

Estudi de Satisfacció Ciutadana



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria d'Hisenda, Economia
i Administració Pública

Maig 2024



Contingut

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



Introducció

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

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



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

Els serveis que presten les oficines PROP són:

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

Objectius de l'estudi

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

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

Metodologia



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria d'Hisenda, Economia
i Administració Pública

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** (Tablet Assisted Personal Interview) reforçada 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: Indeterminada
 Interval de Confiança: 99%
 (2,09 sigmas)

Tamany de la mostra 2010 enquestes

Tipus de mostreig: Per quotes.

Dates de treball de camp: Del 18 de Febrer al 19 de Març

febrer						
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			

març						
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 SEGMENTACIÓ

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

SEGMENTACIÓ SOCIODEMOGRÀFICA



Gènere

Masculí
Femení
Divers

Edat

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



Nivell Educatiu

Sense estudis finalitzats
Primaris o EGB
Secundaris - FP-BUP-COU-ESO
Universitaris

Ocupació



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

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

País de Naixement



Espanya
Altres

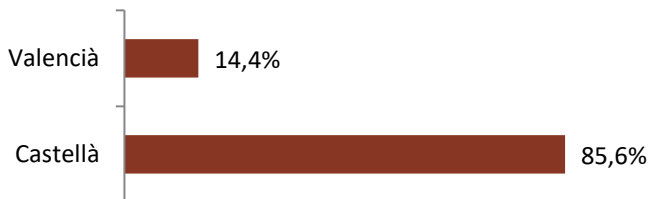
Àrea de Consulta

Agricultura, Ramaderia, Pesca
Comerç i Consum (Atenció al consumidor, Inspeccions, Ajudes)
Cultura
Esports
Ocupació pública (oposicions, borses de treball...)
Treball (desocupació, convenis col·lectius, vagues, sindicats)
Ensenyament
Hisenda
Indústria
Energia
Infraestructures i Obres Públiques
Innovació i Desenvolupament Tecnològic
Justícia (Unions de fet, ajuda víctimes de delictes, judicis)
Joventut
Medi Ambient i desenvolupament sostenible
Dona i Igualtat
Associacions (associacions, fundacions, col·legis professionals)
Sanitat
Oci i Restauració (espectacles, establiments públics)
Servicis Socials (Dependència, Diversitat funcional, Renda Valenciana d'Inclusió, etc.)
Transports
Turisme
Urbanisme
Habitatge
Vulneració de drets i Seguretat
Protecció de dades
Migració

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 s'ha realitzat de manera presencial. Com en la comunitat es hi ha dos idiomes oficials, a l'inici del qüestionari s'ha preguntat en quin dels dos idiomes desitjava realitzar-la. El resultat en qüestió és el següent:



A continuació, es detalla la distribució de la mostra obtinguda amb la informació dels usuaris del 2024:

TREBALL DE CAMP

NÚM.	PROVÍNCIA	TIPUS	OFICINA	MOSTRA	OBTINGUTS
1	V	Pròpia	PROP LA CIGÜENYA	TANCADA	TANCADA
2	V	Pròpia	PROP VALÈNCIA CIUTAT ADMINISTRATIVA	212	211
3	V	Pròpia	PROP I VALÈNCIA	321	322
4	V	Mixta	PROP LLÍRIA	43	33
5	V	Mixta	PROP SAGUNT	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 PORT DE SAGUNT	71	67
10	V	Mixta	PROP REQUENA	37	32
11	V	Mixta	PROP GANDIA-LA SAFOR	32	33
12	C	Pròpia	PROP CASTELLÓ CASA DELS CARAGOLS	69	66
13	C	Pròpia	PROP CASTELLÓ GERMANS 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	Pròpia	PROP ALACANT TORRE DE LA GENERALITAT	TANCADA	TANCADA
19	A	Pròpia	PROP ALACANT CHURRUCA	135	137
20	A	Pròpia	PROP ELX	118	127
21	A	Mixta	PROP ALCOI	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 DÉNIA	41	45
26	A	Mixta	PROP TORREVIEJA	103	107
TOTAL				2010	2010

RESULTATS

SATISFACCIÓ GLOBAL

PERFIL I NIVELL DE SATISFACCIÓ

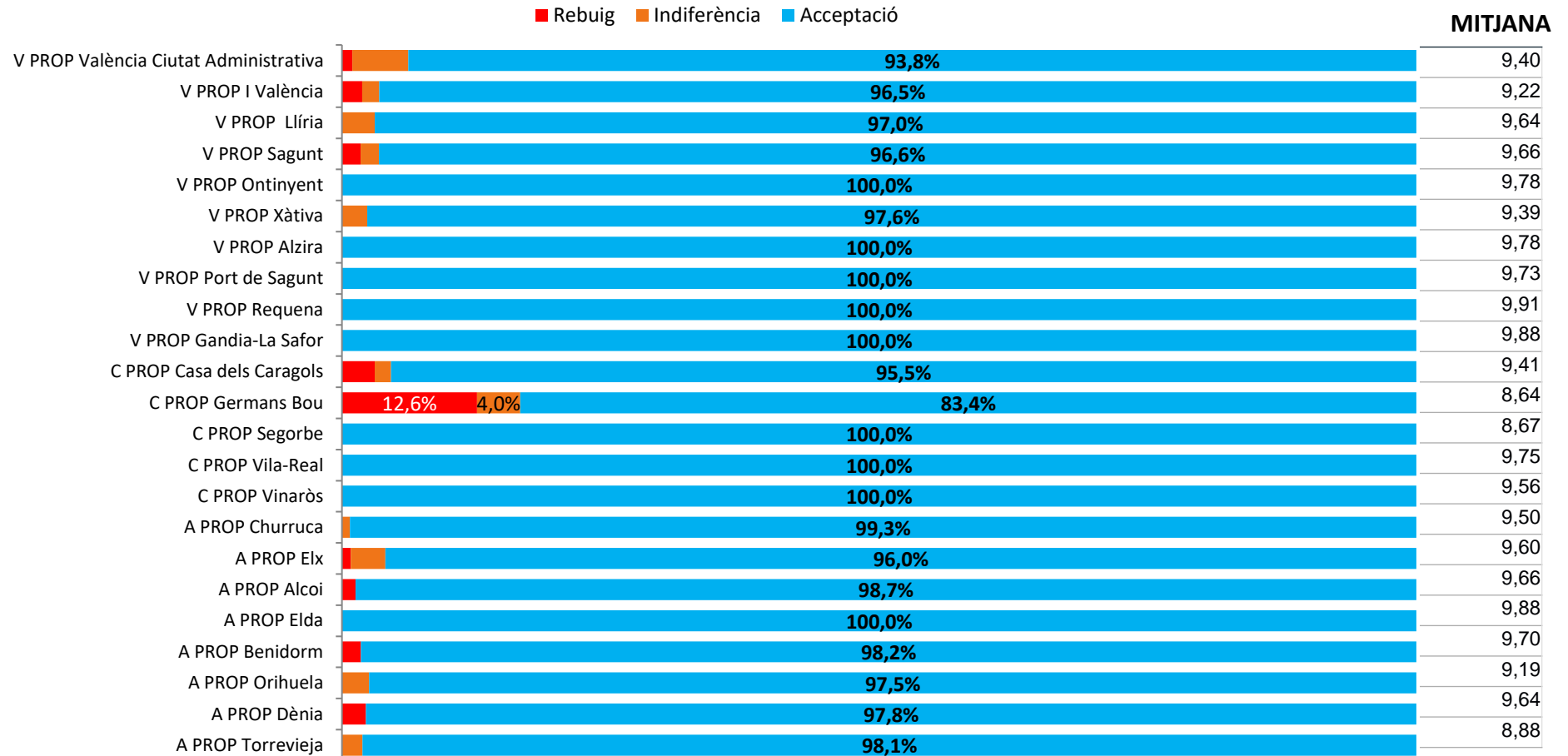
Perfil sociodemogràfic
Àrees més consultades
Nivell de Satisfacció



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria d'Hisenda, Economia
i Administració Pública

SATISFACCIÓ GLOBAL



València

PROP VALÈNCIA CIUTAT ADMINISTRATIVA	15
PROP I VALÈNCIA	17
PROP LLÍRIA	19
PROP SAGUNT	21
PROP ONTINYENT	23
PROP XÀTIVA	25
PROP ALZIRA	27
PROP PORT DE SAGUNT	29
PROP REQUENA	31
PROP GANDIA-LA SAFOR	33

Castelló

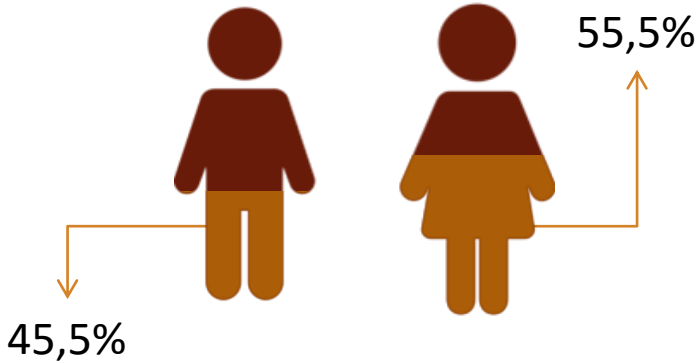
PROP CASTELLÓ CASA DELS CARAGOLS	35
PROP CASTELLÓ GERMANS BOU	37
PROP SEGORBE	39
PROP VILA-REAL	41
PROP VINARÒS	43

Alacant

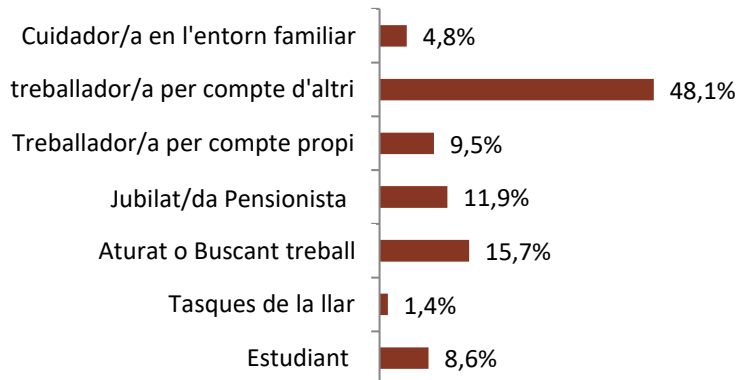
PROP ALACANT CHURRUCA	45
PROP ELX	47
PROP ALCOI	49
PROP ELDA	51
PROP BENIDORM FOIETES	53
PROP ORIHUELA	55
PROP DÉNIA	57
PROP TORREVIEJA	59

