

# Estudi de satisfacció ciutadana



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

Conselleria de Transparència,  
Responsabilitat Social,  
Participació i Cooperació



# Contingut

- Introducció
- Objectius
- Metodologia
  - Variables de segmentació
  - Treball de camp
- Resultats
  - Perfil dels Usuaris
  - Comportament dels Usuaris
  - Nivell de Satisfacció
  - Engagement amb el servei
- Conclusions



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

Conselleria de Transparència,  
Responsabilitat Social,  
Participació i Cooperació

# 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; pel que, 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 té com a objectiu principal 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 pugui o haja de realitzar-se davant de l' Administració de la Generalitat, així com també sobre les ofertes d' ocupació pública.
- ✓ Faciliten de forma 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, direcció, telèfon, fax y 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 forma que es minimitza el temps d' espera i es garanteix el direccionament 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 y 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 del Estat o a l' ajuntament en el qual 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 el seu 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 de 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 amb el 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 de Transparència,  
Responsabilitat Social,  
Participació i Cooperació

# Metodologia

**Instrument:** Per a aconseguir els objectius marcats en aquest projecte, es realitza 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), reforçat amb un software d'aplicació d'enquestes per a la recollida de les dades.

**Distribució Mostral:**

**Univers**

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

**Càlcul**

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

Error mostral:  $\pm 2,31$   
 Població: Infinita  
 Interval de  
 Confiança 99%\*  
 \*(2,575 sigmas)

**Tamany mostral**

2916 encuestas

**Tipus de mostreig:** Por cuotas.

**Dates del Treball de camp:** Del 18 de Marzo al 17 de Abril.

Marzo 2019							Abril 2019						
Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb	Dom	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb	Dom
				1	2	3	1	2	3	4	5	6	7
4	5	6	7	8	9	10	8	9	10	11	12	13	14
11	12	13	14	15	11	12	15	16	17	18	19	15	16
18	19	20	21	22	13	14	22	23	24	25	26	17	18
25	26	27	28	29	15	16	29	30					

## 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

Home  
dona

#### Edat

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



#### Estudis

Menys de primaris.  
Primaris o EGB  
Secundaris  
Universitaris mitjans  
Universitaris superiors

#### Província

Alacant  
Castelló  
València  
Altra



#### Ocupació



Estudiant exclusivament  
Tasques de la casa exclusivament  
Desocupat o buscant faena  
Jubilat/dona-Pensionista

Treballador/a per compte propi  
Treballador/a per compte aliè  
Cuidador/a en l'entorn familiar



## VARIABLES DE SEGMENTACIÓ

### SEGMENTACIÓ MITJANÇANT VARIABLES DE COMPORTAMENT



#### Freqüència d'ús

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



#### Motius

- Sol·licitar Informació i/o assessorament per a tràmits telemàtics
- Sol·licitar Informació i/o assessorament per a altres tràmits
- Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats
- Consultar sobre escrits i/o comunicacions rebudes
- Presentar queixes, suggeriments o agraïments
- Informació sobre pagament de factures, taxes, impostos
- Sol·licitud d'ajudes, beques, subvencions

## Àrees de consulta

Administració local  
Agricultura, ramaderia, pesca  
Comerç  
Consum (Atenció al consumidor, Inspeccions, Ajudes)  
Cooperació i solidaritat  
Cultura  
Esports  
Ocupació pública (oposicions, borses de treball...)  
Treball: (desocupació, convenis col·lectius, vagues, sindicats)  
Ensenyament  
Hisenda  
Indústria i Energia  
Infraestructures, obres públiques  
Investigació científica i desenvolupament tecnològic  
Justícia (Unions de fet, ajuda víctimes delictes, judicis)  
Joventut  
Medi ambient  
Dona  
Participació ciutadana - associacions (associacions, fundacions, col·legis professionals)  
Política lingüística  
Sanitat  
Protecció persones béns (espectacles, establiments públics, bous en carrer)  
Serveis Socials Dependència, Diversitat funcional, etc.  
Transports  
Turisme  
Urbanisme i habitatge

## VARIABLES DE SEGMENTACIÓ

### SEGMENTACIÓ MITJANÇANT VARIABLES DE COMPORTAMENT I ÚS.

#### Qualitat d' assistent



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



#### Oficina a la qual s'assisteix

#### València

PROP LA CIGÜEÑA  
PROP VALÈNCIA CIUTAT ADMINISTRATIVA  
PROP I  
PROP LLÍRIA  
PROP SAGUNT  
PROP ONTINYENT  
PROP XÀTIVA  
PROP ALZIRA  
PROP PUERTO DE SAGUNTO  
PROP REQUENA

#### Castelló

PROP GANDIA-LA SAFOR  
PROP CASTELLÓ CASA DE LOS CARACOLES  
PROP CASTELLÓ AV. DEL MAR  
PROP CASTELLÓ HERMANOS BOU  
PROP SEGORB  
PROP VILA-REAL  
PROP VINARÒS

#### Alacant

PROP ALICANTE TORRE DE LA GENERALITAT  
PROP ALICANTE CHURRUCA  
PROP ELX  
PROP ALCOI  
PROP ELDA  
PROP BENIDORM FOIETES  
PROP ORIHUELA  
PROP DENIA  
PROP TORREVIEJA

## TREBALL DE CAMP

Com 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 per altre costat estan les pròpies, que sols presten els serveis de la Generalitat.

La mostra s'ha calculat sobre la base de les dades de l'any 2018, no obstant per raons alienes a l'estudi s'han eliminat de la distribució l' oficina PROP II que ha tancat i l' oficina mixta de Morella, per poca afluència i enfermetat de la persona responsable. Així mateix, donades les dates de festivitats i la falta de campanyes obertes, l' afluència en les oficines no ha sigut l' esperada, a continuació es mostra la distribució de la mostra calculada, i l'obtinguda amb el treball de camp.



## TREBALL DE CAMP

NÚM.	PROV	TIPO	OFICINA	Muestra	Obtenidas
1	V	Propia	PROP LA CIGÜEÑA	38	41
2	V	Propia	PROP VALENCIA CIUDAD ADMINISTRATIVA	413	420
3	V	Propia	PROP I	648	533
4	V	Mixta	PROP LLÍRIA	30	29
5	V	Mixta	PROP SAGUNTO	35	36
6	V	Mixta	PROP ONTINYENT	64	66
7	V	Mixta	PROP XÀTIVA	58	57
8	V	Mixta	PROP ALZIRA	43	42
9	V	Mixta	PROP PUERTO DE SAGUNTO	120	116
10	V	Mixta	PROP REQUENA	53	49
11	V	Mixta	PROP GANDIA-LA SAFOR	73	65
12	C	Propia	PROP CASTELLÓN CASA DE LOS CARACOLES	143	148
13	C	Propia	PROP CASTELLÓN AV. DEL MAR	172	173
14	C	Propia	PROP CASTELLÓN HERMANOS BOU	207	205
15	C	Mixta	PROP SEGORBE	54	51
16	C	Mixta	PROP VILA-REAL	42	42
17	C	Mixta	PROP VINARÒS	68	66
18	A	Propia	PROP ALICANTE TORRE DE LA GENERALITAT	88	120
19	A	Propia	PROP ALICANTE CHURRUCA	119	29
20	A	Propia	PROP ELX	184	181
21	A	Mixta	PROP ALCOI	30	34
22	A	Mixta	PROP ELDA	30	34
23	A	Mixta	PROP BENIDORM FOIETES	38	38
24	A	Mixta	PROP ORIHUELA	103	104
25	A	Mixta	PROP DENIA	30	35
26	A	Mixta	PROP TORREVIEJA	30	28
TOTAL				2916	2742

L' oficina d' Alacant, Churruca, s'ha vist afectada per la falta d' aflluència durant la temporalitat de la primera onada, per el que s'han augmentat el nombre d' enquestes de l'oficina pròpia Torre de la Generalitat. S'ha procurat cobrir les quotes mínimes en totes les oficines per a que ninguna perda representativitat a l'hora de fer l'anàlisi. Amb el treball de camp s'ha obtingut un 94% de resposta davant la grandària mostral esperada.

