los dos idiomas deseaba realizarla. 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:

TRABAJO DE CAMPO

NÚM.	PROVÍNCIA	TIPOS	OFICINA	MUESTRA	OBTENIDOS
1	V	Propia	PROP LA CIGÜEÑA	CERRADA	CERRADA
2	V	Propia	PROP VALENCIA CIUDAD ADMINISTRATIVA	212	211
3	V	Propia	PROP I	321	322
4	V	Mixta	PROP LLIRIA	43	33
5	V	Mixta	PROP SAGUNTO	63	58
6	V	Mixta	PROP ONTINYENT	47	41
7	V	Mixta	PROP XÀTIVA	81	87
8	V	Mixta	PROP ALZIRA	54	60
9	V	Mixta	PROP PUERTO DE SAGUNTO	71	67
10	V	Mixta	PROP REQUENA	37	32
11	V	Mixta	PROP GANDIA-LA SAFOR	32	33
12	C	Propia	PROP CASTELLÓN CASA DELS CARAGOLS	69	66
13	C	Propia	PROP CASTELLÓN HERMANOS BOU	165	176
14	C	Mixta	PROP MORELLA	0	0
15	C	Mixta	PROP SEGORBE	15	9
16	C	Mixta	PROP VILA-REAL	33	36
17	C	Mixta	PROP VINARÒS	75	78
18	A	Propia	PROP ALICANTE TORRE DE LA GENERALITAT	CERRADA	CERRADA
19	A	Propia	PROP ALICANTE CHURRUCA	135	137
20	A	Propia	PROP ELCHE	118	127
21	A	Mixta	PROP ALCOY	85	79
22	A	Mixta	PROP ELDA	69	69
23	A	Mixta	PROP BENIDORM FOIETES	62	58
24	A	Mixta	PROP ORIHUELA	79	79
25	A	Mixta	PROP DENIA	41	45
26	A	Mixta	PROP TORREVIEJA	103	107
TOTAL				2010	2010

RESULTADOS

SATISFACCIÓN GLOBAL

PERFIL Y NIVEL DE SATISFACCIÓN

Perfil sociodemográfico
Áreas más consultadas
Nivel de satisfacción

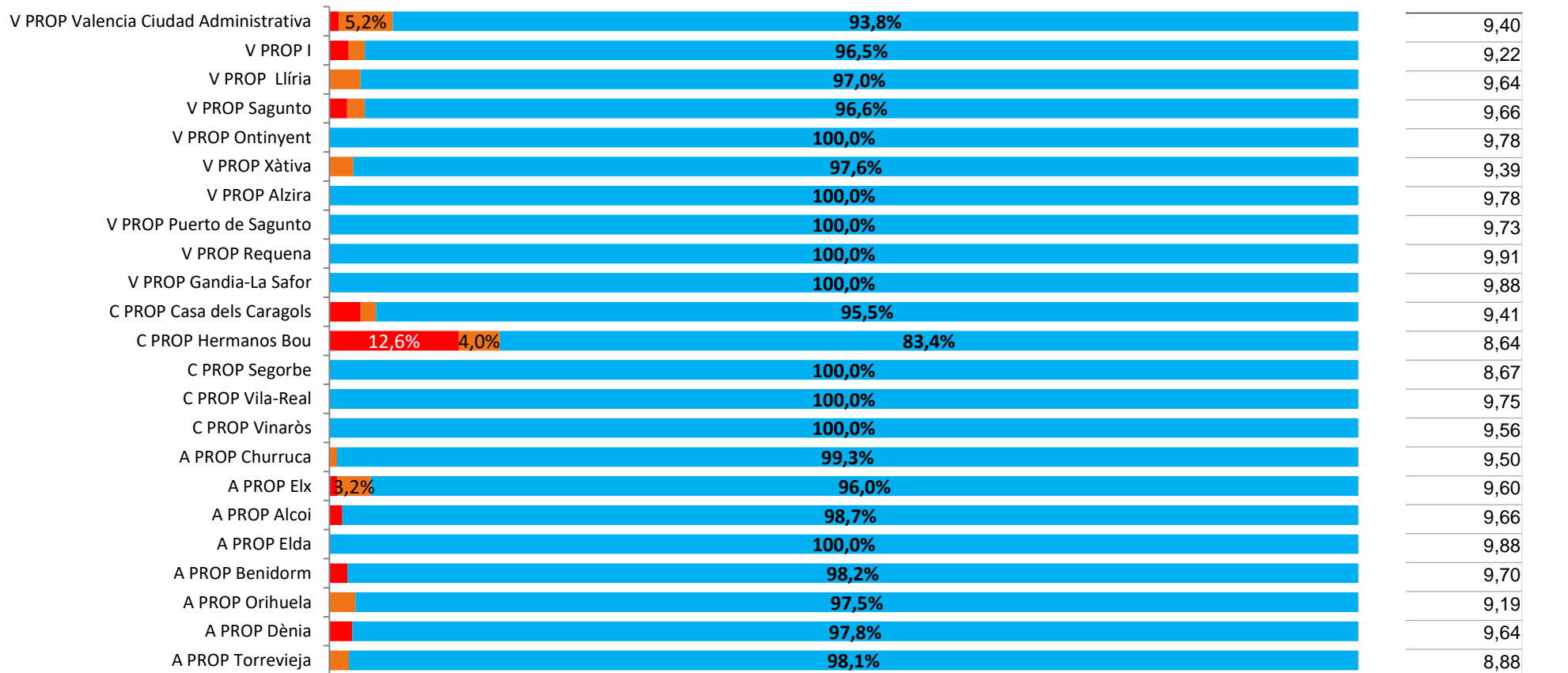


**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria d'Hisenda, Economia
i Administració Pública

SATISFACCIÓN GLOBAL

■ Rechazo ■ Indiferencia ■ Aceptación



Valencia

PROP VALENCIA CIUDAD ADMINISTRATIVA	15
PROP I	17
PROP LLIRIA	19
PROP SAGUNTO	21
PROP ONTINYENT	23
PROP XÀTIVA	25
PROP ALZIRA	27
PROP PUERTO DE SAGUNTO	29
PROP REQUENA	31
PROP GANDIA-LA SAFOR	33

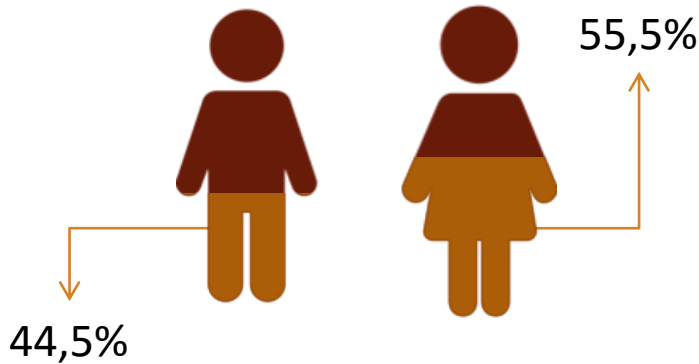
Castellón

PROP CASTELLÓN CASA DELS CARAGOLS	35
PROP CASTELLÓN HERMANOS BOU	37
PROP SEGORBE	39
PROP VILA-REAL	41
PROP VINARÒS	43

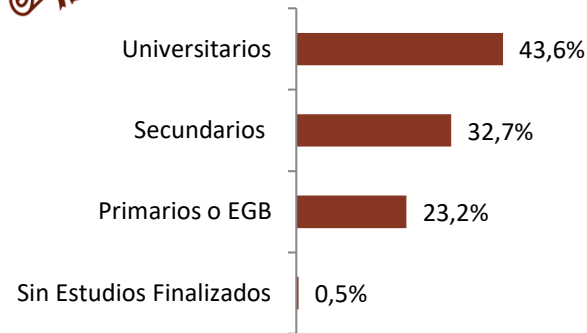
Alicante

PROP ALICANTE CHURRUCA	45
PROP ELCHE	47
PROP ALCOI	49
PROP ELDA	51
PROP BENIDORM FOIETES	53
PROP ORIHUELA	55
PROP DENIA	57
PROP TORREVIEJA	59

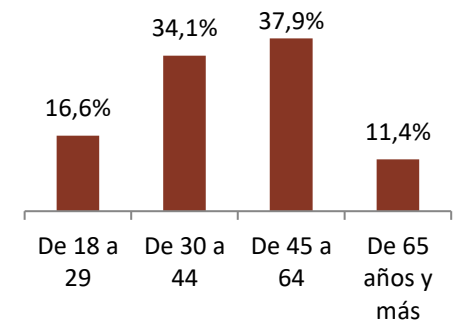
Género



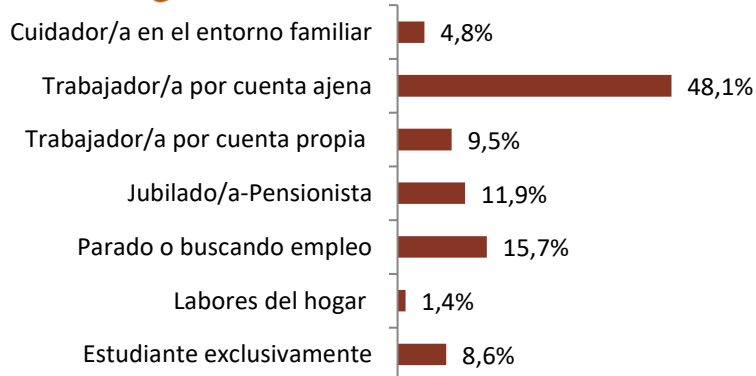
Nivel educativo



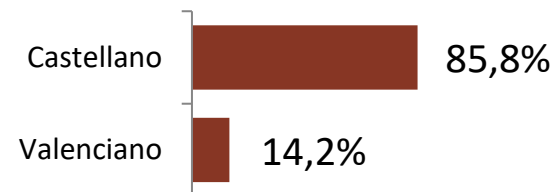
Edad



Ocupación



Idioma



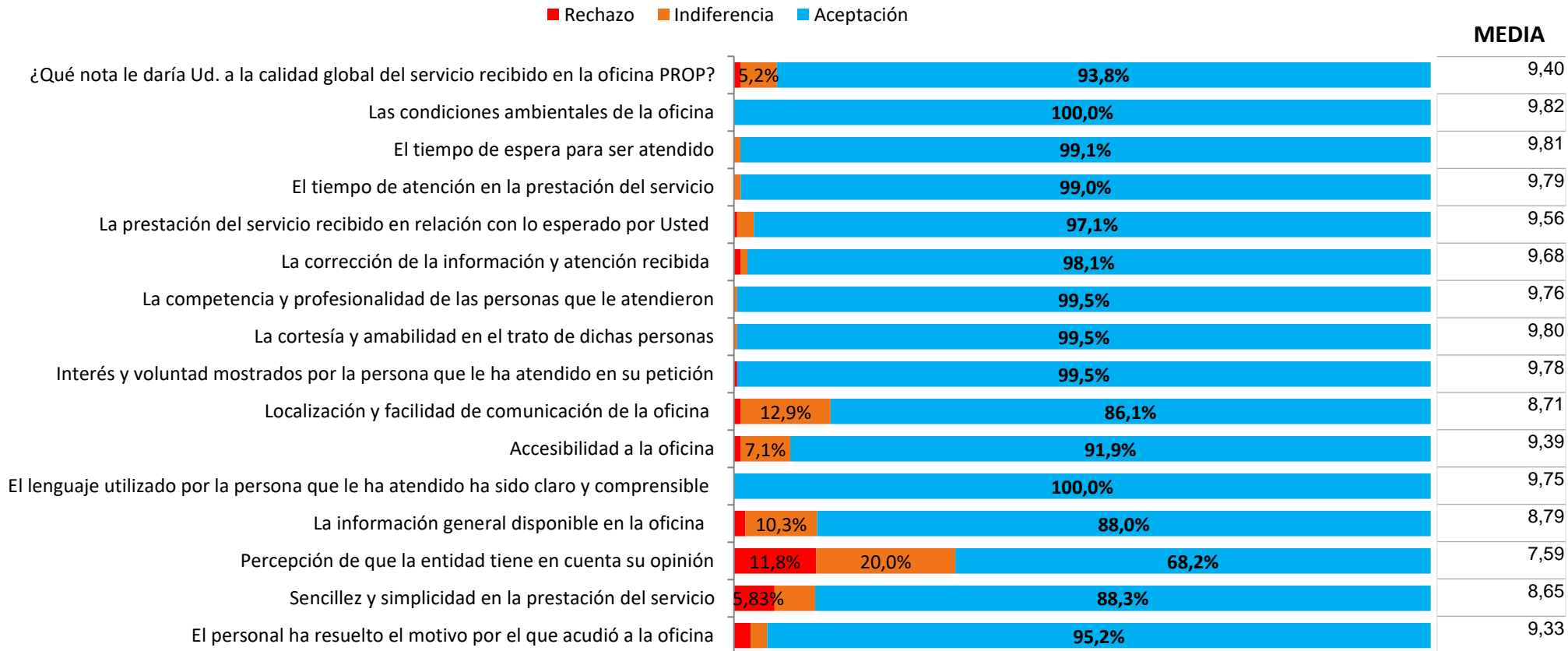
País de nacimiento



Área de consulta

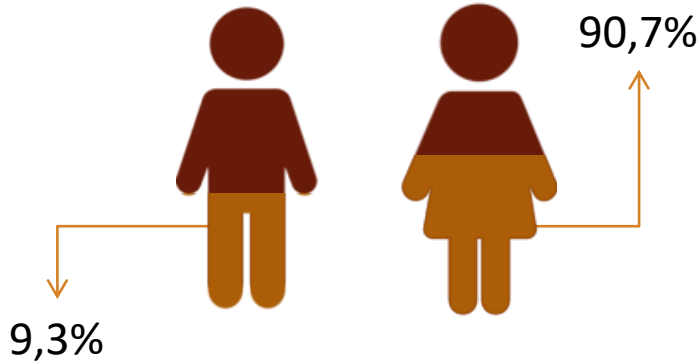
- ✓ Servicios Sociales
- ✓ Justicia
- ✓ Protección de datos