València, PROP València Ciutat Administrativa

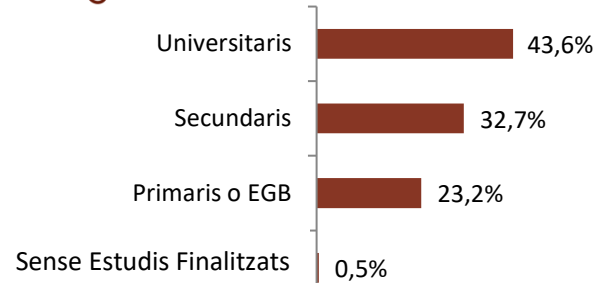
Gènere



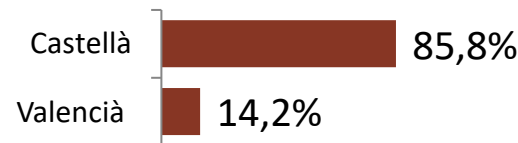
Ocupació



Nivell Educatiu



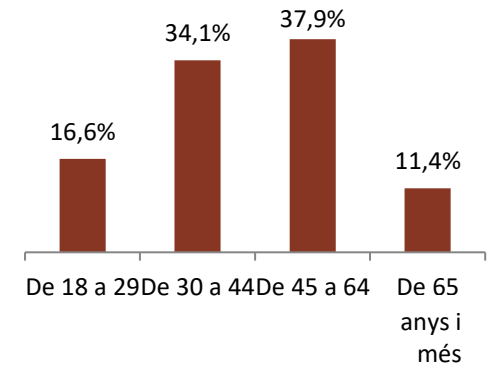
Idioma



País de Naixement



Edat



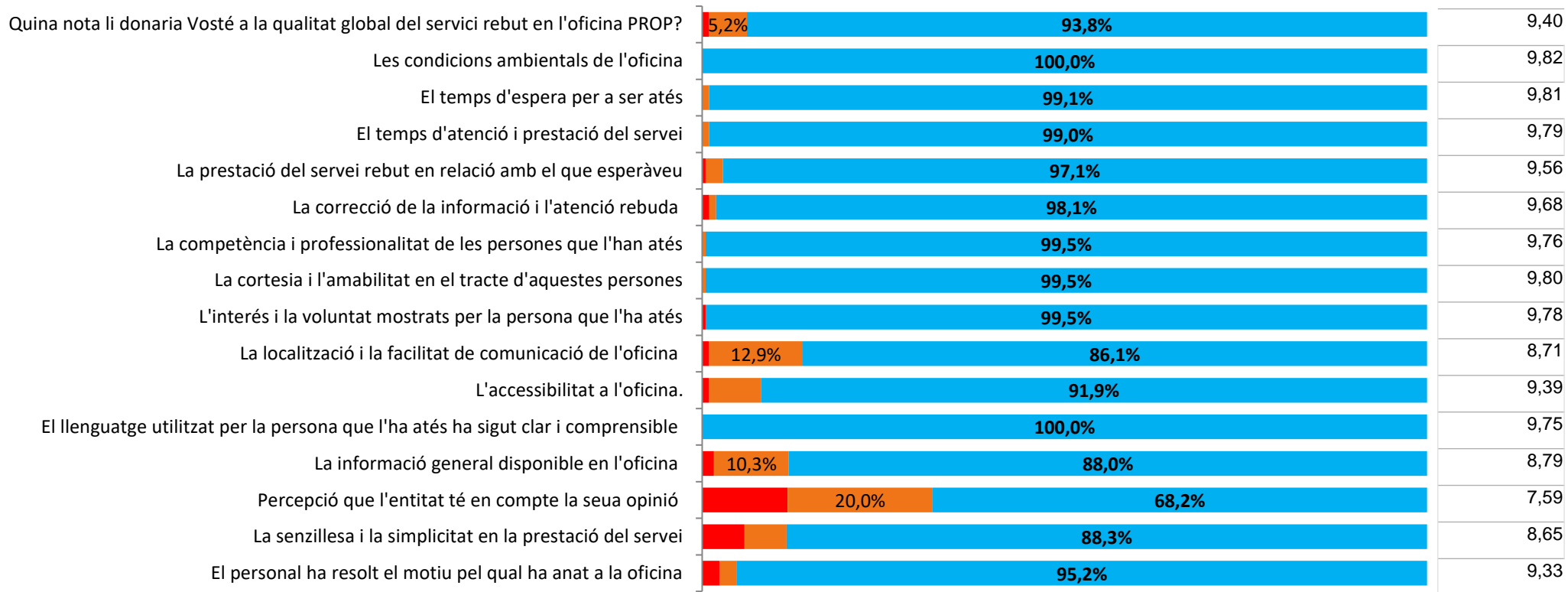
Àrea de Consulta

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

València, PROP València Ciutat Administrativa

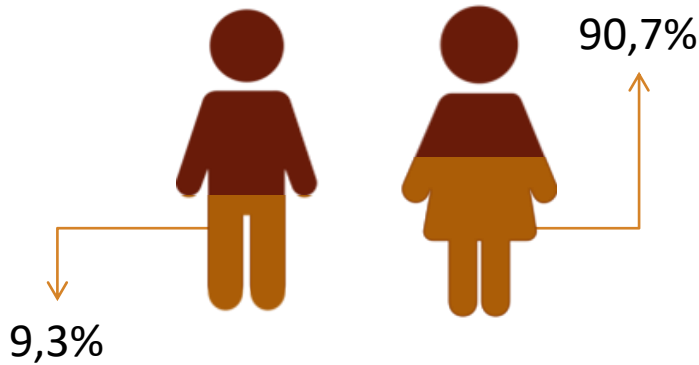
■ Rebuig
 ■ Indiferència
 ■ Acceptació

MITJANA

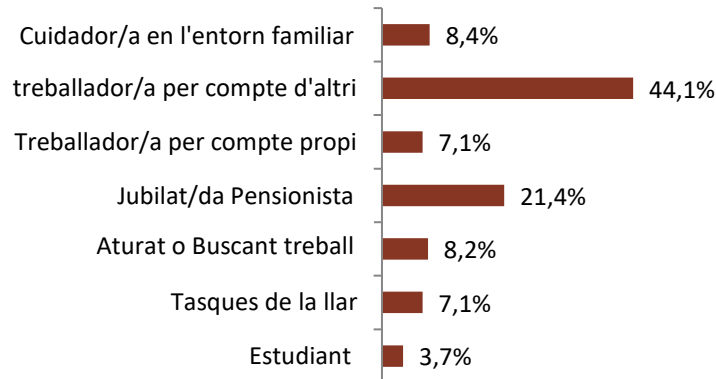


València, PROP I VALÈNCIA

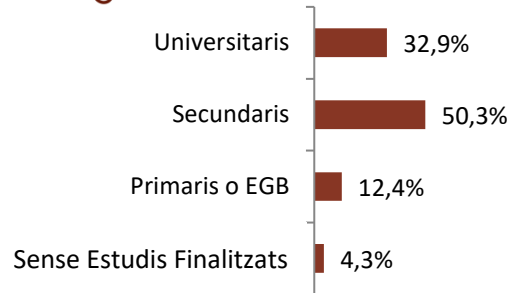
Gènere



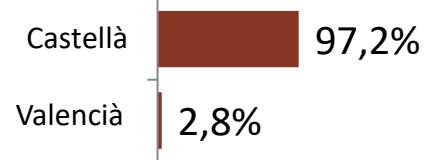
Ocupació



Nivell Educatiu



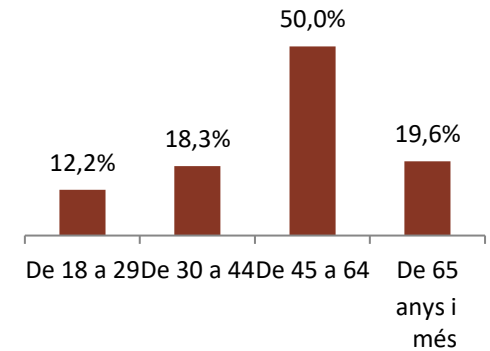
Idioma



País de Naixement



Edat

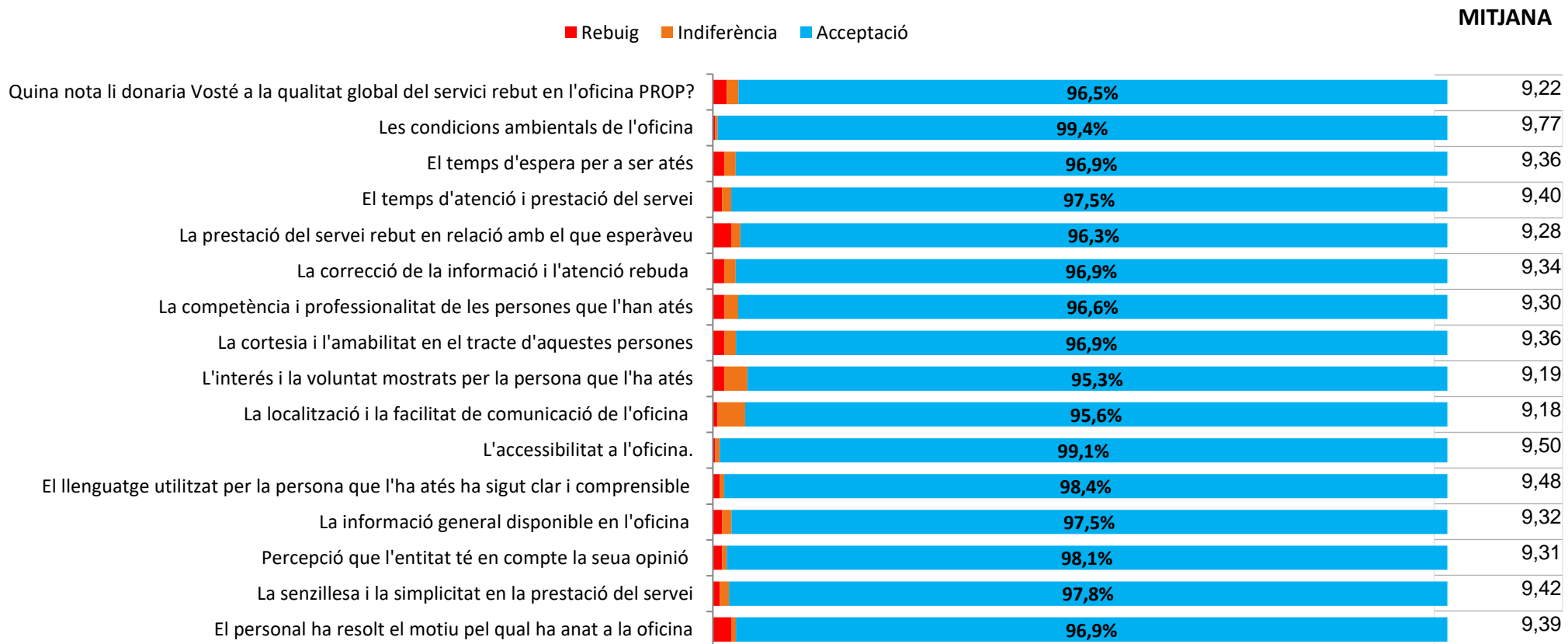


Àrea de Consulta

- ✓ Serveis Socials
- ✓ Comerç i Consum
- ✓ Habitatge

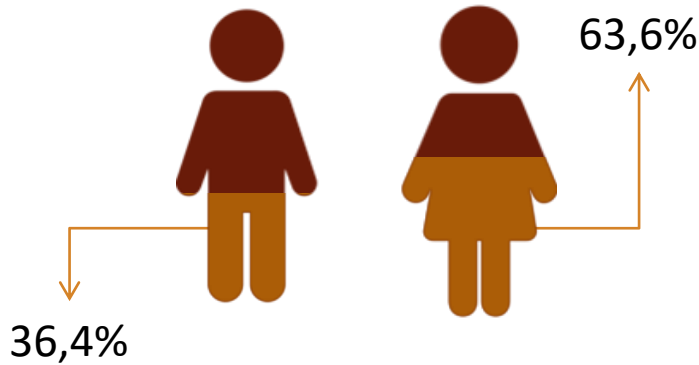
València, PROP I VALÈNCIA

València, PROP I VALÈNCIA

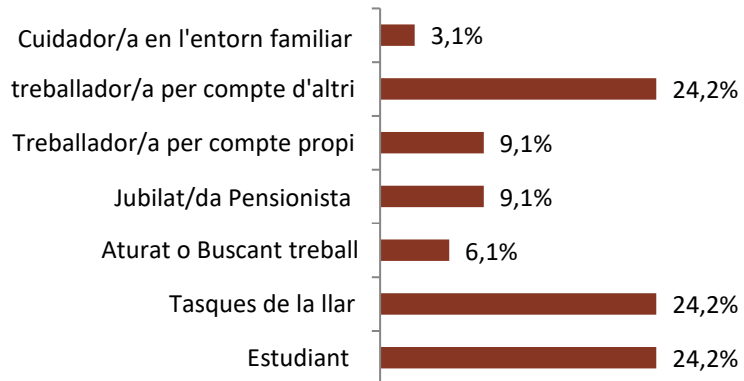


València, PROP Llíria

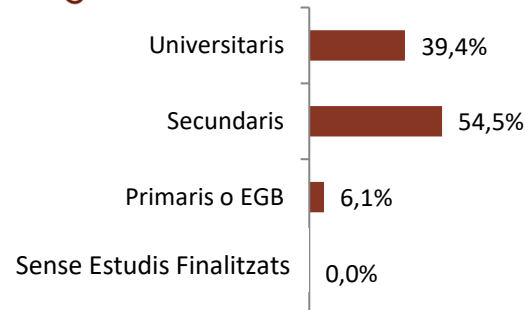
Gènere



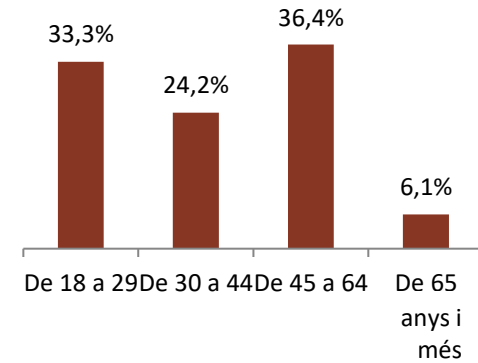
Ocupació



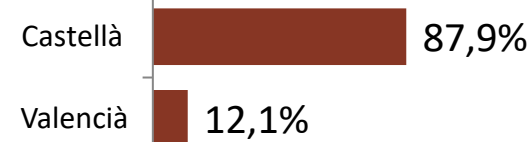
Nivell Educatiu



Edat



Idioma



Àrea de Consulta

- ✓ Serveis Socials
- ✓ Joventut
- ✓ Infraestructures

País de Naixement

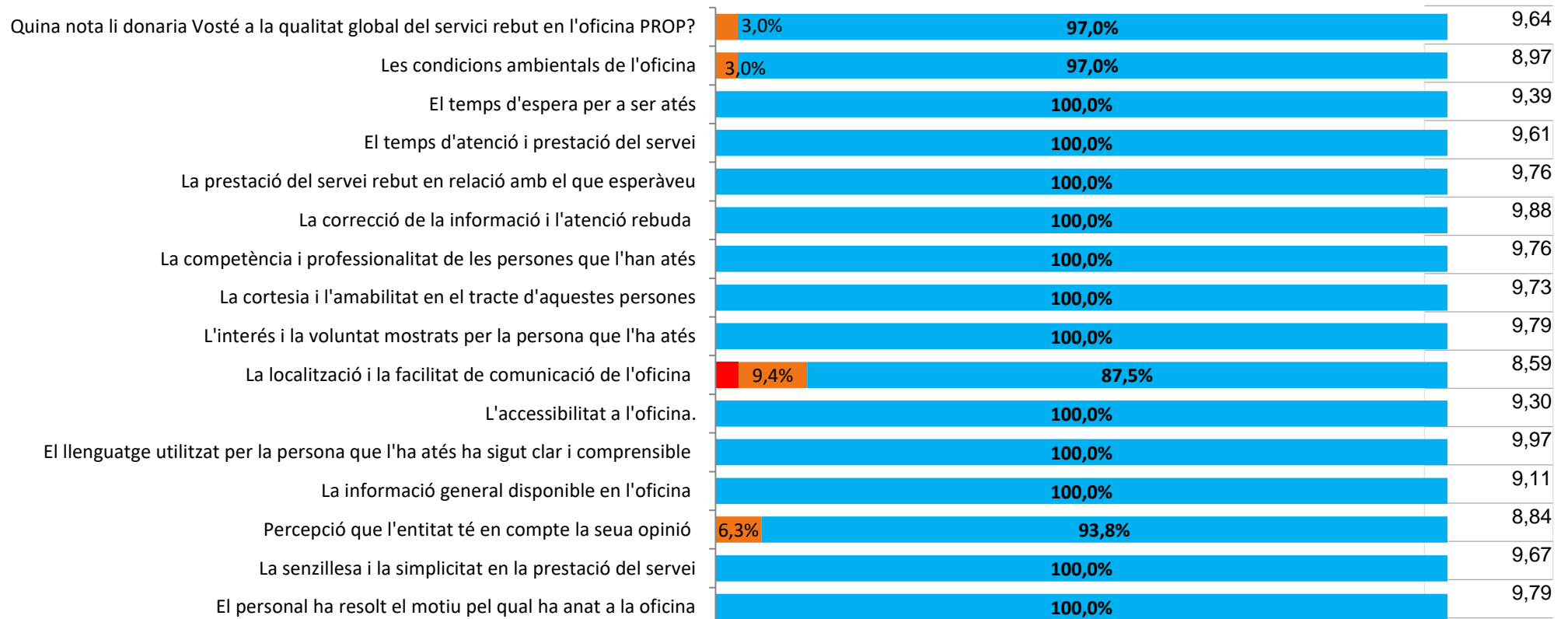


València, PROP Llíria

València, PROP Llíria

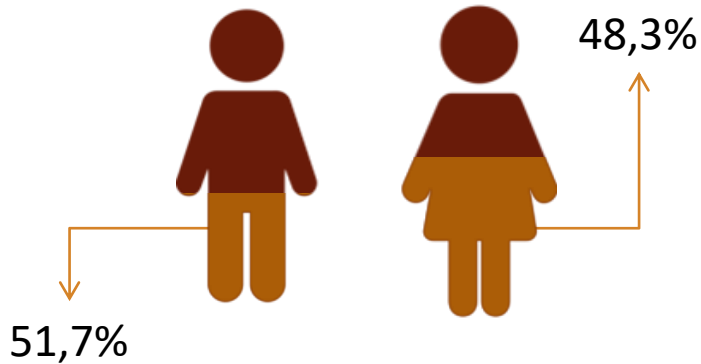
■ Rebuig ■ Indiferència ■ Acceptació

MITJANA

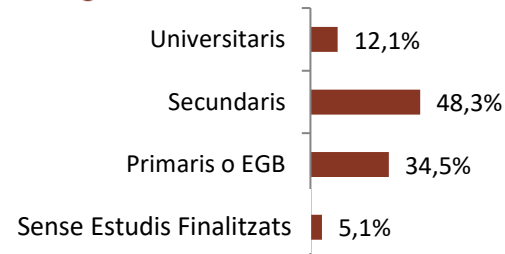


València, PROP Sagunt

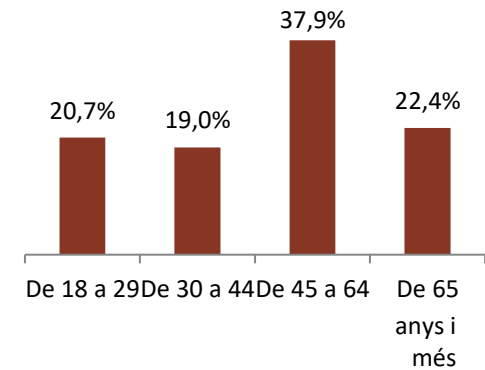
Gènere



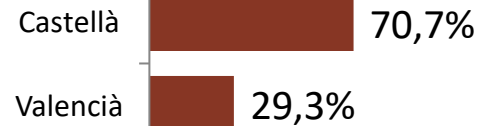
Nivell Educatiu



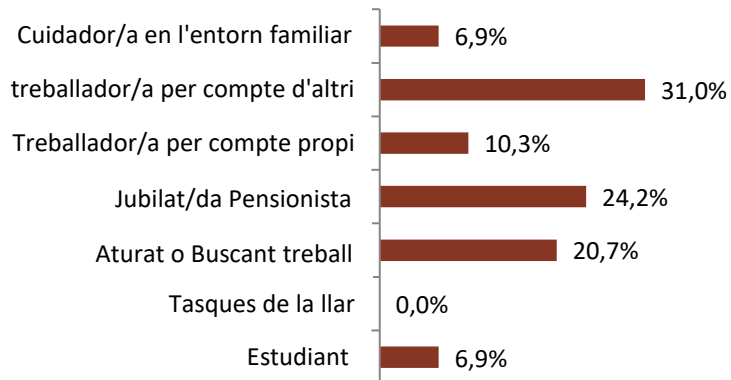
Edat



Idioma



Ocupació



País de Naixement



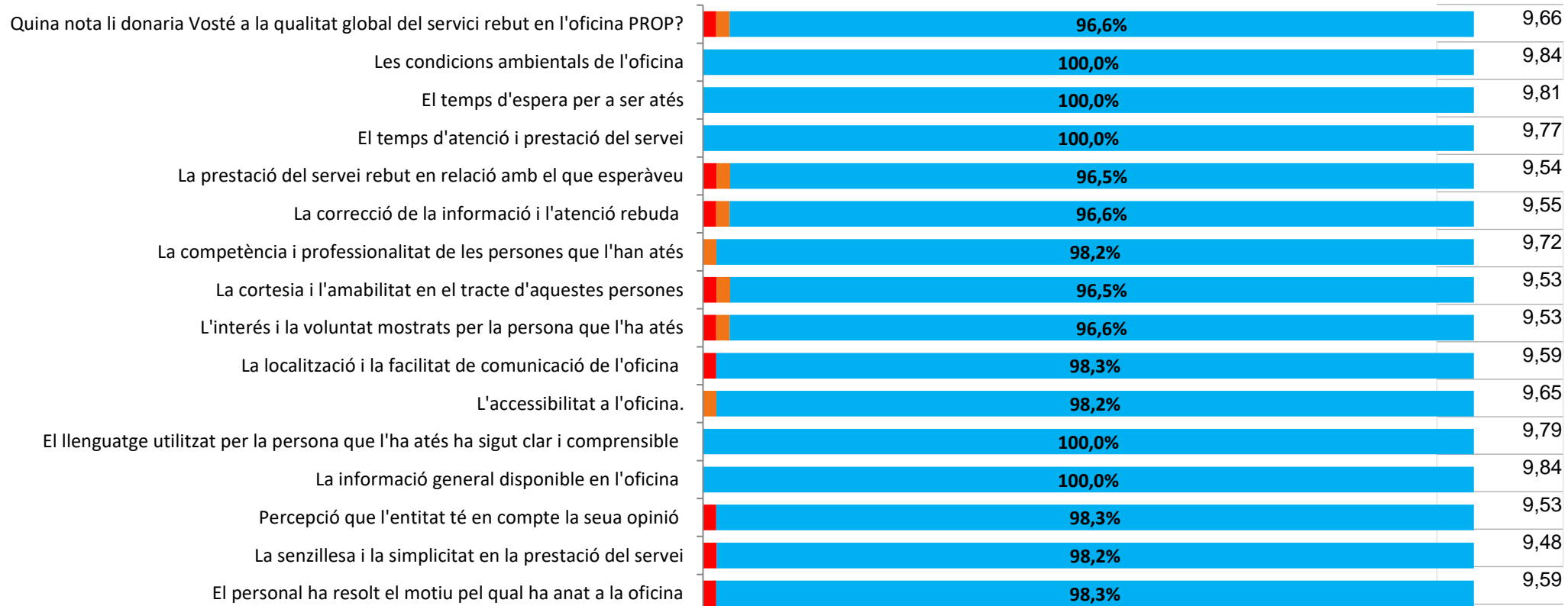
Àrea de Consulta

- ✓ Servicis Socials
- ✓ Transport
- ✓ Protecció de dades

València, PROP Sagunt

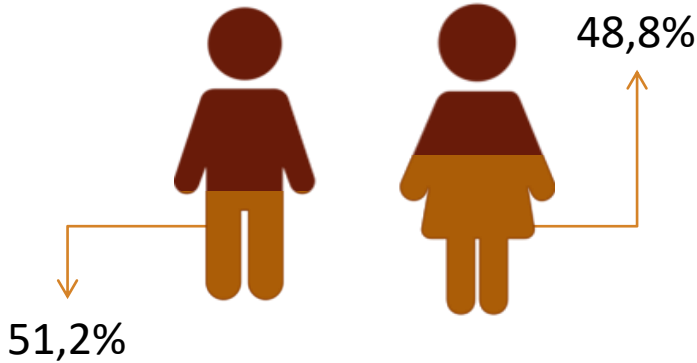
■ Rebuig
 ■ Indiferència
 ■ Acceptació

MITJANA

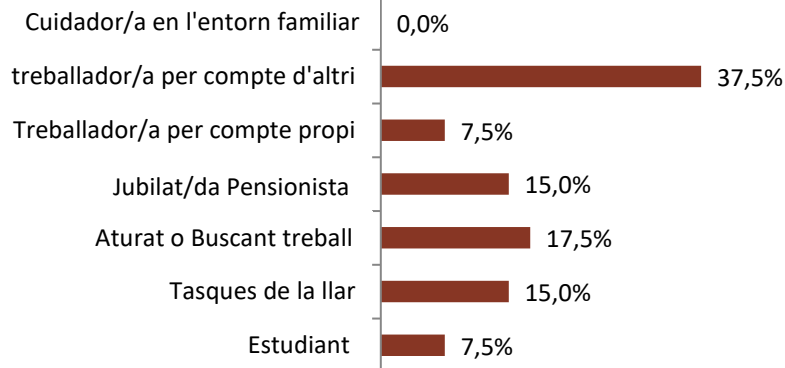


València, PROP Ontinyent

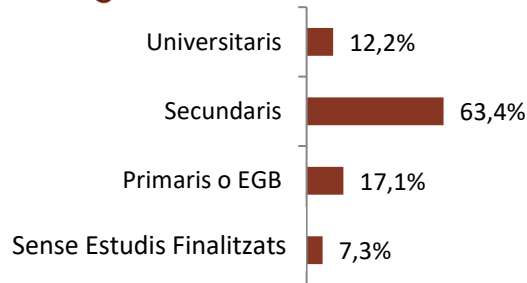
Gènere



Ocupació



Nivell Educatiu



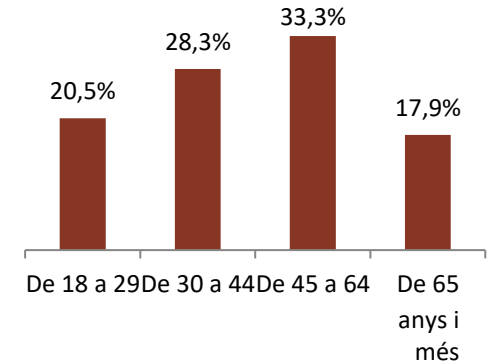
Idioma



País de Naixement



Edat



Àrea de Consulta

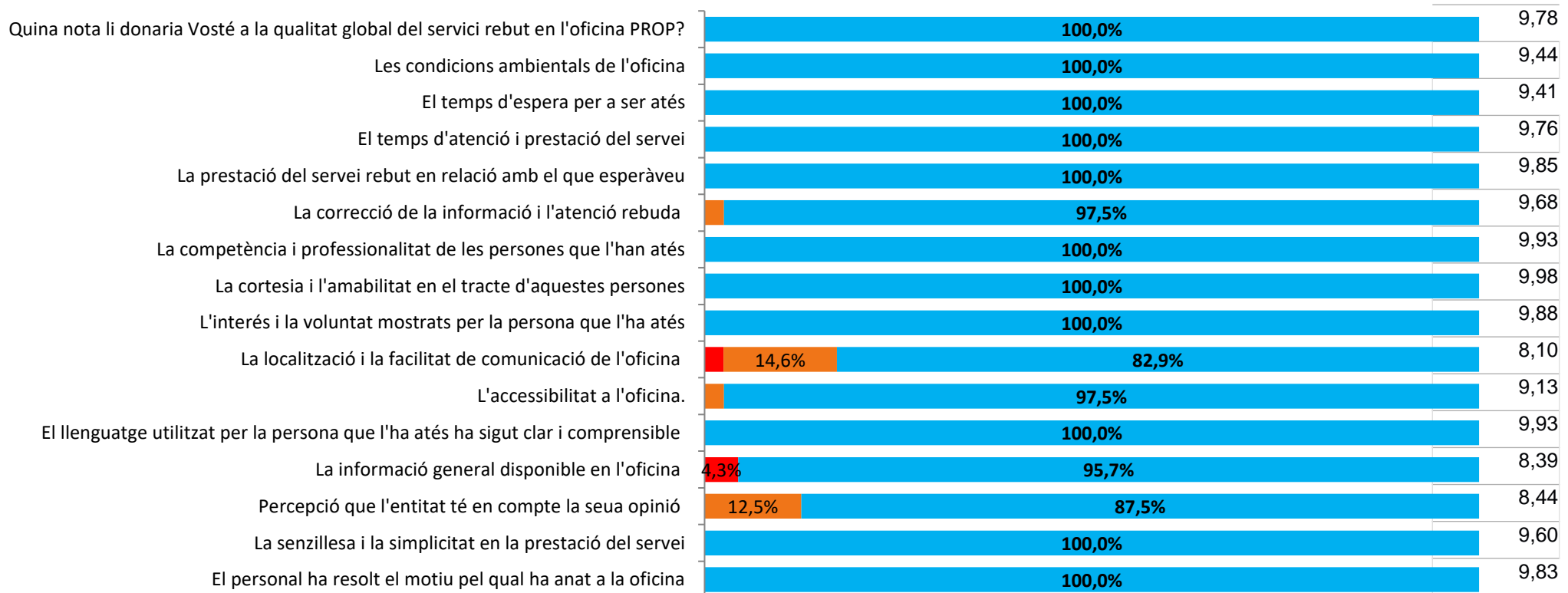
- ✓ Serveis Socials
- ✓ Habitatge
- ✓ Protecció de dades