# RESULTATS



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

Conselleria de Transparència,  
Responsabilitat Social,  
Participació i Cooperació



## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Anàlisi descriptiva de la mostra  
Perfil sociodemogràfic de l'usuari



## COMPORTAMENT DE L'USUARI

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



## ANÀLISIS DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Satisfacció global  
Satisfacció per atributs.



## ENGAGEMENT AMB OFICINES PROP

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



# RESULTATS

## **CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS**

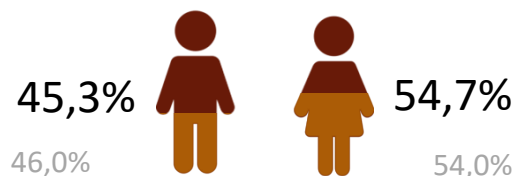
Distribució dels entrevistats per variables sociodemogràfiques

Perfil sociodemogràfic de l'usuari

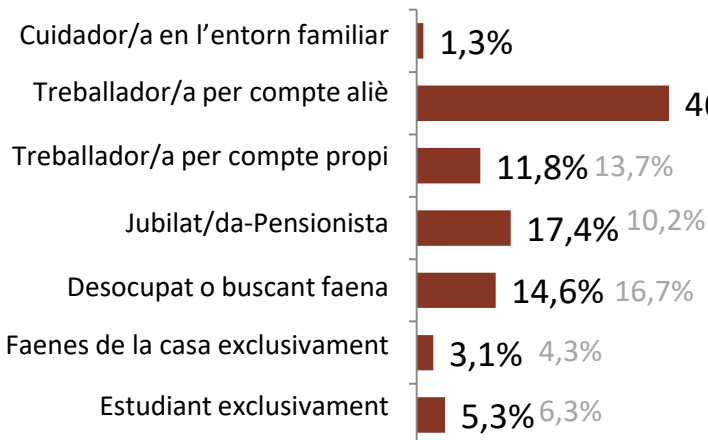
## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Anàlisi descriptiva de la mostra

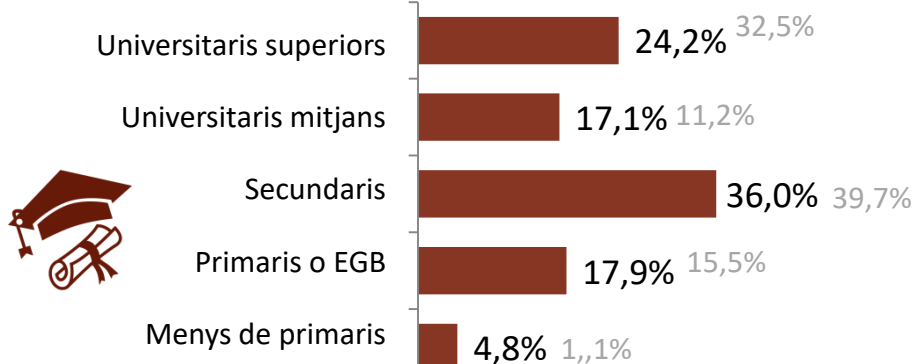
### Gènere



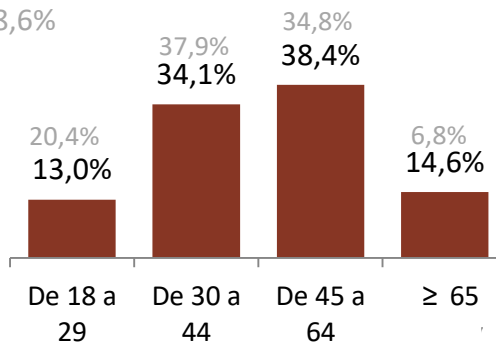
### Ocupació



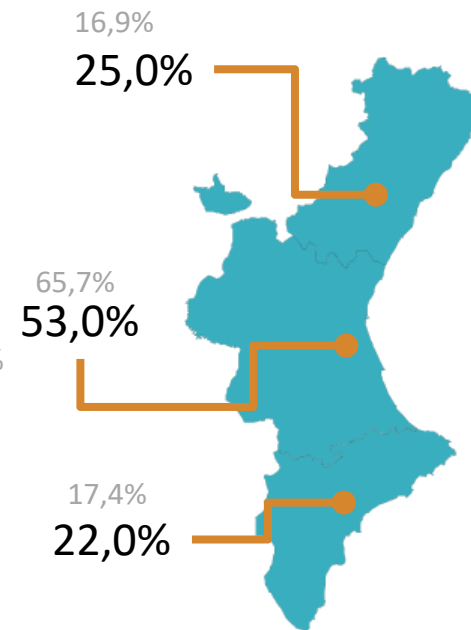
### Estudis



### Edat



### Província



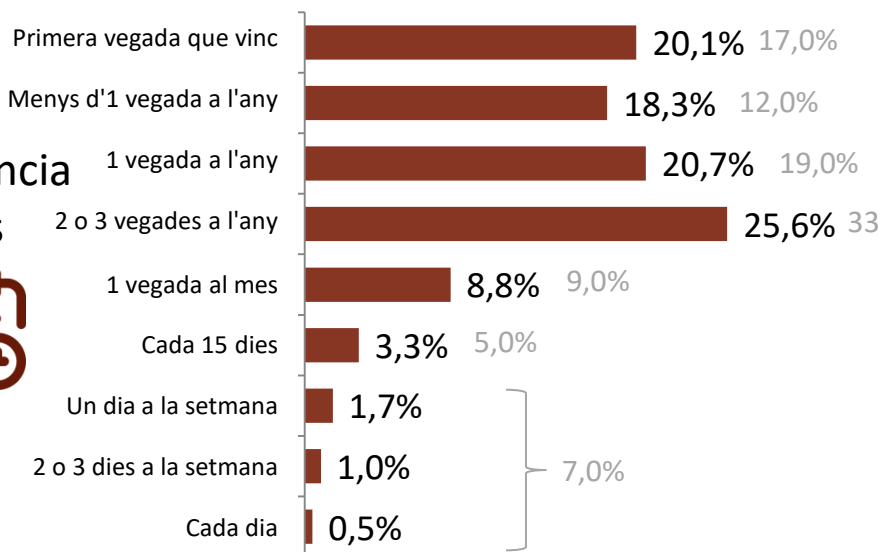
Resum: més de la meitat dels usuaris del 012 són **dones**, les persones que utilitzen el servei, en la seua majoria tenen **estudis secundaris o superiors**, la majoria dels usuaris es troben en la Província de **València**, la meitat dels usuaris enquestats són **treballadors per compte d'altri**, seguit de **persones en atur o en cerca d'ocupació**, i més de la meitat dels usuaris **tenen 44 anys o menys**.



## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

### Anàlisi descriptiva de la mostra

#### Freqüència d'ús

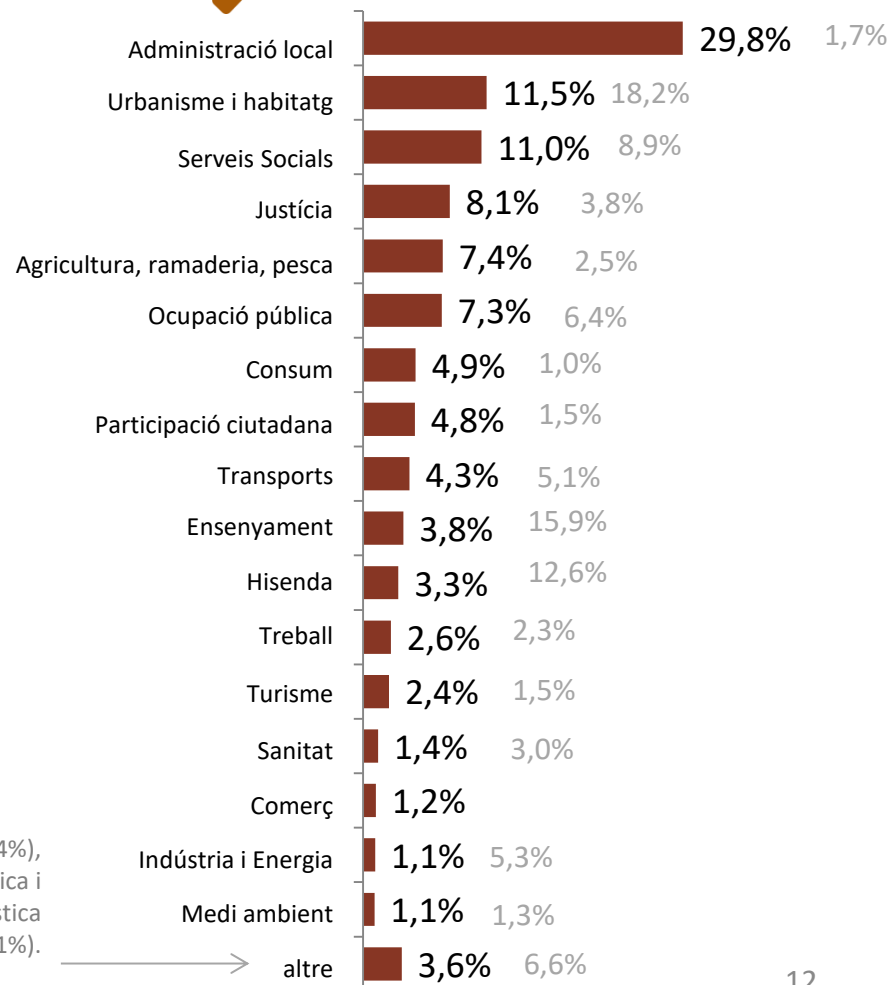


Resum: més de la meitat dels enquestats assisteixen **2 o 3 vegades a l'any o menys**, les àrees amb més consultes i per tant les més significatives han sigut l' **Administració local, Urbanisme i habitatge, Serveis Socials, Justícia, Agricultura Ganaderia y Pesca, y Ocupació Pública.**