Valencia, PROP Valencia Ciudad Administrativa

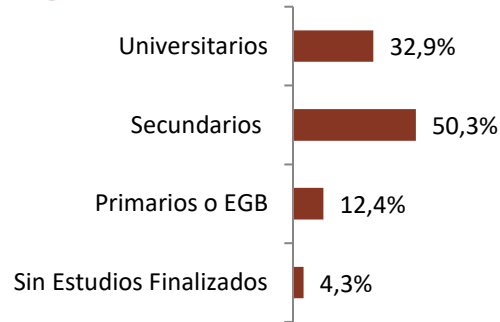


Valencia, PROP I

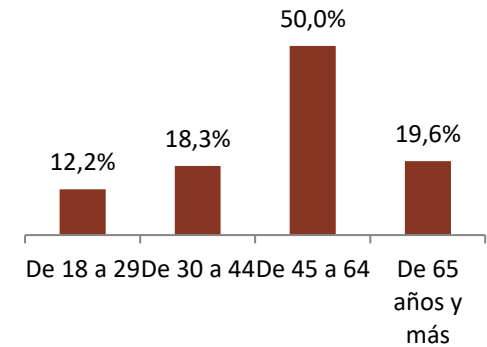
Género



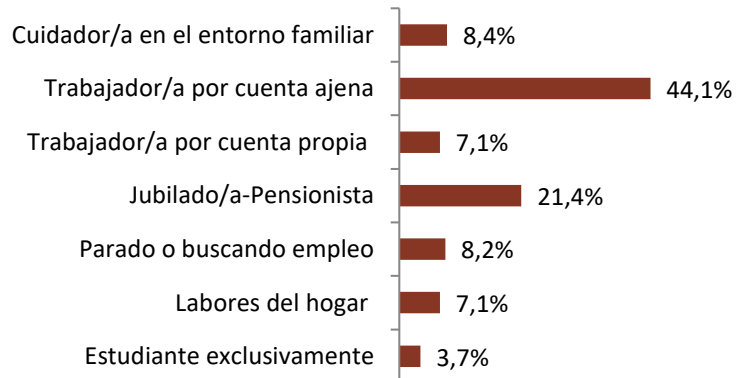
Nivel educativo



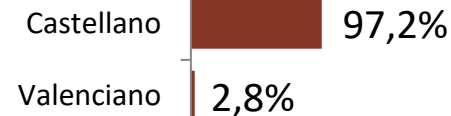
Edad



Ocupación



Idioma



Área de consulta

- ✓ Servicios Sociales
- ✓ Comercio y Consumo
- ✓ Vivienda

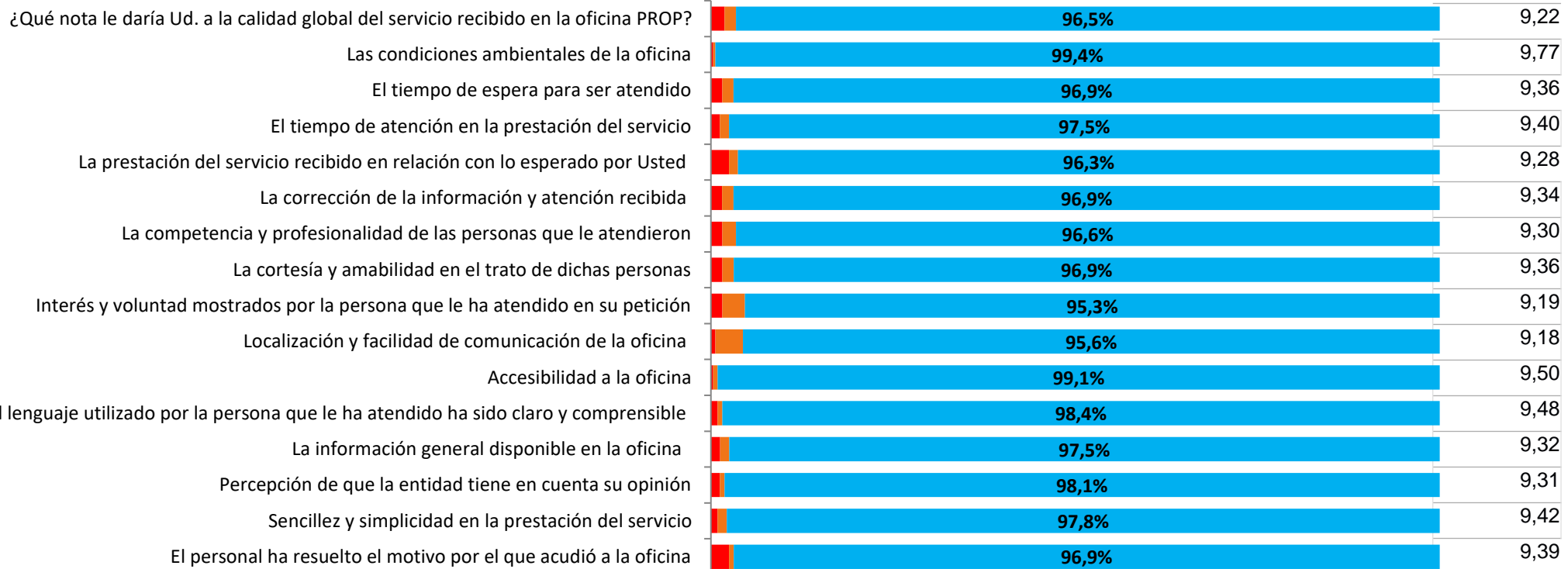
País de nacimiento



Valencia, PROP I

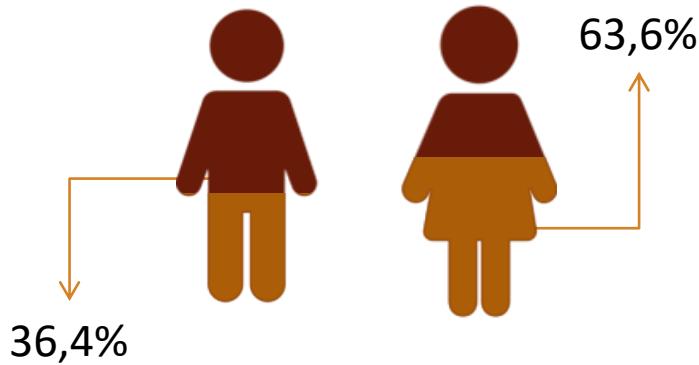
■ Rechazo
 ■ Indiferencia
 ■ Aceptación

MEDIA

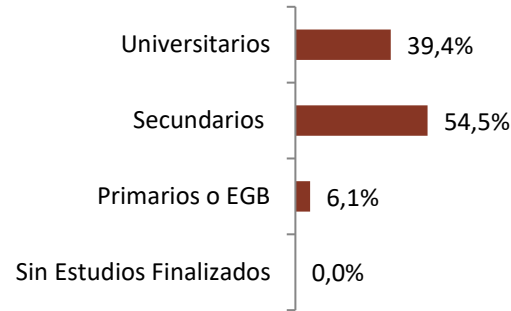


Valencia, PROP Llíria

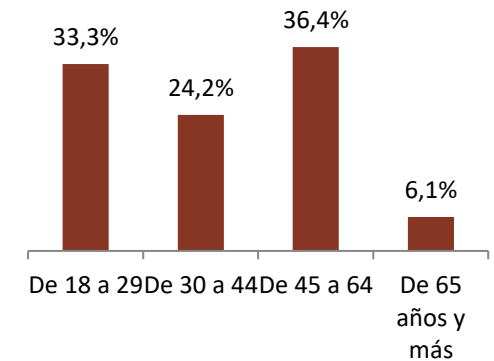
Género



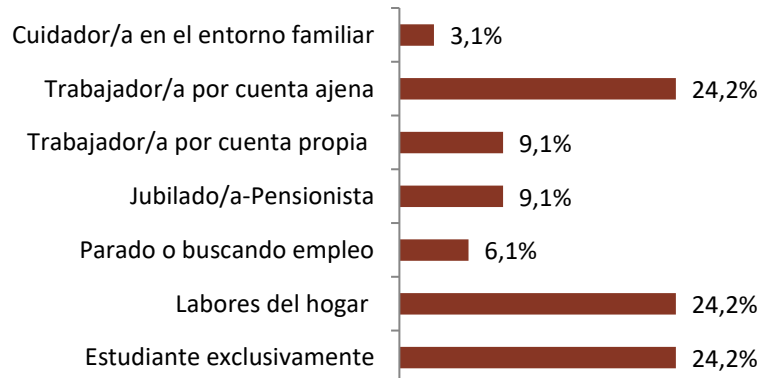
Nivel educativo



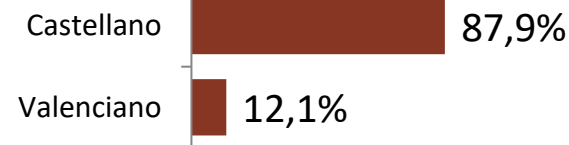
Edad



Ocupación



Idioma



Área de consulta

- ✓ Servicios Sociales
- ✓ Juventud
- ✓ Infraestructuras

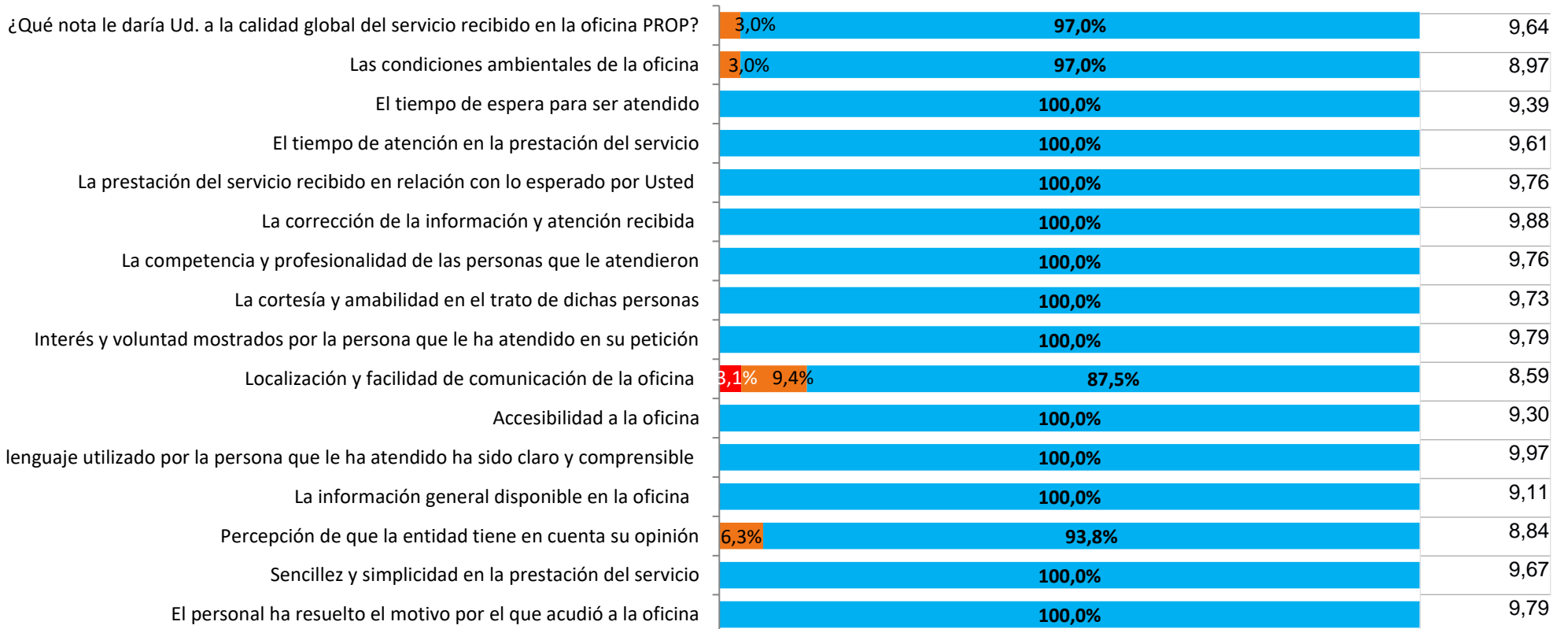
País de nacimiento



Valencia, PROP Llíria

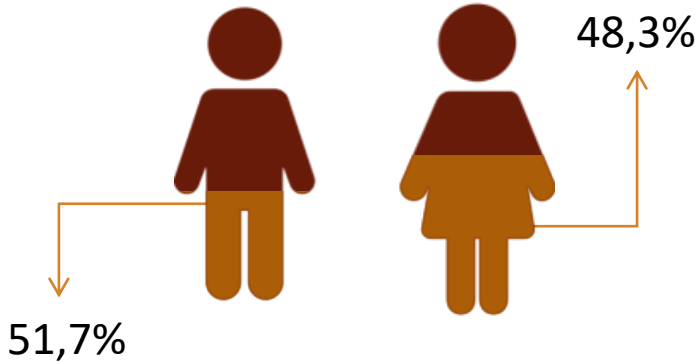
■ Rechazo
 ■ Indiferencia
 ■ Aceptación

MEDIA

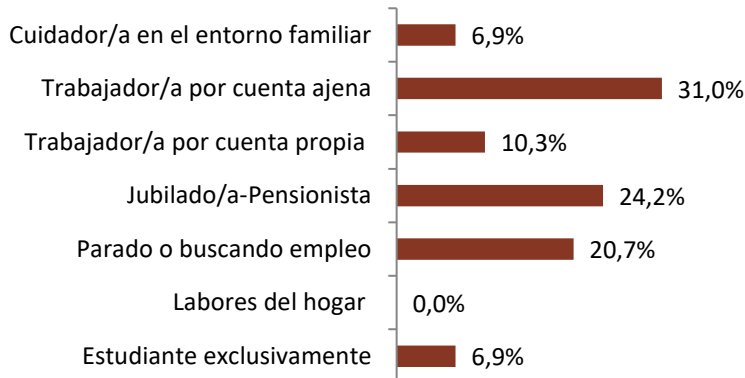


Valencia, PROP Sagunto

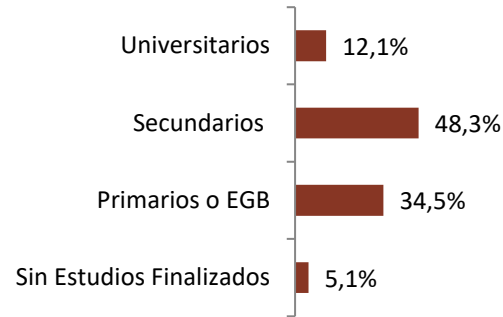
Género



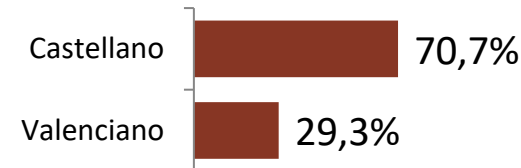
Ocupación



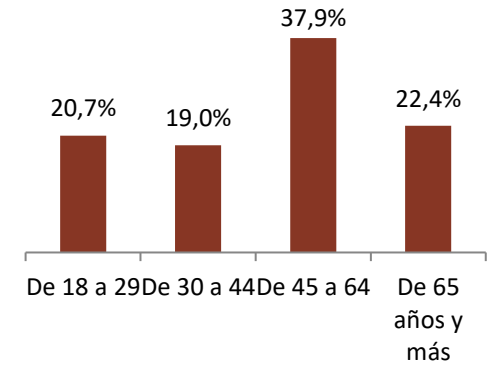
Nivel educativo



Idioma



Edad



Área de consulta

- ✓ Servicios Sociales
- ✓ Transporte
- ✓ Protección de datos

País de nacimiento

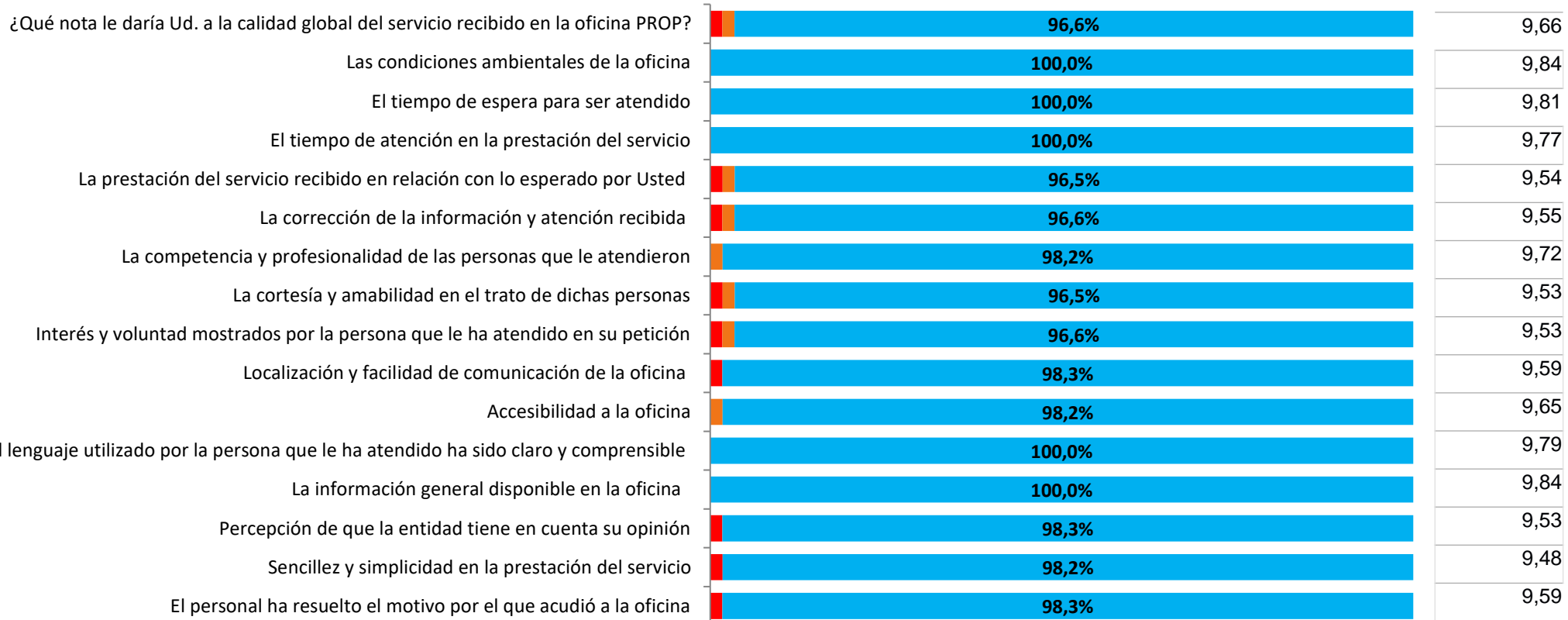


Valencia, PROP Sagunto

Valencia, PROP Sagunto

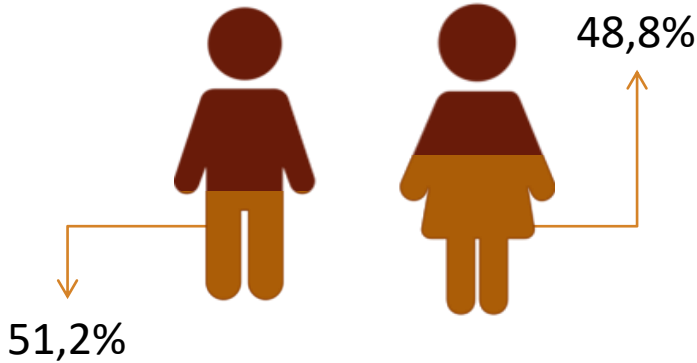
■ Rechazo
 ■ Indiferencia
 ■ Aceptación

MEDIA

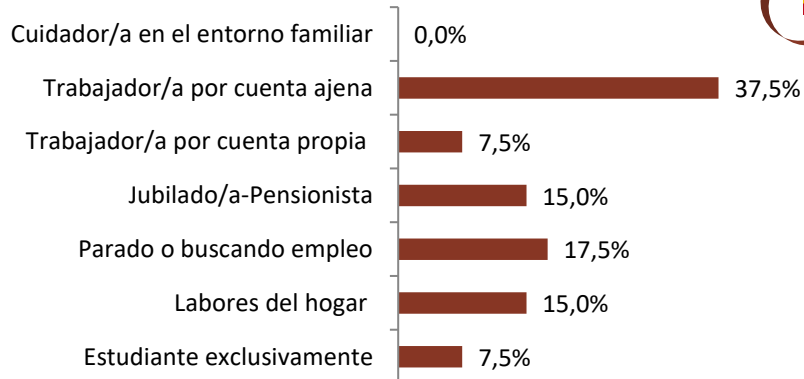


Valencia, PROP Ontinyent

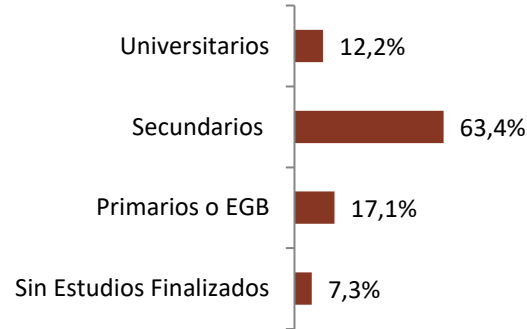
Género



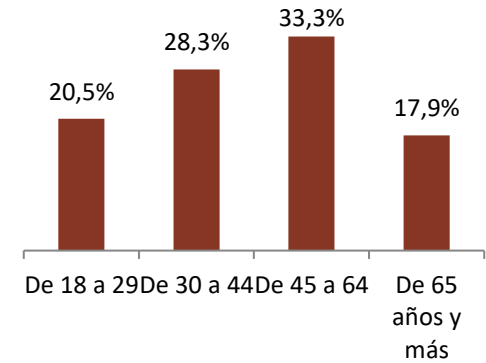
Ocupación



Nivel educativo



Edad



Idioma



País de nacimiento



Área de consulta

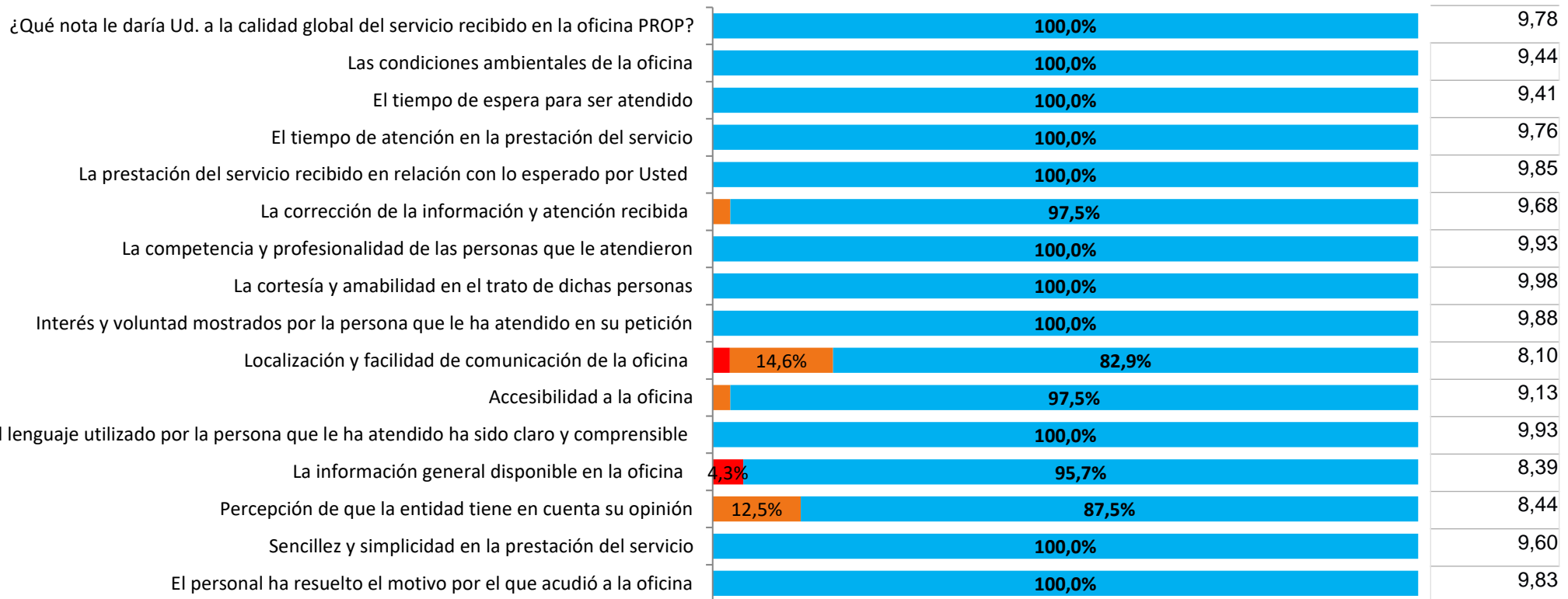
- ✓ Servicios Sociales
- ✓ Vivienda
- ✓ Protección de datos