València, PROP Ontinyent

València, PROP Ontinyent

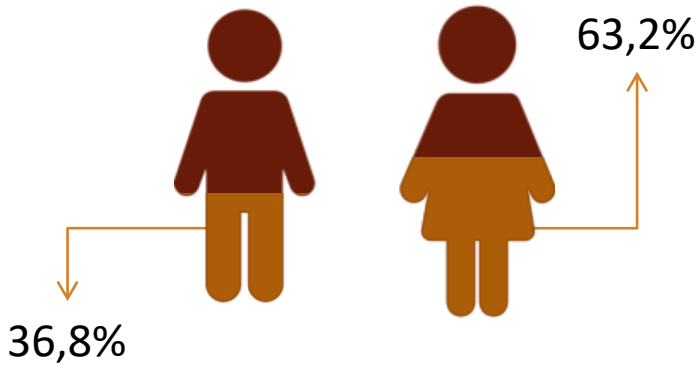
■ Rebuig
 ■ Indiferència
 ■ Acceptació

MITJANA

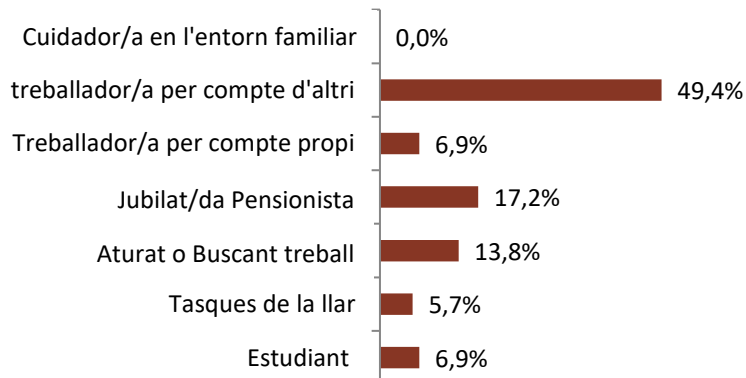


València, PROP Xàtiva

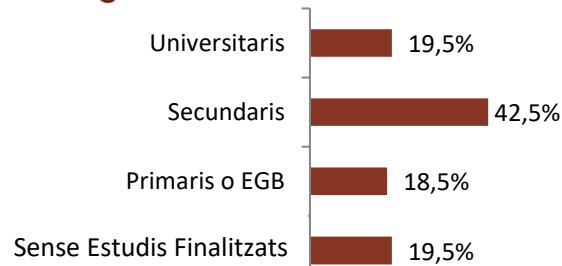
Gènere



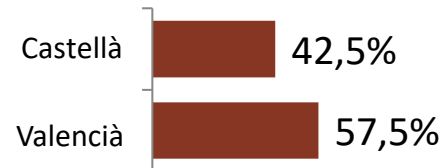
Ocupació



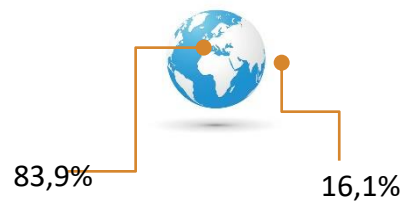
Nivell Educatiu



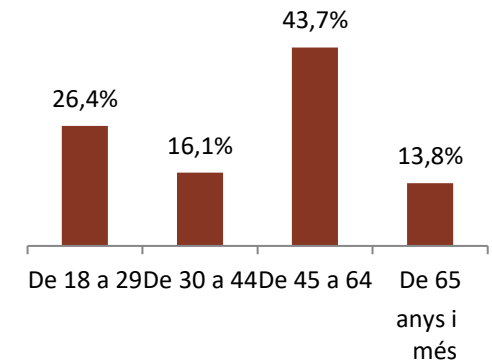
Idioma



País de Naixement



Edat



Àrea de Consulta

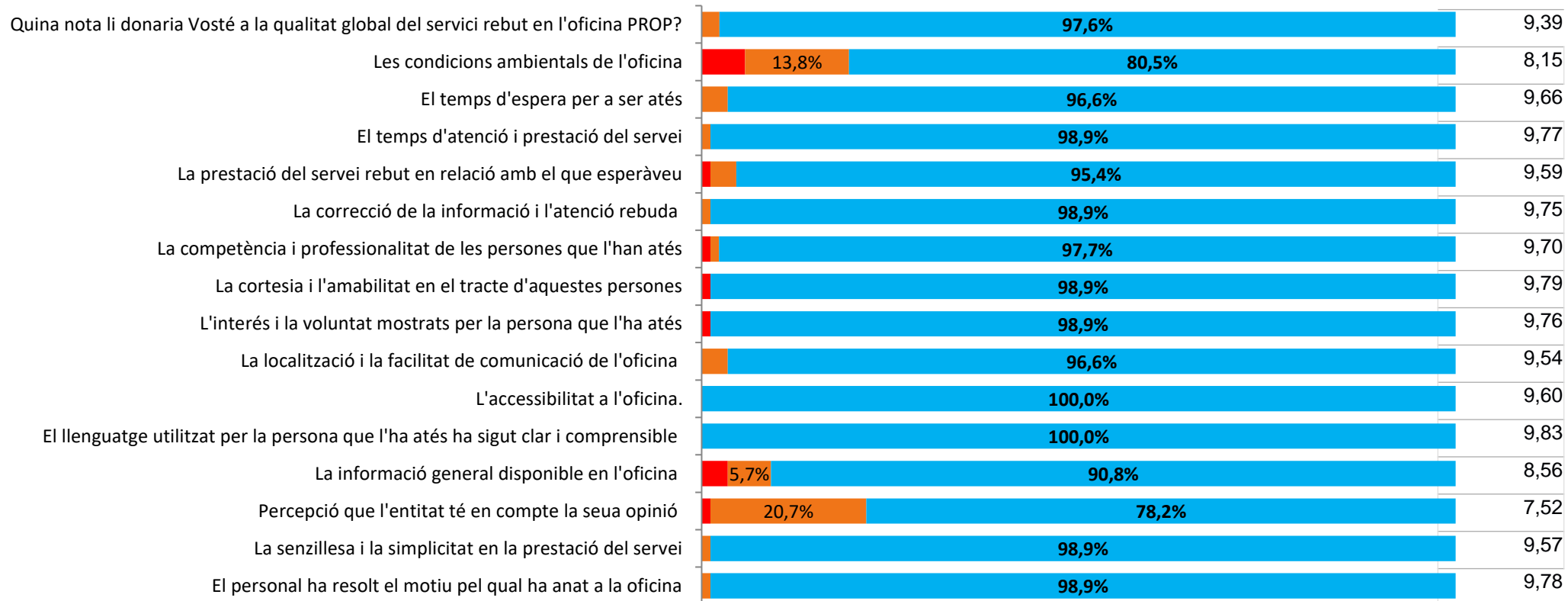
- ✓ Servicis Socials
- ✓ Hisenda
- ✓ Innovació i Desenvolupament

València, PROP Xàtiva

València, PROP Xàtiva

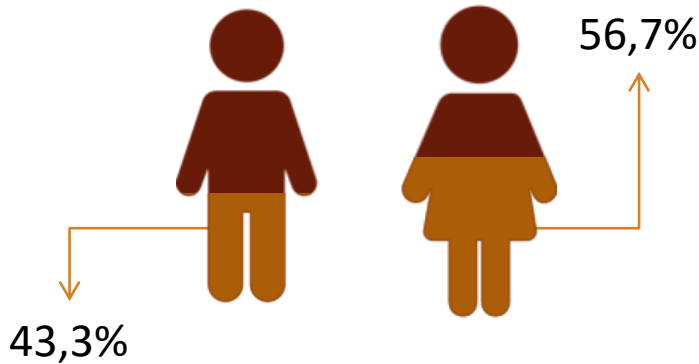
■ Rebuig ■ Indiferència ■ Acceptació

MITJANA

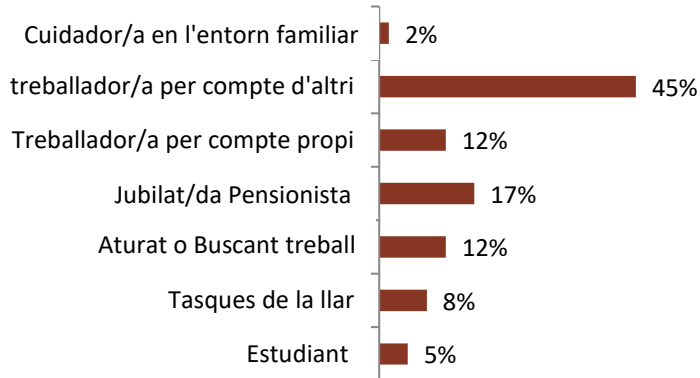


València, PROP Alzira

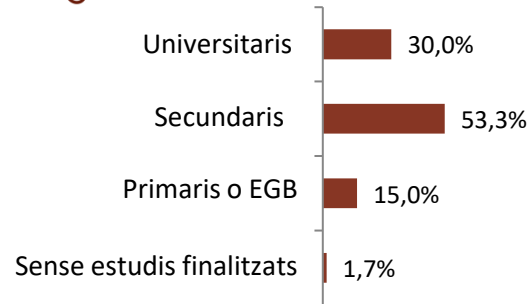
Gènere



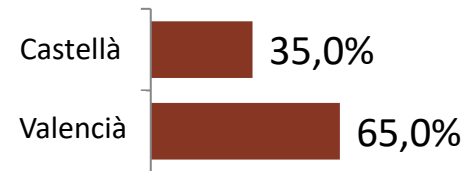
Ocupació



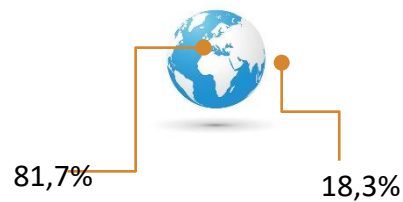
Nivell Educatiu



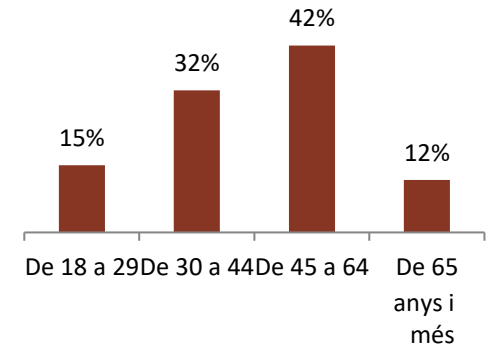
Idioma



País de Naixement



Edat



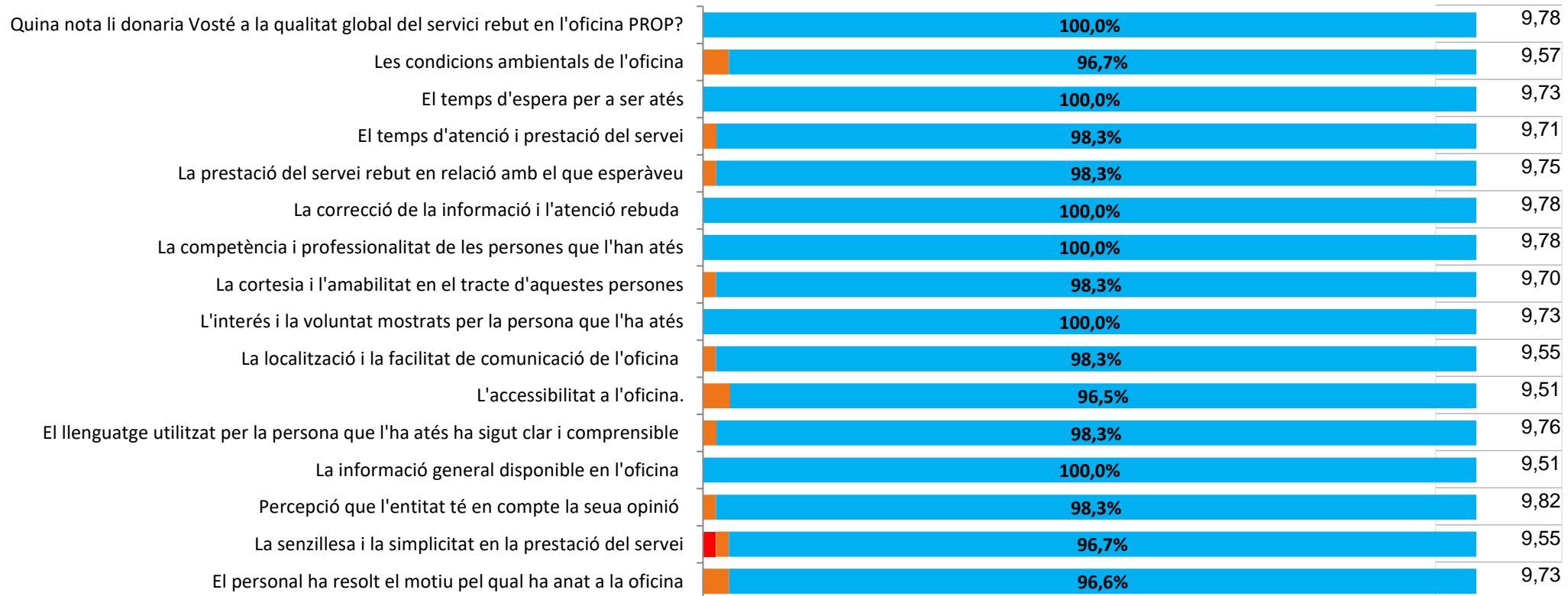
Àrea de Consulta

✓ Agricultura

València, PROP Alzira

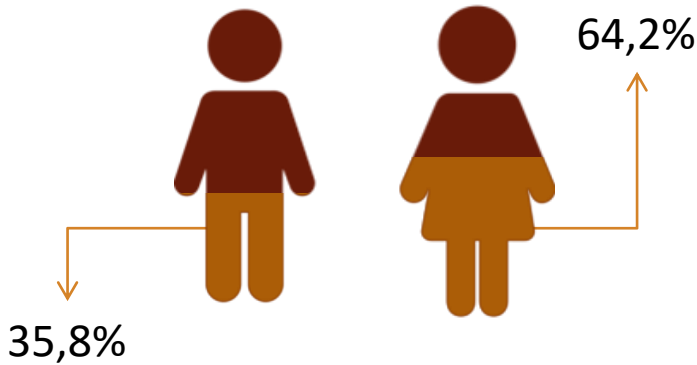
■ Rebuig
 ■ Indiferència
 ■ Acceptació

MITJANA

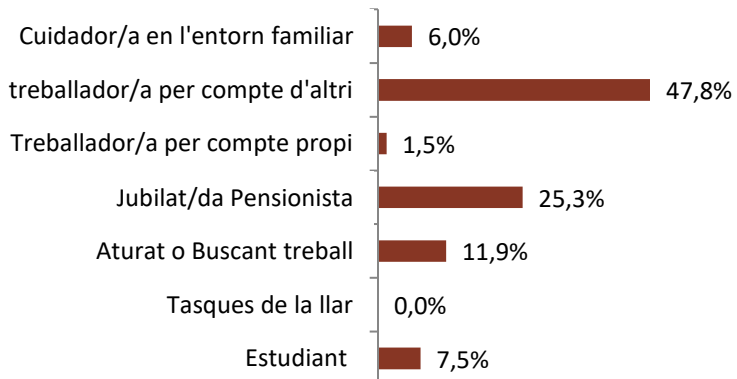


València, PROP Port de Sagunt

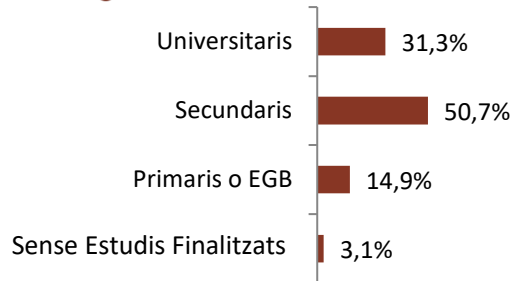
Gènere



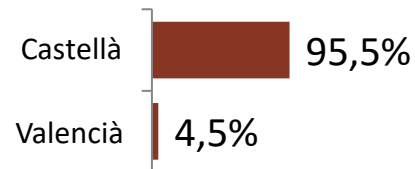
Ocupació



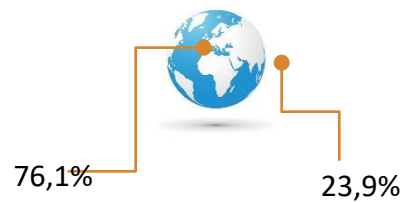
Nivell Educatiu



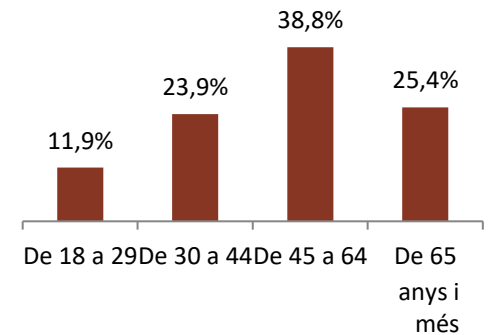
Idioma



País de Naixement



Edat



Àrea de Consulta

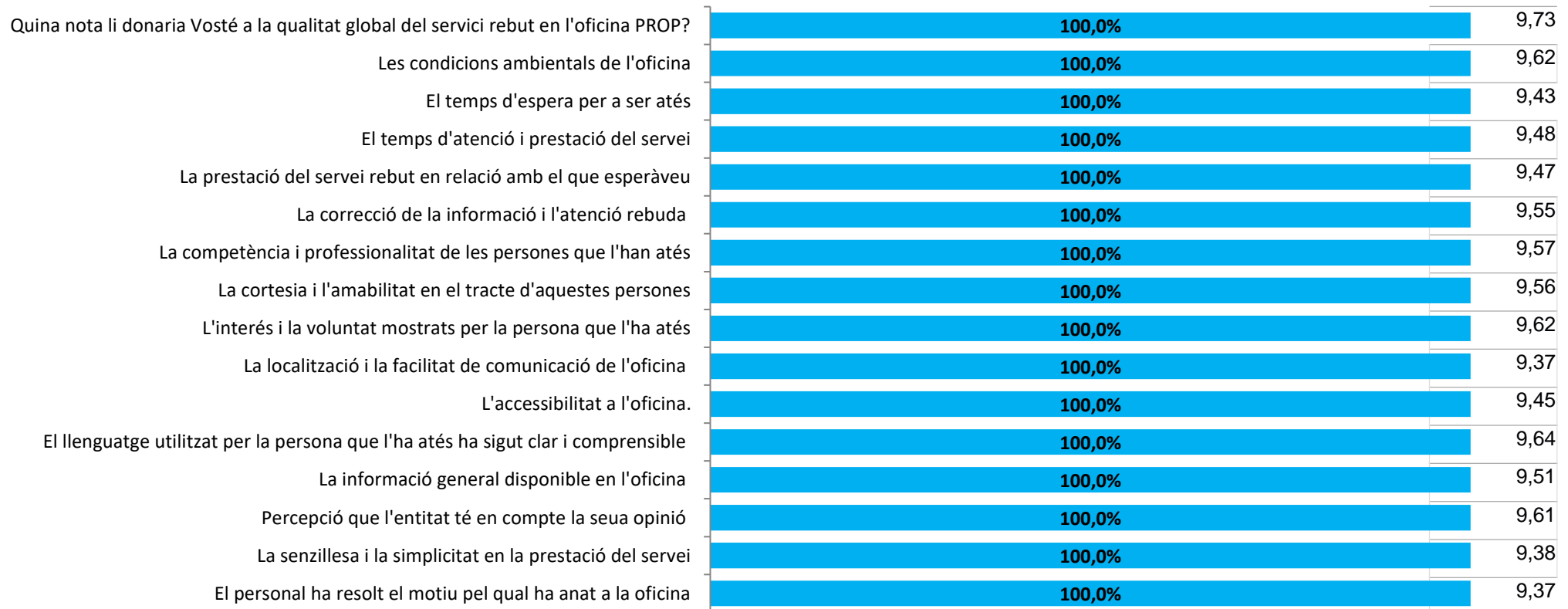
- ✓ Serveis Socials
- ✓ Turisme
- ✓ Sanitat