Dona (,9%), Cultura (,8%), Protecció persones béns (,4%), Infraestructures (,3%), Investigació científica i Desenvolupament (,3%), Esports(,2%), Política lingüística (,1%), Cooperació i solidaritat (,1%).



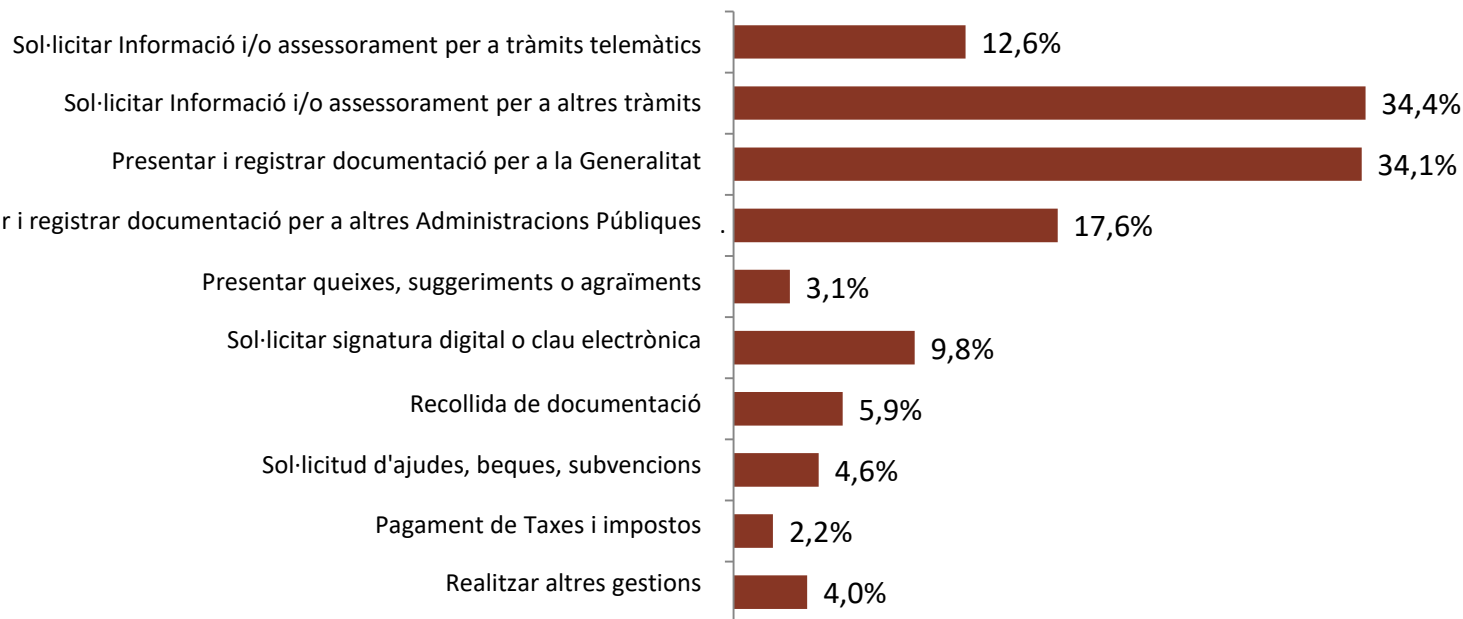
## Àrees de consulta



## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

### Anàlisi descriptiva de la mostra

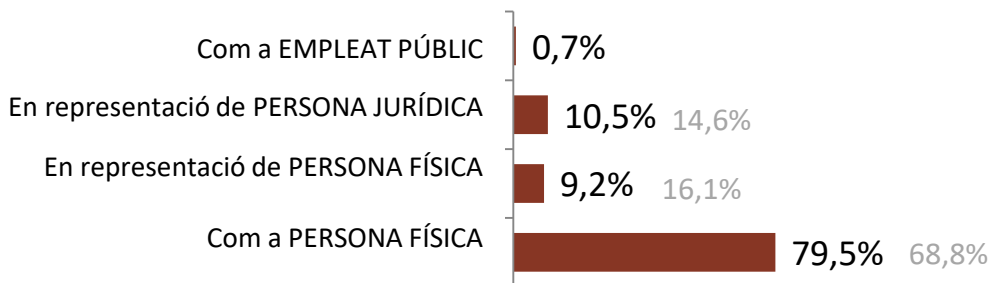
#### Motivos



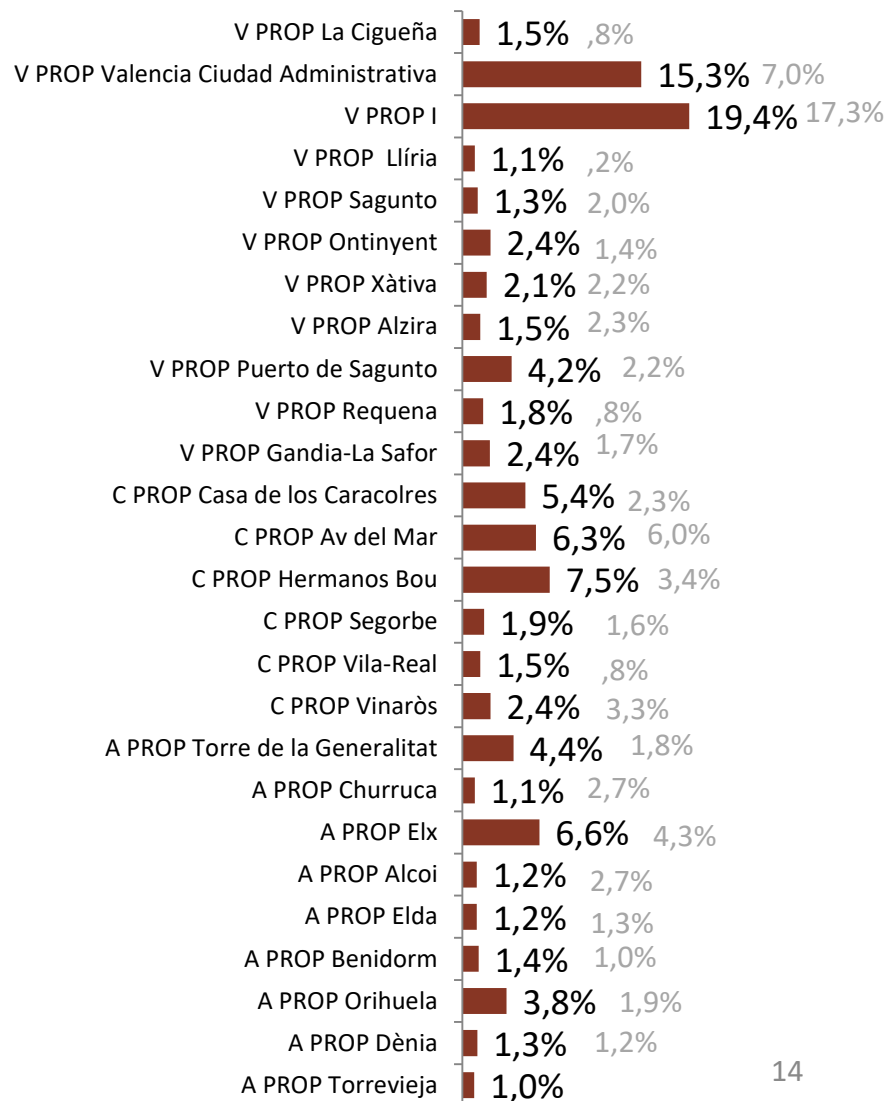
Resum: La principal raó per la que els ciutadans fan ús del servei d'atenció 012 és el sol·licitar **informació i/o assessorament per a tràmits no telemàtics**, el segon motiu es per a obtenir **informació sobre expedients o tràmits ja iniciats**. Cal assenyalar, que els ciutadans poden parlar per més d'un motiu pel que en aquesta gràfica es troben reflectits tots els motius pels quals les persones han telefonat al 012.

## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

### Anàlisi descriptiva de la mostra



Resum: La principal raó per la que els ciutadans fan ús del servei d'atenció 012 és el **sol·licitar informació i/o assessorament per a tràmits no telemàtics**, el segon motiu es per a obtenir **informació sobre expedients o tràmits ja iniciats**. Cal assenyalar, que els ciutadans poden parlar per més d'un motiu pel que en aquesta gràfica es troben reflectits tots els motius pels quals les persones han telefonat al 012.



## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

### Perfil sociodemogràfic: Gènere



#### Àrees més consultades

Administració local (27,8%)  
Agricultura, ramaderia, pesca (12,2%)  
Urbanisme i habitatge (11,1%)

#### Àrees més consultades

Administració local (31,4%)  
Urbanisme i habitatge (11,8%)  
Serveis Socials (12,8%)

#### Motius de consulta

Informació per a altres tràmits (34,4%)  
Presentar i registrar documentació per a la Generalitat (33,7%)  
Presentar i registrar documentació per a altres Administracions Públiques (15,3%)

#### Motius de consulta

Presentar i registrar documentació per a la Generalitat (34,5%)  
Informació per a altres tràmits (34,4%)  
Presentar i registrar documentació per a altres Administracions Públiques (19,5%)

#### Freqüència d'ús

2 o 3 vegades a l'any (24,0%)  
1 vegada a l'any (21,2%)  
Menys d'1 vegada a l'any (20,3%)

#### Freqüència d'ús

2 o 3 vegades a l'any (26,9%)  
Primera vegada que vinc (20,9%)  
1 vegada a l'any (20,2%)

## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Perfil sociodemogràfic: Edat



Àrees més consultades

Administració local (31,6%)  
 Urbanisme i habitatge (10,6%)  
 Justícia (10,0%)

Administració local (28,8%)  
 Serveis Socials (12,7%)  
 Urbanisme i habitatge (12,2%)

Administració local (28,3%)  
 Serveis Socials (18,3%)  
 Urbanisme i habitatge (12,8%)

Motius de consulta

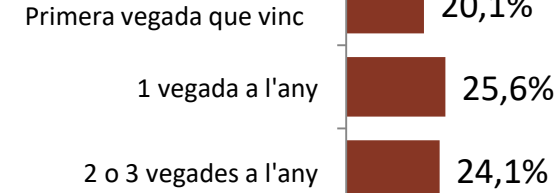
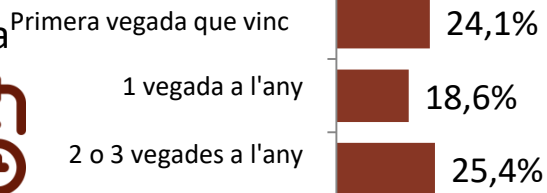


Presentar doc. per a la Generalitat (34,2%)  
 Informació per a altres tràmits (32,9%)  
 Presentar docs. Para otras Admins. (19,0%)

Presentar doc. per a la Generalitat (35,4%)  
 Informació per a altres tràmits (33,0%)  
 Presentar docs. Para otras Admins. (17,7%)

Informació per a altres tràmits (41,9%)  
 Presentar doc. per a la Generalitat (30,6%)  
 Assessorament per a tràmits telemàtics (15,3%)

Freqüència d'ús



# Resultats

## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Perfil sociodemogràfic: **Nivell Educatiu**

### < Primaris

- Serveis Socials (33,1%)
- Administració local (22,3%)
- Consum (10,0%)

Informació per a altres tràmits

Sol·licitud d'ajudes, beques, subvencions

Sol·licitar Informació per a tràmits telemàtics

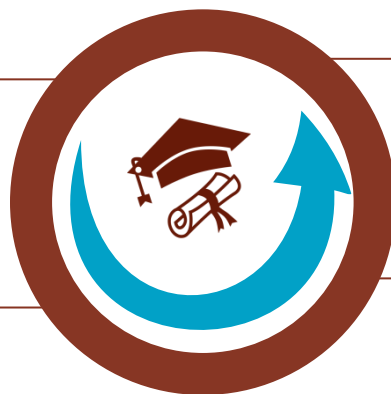
### Primaris/EGB

- Administració local (27,6%)
- Serveis Socials (18,2%)
- Agricultura, ramaderia, pesca (14,9%)

Informació per a altres tràmits

Presentar documentació per a la Generalitat

Presentar documentació per a altres Administracions Públiques



### FP/BUP/COU/ESO

- Administració local (30,5%)
- Urbanisme i habitatge (12,6%)
- Serveis Socials (9,3%)

Informació per a altres tràmits

Presentar documentació per a la Generalitat

Presentar documentació per a altres Administracions Públiques

### Universitaris Superiors

- Administració local (29,6%)
- Justícia (14,0%)
- Ocupació Pública (10,6%)

Presentar documentació per a la Generalitat

Informació per a altres tràmits

Presentar documentació per a altres Administracions Públiques

### Universitaris Mitjans

- Administració local (32,8%)
- Urbanisme i habitatge (10,5%)
- Ocupació Pública (10,5%)


Presentar documentació per a la Generalitat


Informació per a altres tràmits


Presentar documentació per a altres Administracions Públiques

## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

### Perfil sociodemogràfic: Ocupació

Àrees més consultades 

Motius de consulta 

Freqüència d'ús 

**Estudiant**

Administració (30,6%)  
 Ocupació Pública (18,1%)  
 Ensenyament (16,7%)

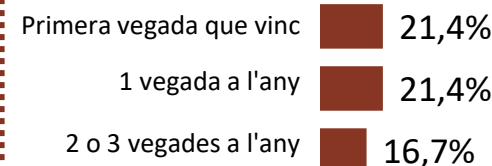
- Documentació per a la Generalitat (38,2%)
- Informació per a altres tràmits (27,8%)
- Documentació per a altres Administracions Públiques (16,7%)



**Labors de la llar**

Serveis Socials (48,9%)  
 Administració (17,0%)  
 Urbanisme (14,9%)

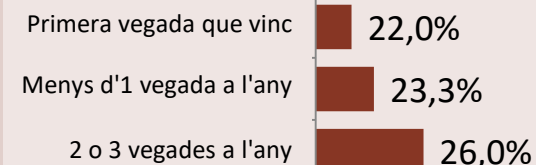
- Informació per a altres tràmits (40,5%)
- Sol·licitud d'ajudes, beques, subvencions (23,8%)
- Documentació per a la Generalitat (19,0%)






**Aturat/  
 Buscant ocupació**

Administració (24,5%)  
 Serveis Socials (23,5%)  
 Urbanisme (20,6%)

- Informació per a altres tràmits (40,5%)
- Documentació per a la Generalitat (25,0%)
- Documentació per a altres Administracions Públiques (15,3%)