Valencia, PROP Ontinyent

Valencia, PROP Ontinyent

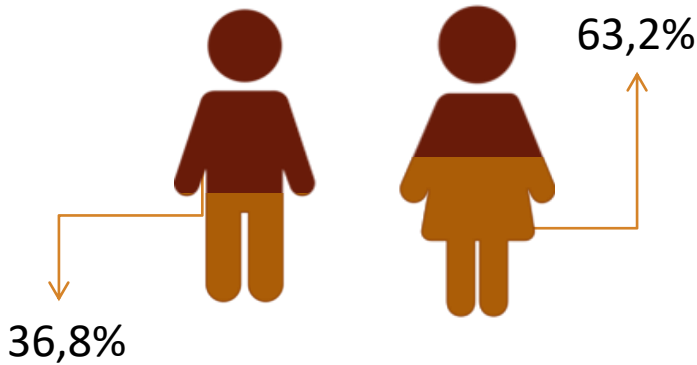
■ Rechazo ■ Indiferencia ■ Aceptación

MEDIA

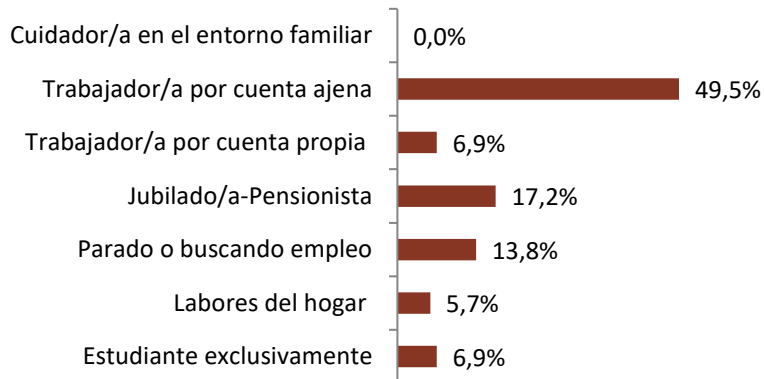


Valencia, PROP Xàtiva

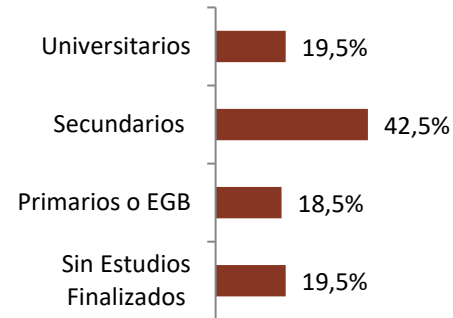
Género



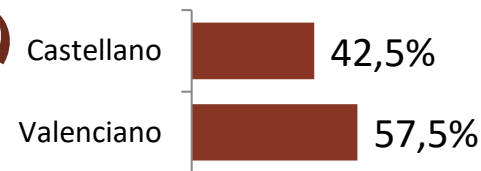
Ocupación



Nivel educativo



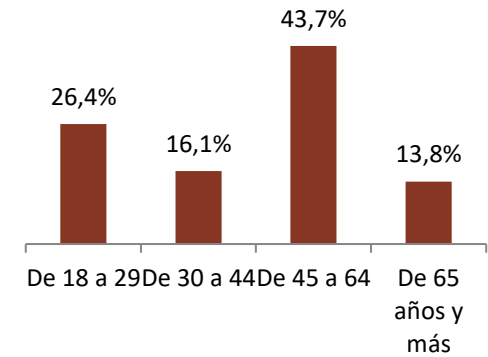
Idioma



País de nacimiento



Edad



Área de consulta

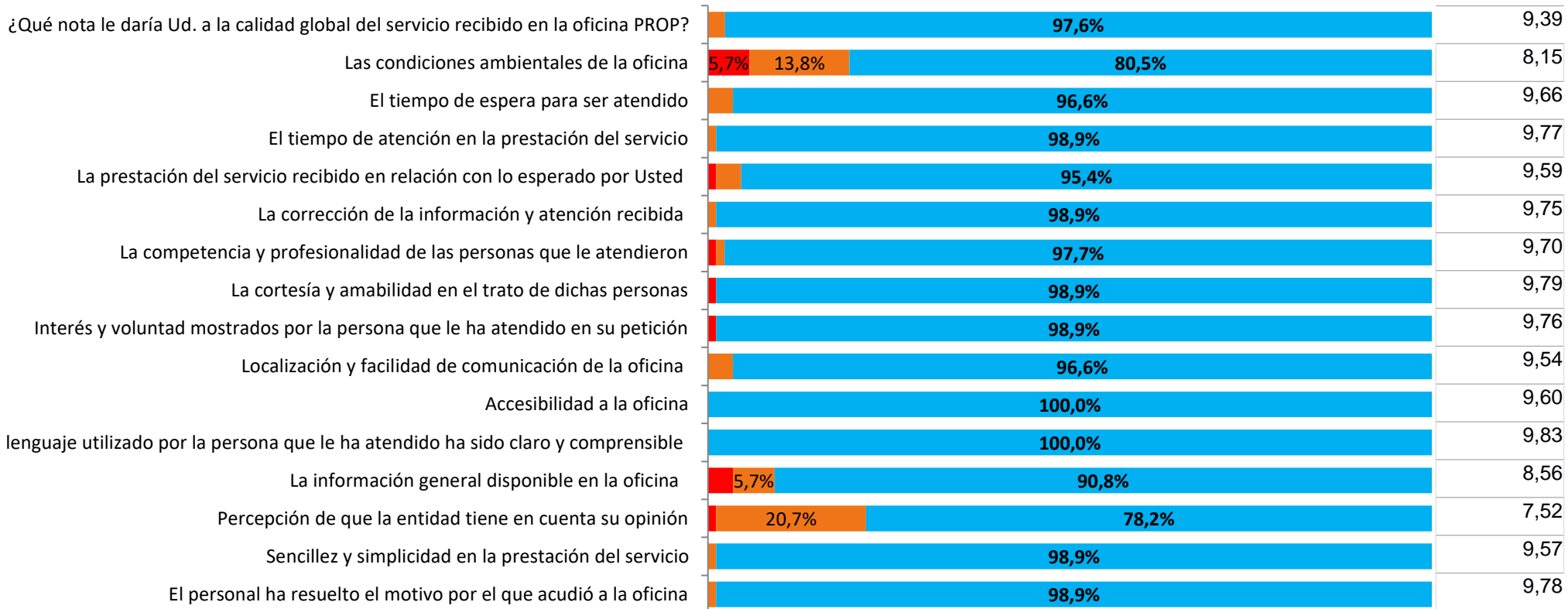
- ✓ Servicios Sociales
- ✓ Hacienda
- ✓ Innovación y Desarrollo