València, PROP Port de Sagunt

València, PROP Port de Sagunt

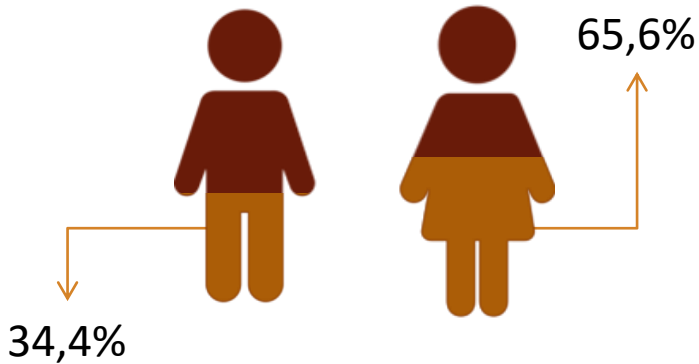
■ Rebuig
 ■ Indiferència
 ■ Acceptació

MITJANA

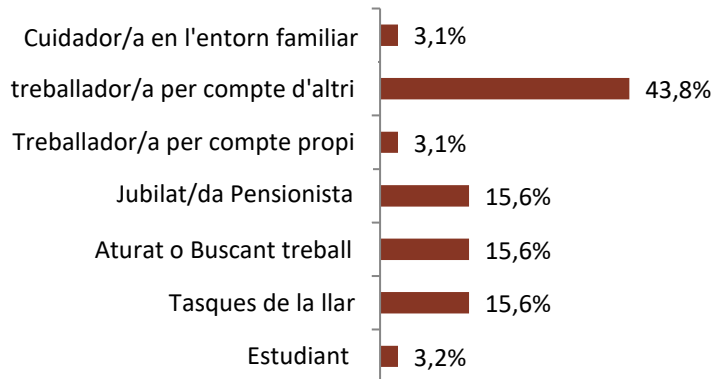


València, PROP Requena

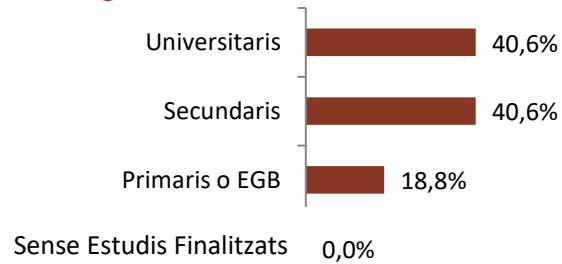
Gènere



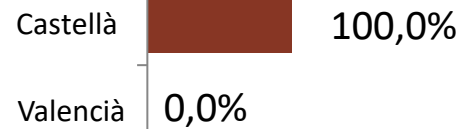
Ocupació



Nivell Educatiu



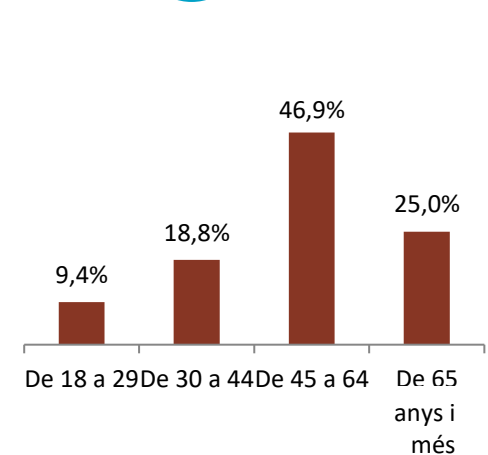
Idioma



País de Naixement



Edat



Àrea de Consulta

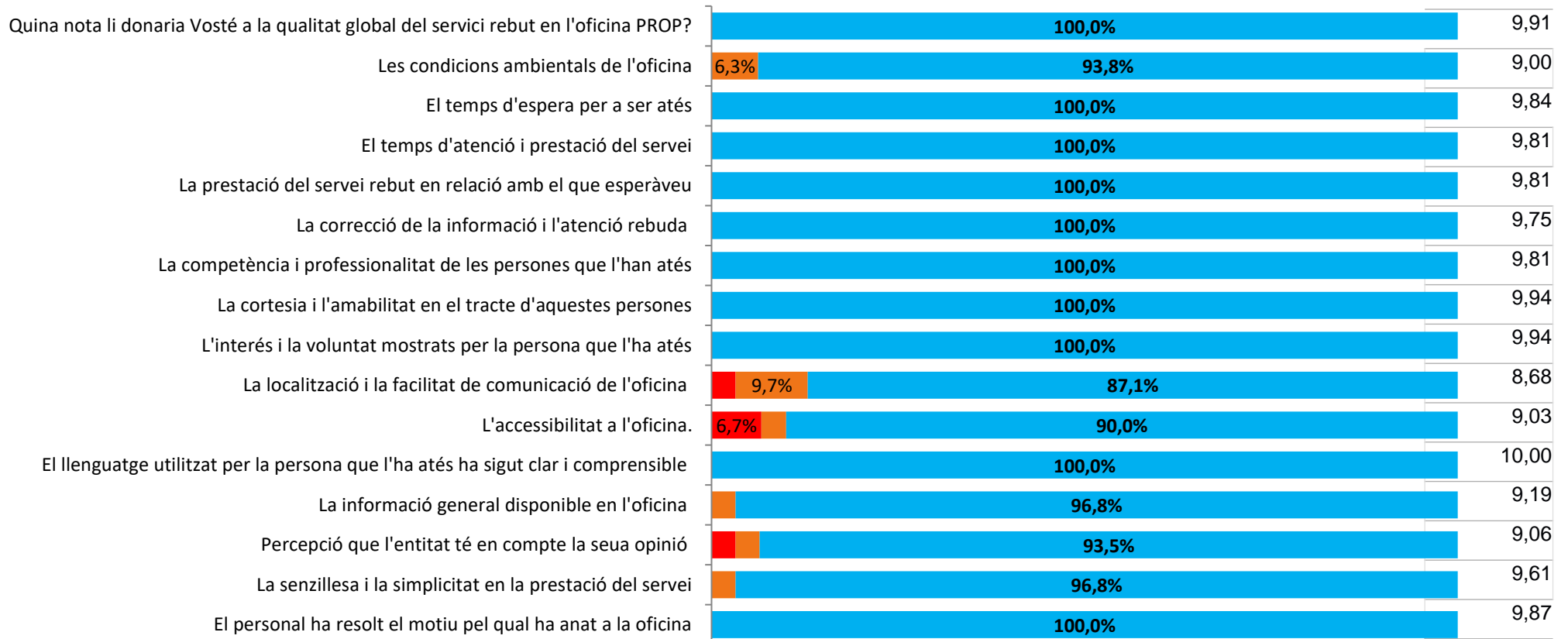
- ✓ Serveis Socials
- ✓ Infraestructures
- ✓ Ensenyament