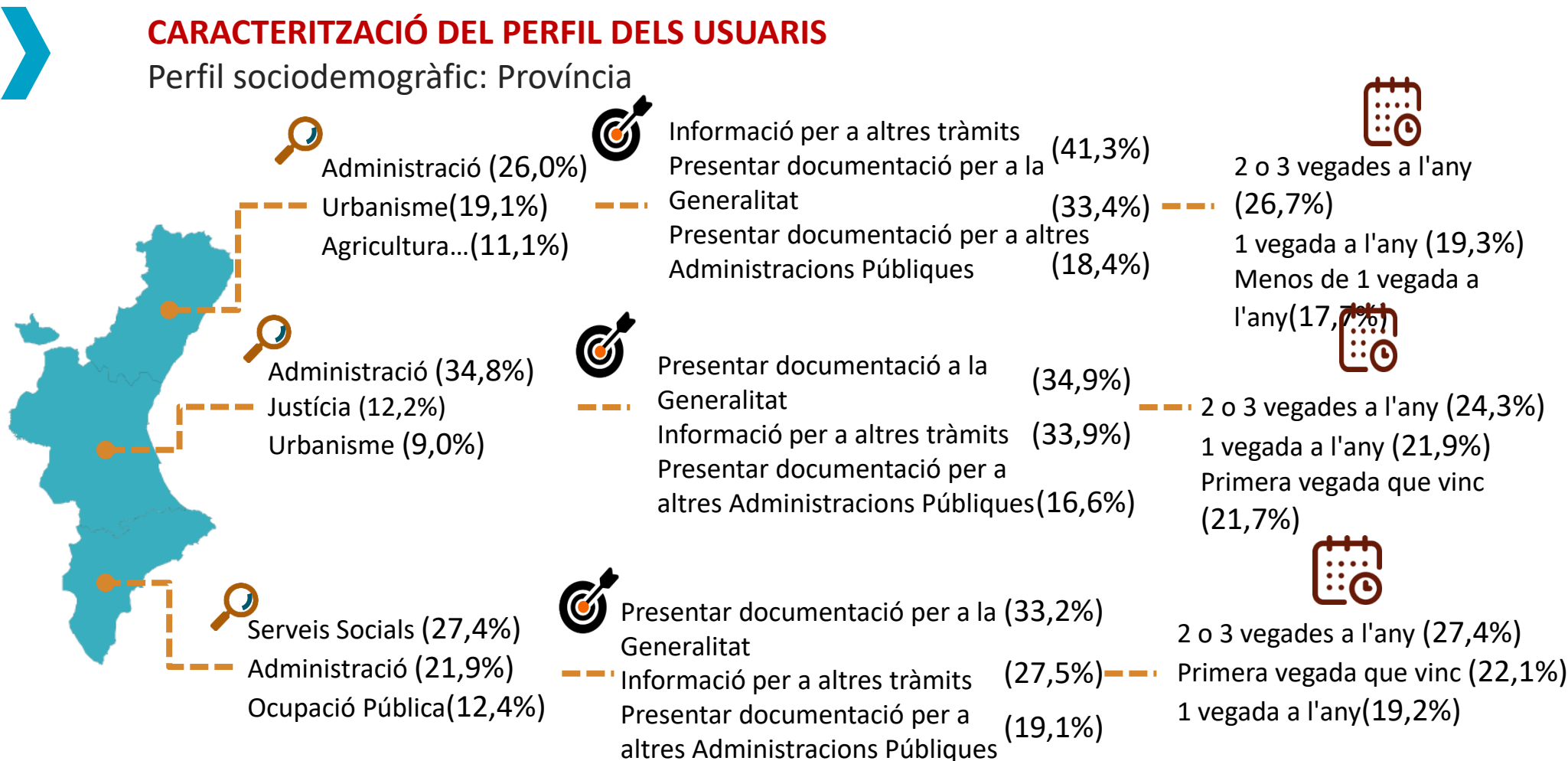
# Resultats

	Àrees més consultades 	Motius de consulta 	Freqüència d'ús 
<b>Jubilat Pensionista</b>	Administració (27,9%) Serveis Socials (20,2%) Urbanisme (13,7%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informació per a altres tràmits (41,8%)</li> <li>Documentació per a la Generalitat (32,1%)</li> <li>Informació per a tràmits telemàtics (15,5%)</li> </ul>	Primera vegada que vinc 20,6% 1 vegada a l'any 26,5% 2 o 3 vegades a l'any 26,3%
<b>Treballador per compte pro propi</b>	Administració (25,2%) Agricultura... (10,9%) Urbanisme (10,6%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informació per a altres tràmits (34,5%)</li> <li>Documentació per a la Generalitat (34,5%)</li> <li>Documentació per a altres Administracions Públiques (18,0%)</li> </ul>	Primera vegada que vinc 16,8% Menys d'1 vegada a l'any 19,9% 2 o 3 vegades a l'any 21,1%
<b>Treballador per compte d'altre</b>	Administració (31,3%) Urbanisme (11,3%) Justícia (10,1%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentació per a la Generalitat (38,2%)</li> <li>Informació per a altres tràmits (30,2%)</li> <li>Documentació per a altres Administracions Públiques (21,1%)</li> </ul>	Primera vegada que vinc 17,4% 1 vegada a l'any 21,2% 2 o 3 vegades a l'any 27,7%
<b>Cuidador entorn familiar</b>	Administració (37,1%) Serveis Socials (25,7%) Urbanisme (11,4%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentació per a la Generalitat (31,4%)</li> <li>Informació per a altres tràmits (31,4%)</li> <li>Sol·licitar signatura digital o clau electrònica (14,3%)</li> </ul>	Primera vegada que vinc 25,7% Menys d'1 vegada a l'any 28,6% 2 o 3 vegades a l'any 20,0%



## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

### Perfil sociodemogràfic: Província





# RESULTATS

## COMPORTAMENT DE L'USUARI

Àrees de consulta

Motius de consulta

Freqüència d'Ús del servei



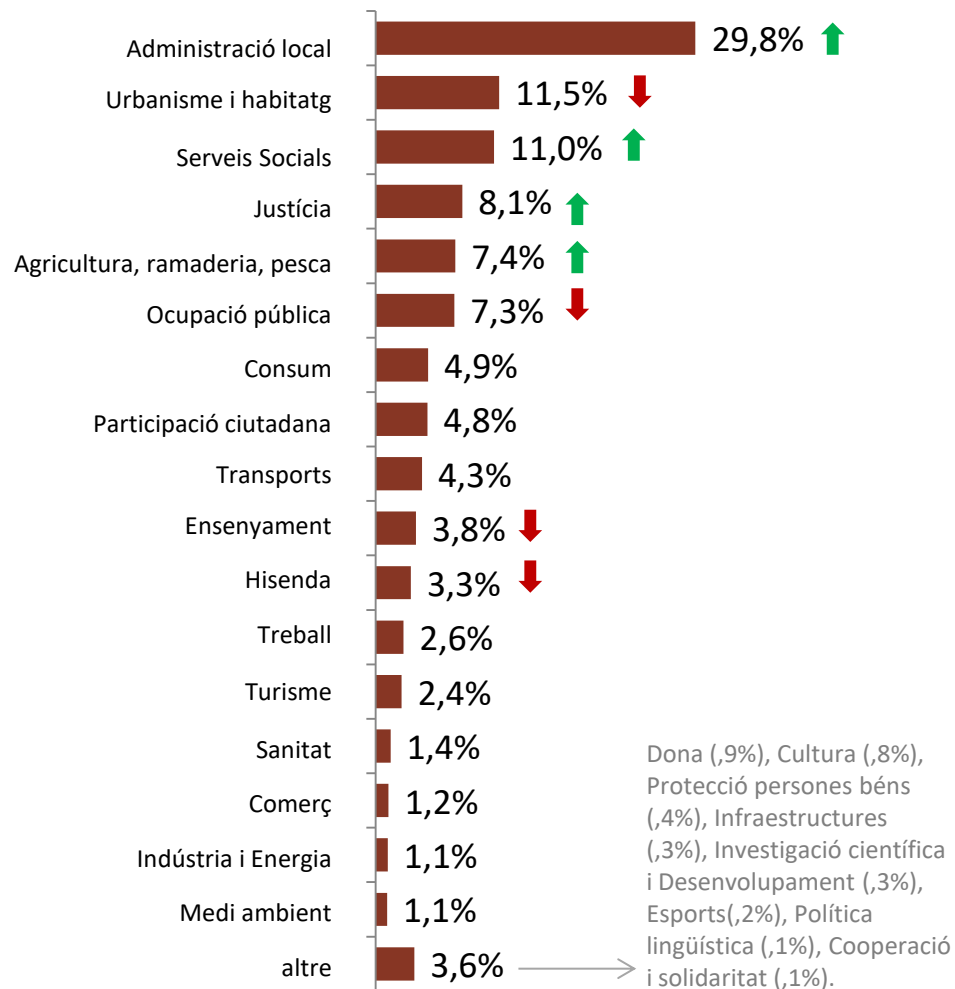
## COMPORTAMENT DE L'USUARI

### Àrees de consulta

**Administració local** és la **principal àrea de consulta**, ja que més d'una quarta part de les visites sol·liciten informació sobre aquesta àrea, en segon lloc **Urbanisme i habitatge**, seguida de **Serveis Socials**.