Valencia, PROP Xàtiva

Valencia, PROP Xàtiva

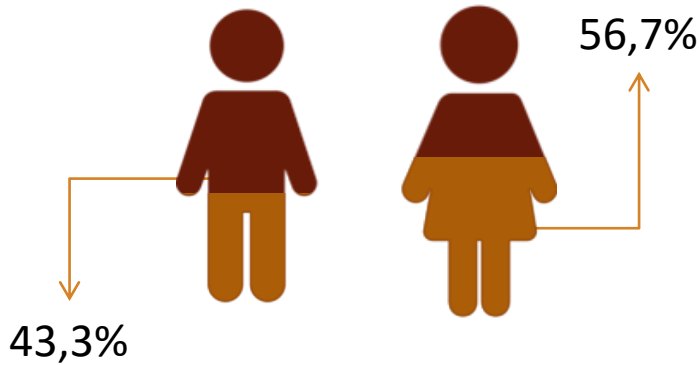
■ Rechazo
 ■ Indiferencia
 ■ Aceptación

MEDIA

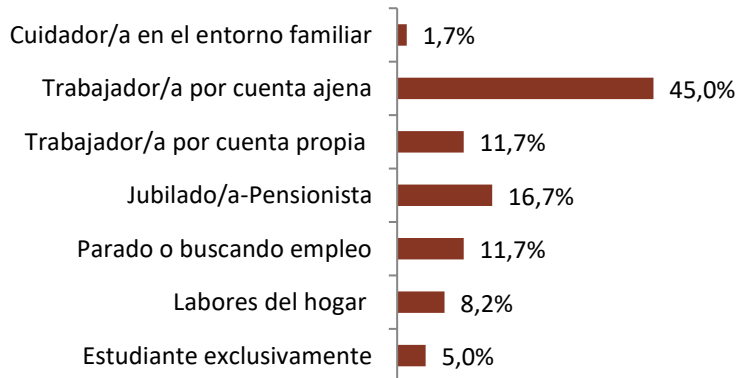


Valencia, PROP Alzira

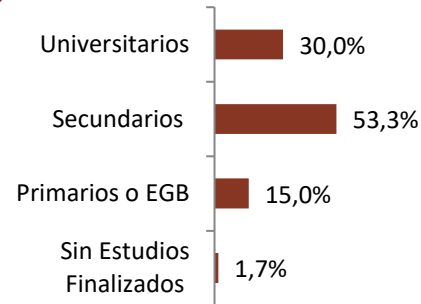
Género



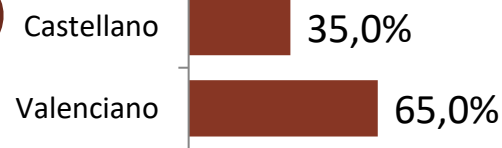
Ocupación



Nivel educativo



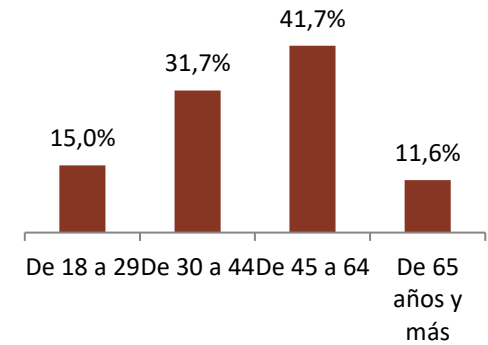
Idioma



País de nacimiento



Edad



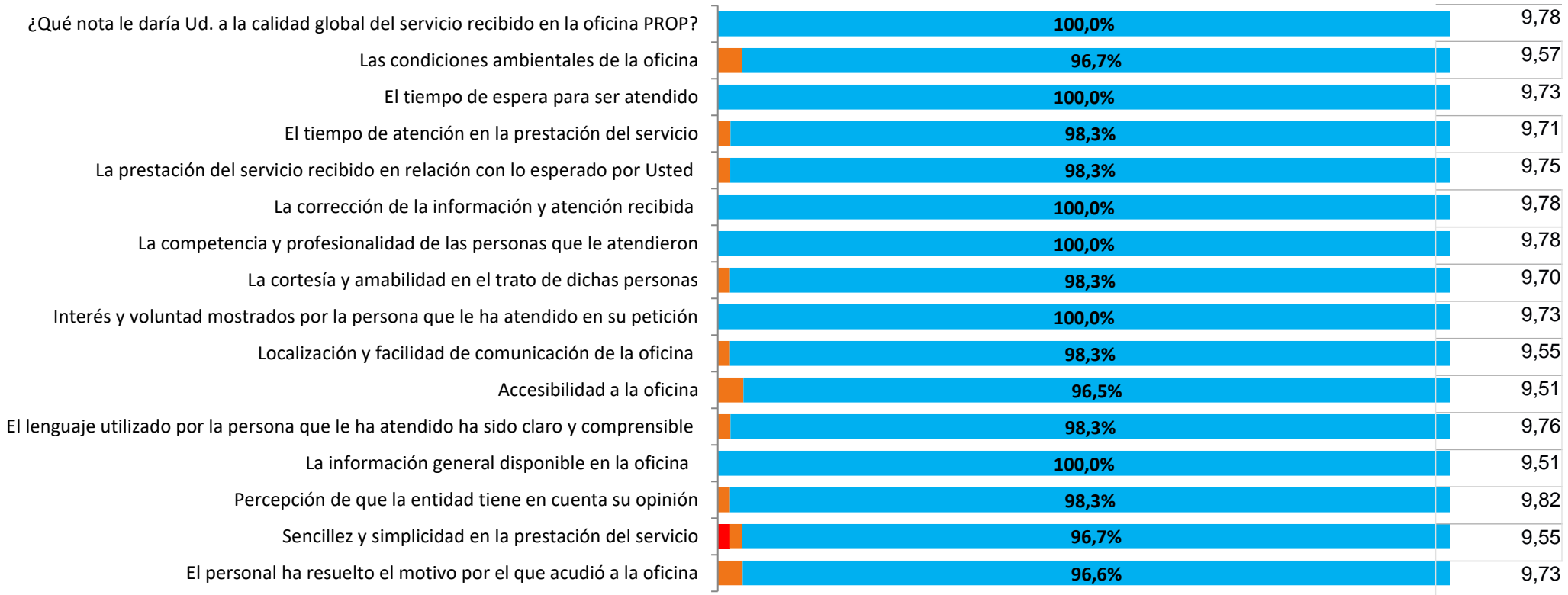
Área de consulta

✓ Agricultura

Valencia, PROP Alzira

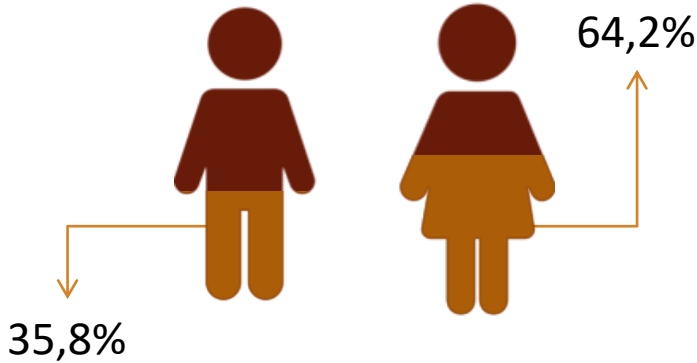
■ Rechazo
 ■ Indiferencia
 ■ Aceptación

MEDIA

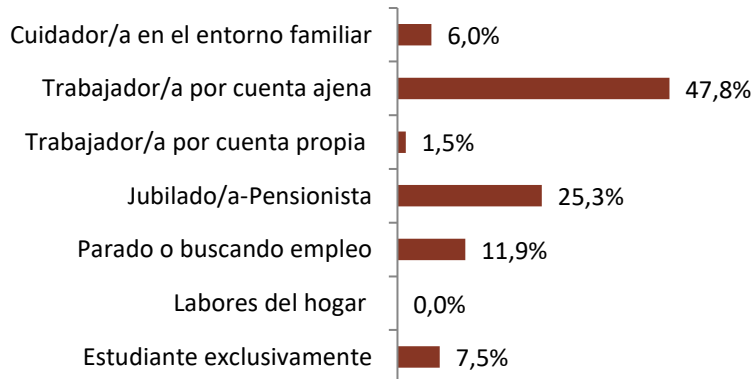


Valencia, PROP Puerto de Sagunto

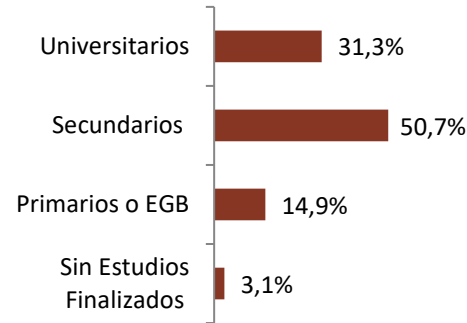
Género



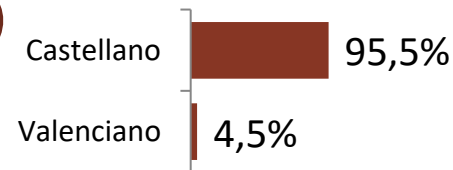
Ocupación



Nivel educativo



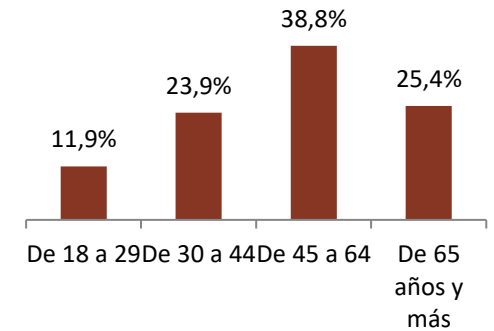
Idioma



País de nacimiento



Edad



Área de consulta

- ✓ Servicios Sociales
- ✓ Turismo
- ✓ Sanidad

Valencia, PROP Puerto de Sagunto

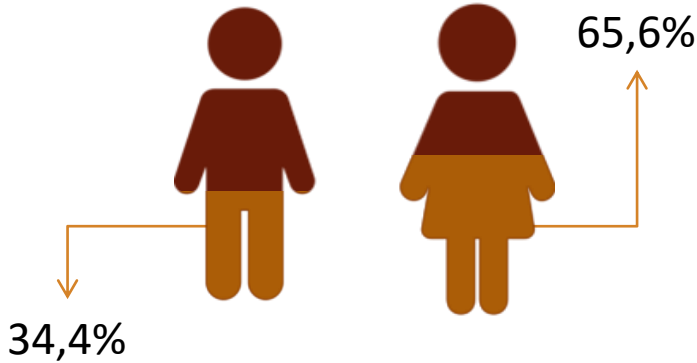
■ Rechazo
 ■ Indiferencia
 ■ Aceptación

MEDIA

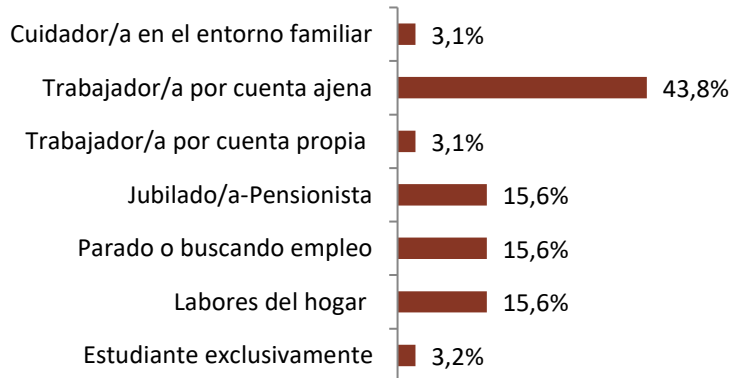


Valencia, PROP Requena

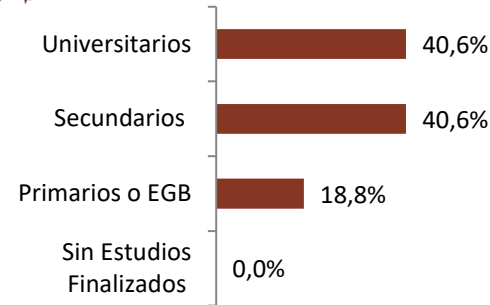
Género



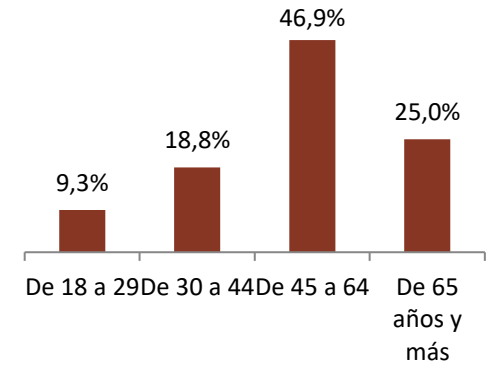
Ocupación



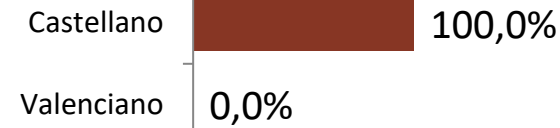
Nivel educativo



Edad



Idioma



Área de consulta

- ✓ Servicios Sociales
- ✓ Infraestructuras
- ✓ Enseñanza

País de nacimiento

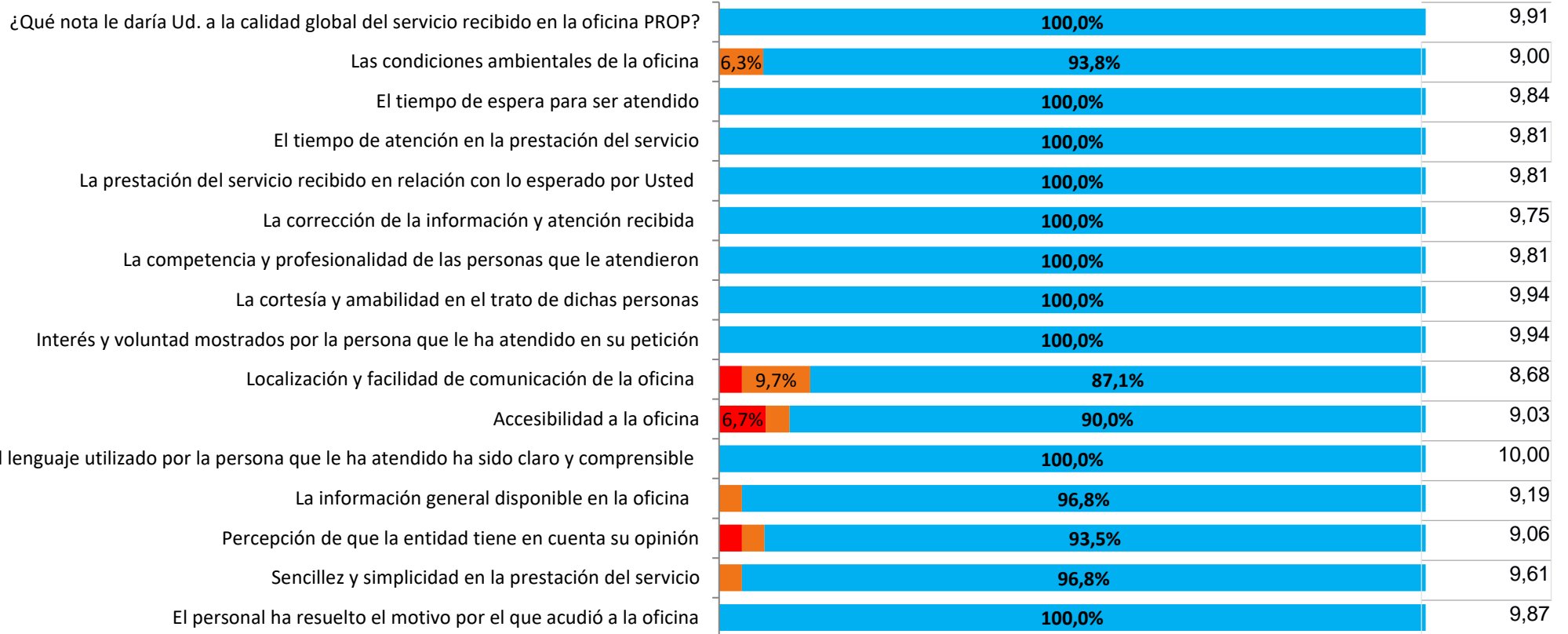


Valencia, PROP Requena

Valencia, PROP Requena

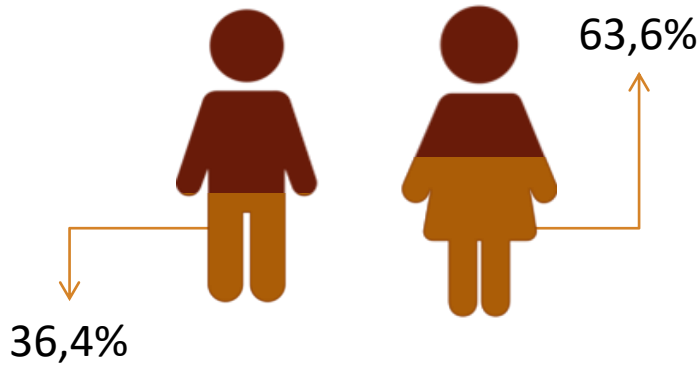
■ Rechazo
 ■ Indiferencia
 ■ Aceptación

MEDIA

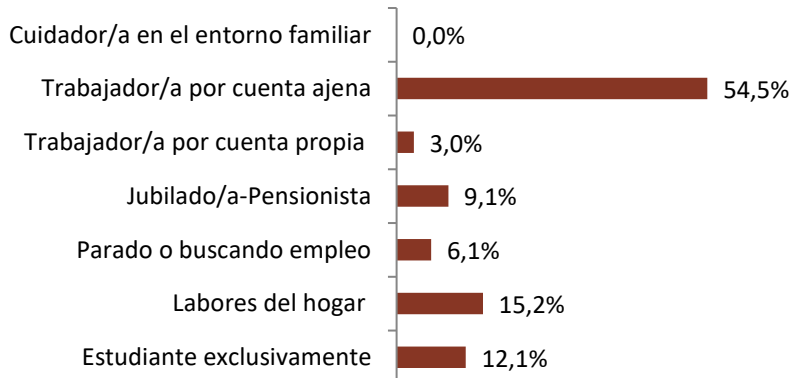


Valencia, PROP Gandía-La Safor

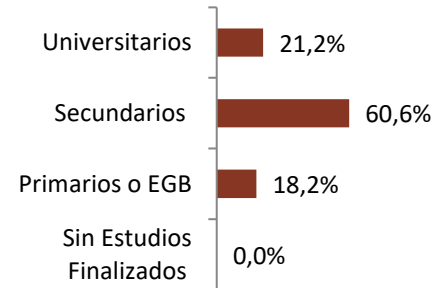
Género



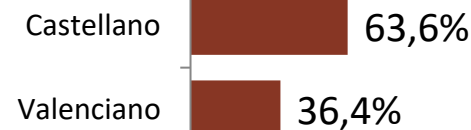
Ocupación



Nivel educativo



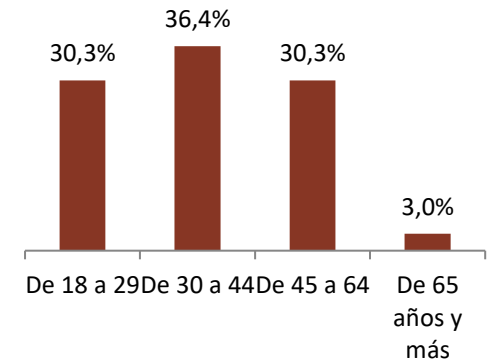
Idioma



País de nacimiento



Edad



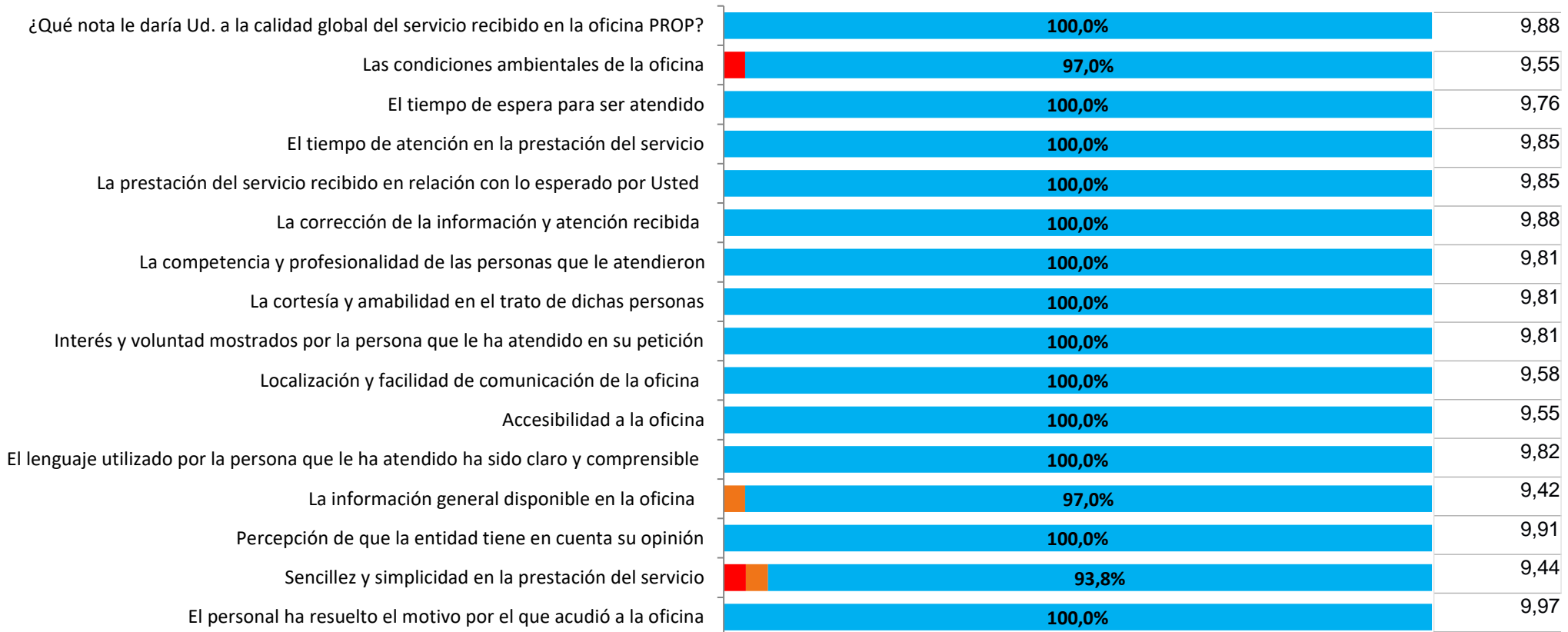
Área de consulta

- ✓ Servicios Sociales
- ✓ Vivienda
- ✓ Hacienda

Valencia, PROP Gandía-La Safor

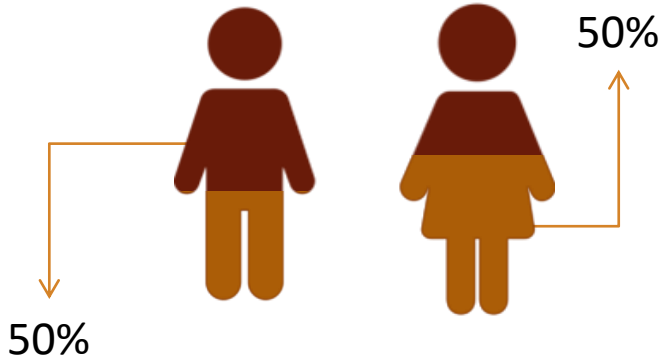
■ Rechazo
 ■ Indiferencia
 ■ Aceptación

MEDIA

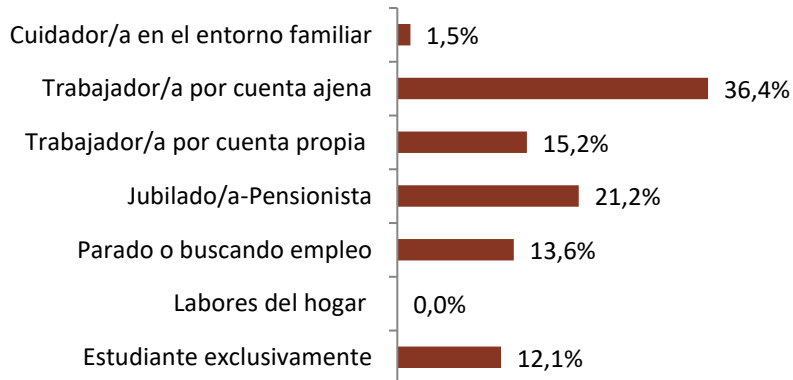


Castellón, PROP Casa de los Caracoles

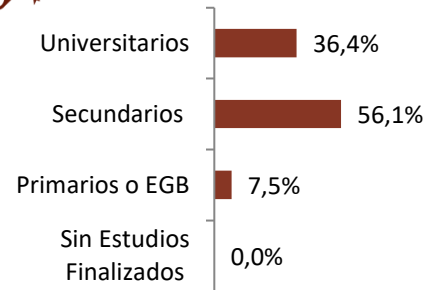
Género



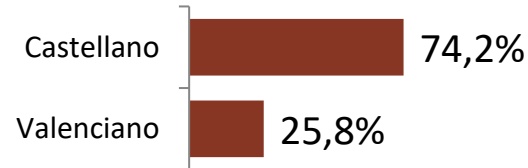
Ocupación



Nivel educativo



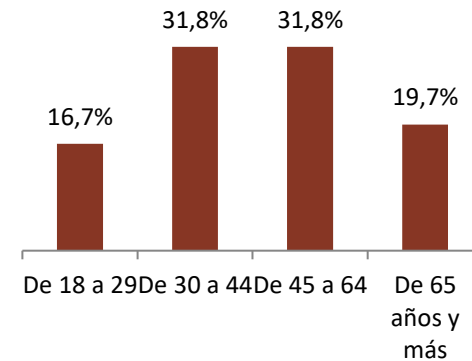
Idioma



País de nacimiento



Edad



Área de consulta

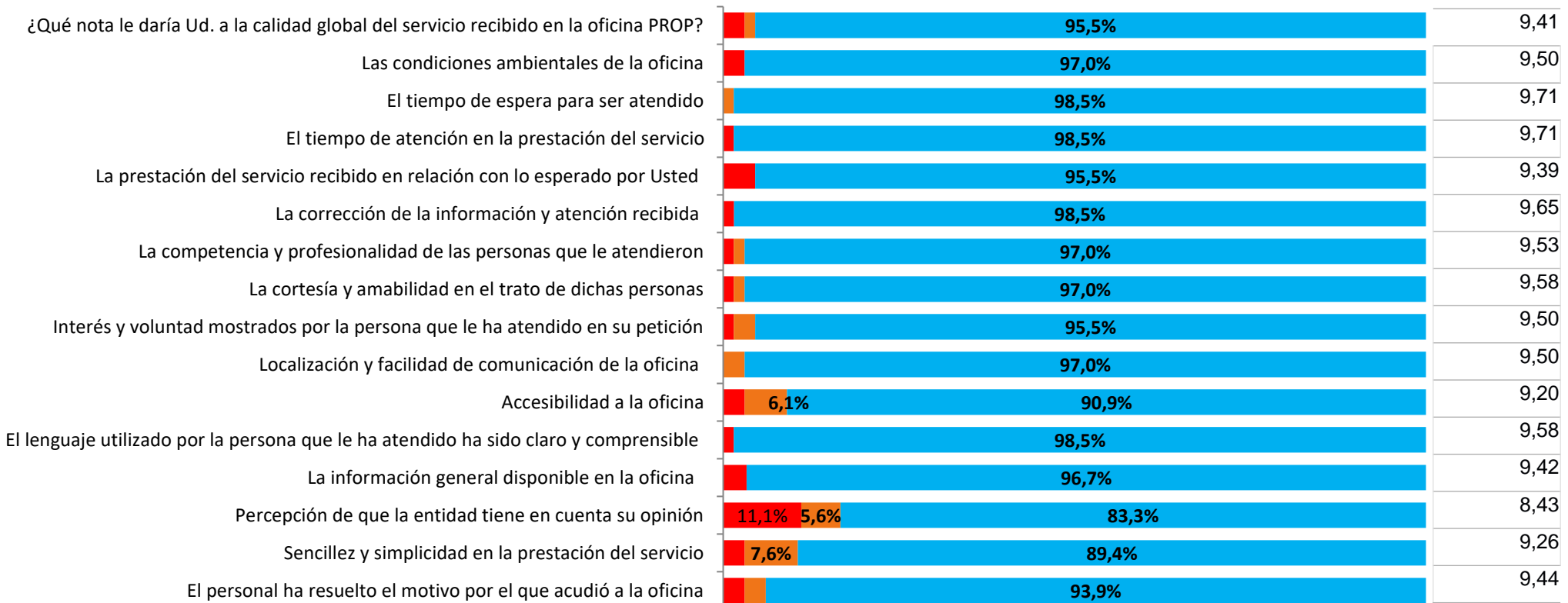
- ✓ Justicia
- ✓ Servicios Sociales
- ✓ Turismo