València, PROP Requena

Valencia, PROP Requena

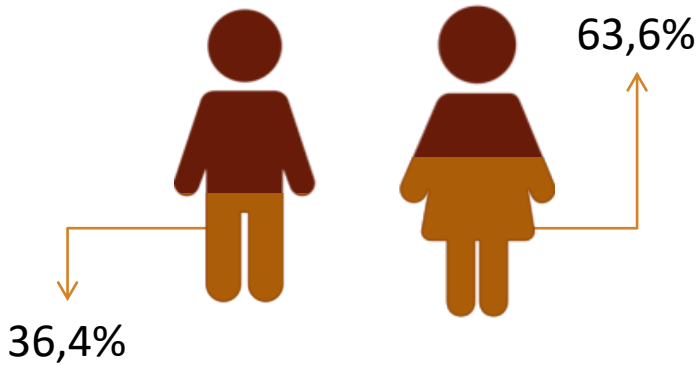
■ Rebuig ■ Indiferència ■ Acceptació

MITJANA

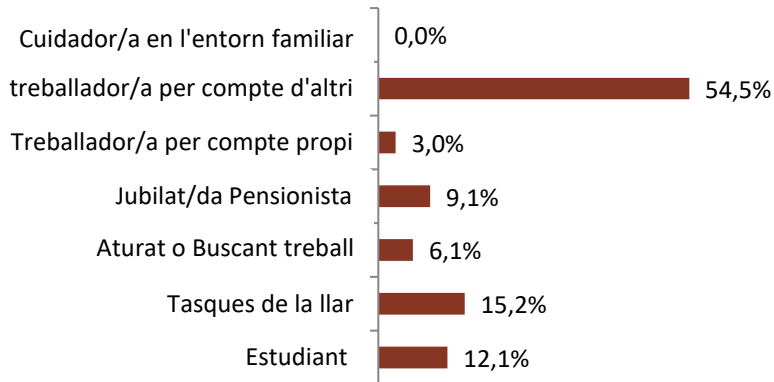


València, PROP Gandia-La Safor

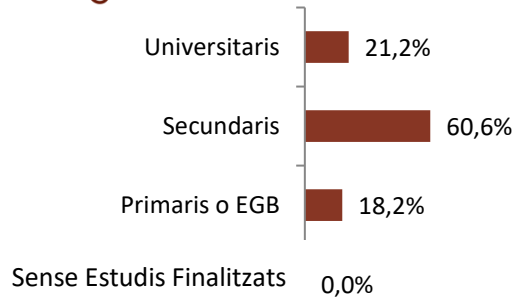
Gènere



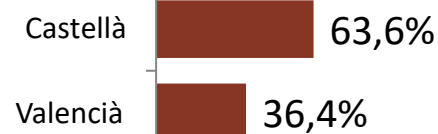
Ocupació



Nivell Educatiu



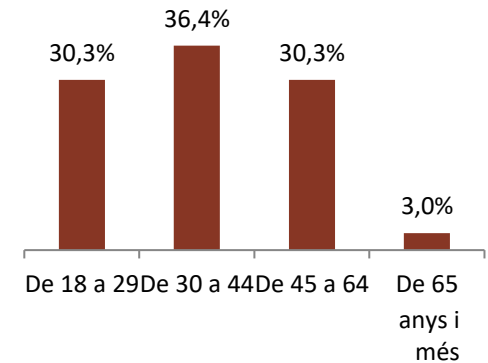
Idioma



País de Naixement



Edat



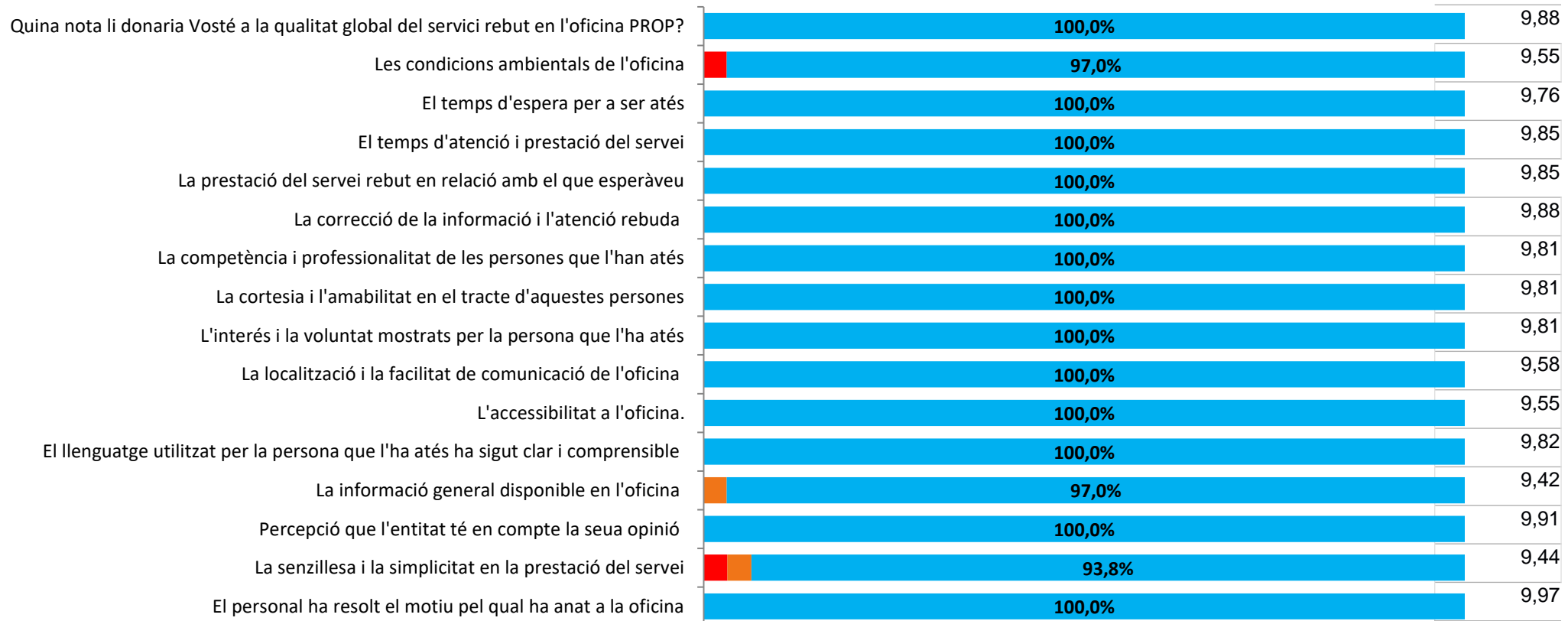
Àrea de Consulta

- ✓ Serveis Socials
- ✓ Habitatge
- ✓ Hisenda

València, PROP Gandia-La Safor

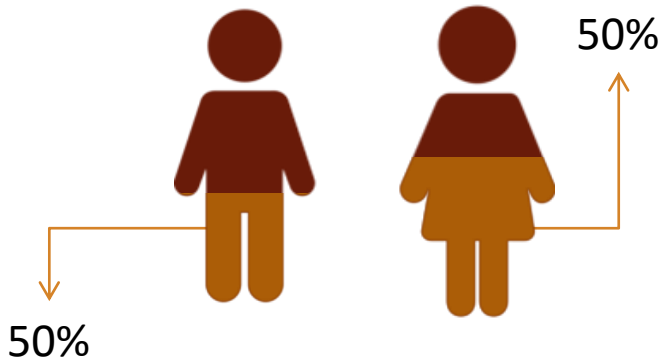
■ Rebuig ■ Indiferència ■ Acceptació

MITJANA

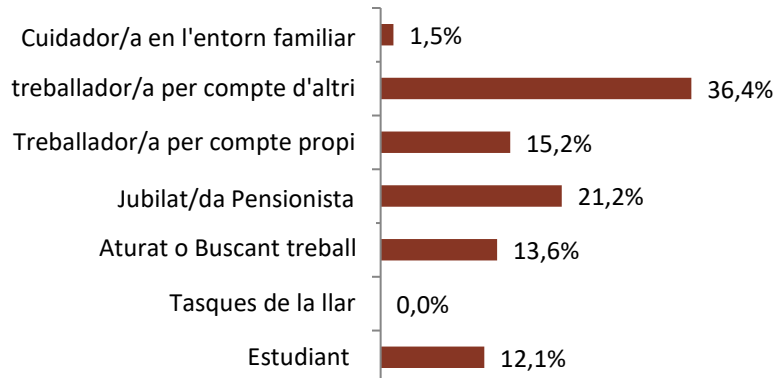


Castelló, PROP Casa dels Caragols

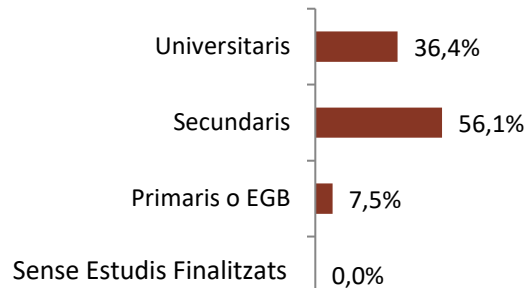
Gènere



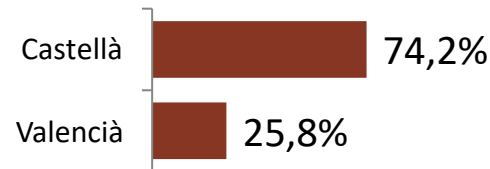
Ocupació



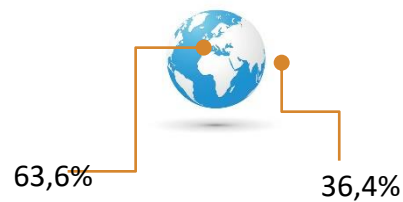
Nivell Educatiu



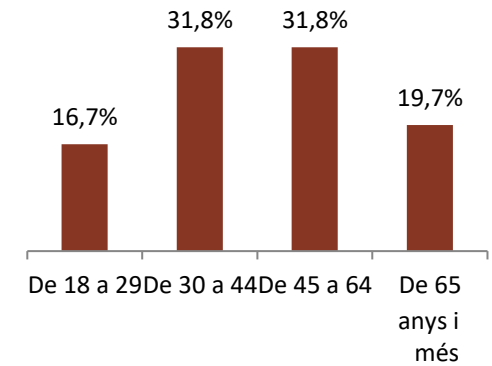
Idioma



País de Naixement



Edat



Àrea de Consulta

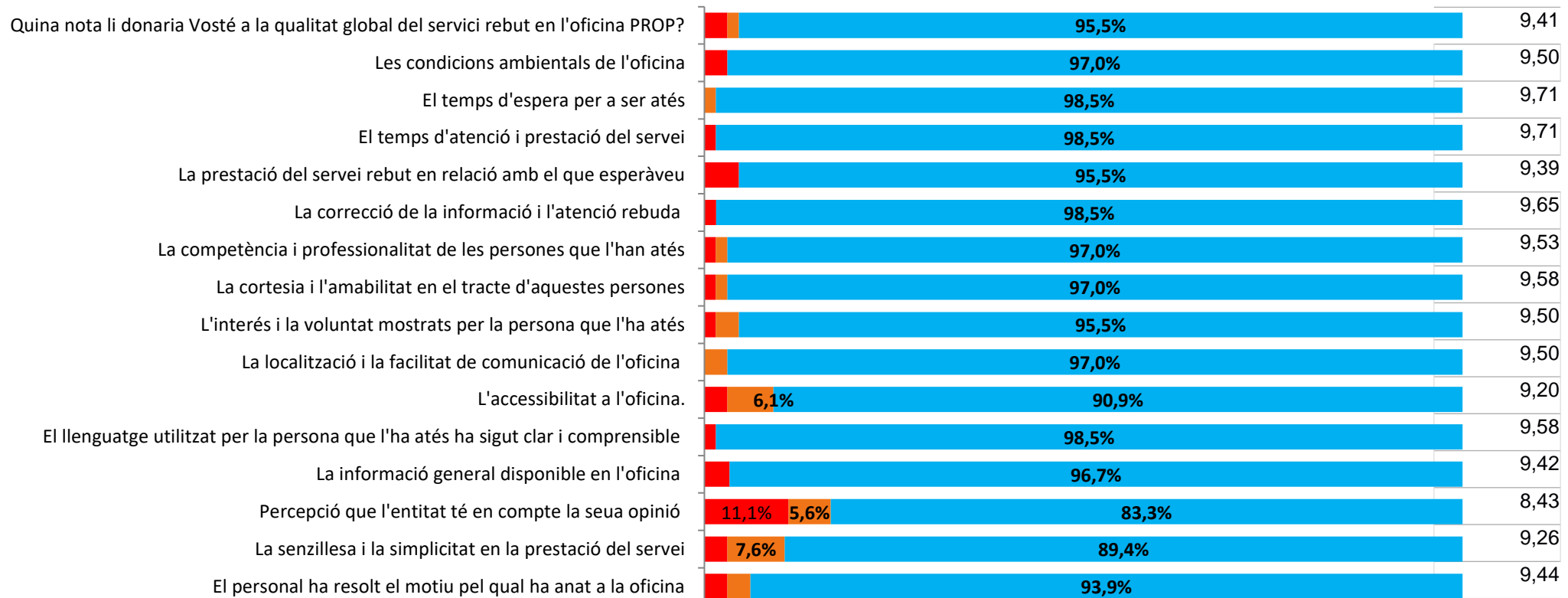
- ✓ Justícia
- ✓ Serveis Socials
- ✓ Turisme

Castelló, PROP Casa dels Caragols

Castelló, PROP Casa dels Caragols

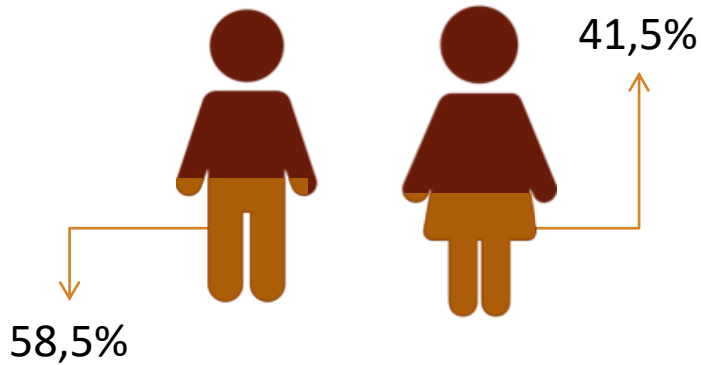
■ Rebuig ■ Indiferència ■ Acceptació

MITJANA

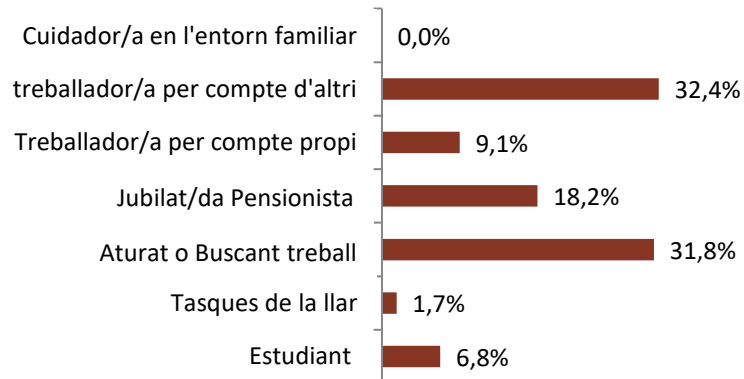


Castelló, PROP Germans Bou

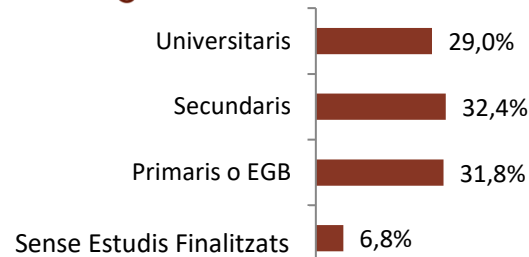
Gènere



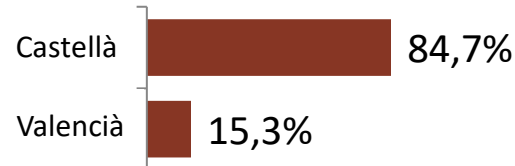
Ocupació



Nivell Educatiu



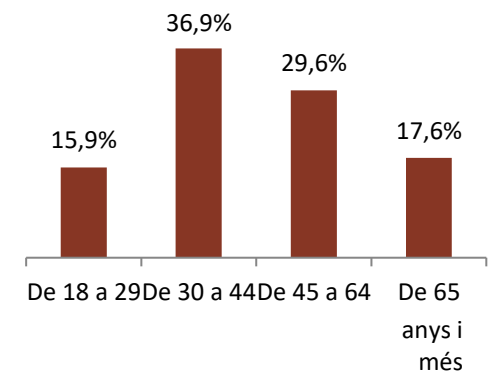
Idioma



País de Naixement



Edat



Àrea de Consulta

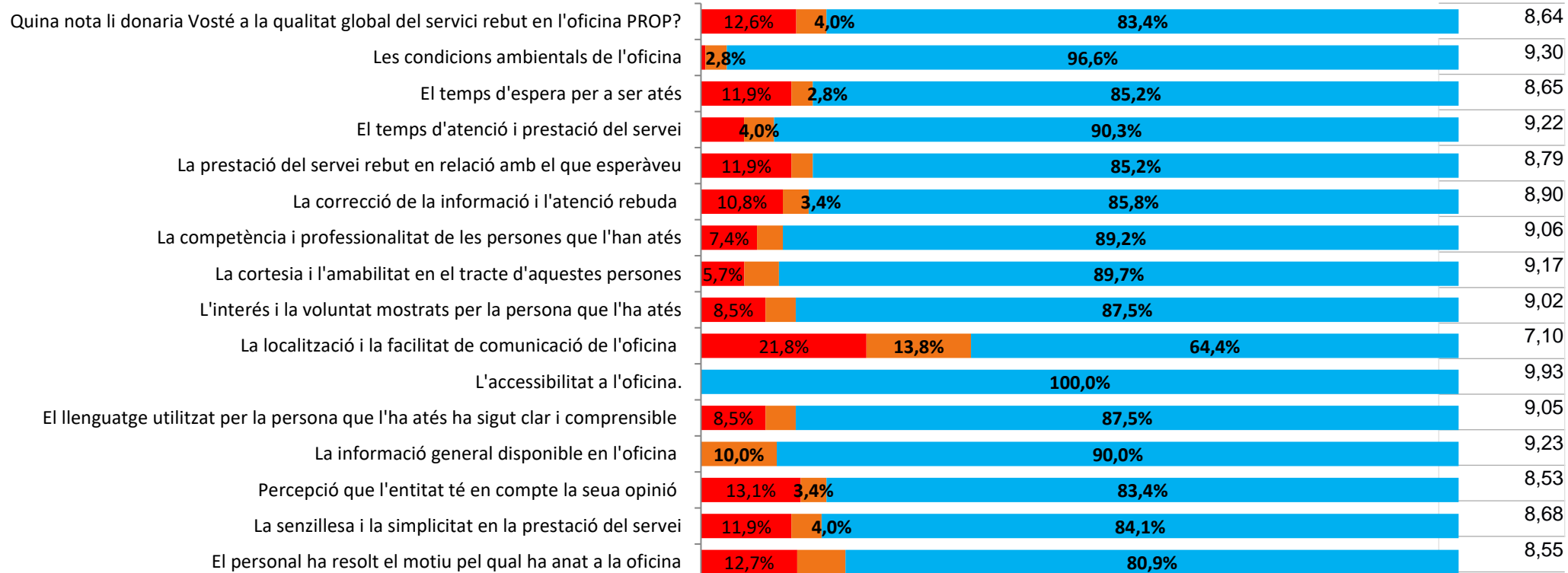
- ✓ Habitatge
- ✓ Agricultura, Pesca i Ramaderia
- ✓ Comerç i consum

Castelló, PROP Germans Bou

Castelló, PROP Germans Bou

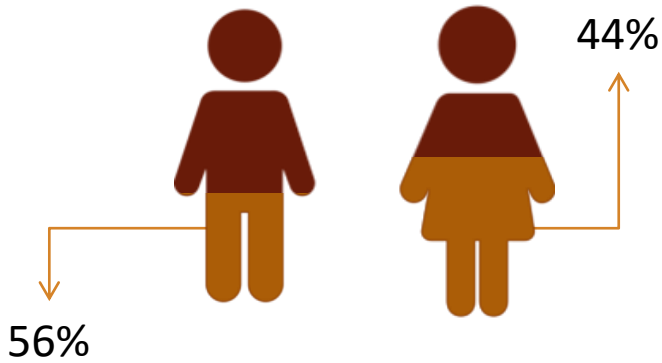
■ Rebuig ■ Indiferència ■ Acceptació

MITJANA

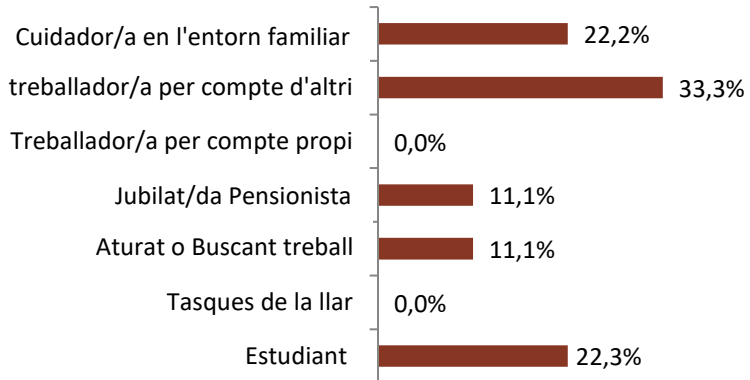


Castelló, PROP Segorbe

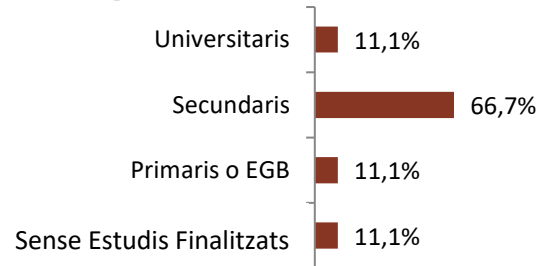
Gènere



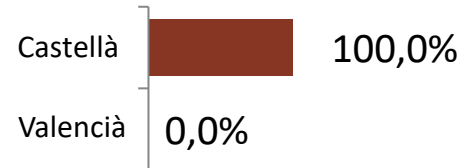
Ocupació



Nivell Educatiu



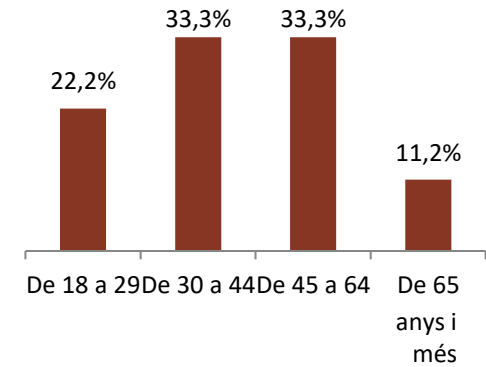
Idioma



País de Naixement



Edat



Àrea de Consulta

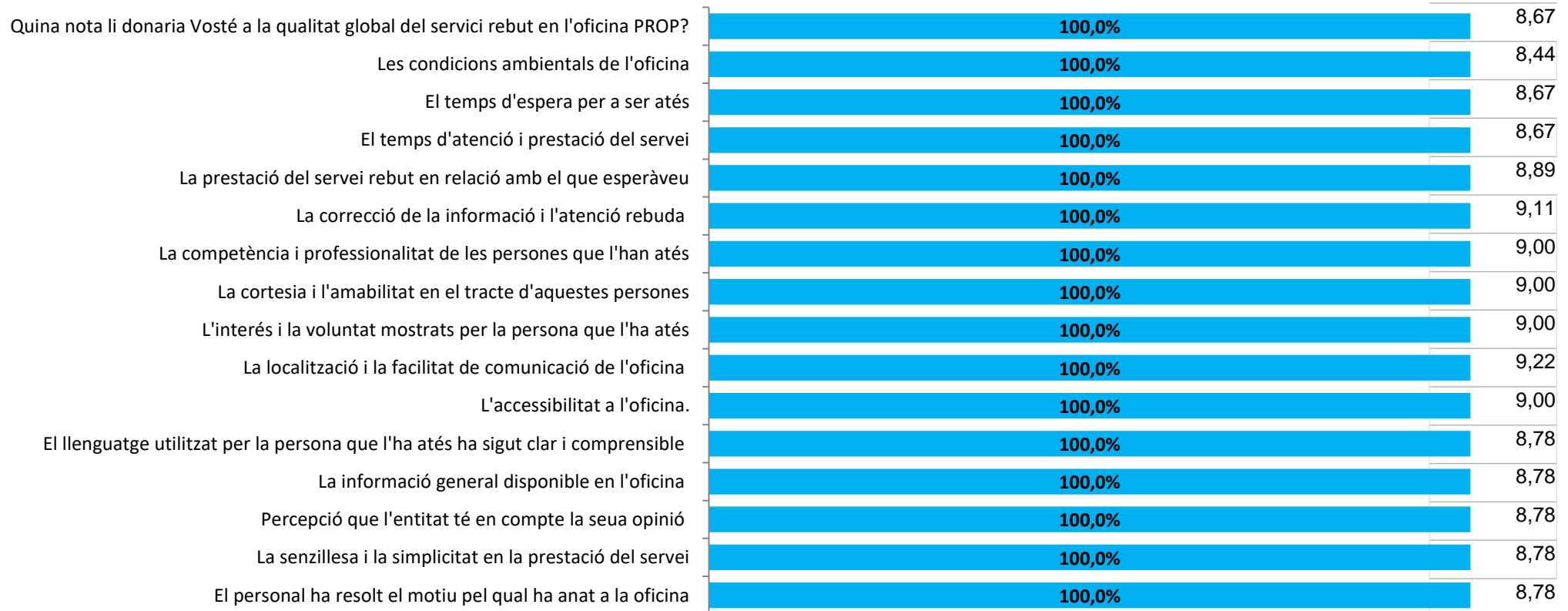
- ✓ Protecció de dades
- ✓ Agricultura, Pesca i Ramaderia
- ✓ Turisme