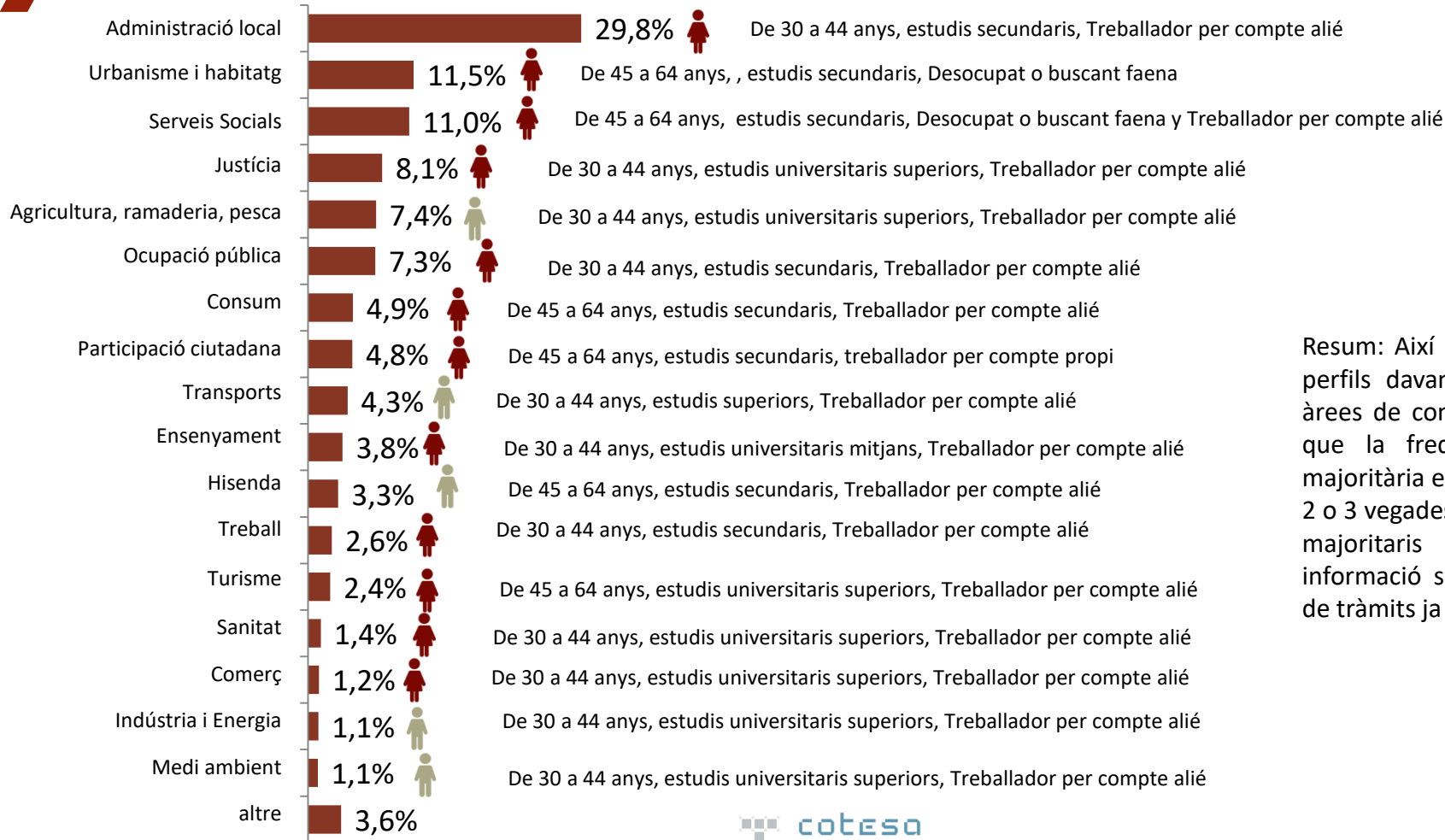
En comparació amb el 2017, es troben més distribuïdes les àrees de consulta, així i tot s'observen canvis per exemple durant el 2017, l' àrea d' Administració local no figurava entre les primeres opcions i ara ha superat a Urbanisme i habitatge. També s'observa un augment en l' àrea de Justícia i Agricultura Ganaderia i Pesca, ja que no figuraven en 2017 com a primeres opcions.

El perfil dels ciutadans visiten les oficines per a realitzar consultes d' **Administració local** és de majoritàriament **dones**, l' Edat amb major representativitat és d' entre **45 i 64 anys d' Edat**, els **estudis són els secundaris**, quant a la Ocupació són en la seua majoria **treballadors i treballadores per compte d'altre**, i la freqüència de de trucada d'aquests usuaris és de **2 o 3 vegades a l'any**. I el motiu principal és per a **sol·licitar informació i assessorament sobre altres tràmits**.



## COMPORTAMENT DE L'USUARI

### Àrees de consulta



Resum: Així és la distribució dels perfils davant cadascuna de les àrees de consulta, cal assenyalar que la freqüència de trucada majoritària en tots els casos és de 2 o 3 vegades a l'\*any i els motius majoritaris han sigut per a informació sobre altres tràmits i de tràmits ja iniciats.

## COMPORTAMENT DE L'USUARI

### Àrees de consulta

	Gènere			Edat				NIVEL EDUCATIVO					Ocupació						
	TOTAL	Dona	Home	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 anys i més	Menys de primaris	Primaris o EGB	Secundaris	Universitaris mitjans	Universitaris superiors	Estudiant	Faenes de la casa	Desocupat o buscant feina	Jubilat/da-Pensionista	compte propi	compte aliè	Cuidador/a en l'entorn familiar
BASE	2742	1499	1243	354	1284	1048	399	130	490	984	466	662	144	84	400	476	322	1276	35
Administració local	29,8%	31,4%	27,8%	33,6%	21,7%	28,8%	28,3%	22,3%	27,6%	30,5%	32,8%	29,6%	30,6%	28,6%	29,8%	27,9%	25,2%	31,3%	37,1%
Urbanisme i habitatge	11,5%	11,8%	11,1%	8,8%	8,2%	12,2%	12,8%	9,2%	14,5%	12,6%	10,5%	8,8%	2,1%	16,7%	12,5%	13,7%	10,6%	11,3%	11,4%
Serveis Socials	11,0%	12,8%	8,8%	8,2%	5,1%	12,7%	18,3%	33,1%	18,2%	9,3%	7,9%	6,0%	2,8%	38,1%	14,8%	20,2%	6,2%	6,3%	25,7%
Justícia	8,1%	8,9%	7,0%	9,3%	7,5%	7,7%	2,8%	3,8%	5,1%	7,9%	4,1%	14,0%	11,8%	2,4%	6,3%	3,8%	8,7%	10,1%	5,7%
Agricultura, ramaderia, pesca	7,4%	3,4%	12,2%	3,4%	3,7%	8,7%	12,5%	3,8%	14,9%	7,8%	4,1%	4,2%	4,2%	7,1%	5,0%	12,2%	10,9%	6,0%	5,7%
Ocupació Pública	7,3%	9,1%	5,2%	11,3%	6,7%	6,9%	0,3%	1,5%	1,2%	7,5%	10,5%	10,6%	18,1%	2,4%	11,0%	0,4%	2,8%	9,2%	0,0%
Consum	4,9%	5,1%	4,7%	5,4%	3,0%	4,8%	6,0%	10,0%	4,7%	5,6%	3,2%	4,2%	0,7%	7,1%	5,0%	6,7%	3,4%	4,9%	2,9%
Participació ciutadana	4,8%	4,5%	5,1%	4,5%	3,9%	4,1%	5,8%	2,3%	3,3%	4,5%	4,9%	6,9%	6,3%	0,0%	2,3%	5,0%	8,7%	4,8%	2,9%
Transports	4,3%	2,8%	6,1%	1,1%	3,8%	5,3%	2,3%	2,3%	3,5%	5,3%	5,2%	3,2%	0,0%	1,2%	2,8%	2,1%	10,2%	4,9%	2,9%
Ensenyament	3,8%	4,1%	3,3%	6,8%	4,0%	2,6%	0,0%	1,5%	4,5%	3,6%	4,5%	3,5%	16,7%	0,0%	4,0%	0,0%	1,6%	4,5%	2,9%
Hisenda	3,3%	2,9%	3,8%	3,7%	2,3%	3,1%	3,8%	6,2%	2,2%	2,6%	4,9%	3,3%	2,1%	1,2%	5,3%	2,9%	3,1%	3,2%	0,0%
Treball	2,6%	2,5%	2,7%	3,4%	1,8%	2,9%	1,5%	3,1%	1,6%	2,5%	4,5%	2,0%	1,4%	1,2%	4,5%	1,3%	2,2%	2,8%	2,9%
Turisme	2,4%	2,6%	2,2%	1,7%	0,2%	1,4%	10,3%	6,2%	3,3%	1,5%	3,0%	1,8%	0,0%	4,8%	1,0%	9,0%	0,6%	1,0%	0,0%
Sanitat	1,4%	1,5%	1,2%	2,0%	1,2%	1,1%	0,8%	2,3%	0,8%	1,3%	2,1%	1,2%	1,4%	1,2%	0,5%	0,8%	0,3%	2,2%	0,0%
Comerç	1,2%	1,1%	1,3%	1,4%	0,9%	1,3%	0,8%	0,0%	0,8%	1,4%	2,1%	0,8%	0,0%	0,0%	1,3%	1,1%	2,2%	1,2%	2,9%
Indústria i Energia	1,1%	1,0%	1,3%	0,6%	1,0%	1,0%	1,3%	1,5%	1,2%	0,5%	1,7%	1,5%	0,7%	0,0%	1,8%	0,8%	2,5%	0,9%	0,0%
Medi ambient	1,1%	0,2%	2,1%	2,0%	0,3%	1,1%	1,5%	0,0%	1,4%	1,0%	0,4%	1,5%	1,4%	0,0%	0,5%	1,5%	1,6%	1,0%	0,0%