Castellón, PROP Casa dels Caragols

Castellón, PROP Casa dels Caragols

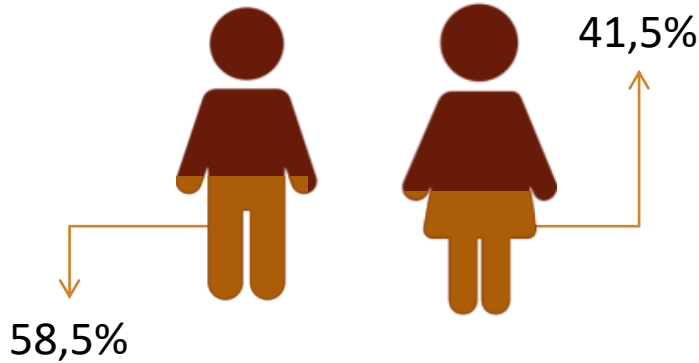
■ Rechazo
 ■ Indiferencia
 ■ Aceptación

MEDIA

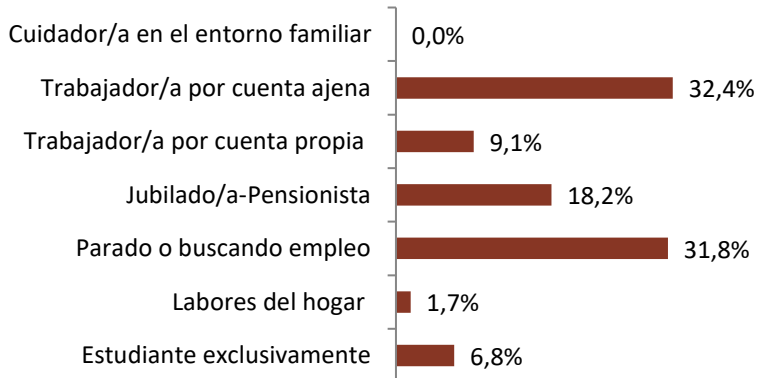


Castellón, PROP Hermanos Bou

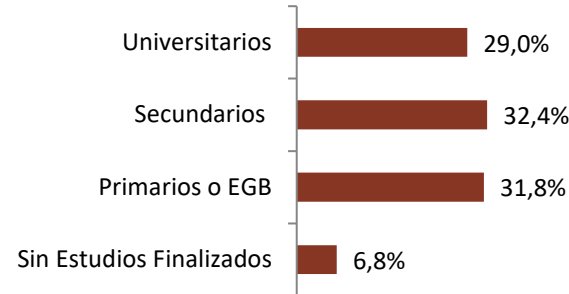
Género



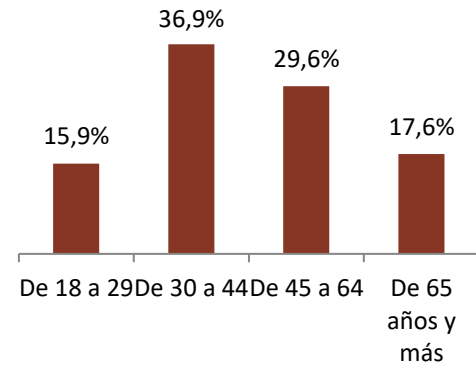
Ocupación



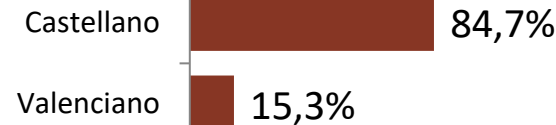
Nivel educativo



Edad



Idioma



País de nacimiento



Área de consulta

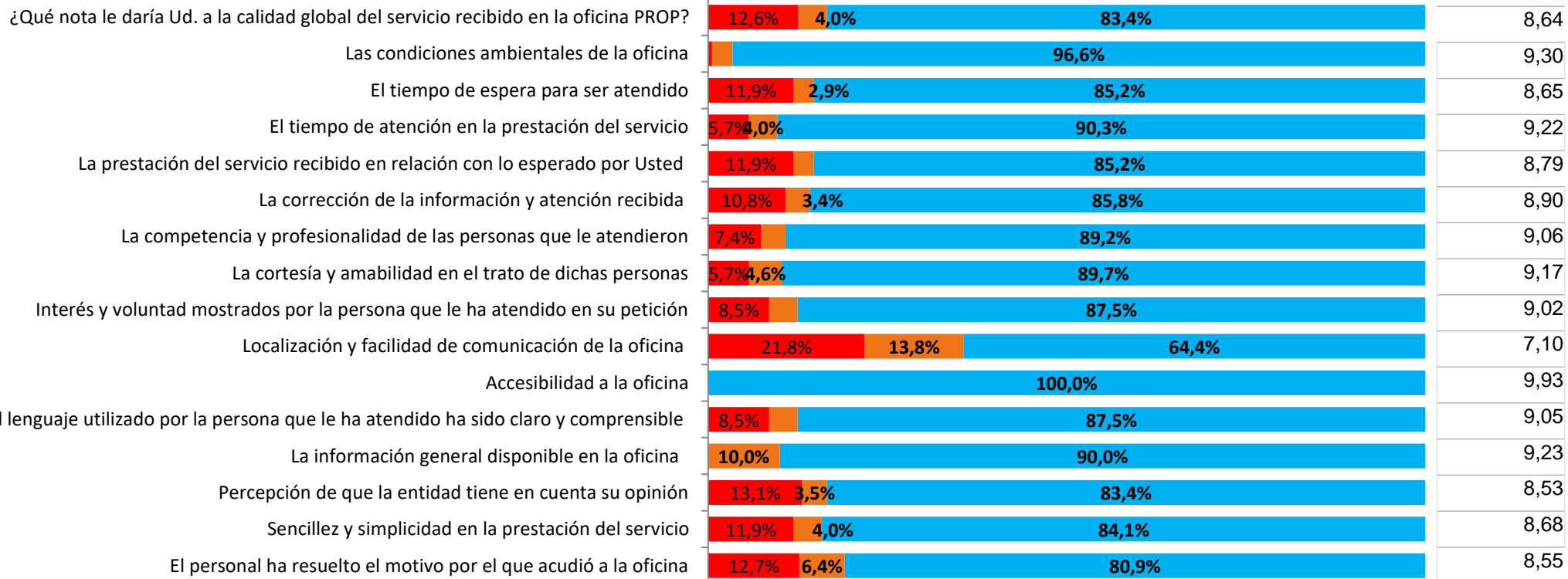
- ✓ Vivienda
- ✓ Agricultura, Pesca y Ganadería
- ✓ Comercio y Consumo

Castellón, PROP Hermanos Bou

Castellón, PROP Hermanos Bou

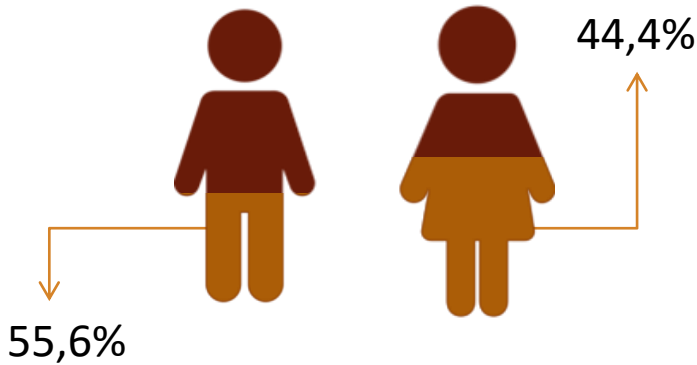
■ Rechazo
 ■ Indiferencia
 ■ Aceptación

MEDIA

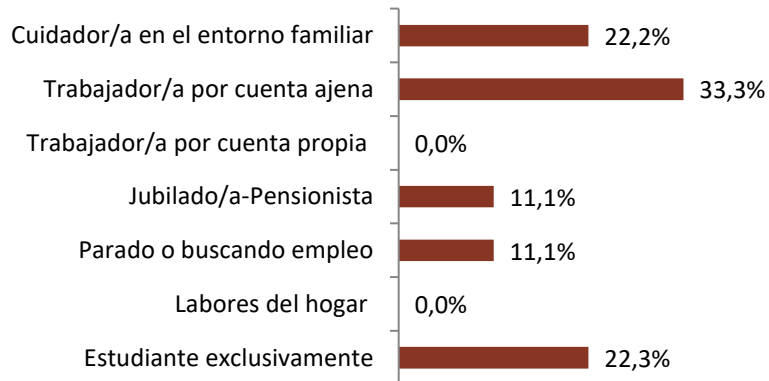


Castellón, PROP Segorbe

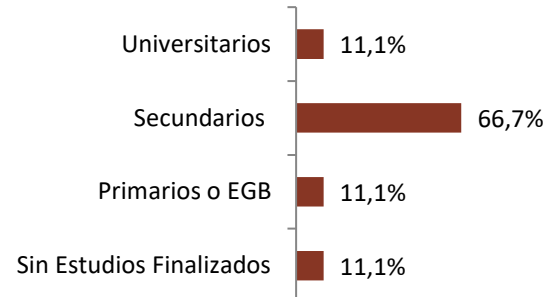
Género



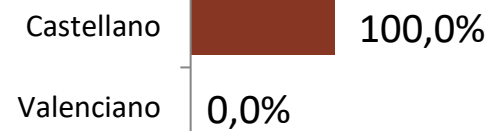
Ocupación



Nivel educativo



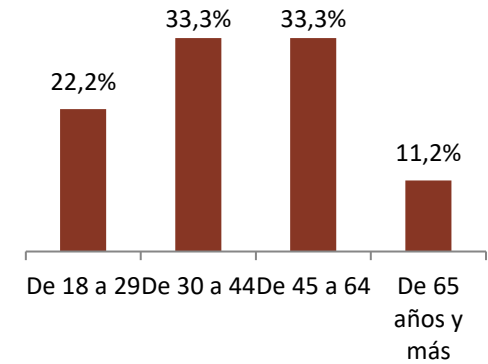
Idioma



País de nacimiento



Edad



Área de consulta

- ✓ Protección de datos
- ✓ Agricultura, Pesca y Ganadería
- ✓ Turismo

Castellón, PROP Segorbe

Castellón, PROP Segorbe

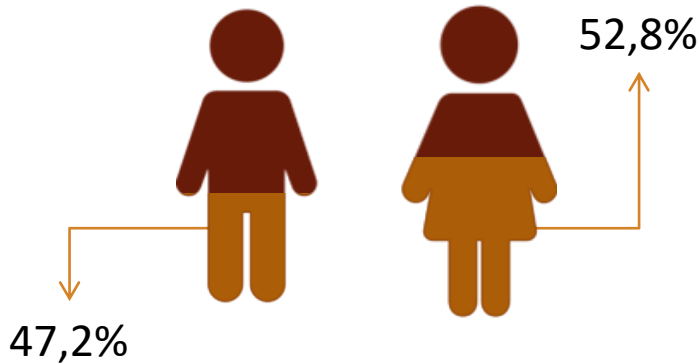
■ Rechazo
 ■ Indiferencia
 ■ Aceptación

MEDIA

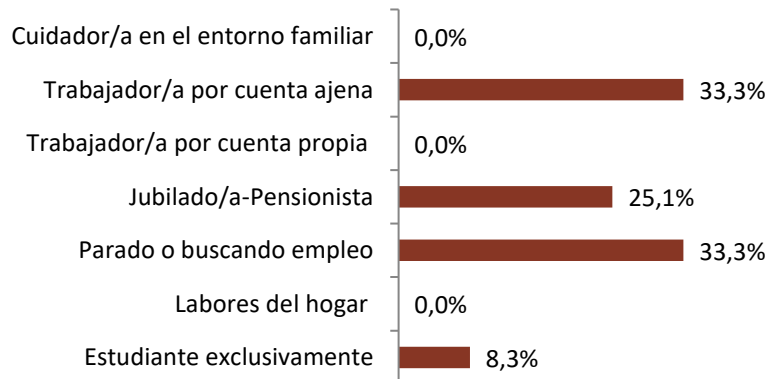


Castellón, PROP Vila-Real

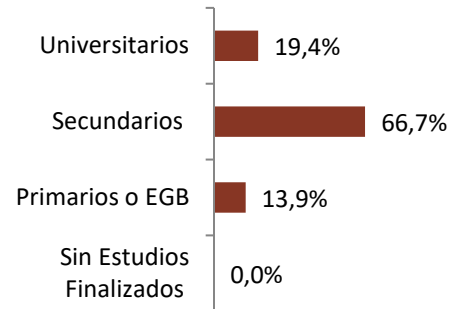
Género



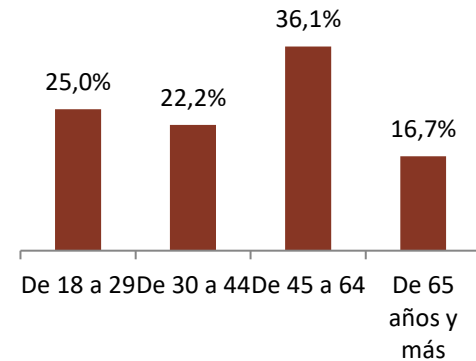
Ocupación



Nivel educativo



Edad



Idioma



País de nacimiento



Área de consulta

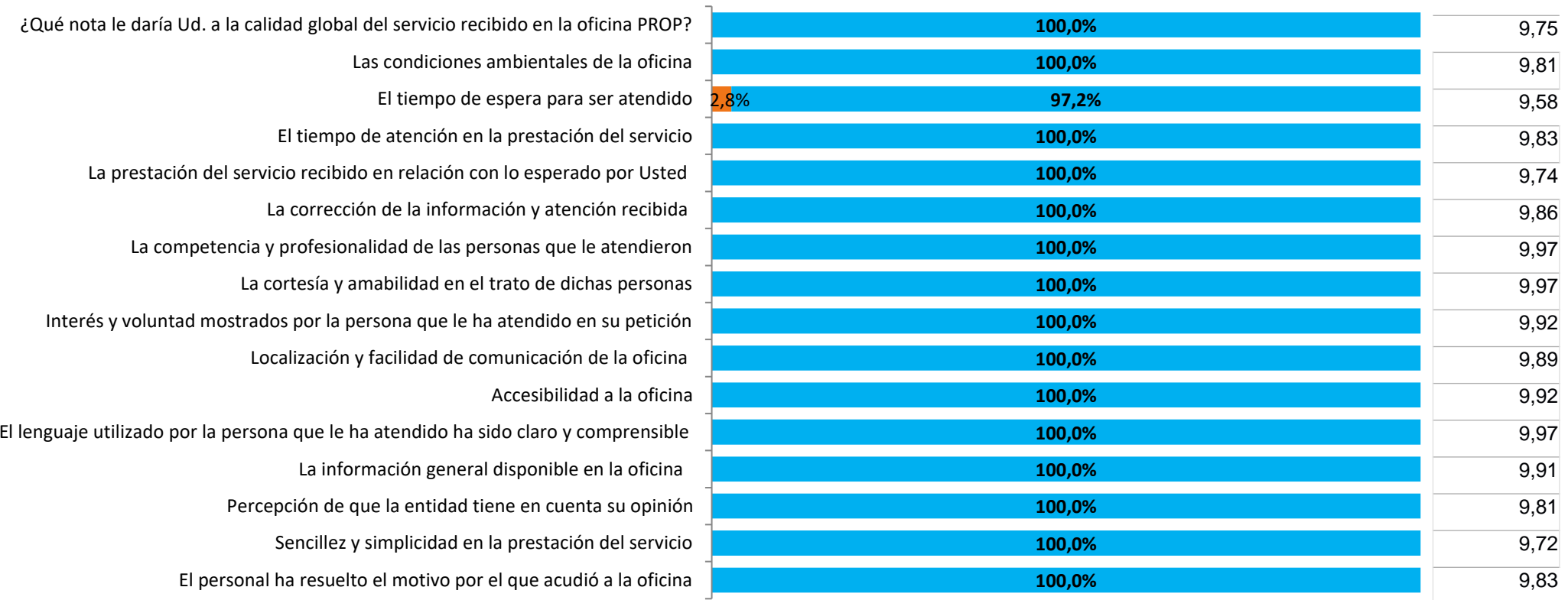
- ✓ Protección de Datos
- ✓ Turismo
- ✓ Urbanización