Castelló, PROP Segorbe

Castelló, PROP Segorbe

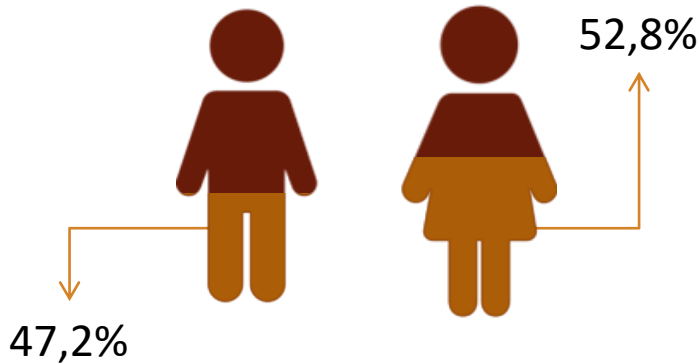
■ Rebuig
 ■ Indiferència
 ■ Acceptació

MITJANA

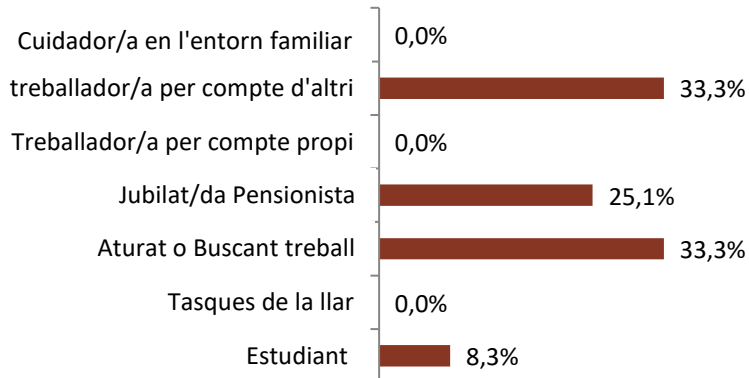


Castelló, PROP Vila-Real

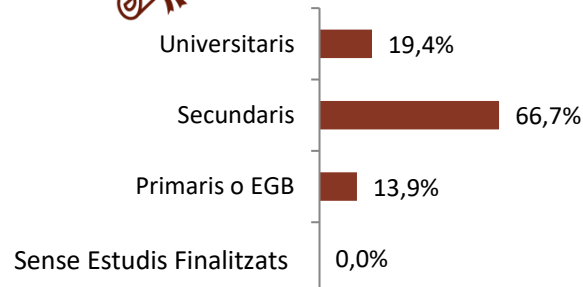
Gènere



Ocupació



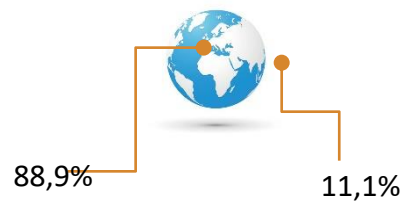
Nivell Educatiu



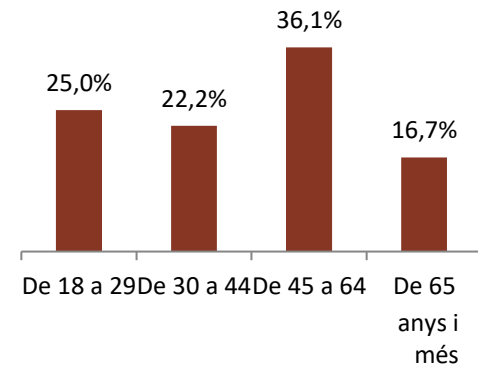
Idioma



País de Naixement



Edat



Àrea de Consulta

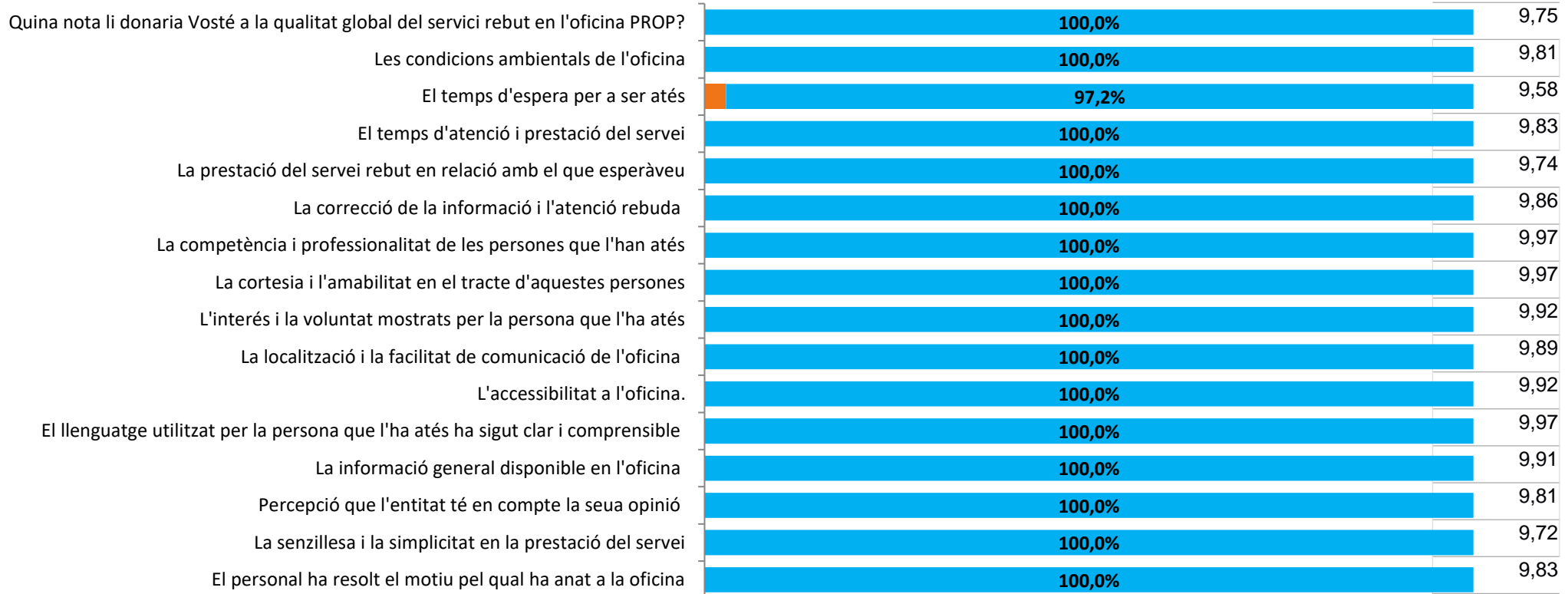
- ✓ Protecció de Dades
- ✓ Turisme
- ✓ Urbanització

Castelló, PROP Vila-Real

Castelló, PROP Vila-Real

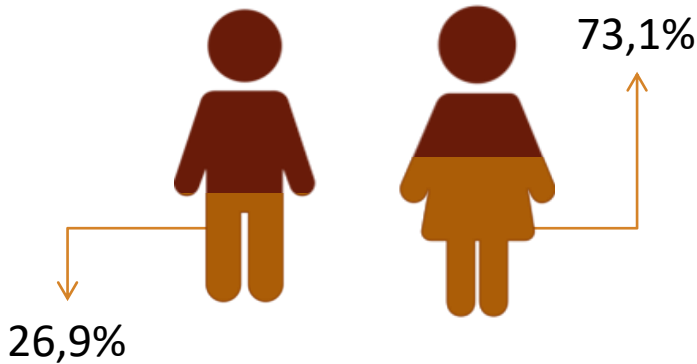
■ Rebuig ■ Indiferència ■ Acceptació

MITJANA

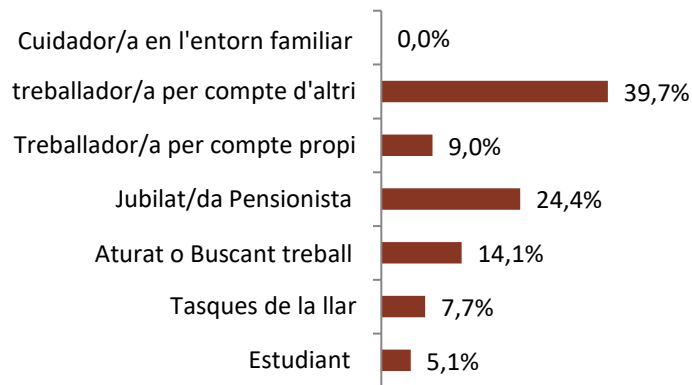


Castelló, PROP Vinaròs

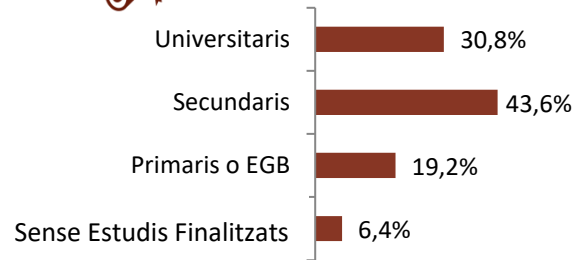
Gènere



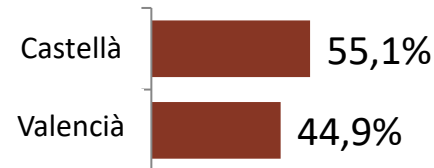
Ocupació



Nivell Educatiu



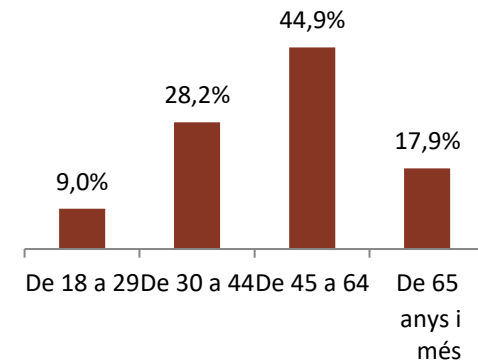
Idioma



País de Naixement



Edat



Àrea de Consulta

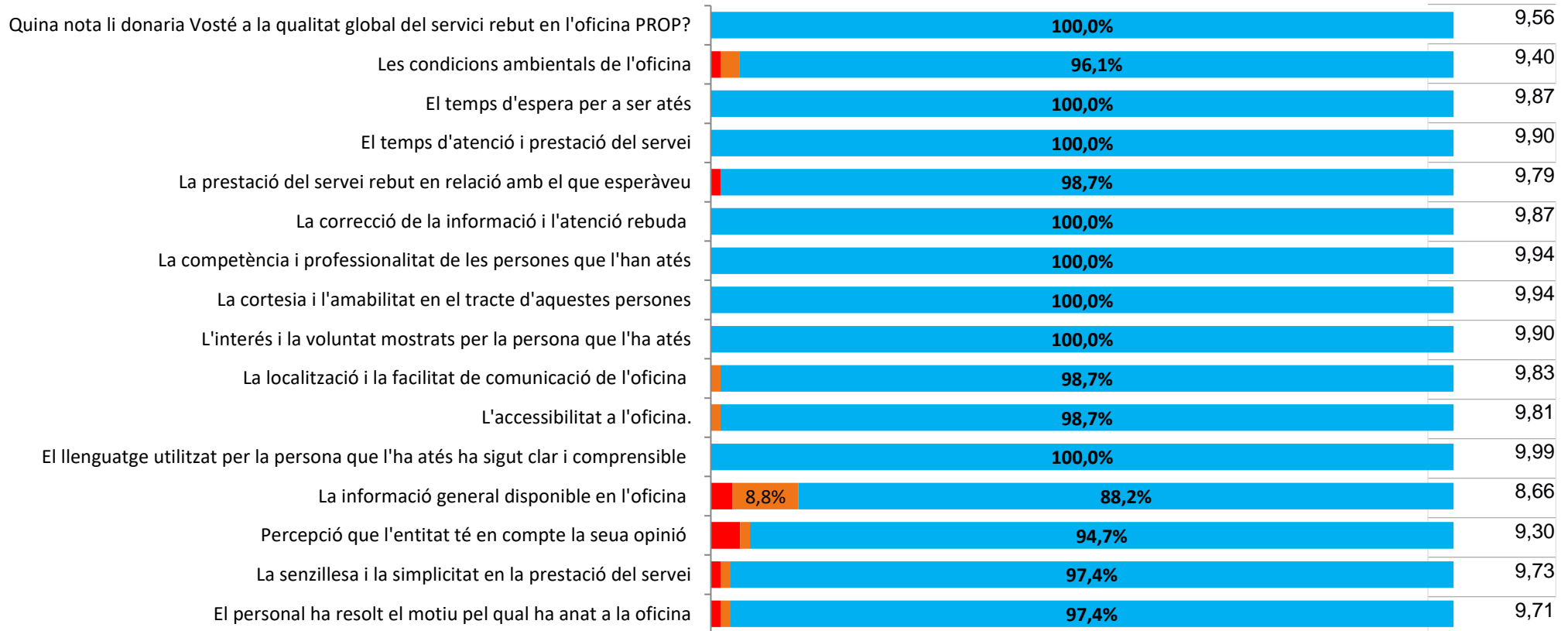
- ✓ Protecció de dades
- ✓ Agricultura, Pesca i Ramaderia
- ✓ Habitatge

Castellón, PROP Vinaròs

Castelló, PROP Vinaròs

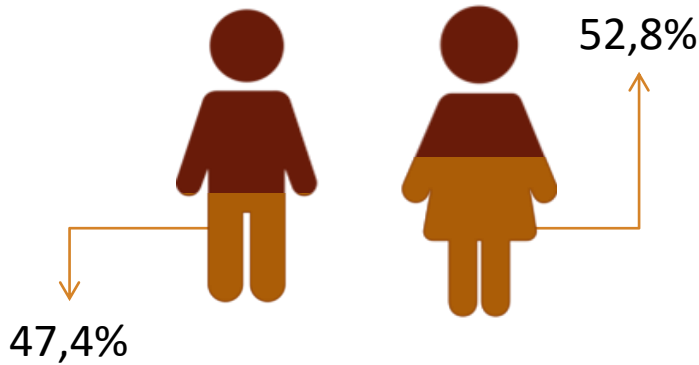
■ Rebuig ■ Indiferència ■ Acceptació

MITJANA

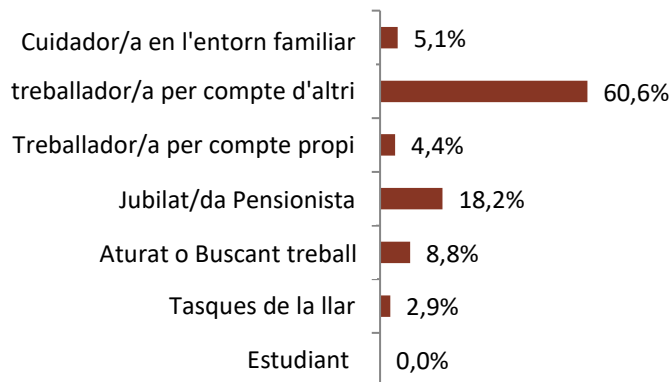


Alacant, PROP Churruca

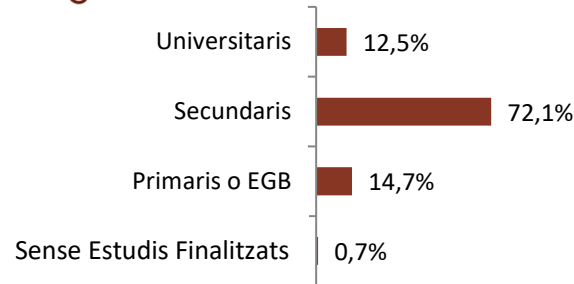
Gènere



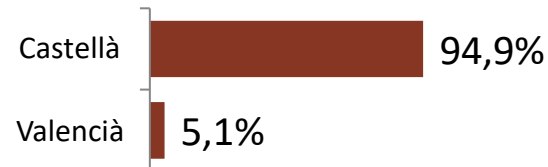
Ocupació



Nivell Educatiu



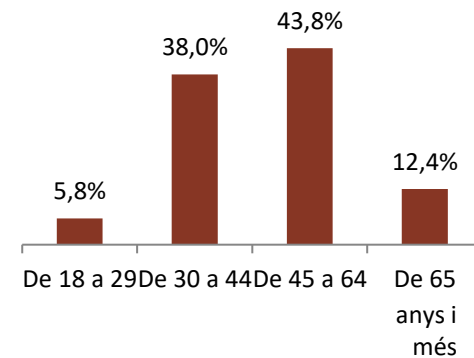
Idioma



País de Naixement



Edat



Àrea de Consulta

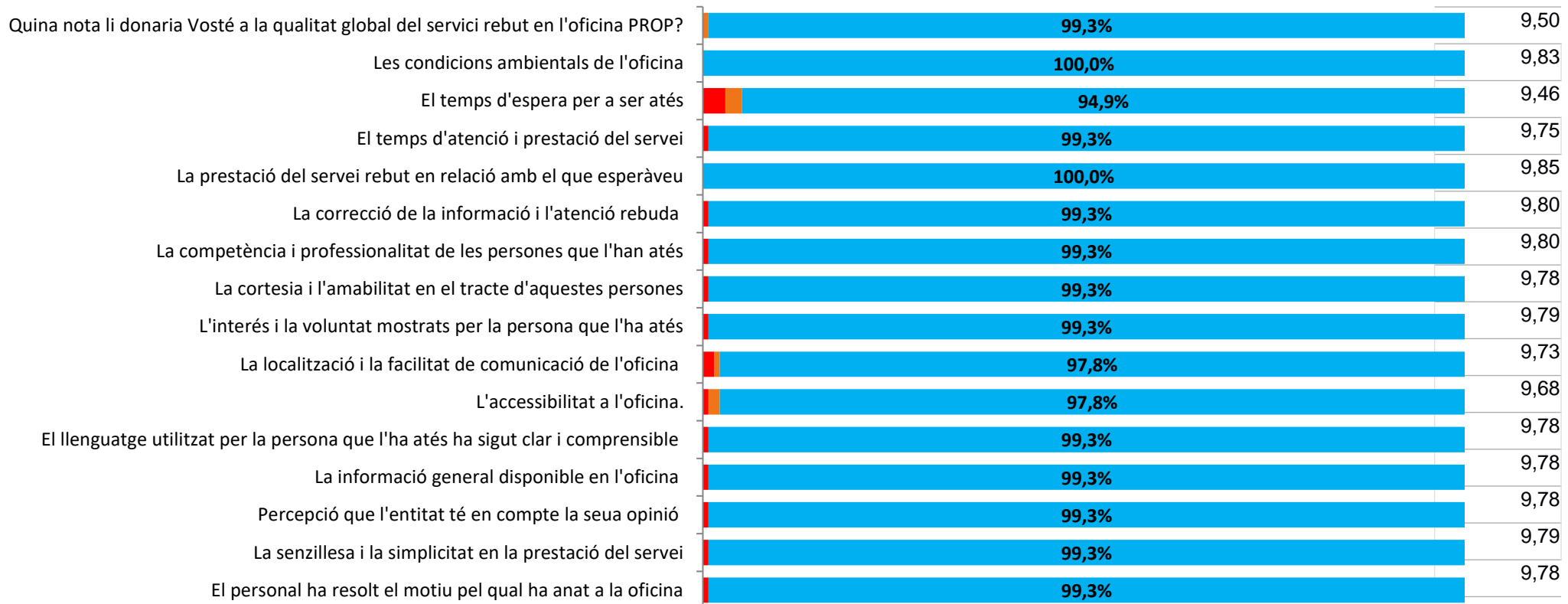
- ✓ Serveis Socials
- ✓ Justícia
- ✓ Comerç i consum