## COMPORTAMENT DE L'USUARI

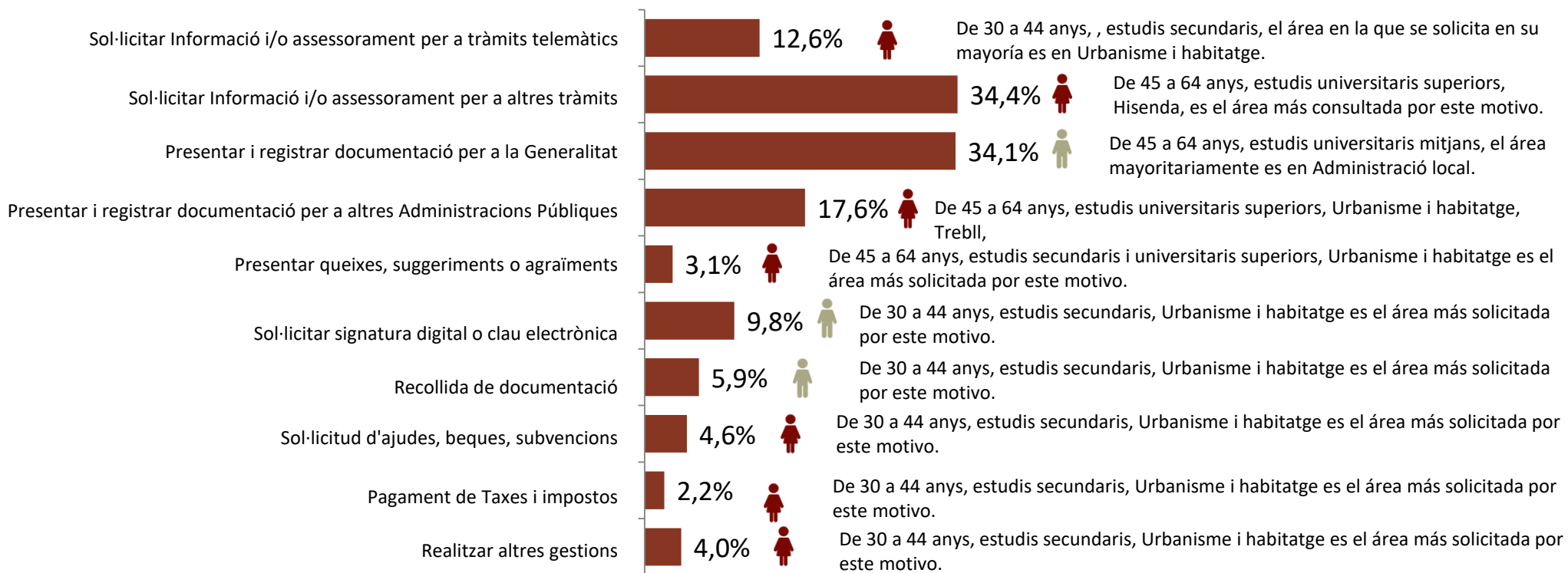
### Àrees de consulta

	TOTAL	MOTIVOS										FRECUENCIA								
		Informació per a tràmits telemàtics	Informació per a altres tràmits	Registrar documentació per a la Generalitat	Presentar documentació per a altres Adminis.	Presentar queixes, suggeriments o agraïments	Sol·licitar signatura digital o clau electrònica	Recollida de documentació	Sol·licitud d'ajudes, beques, subvencions	Pagament de Taxes i impostos	Realitzar altres gestions	Cada dia	2 ó 3 dies a la setmana	Un dia a la setmana	Cada 15 dies	1 vegada al mes	2 ó 3 vegades a l'any	1 vegada a l'any	Menos de 1 vegada a l'any	Primera vegada que vinc
BASE	2742	346	942	936	483	84	270	163	127	59	110	13	27	47	90	242	701	566	502	550
Administració local	29,8%	44,2%	31,0%	24,6%	22,4%	23,8%	67,8%	30,1%	18,1%	3,4%	37,3%	0,0%	18,5%	19,1%	21,1%	28,1%	32,5%	29,3%	31,7%	29,5%
Urbanisme i habitatge	11,5%	18,8%	19,4%	8,8%	6,6%	2,4%	0,7%	4,9%	15,7%	16,9%	7,3%	30,8%	18,5%	17,0%	10,0%	12,8%	13,6%	11,1%	10,4%	8,5%
Serveis Socials	11,0%	6,9%	10,5%	10,5%	8,7%	17,9%	0,4%	9,2%	42,5%	0,0%	9,1%	0,0%	7,4%	21,3%	14,4%	15,3%	9,7%	9,7%	9,6%	12,4%
Justícia	8,1%	1,2%	9,4%	9,0%	14,1%	2,4%	0,7%	5,5%	0,0%	0,0%	5,5%	0,0%	7,4%	8,5%	14,4%	7,9%	4,6%	5,5%	6,4%	15,8%
Agricultura, ramaderia, pesca	7,4%	6,9%	6,2%	10,3%	7,2%	3,6%	0,0%	16,6%	11,0%	47,5%	10,0%	0,0%	7,4%	6,4%	4,4%	1,7%	5,8%	13,6%	9,2%	4,7%
Ocupació pública	7,3%	5,8%	4,5%	10,6%	17,8%	7,1%	3,7%	6,1%	0,0%	3,4%	8,2%	0,0%	0,0%	10,6%	12,2%	9,1%	10,6%	6,4%	4,4%	5,5%
Consum	4,9%	3,2%	6,3%	2,9%	2,9%	32,1%	2,6%	9,8%	8,7%	0,0%	4,5%	0,0%	3,7%	4,3%	2,2%	2,1%	6,0%	4,4%	6,4%	4,5%
Participació ciutadana	4,8%	4,6%	4,2%	8,3%	6,2%	2,4%	3,7%	3,7%	0,8%	0,0%	3,6%	0,0%	3,7%	2,1%	4,4%	5,4%	6,7%	4,2%	4,0%	4,0%
Transports	4,3%	6,1%	6,7%	2,1%	3,1%	2,4%	3,0%	9,8%	0,8%	3,4%	5,5%	46,2%	22,2%	10,6%	12,2%	5,0%	2,9%	4,2%	4,8%	1,8%
Ensenyament	3,8%	1,4%	3,6%	5,6%	5,6%	1,2%	0,7%	3,7%	3,9%	6,8%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%	2,1%	3,9%	3,7%	3,0%	6,0%
Hisenda	3,3%	1,4%	1,2%	1,1%	2,3%	1,2%	17,0%	1,2%	0,8%	13,6%	3,6%	7,7%	3,7%	0,0%	1,1%	2,1%	3,7%	4,1%	4,0%	2,4%
Treball	2,6%	2,6%	3,2%	2,4%	2,7%	1,2%	2,2%	4,9%	4,7%	1,7%	2,7%	7,7%	7,4%	0,0%	3,3%	3,7%	2,4%	1,9%	3,8%	1,6%
Turisme	2,4%	1,7%	4,6%	1,7%	1,4%	1,2%	0,0%	3,7%	0,8%	1,7%	5,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%	2,1%	2,1%	1,8%	4,5%
Sanitat	1,4%	0,3%	0,7%	2,5%	1,9%	4,8%	0,0%	1,8%	1,6%	1,7%	1,8%	0,0%	3,7%	2,1%	1,1%	1,7%	1,3%	1,2%	1,8%	1,1%
Comerç	1,2%	2,9%	1,0%	1,2%	1,0%	13,1%	0,0%	3,1%	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	1,9%	1,4%	1,4%	0,2%
Indústria i Energia	1,1%	2,6%	1,0%	1,4%	1,7%	2,4%	0,4%	1,2%	0,0%	0,0%	0,9%	7,7%	0,0%	2,1%	7,8%	0,4%	0,6%	1,1%	0,8%	1,3%
Medi ambient	1,1%	1,4%	1,2%	1,6%	0,6%	1,2%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	3,7%	0,0%	1,1%	1,2%	1,3%	0,5%	1,8%	0,5%

## COMPORTAMENT DE L'USUARI

### Motius

Resum. Els perfils d'acord amb el motiu de la trucada es distribueixen de la següent manera. En quant a l'Ocupació, la que es troba en el 50% o més en tots els motius és la de Treballador per compte alié i la freqüència de trucada més comú per a tots els motius és de 2 o 3 vegades a l'any.