Castellón, PROP Vila-Real

Castellón, PROP Vila-Real

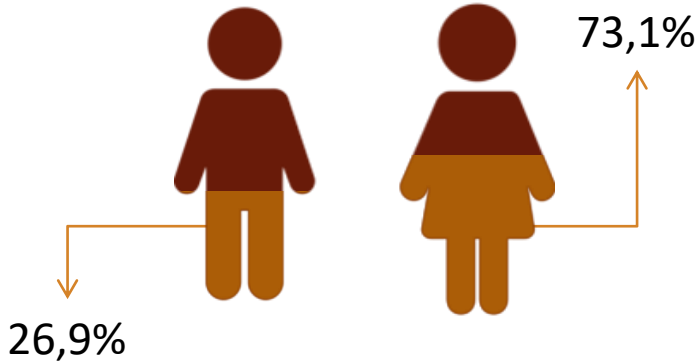
■ Rechazo
 ■ Indiferencia
 ■ Aceptación

MEDIA

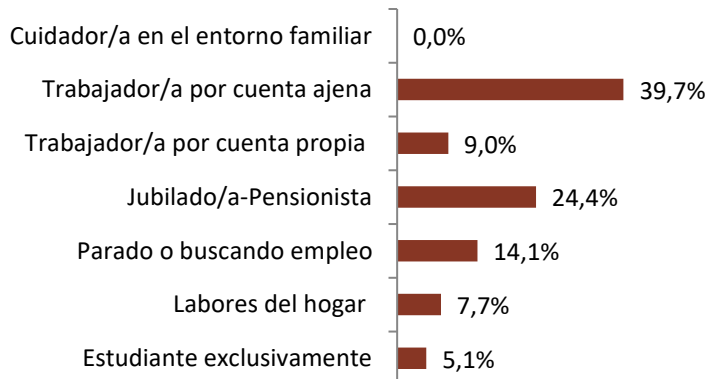


Castellón, PROP Vinaròs

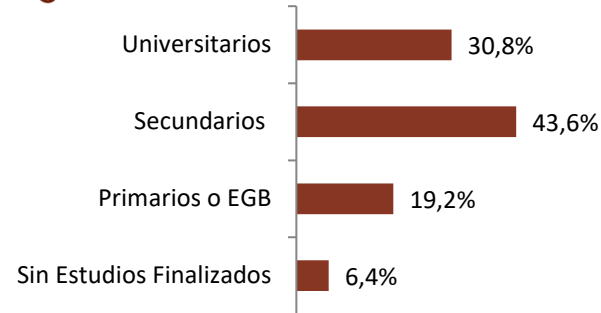
Género



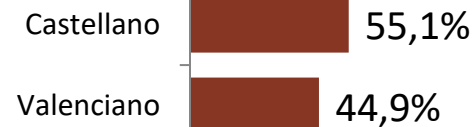
Ocupación



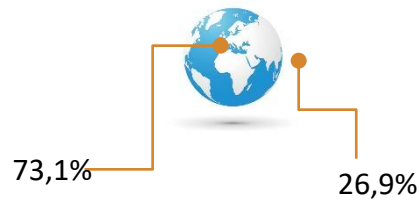
Nivel educativo



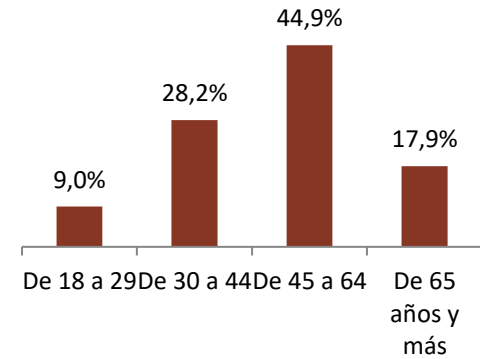
Idioma




País de nacimiento



Edad



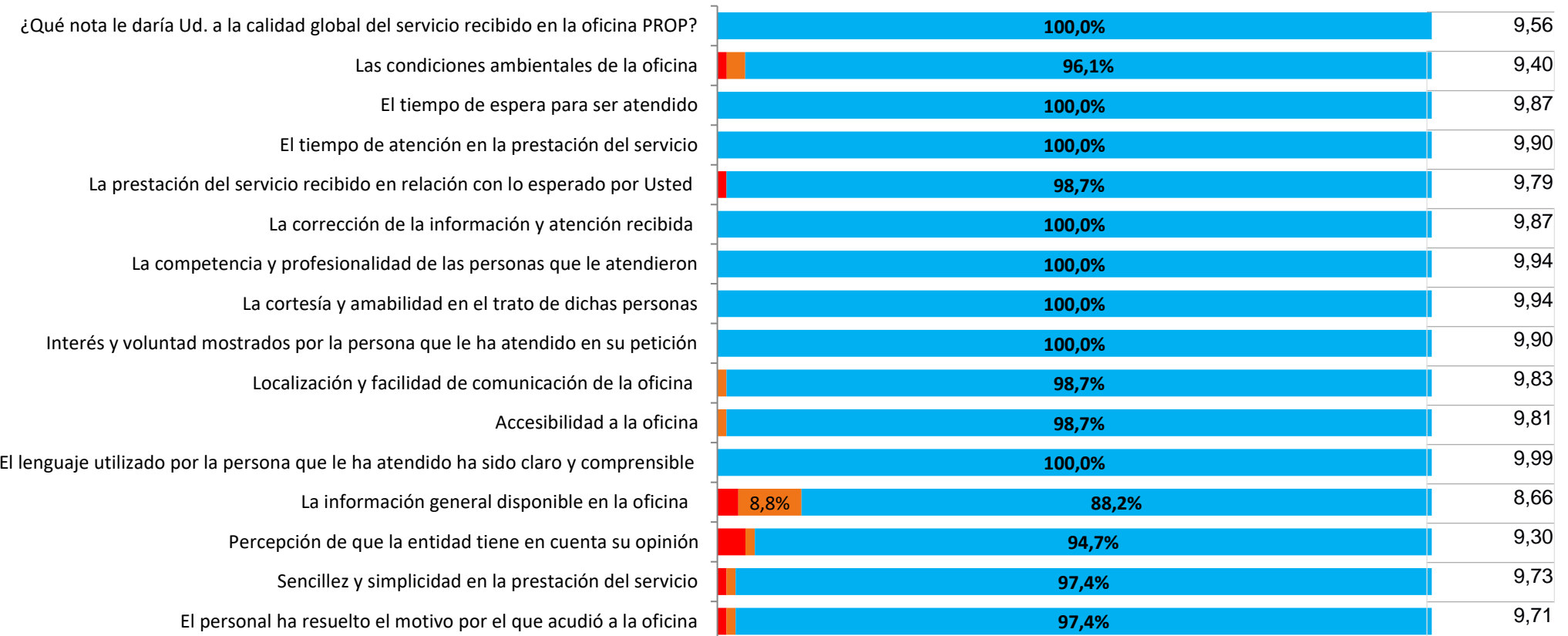
-  Área de consulta
- ✓ Protección de datos
 - ✓ Agricultura Pesca y Ganadería
 - ✓ Vivienda

Castellón, PROP Vinaròs

Castellón, PROP Vinaròs

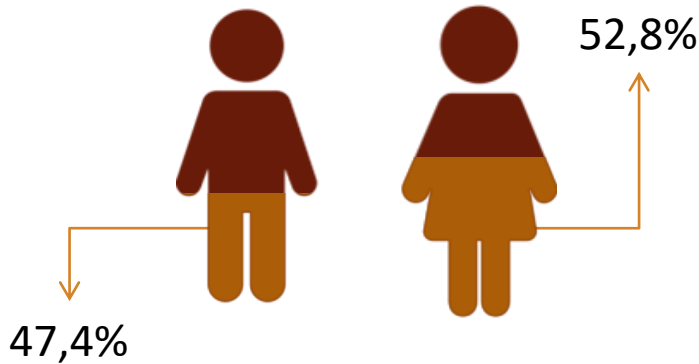
■ Rechazo
 ■ Indiferencia
 ■ Aceptación

MEDIA

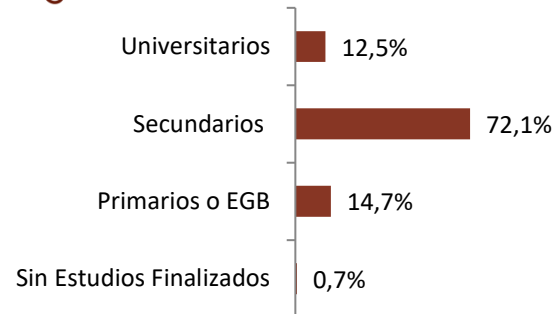


Alicante, PROP Churruca

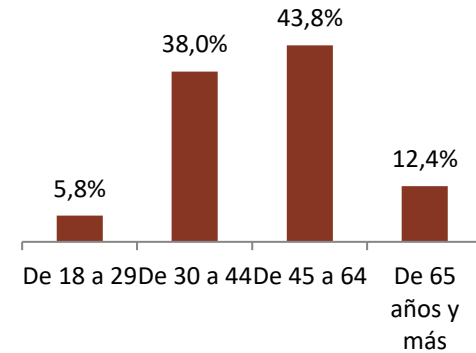
Género



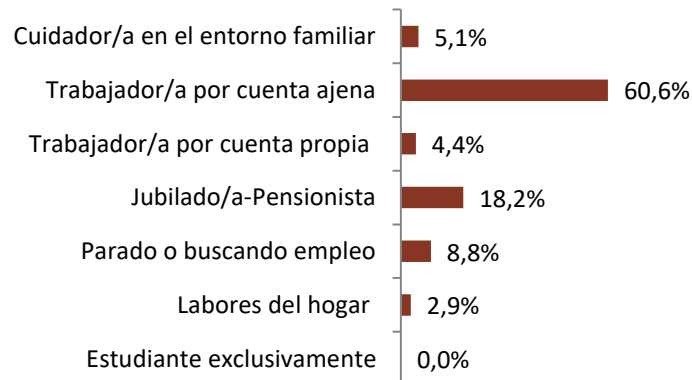
Nivel educativo



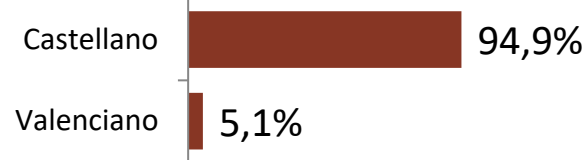
Edad



Ocupación



Idioma



País de nacimiento



Área de consulta

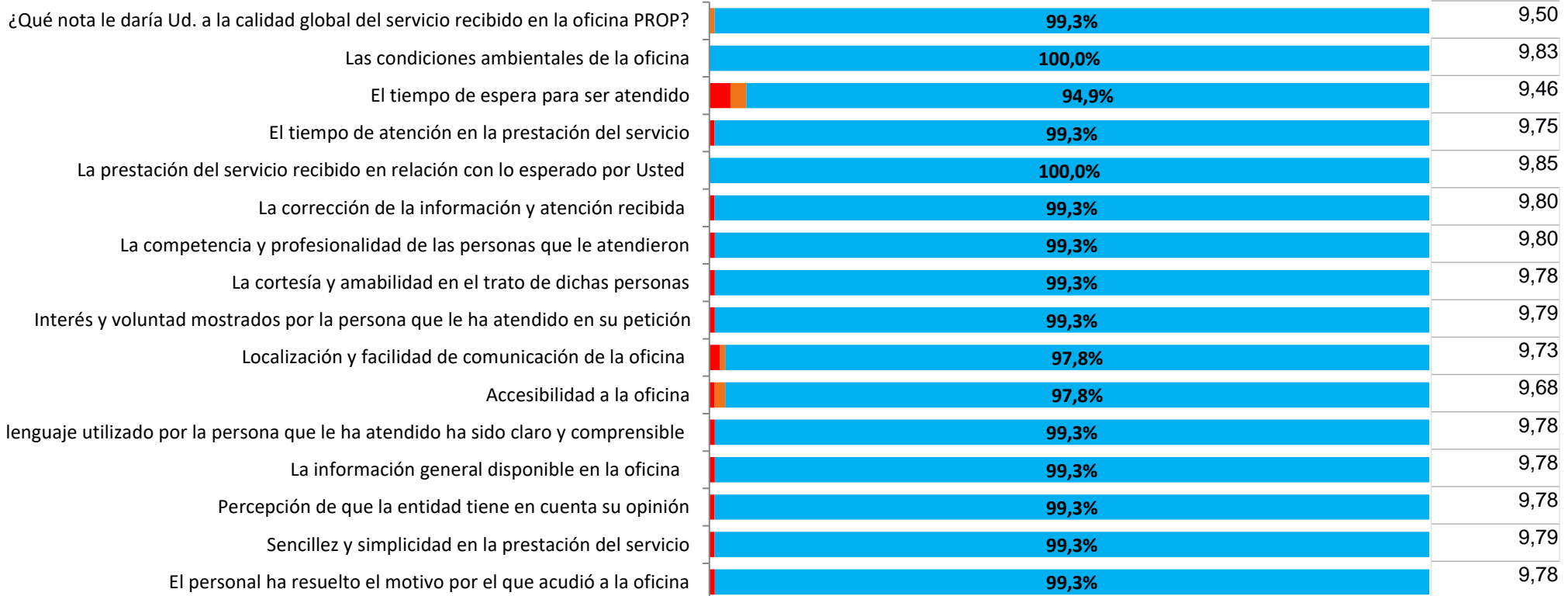
- ✓ Servicios Sociales
- ✓ Justicia
- ✓ Comercio y consumo

Alicante, PROP Churruca

Alicante, PROP Churruca

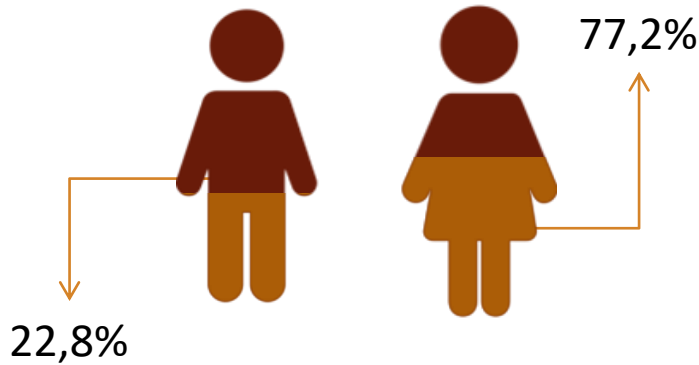
■ Rechazo
 ■ Indiferencia
 ■ Aceptación

MEDIA

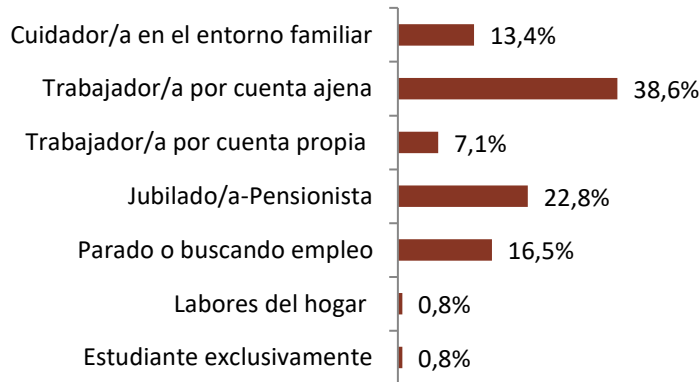


Alicante, PROP Elx

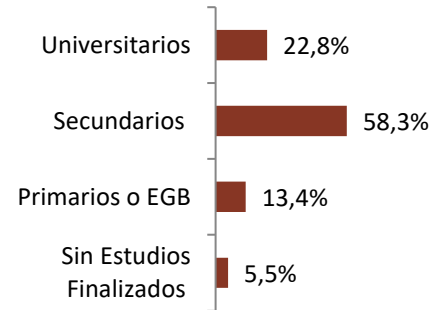
Género



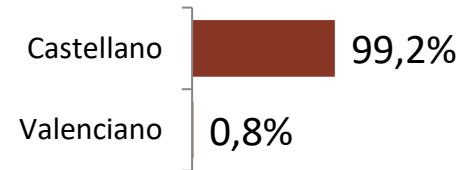
Ocupación



Nivel educativo



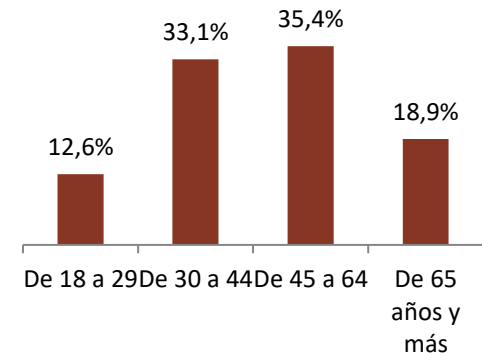
Idioma



País de nacimiento



Edad



Área de consulta

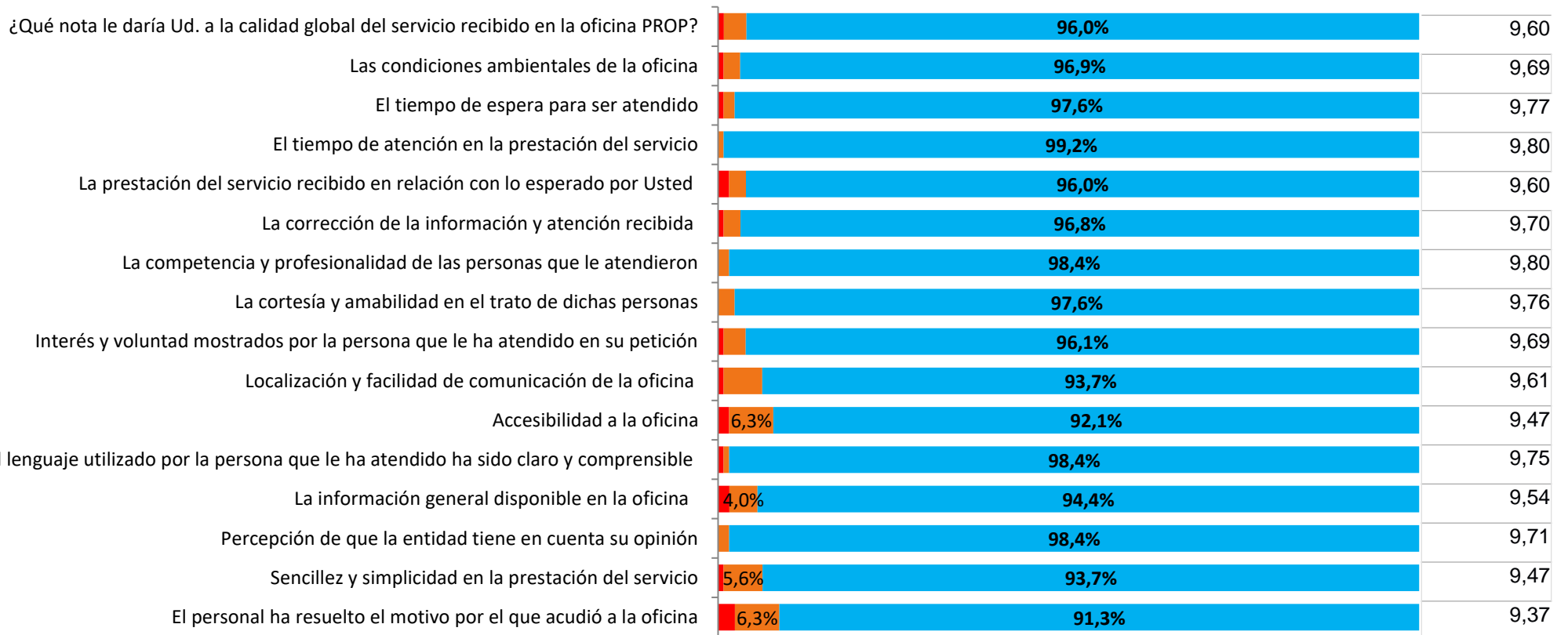
- ✓ Servicios Sociales
- ✓ Trabajo
- ✓ Innovación