Alacant, PROP Churruca

Alacant, PROP Churruca

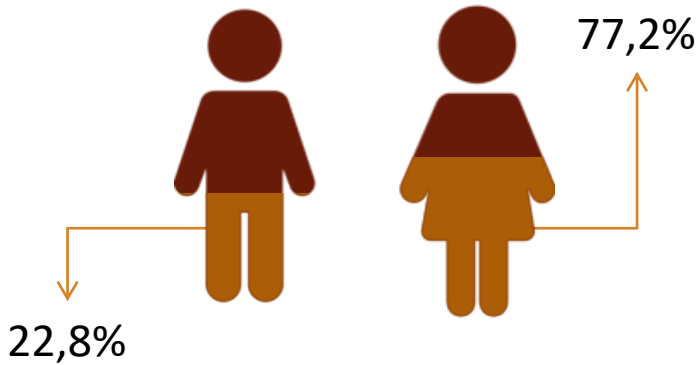
■ Rebuig ■ Indiferència ■ Acceptació

MITJANA

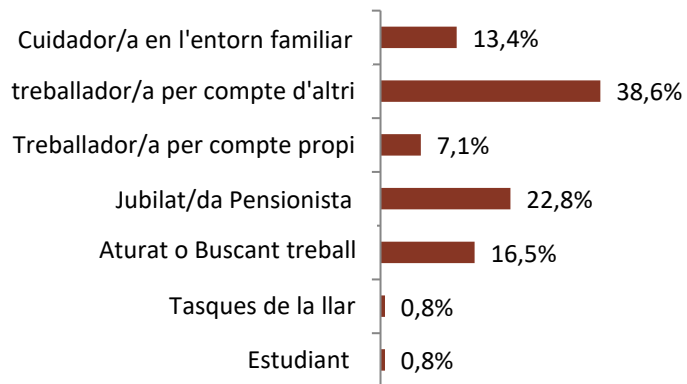


Alacant, PROP Eix

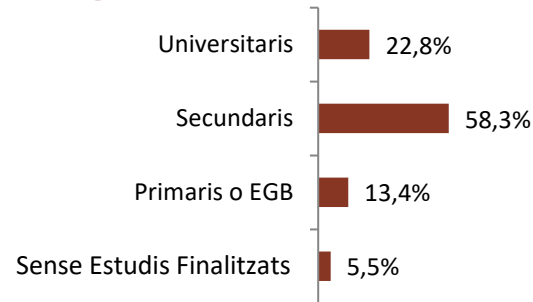
Gènere



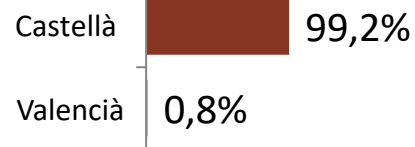
Ocupació



Nivell Educatiu



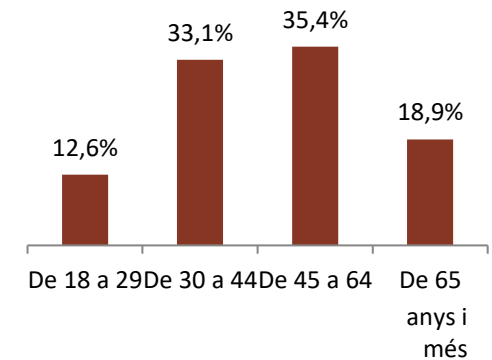
Idioma



País de Naixement



Edat



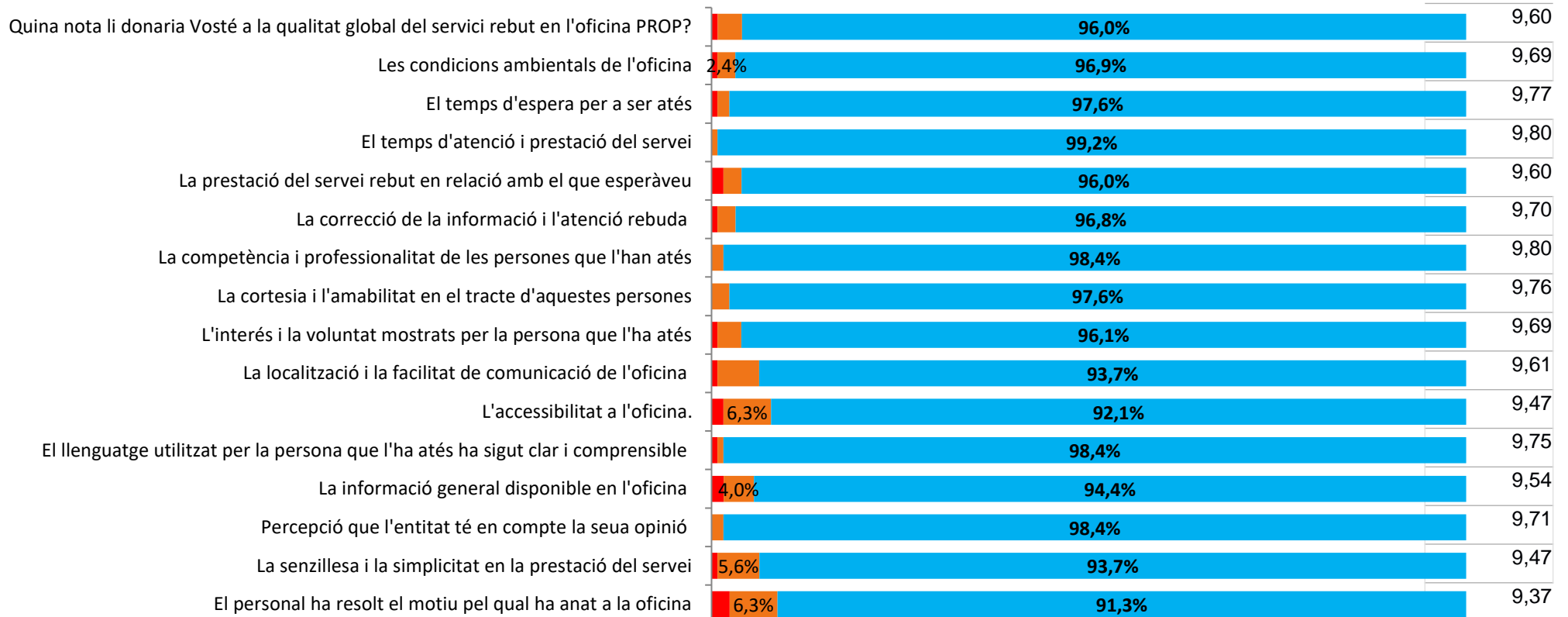
Àrea de Consulta

- ✓ Serveis Socials
- ✓ Treball
- ✓ Innovació

Alacant, PROP Elx

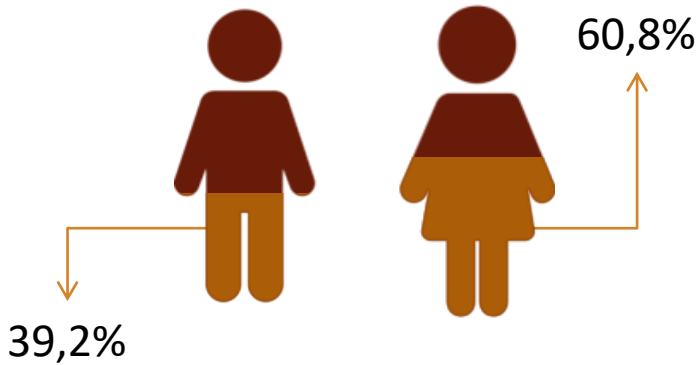
■ Rebuig ■ Indiferència ■ Acceptació

MITJANA

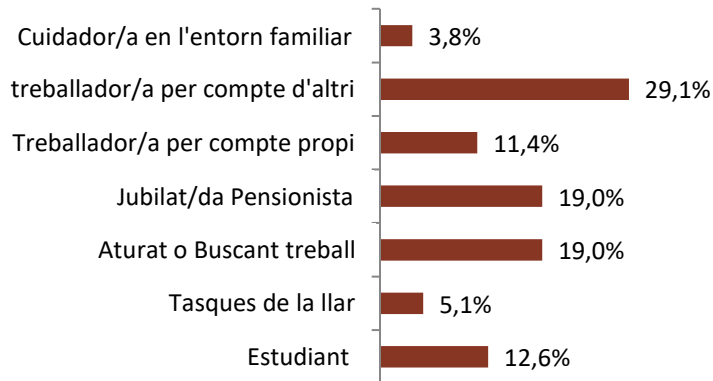


Alacant, PROP Alcoi

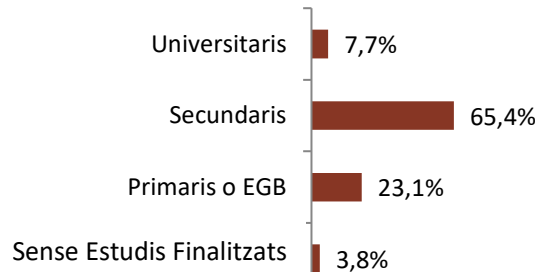
Gènere



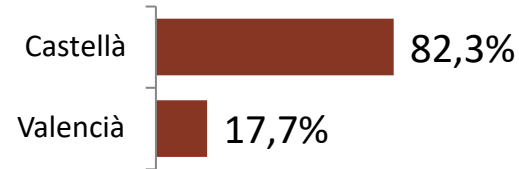
Ocupació



Nivell Educatiu



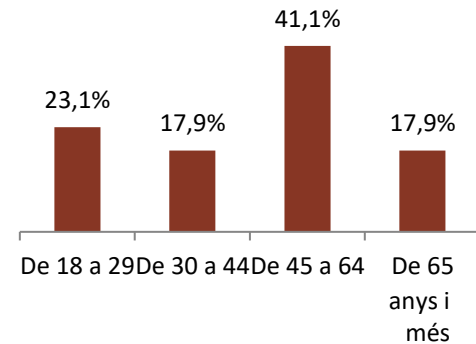
Idioma



País de Naixement



Edat



Àrea de Consulta

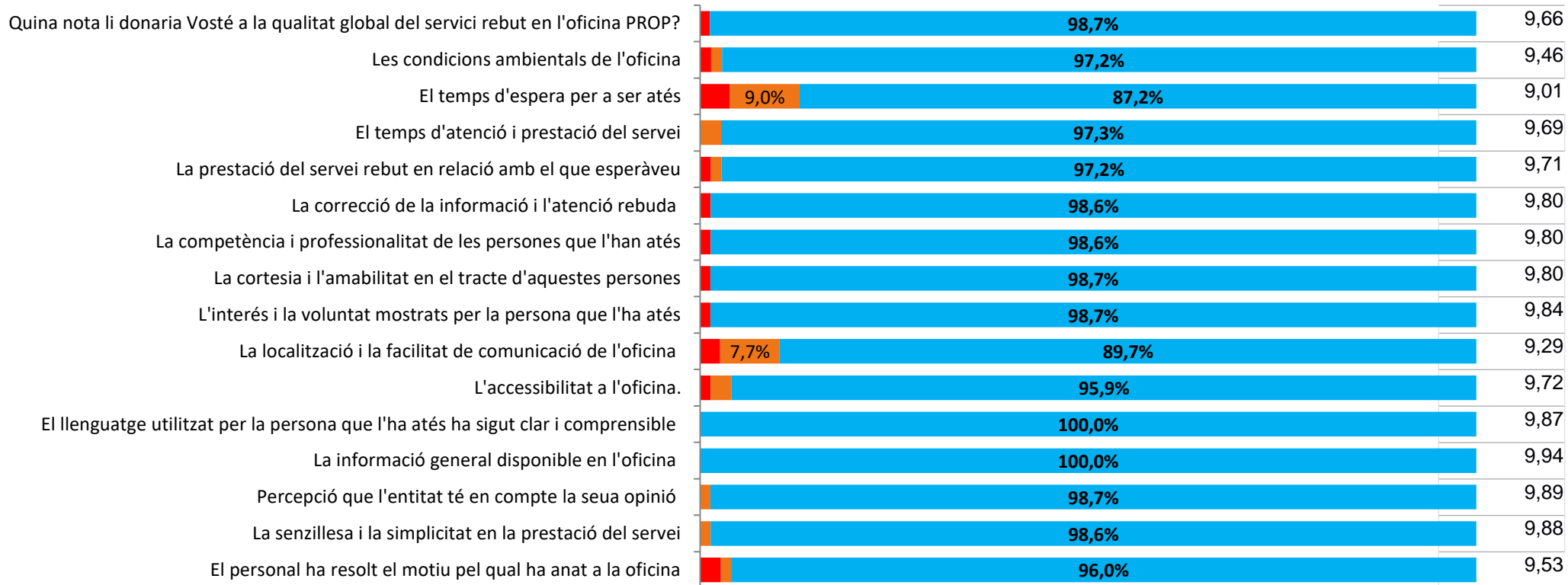
- ✓ Serveis Socials
- ✓ Treball
- ✓ Innovació

Alacant, PROP Alcoi

Alacant, PROP Alcoi

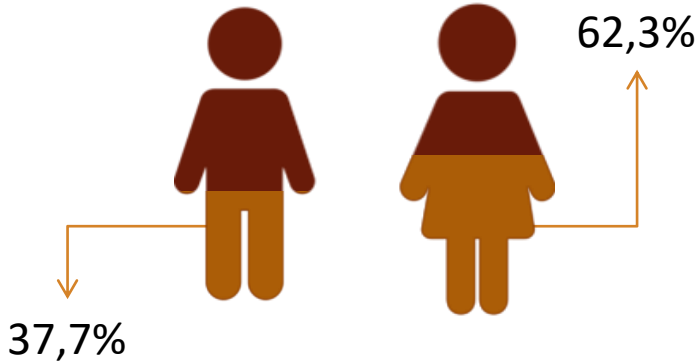
■ Rebuig ■ Indiferència ■ Acceptació

MITJANA

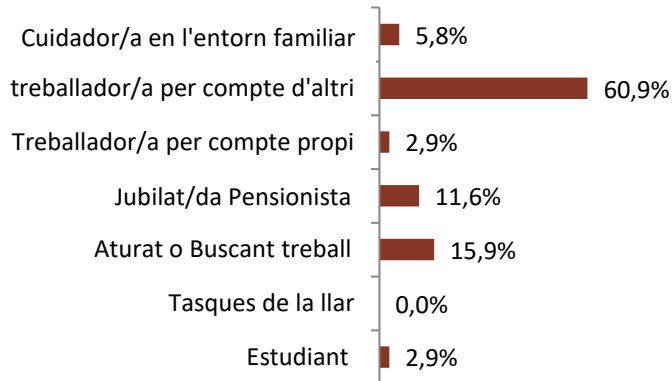


Alacant, PROP Elda

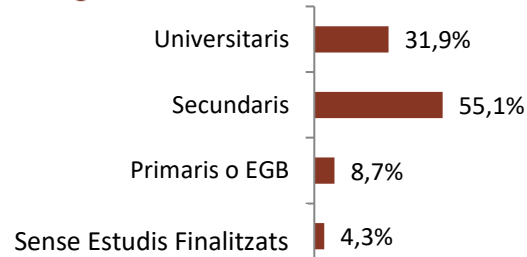
Gènere



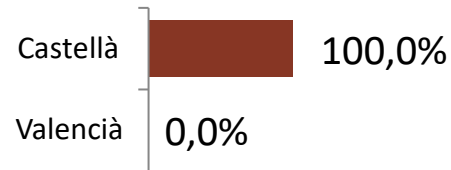
Ocupació



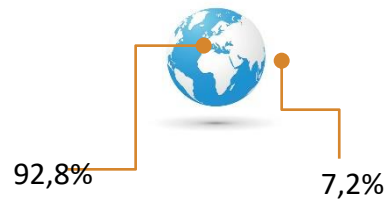
Nivell Educatiu



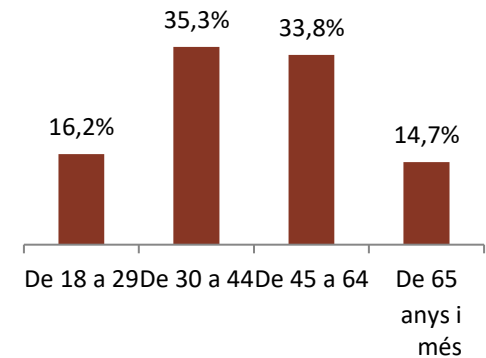
Idioma



País de Naixement



Edat



Àrea de Consulta

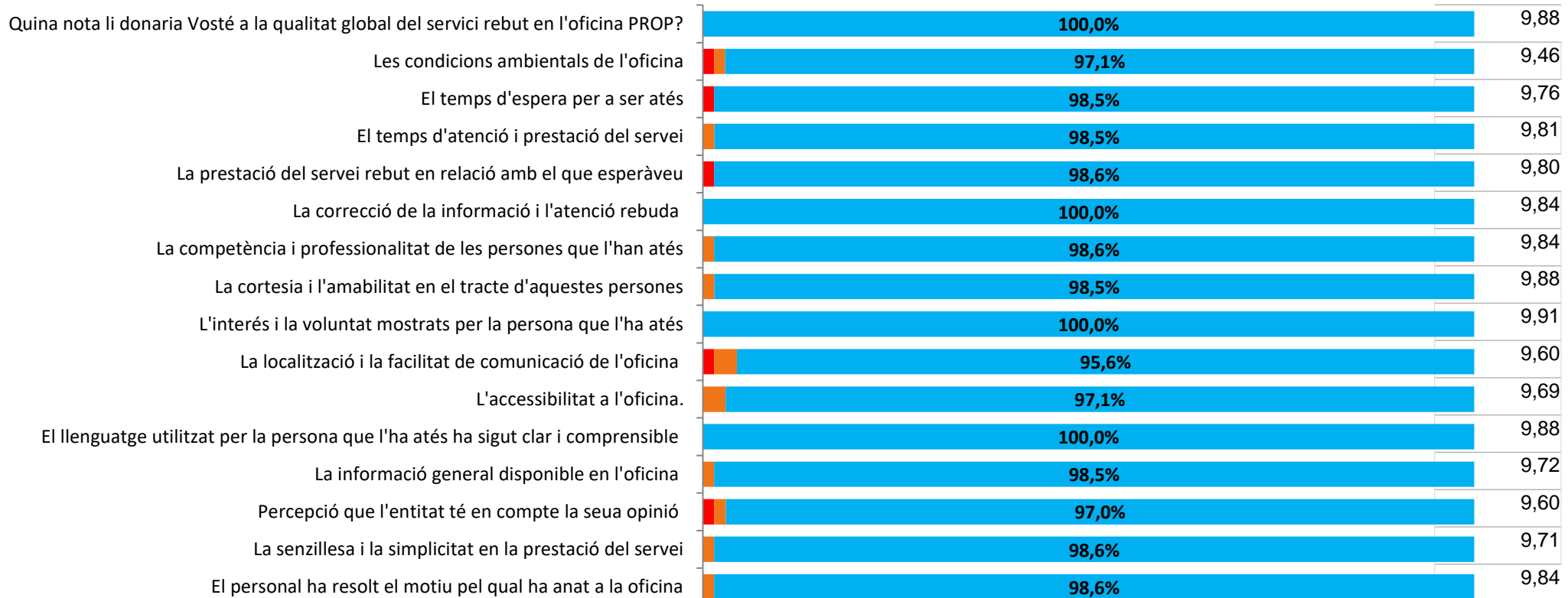
- ✓ Serveis Socials
- ✓ Ocupació Pública
- ✓ Innovació

Alacant, PROP Elda

Alacant, PROP Elda

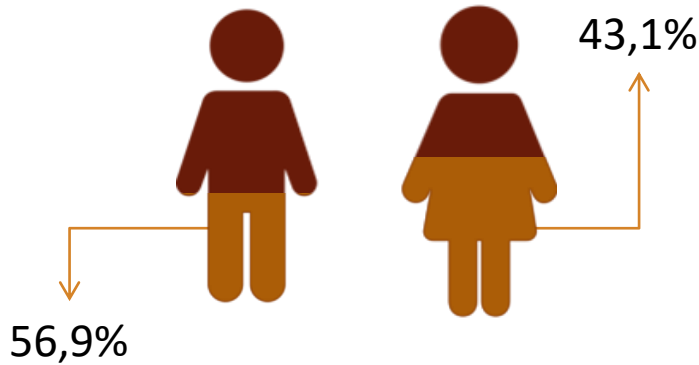
■ Rebuig ■ Indiferència ■ Acceptació

MITJANA

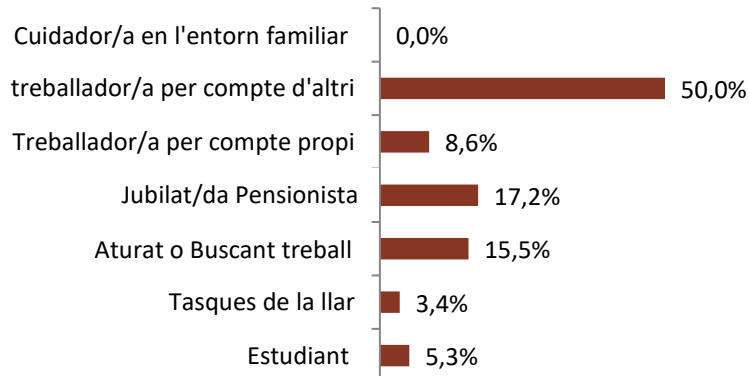


Alacant, PROP Benidorm

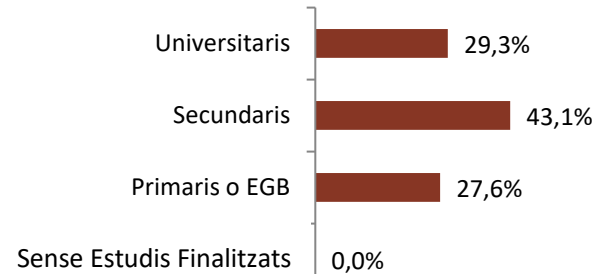
Gènere



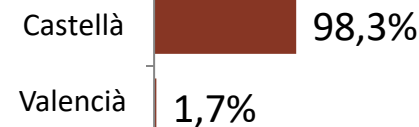
Ocupació



Nivell Educatiu



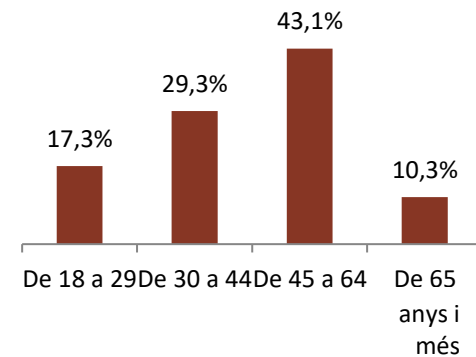
Idioma



País de Naixement



Edat



Àrea de Consulta

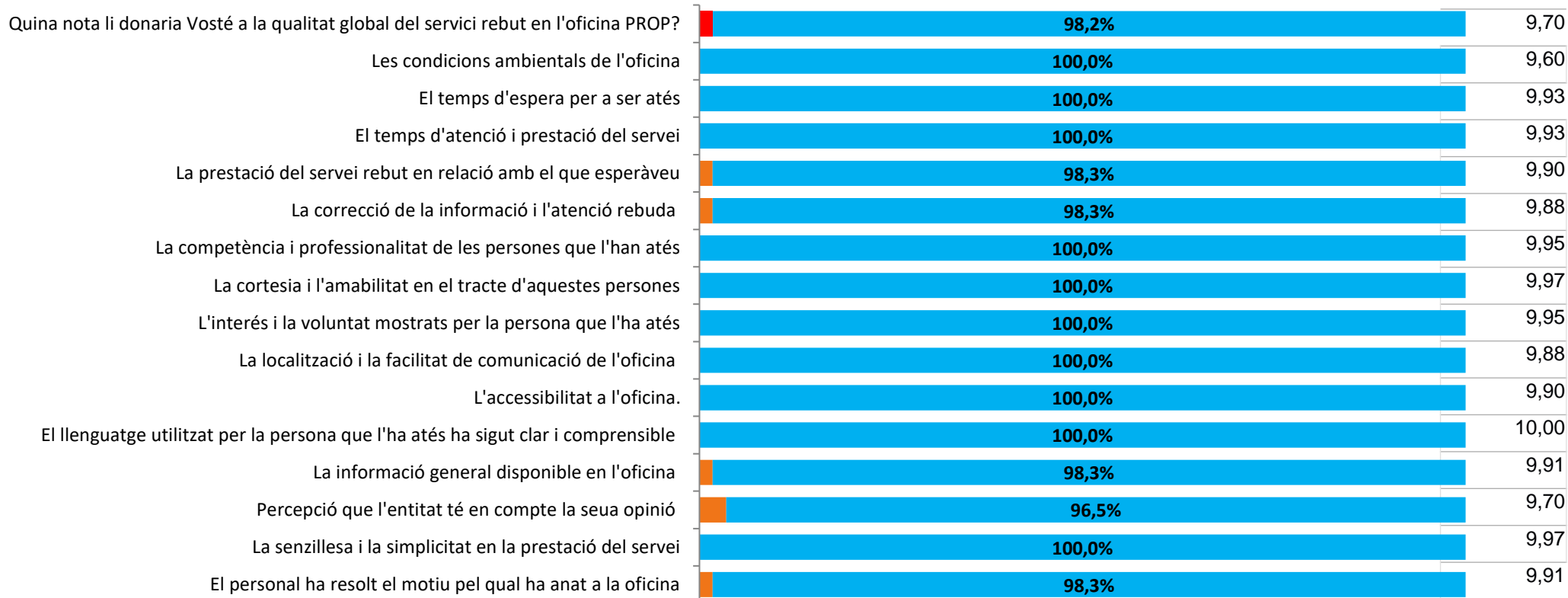
- ✓ Protecció de dades
- ✓ Habitatge
- ✓ Serveis Socials

Alicante, PROP Benidorm

Alacant, PROP Benidorm

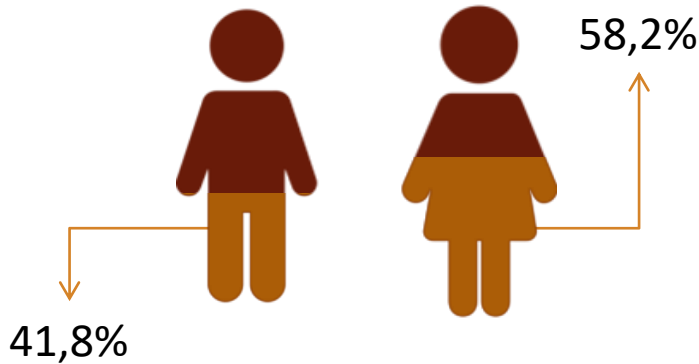
■ Rebuig ■ Indiferència ■ Acceptació

MITJANA

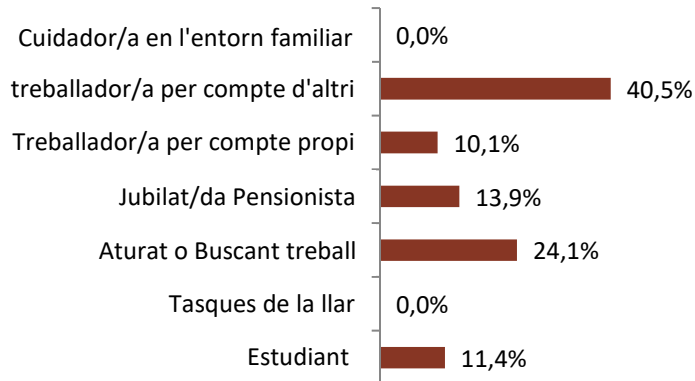


Alacant, PROP Orihuela

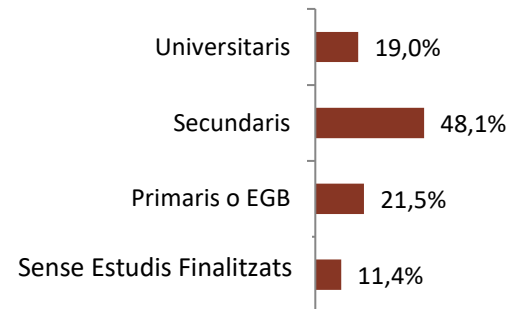
Gènere



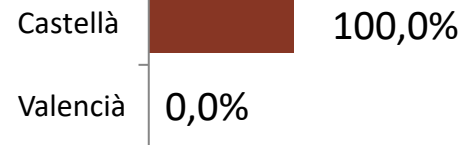
Ocupació



Nivell Educatiu



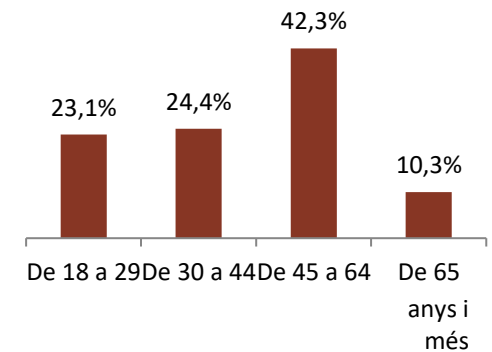
Idioma



País de Naixement



Edat



Àrea de Consulta

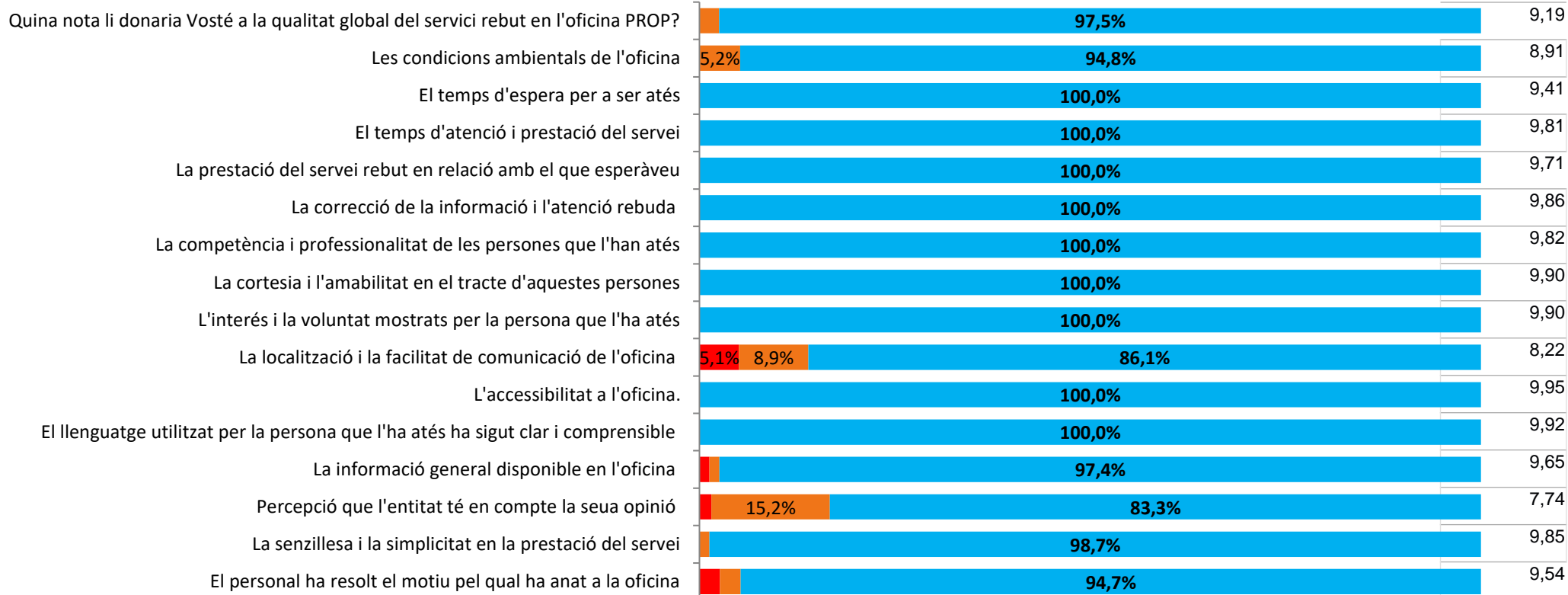
- ✓ Serveis Socials
- ✓ Protecció de dades
- ✓ Treball

Alacant, PROP Orihuela

Alacant, PROP Orihuela

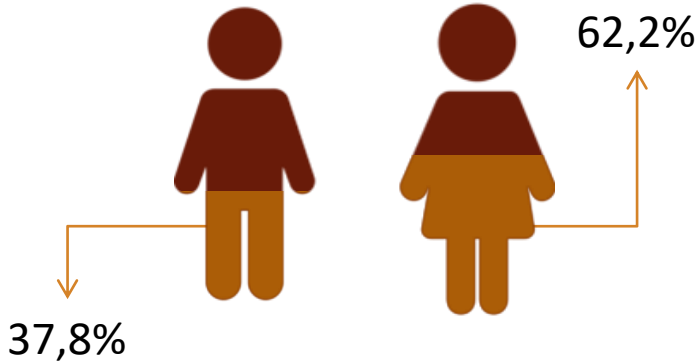
■ Rebuig ■ Indiferència ■ Acceptació

MITJANA

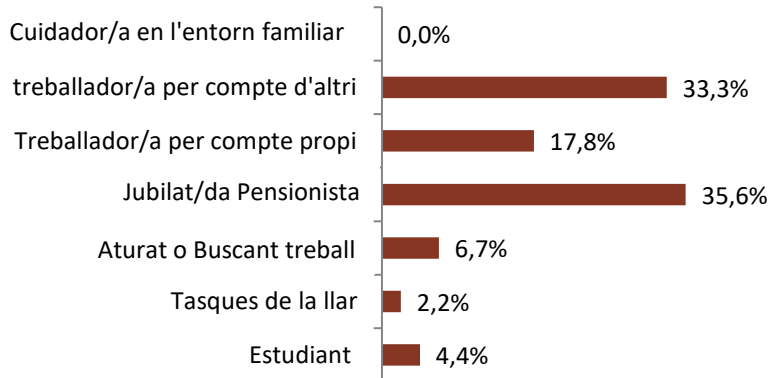


Alacant, PROP Denia

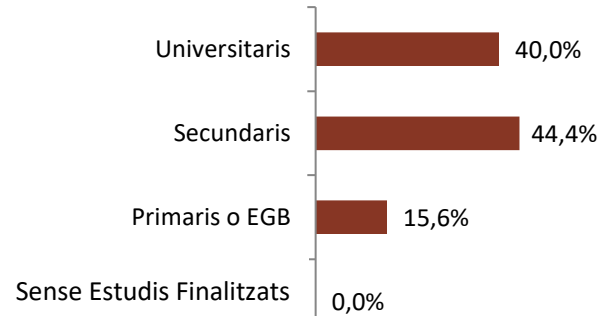
Gènere



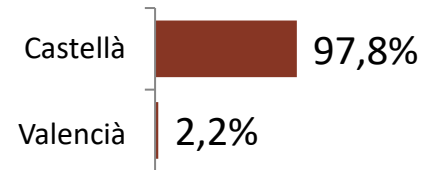
Ocupació



Nivell Educatiu



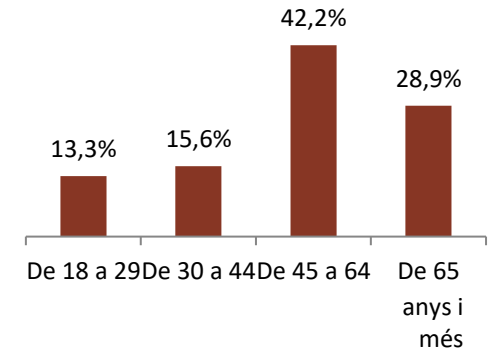
Idioma



País de Naixement



Edat



Àrea de Consulta

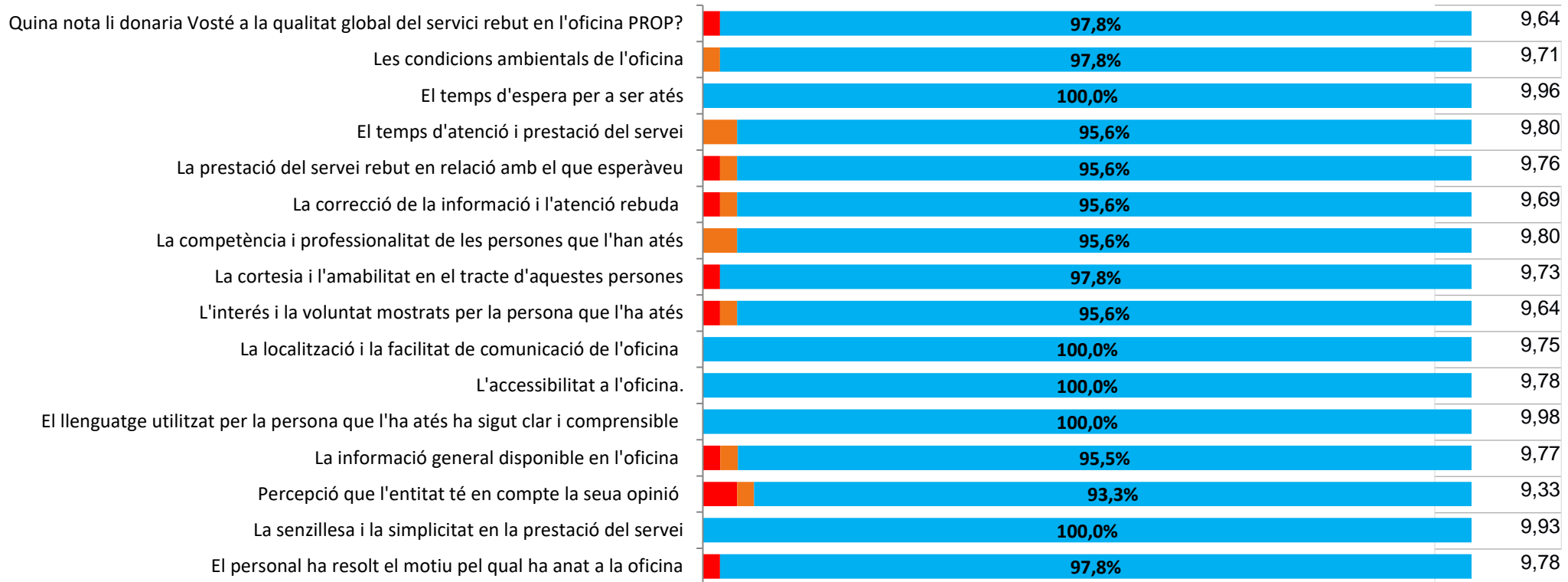
- ✓ Serveis Socials
- ✓ Migració
- ✓ Justícia

Alacant, PROP Denia

Alacant, PROP Denia

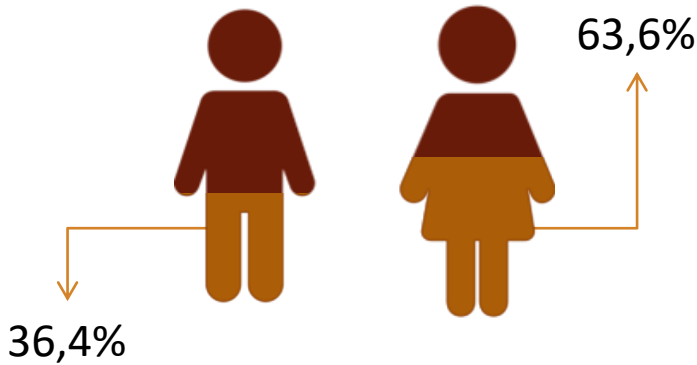
■ Rebuig
 ■ Indiferència
 ■ Acceptació

MITJANA

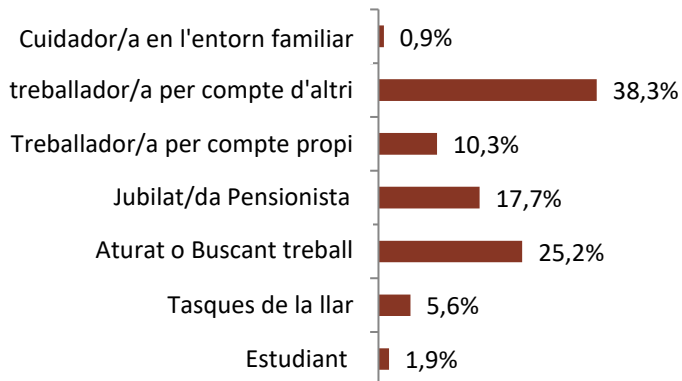


Alacant, PROP Torrevieja

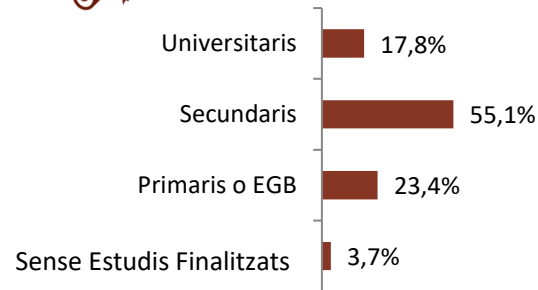
Gènere



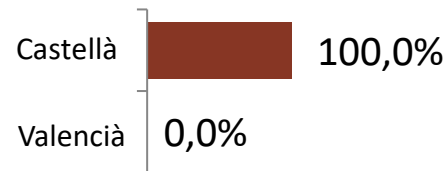
Ocupació



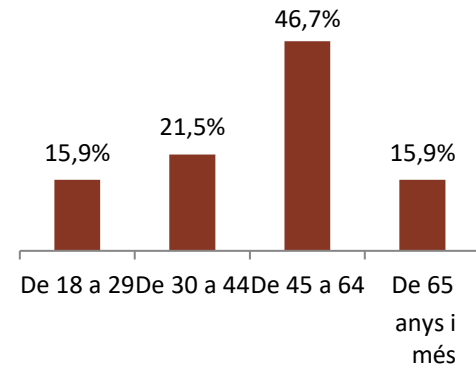
Nivell Educatiu



Idioma



Edat



País de Naixement



Àrea de Consulta

- ✓ Serveis Socials
- ✓ Protecció de dades
- ✓ Treball

Alacant, PROP Torrevieja

Alacant, PROP Torrevieja

■ Rebuig ■ Indiferència ■ Acceptació

MITJANA