Alicante, PROP Elx

Alicante, PROP Elx

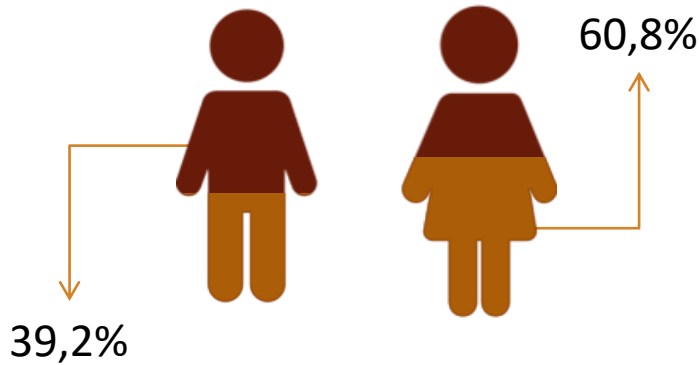
■ Rechazo
 ■ Indiferencia
 ■ Aceptación

MEDIA

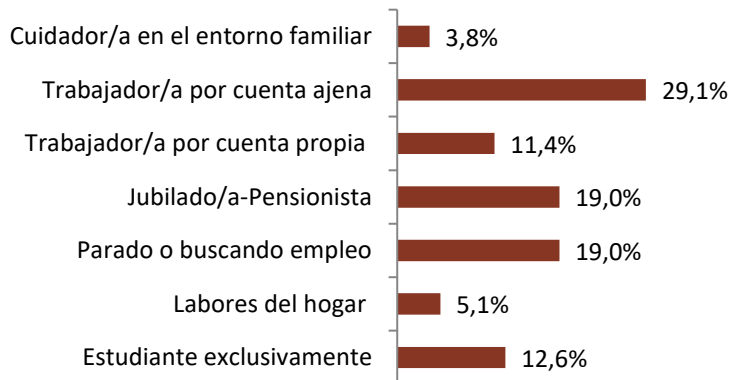


Alicante, PROP Alcoi

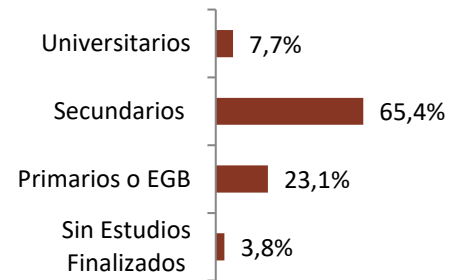
Género



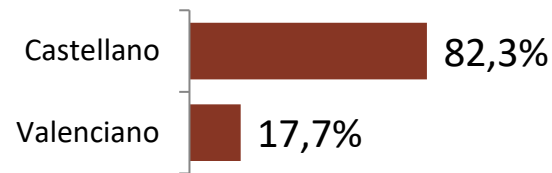
Ocupación



Nivel educativo



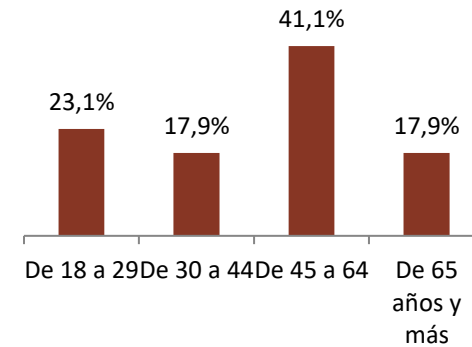
Idioma



País de nacimiento



Edad



Área de consulta

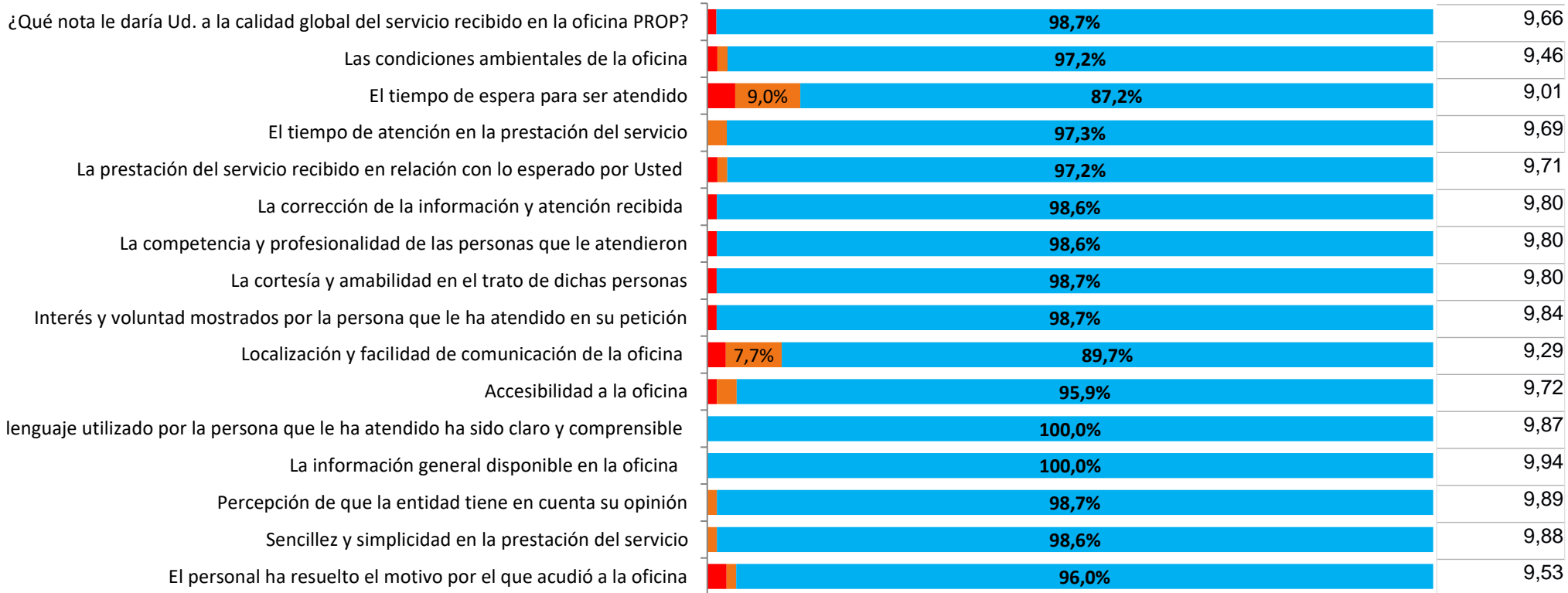
- ✓ Servicios Sociales
- ✓ Trabajo
- ✓ Innovación

Alicante, PROP Alcoi

Alicante, PROP Alcoi

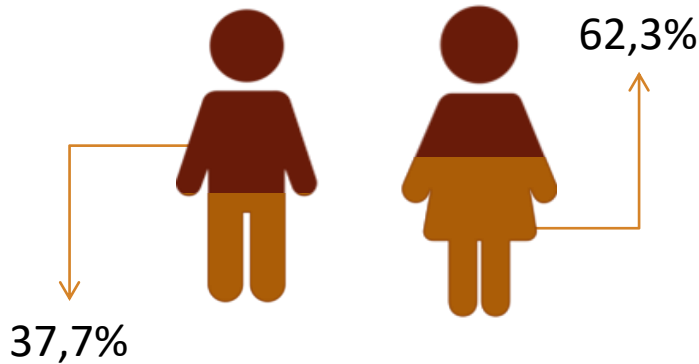
■ Rechazo
 ■ Indiferencia
 ■ Aceptación

MEDIA

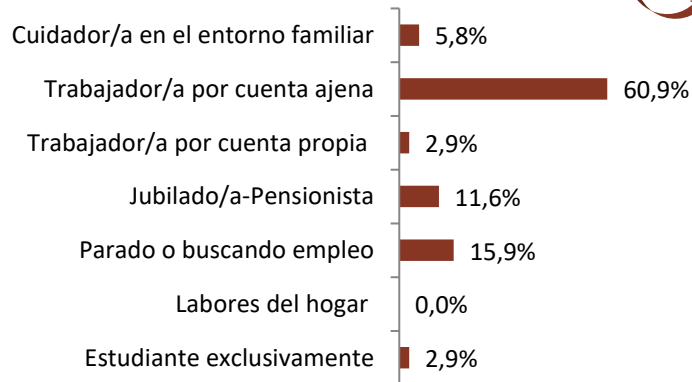


Alicante, PROP Elda

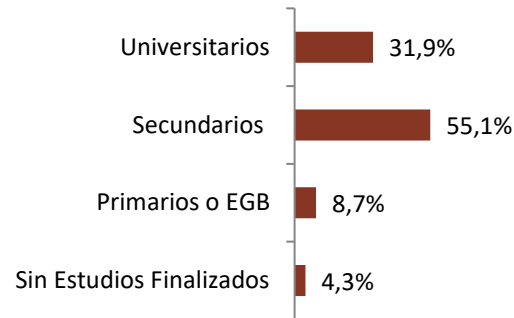
Género



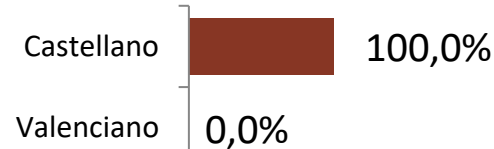
Ocupación



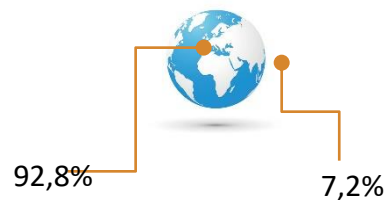
Nivel educativo



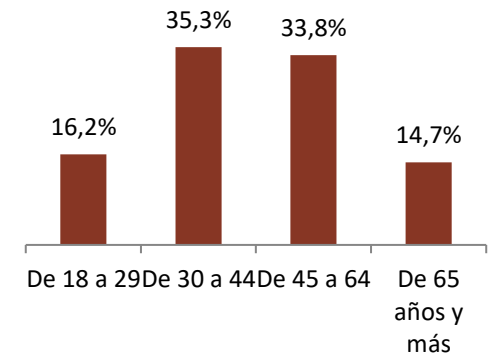
Idioma



País de nacimiento



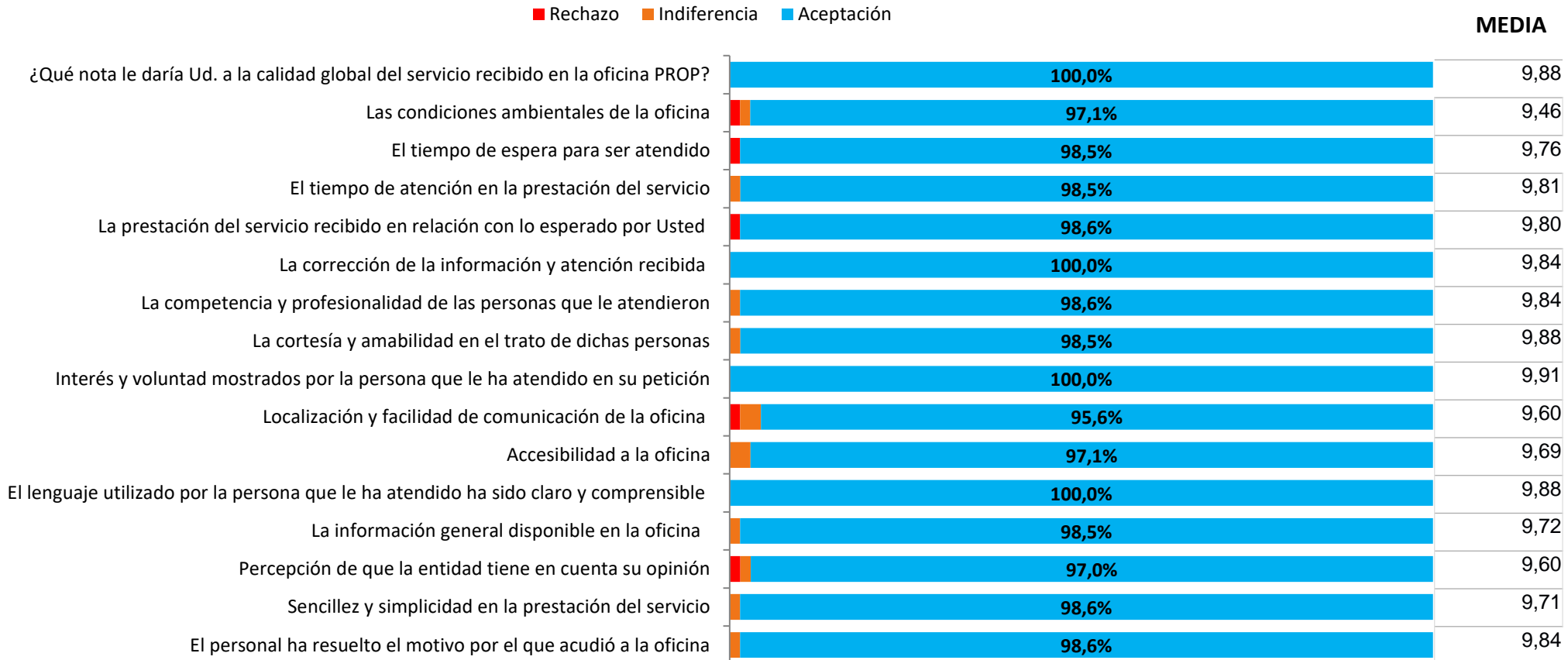
Edad



Área de consulta

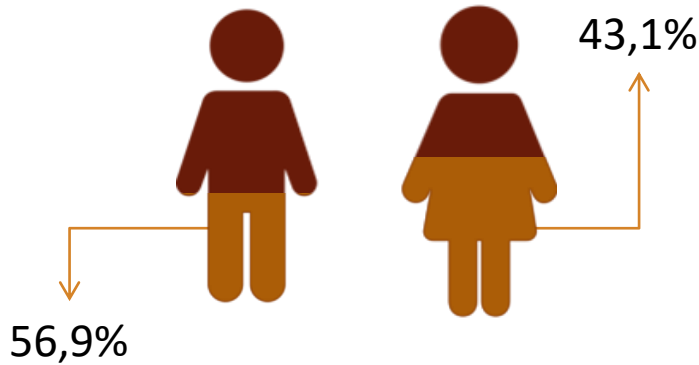
- ✓ Servicios Sociales
- ✓ Ocupación Pública
- ✓ Innovación

Alicante, PROP Elda

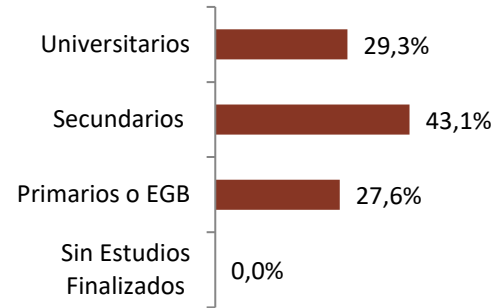


Alicante, PROP Benidorm

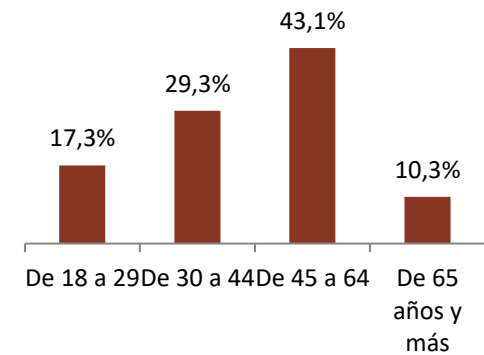
Género



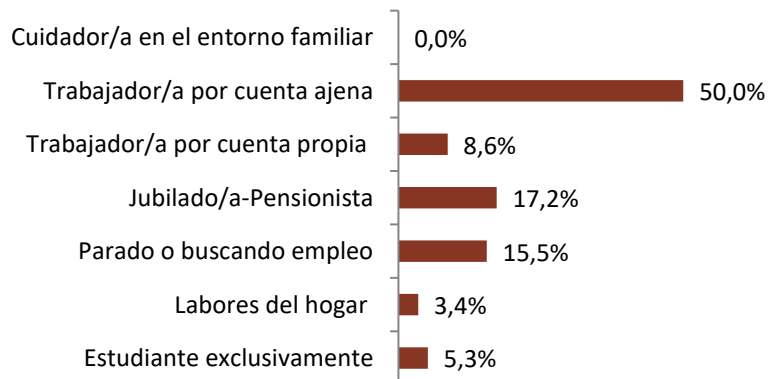
Nivel educativo



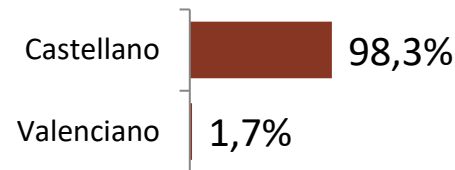
Edad



Ocupación



Idioma



País de nacimiento



Área de consulta

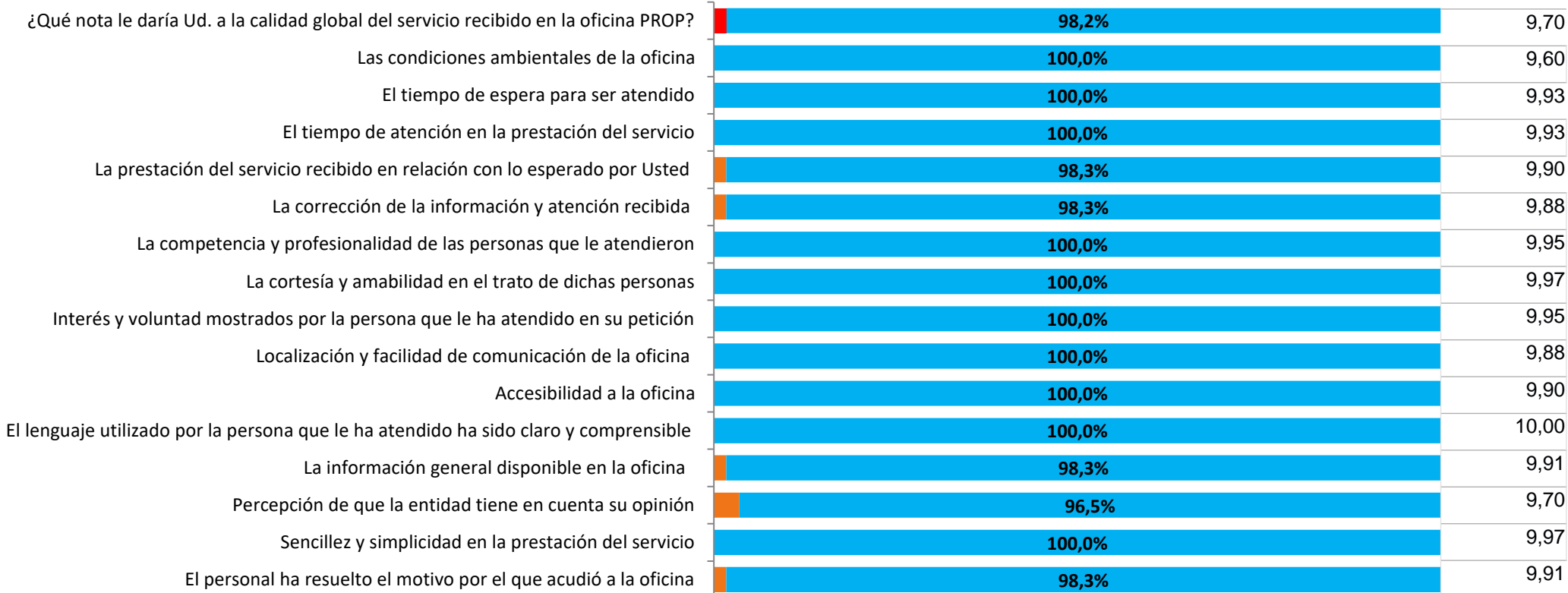
- ✓ Protección de datos
- ✓ Vivienda
- ✓ Servicios Sociales

Alicante, PROP Benidorm

Alicante, PROP Benidorm

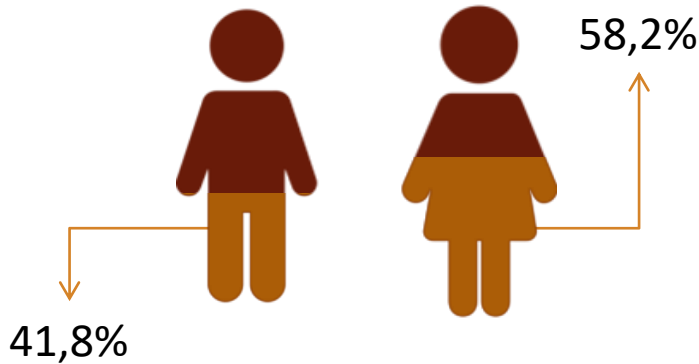
■ Rechazo
 ■ Indiferencia
 ■ Aceptación

MEDIA

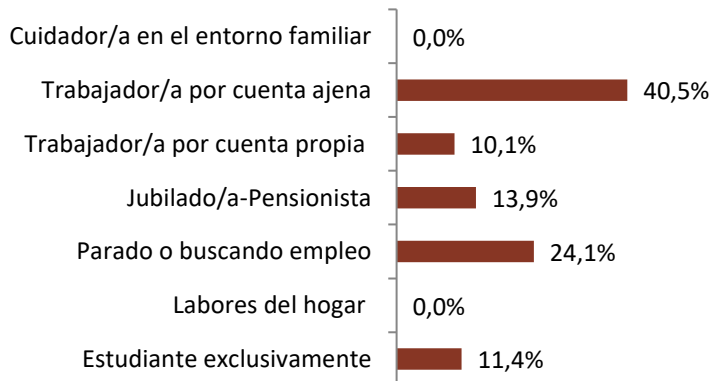


Alicante, PROP Orihuela

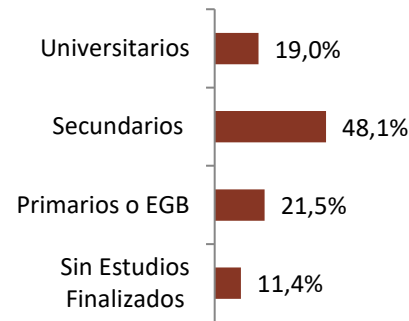
Género



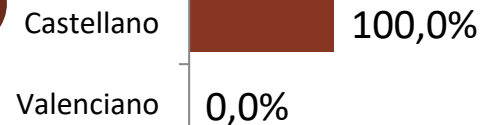
Ocupación



Nivel educativo



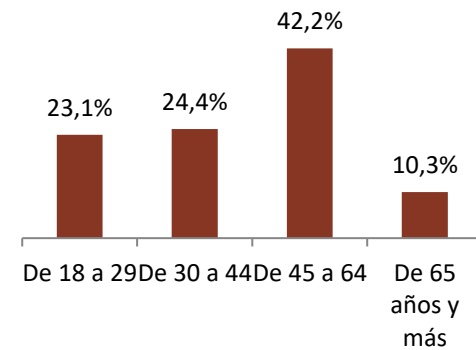
Idioma



País de nacimiento



Edad



Área de consulta

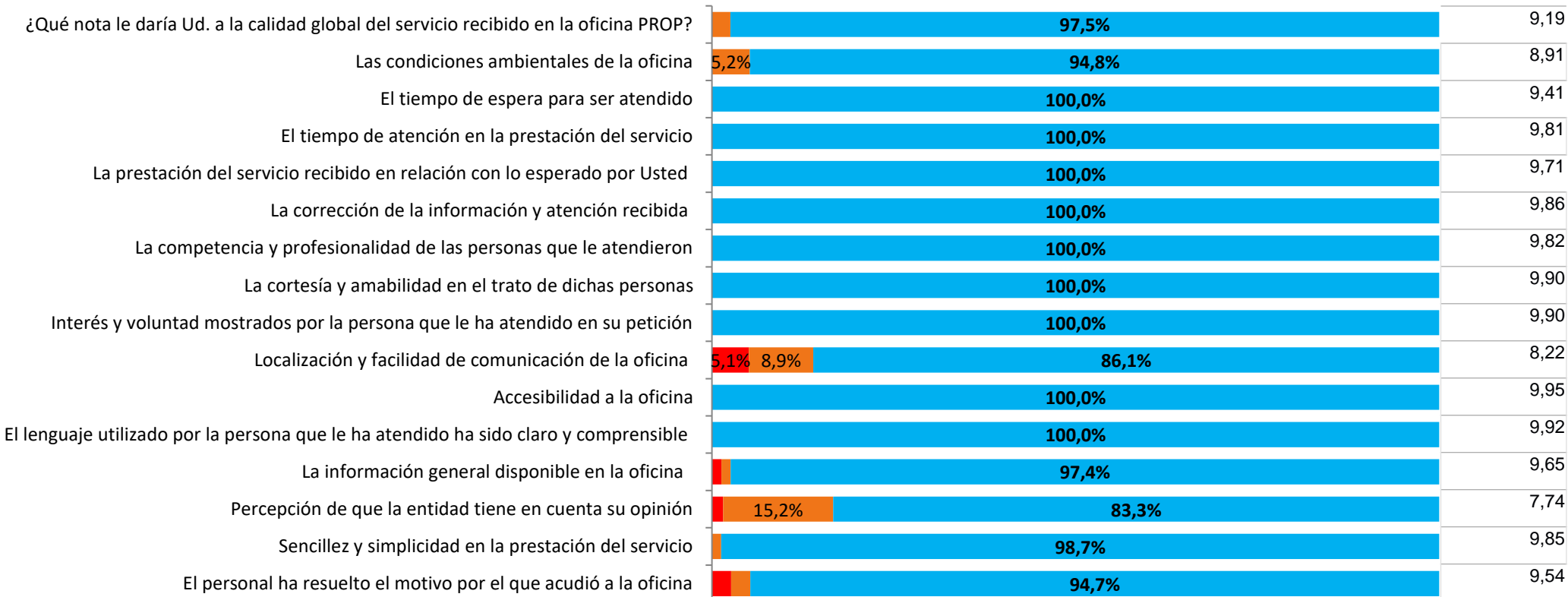
- ✓ Servicios Sociales
- ✓ Protección de datos
- ✓ Trabajo

Alicante, PROP Orihuela

Alicante, PROP Orihuela

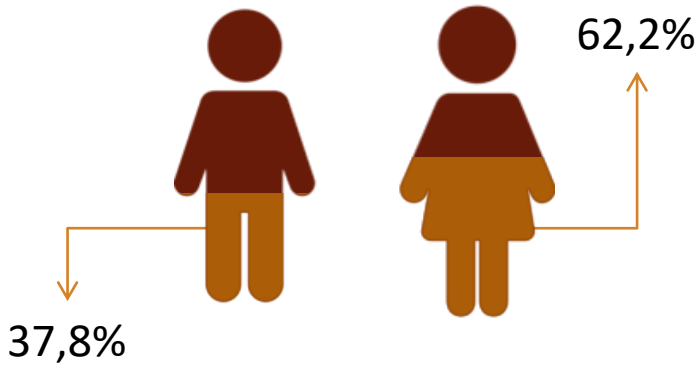
■ Rechazo
 ■ Indiferencia
 ■ Aceptación

MEDIA

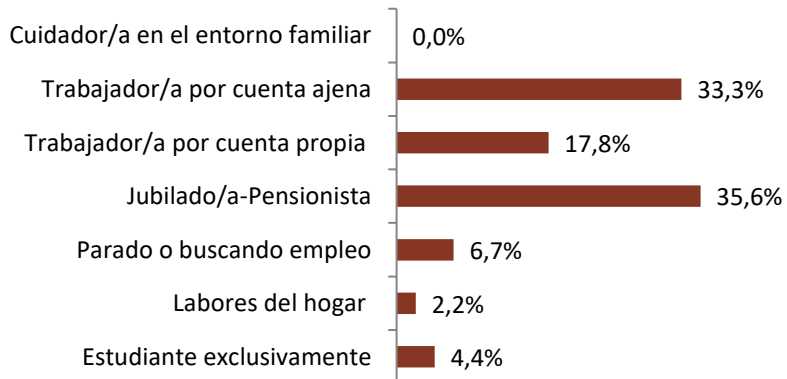


Alicante, PROP Denia

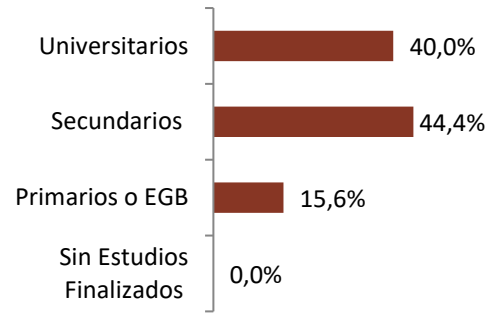
Género



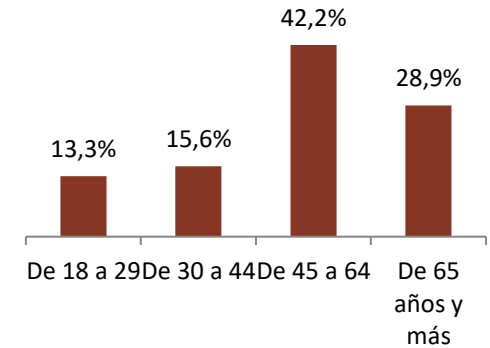
Ocupación



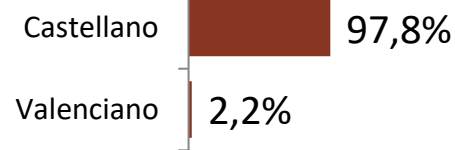
Nivel educativo



Edad



Idioma



País de nacimiento



Área de consulta

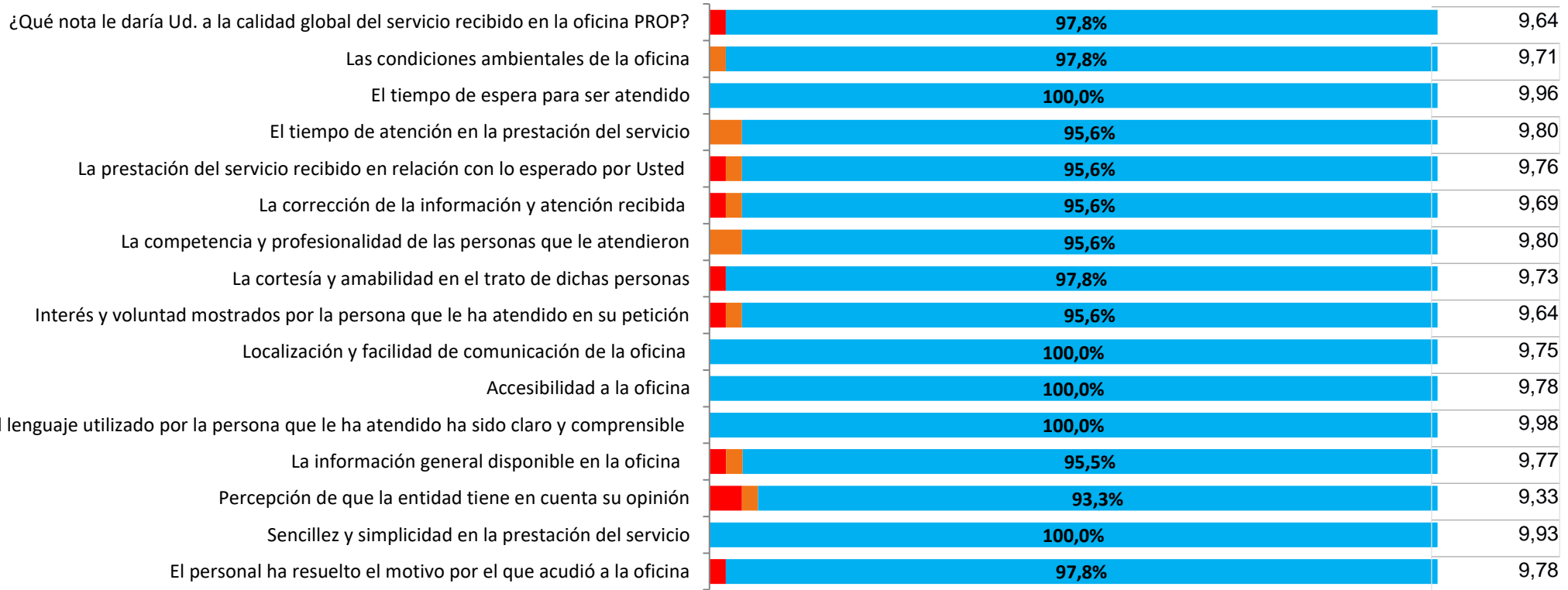
- ✓ Servicios Sociales
- ✓ Migración
- ✓ Justicia

Alicante, PROP Denia

Alicante, PROP Denia

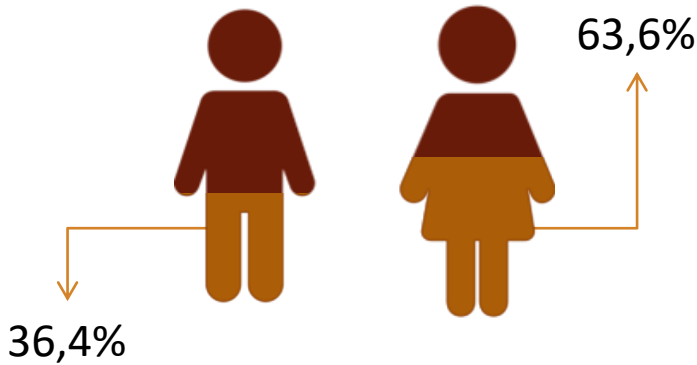
■ Rechazo
 ■ Indiferencia
 ■ Aceptación

MEDIA

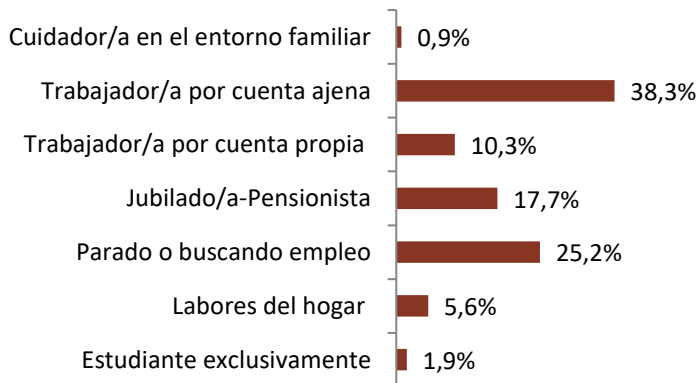


Alicante, PROP Torrevieja

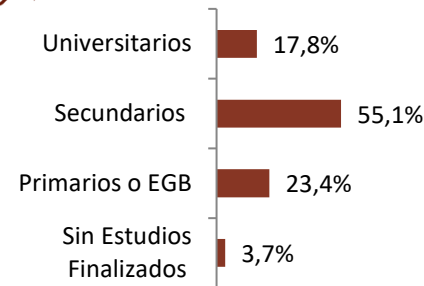
Género



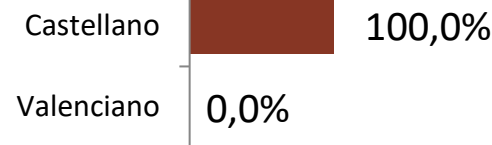
Ocupación



Nivel educativo



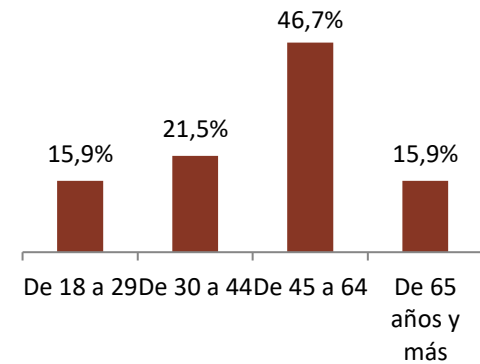
Idioma



País de nacimiento



Edad



Área de consulta

- ✓ Servicios Sociales
- ✓ Protección de datos
- ✓ Trabajo

Alicante, PROP Torrevieja

Alicante, PROP Torrevieja

■ Rechazo
 ■ Indiferencia
 ■ Aceptación

MEDIA