## COMPORTAMENT DE L'USUARI

### Motius



	TOTAL	Gènere		Edat				NIVEL EDUCATIVO					Ocupació						
		Dona	Home	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 anys i més	Menys de primaris	Primaris o EGB	Secundaris	Universitaris mitjans	Universitaris superiors	Estudiant	Faenes de la casa	Desocupat/ buscant faena	Jubilat/ Pensionista	compte propi	compte aliè	Cuidador/a en l'entorn familiar
BASE	2742	1499	1243	354	1284	1048	399	130	490	984	466	662	144	84	400	476	322	1276	35
Sol·licitar Informació i/o assessorament per a tràmits telemàtics	12,6%	12,9%	12,3%	13,0%	12,0%	12,1%	15,3%	16,2%	10,4%	13,3%	18,5%	8,2%	10,4%	7,1%	11,5%	15,5%	12,7%	12,6%	2,9%
Sol·licitar Informació i/o assessorament per a altres tràmits	34,4%	34,4%	34,4%	31,9%	32,9%	33,0%	41,9%	39,2%	42,9%	37,4%	30,9%	24,9%	27,8%	40,5%	40,5%	41,8%	34,5%	30,2%	31,4%
Presentar i registrar documentació per a la Generalitat	34,1%	34,5%	33,7%	32,8%	34,2%	35,4%	30,6%	13,8%	31,2%	32,4%	40,1%	38,8%	38,2%	19,0%	25,0%	32,1%	34,5%	38,2%	31,4%
Presentar i registrar documentació per a altres Administracions Públiques	17,6%	19,5%	15,3%	20,1%	19,0%	17,7%	13,5%	7,7%	12,2%	17,3%	20,0%	22,7%	16,7%	7,1%	15,3%	13,0%	18,0%	21,1%	8,6%
Presentar queixes, suggeriments o agraïments	3,1%	2,9%	3,3%	2,3%	2,4%	3,6%	3,8%	3,1%	3,5%	3,2%	2,4%	3,2%	2,8%	0,0%	4,5%	4,8%	2,5%	2,4%	2,9%
Sol·licitar signatura digital o clau electrònica	9,8%	10,2%	9,4%	17,5%	13,0%	8,3%	4,0%	4,6%	5,7%	10,4%	9,0%	13,9%	16,0%	4,8%	11,0%	3,4%	11,8%	11,0%	14,3%
Recollida de documentació	5,9%	5,9%	6,0%	7,9%	5,8%	6,2%	6,0%	6,2%	8,0%	6,3%	5,4%	4,2%	3,5%	8,3%	6,5%	5,7%	5,3%	6,1%	8,6%
Sol·licitud d'ajudes, beques, subvencions	4,6%	5,0%	4,2%	3,7%	3,5%	4,7%	8,3%	23,8%	7,8%	4,0%	2,8%	0,9%	5,6%	23,8%	9,0%	7,1%	2,5%	1,5%	5,7%
Pagament de Taxes i impostos	2,2%	1,1%	3,4%	1,4%	1,4%	2,6%	3,5%	3,1%	5,1%	1,3%	2,4%	0,9%	0,0%	0,0%	2,3%	3,8%	2,8%	1,8%	0,0%
Realitzar altres gestions	4,0%	3,7%	4,4%	4,0%	4,0%	3,6%	5,3%	9,2%	4,5%	3,7%	5,4%	2,3%	2,8%	4,8%	3,8%	5,5%	3,4%	3,8%	5,7%



## COMPORTAMENT DE L'USUARI

### Motius



	TOTAL	FREQUÈNCIA									ÀREES																
		Cada dia	2 ó 3 dies a la setmana	Un dia a la setmana	Cada 15 dies	1 vegada al mes	2 ó 3 vegades a l'any	1 vegada a l'any	Menos de 1 vegada a l'any	Primera vegada que vinc	Administració local	Urbanisme i habitatge	Serveis Socials	Justícia	Agricultura, ramaderia, pesca	Ocupació pública	Consum	Participació ciutadana	Transports	Ensenyament	Hisenda	Treball	Turisme	Sanitat	Comerç	Indústria i Energia	Medi ambient
BASE	2742	13	27	47	90	242	701	566	502	550	816	315	302	221	203	201	134	132	118	103	90	71	66	38	33	31	29
Sol·licitar Informació i/o assessorament per a tràmits telemàtics	12,6%	7,7%	3,7%	4,3%	7,8%	11,2%	16,3%	14,7%	11,8%	9,3%	18,8%	20,6%	7,9%	1,8%	11,8%	10,0%	8,2%	12,1%	17,8%	4,9%	5,6%	12,7%	9,1%	2,6%	30,3%	29,0%	17,2%
Sol·licitar Informació i/o assessorament per a altres tràmits	34,4%	38,5%	25,9%	17,0%	33,3%	27,3%	30,0%	34,5%	37,8%	41,6%	35,8%	58,1%	32,8%	40,3%	28,6%	20,9%	44,0%	30,3%	53,4%	33,0%	12,2%	42,3%	65,2%	18,4%	27,3%	29,0%	37,9%
Presentar i registrar documentació per a la Generalitat	34,1%	38,5%	48,1%	51,1%	40,0%	39,3%	37,4%	32,9%	28,7%	30,7%	28,2%	26,0%	32,5%	38,0%	47,3%	49,3%	20,1%	59,1%	16,9%	50,5%	11,1%	31,0%	24,2%	60,5%	33,3%	41,9%	51,7%
Presentar i registrar documentació per a altres Administracions Públiques	17,6%	23,1%	40,7%	34,0%	28,9%	24,4%	18,3%	15,5%	13,5%	14,7%	13,2%	10,2%	13,9%	30,8%	17,2%	42,8%	10,4%	22,7%	12,7%	26,2%	12,2%	18,3%	10,6%	23,7%	15,2%	25,8%	10,3%
Presentar queixes, suggeriments o agraïments	3,1%	0,0%	0,0%	6,4%	2,2%	1,7%	4,3%	2,5%	2,6%	3,3%	2,5%	0,6%	5,0%	0,9%	1,5%	3,0%	20,1%	1,5%	1,7%	1,0%	1,1%	1,4%	1,5%	10,5%	33,3%	6,5%	3,4%
Sol·licitar signatura digital o clau electrònica	9,8%	0,0%	3,7%	6,4%	4,4%	2,5%	8,4%	9,4%	15,3%	12,2%	22,4%	0,6%	0,3%	0,9%	0,0%	5,0%	5,2%	7,6%	6,8%	1,9%	51,1%	8,5%	0,0%	0,0%	0,0%	3,2%	0,0%
Recollida de documentació	5,9%	0,0%	7,4%	6,4%	11,1%	7,4%	6,3%	5,8%	7,4%	2,9%	6,0%	2,5%	5,0%	4,1%	13,3%	5,0%	11,9%	4,5%	13,6%	5,8%	2,2%	11,3%	9,1%	7,9%	15,2%	6,5%	6,9%
Sol·licitud d'ajudes, beques, subvencions	4,6%	0,0%	0,0%	6,4%	7,8%	8,7%	4,6%	4,6%	2,6%	4,5%	2,8%	6,3%	17,9%	0,0%	6,9%	0,0%	8,2%	0,8%	0,8%	4,9%	1,1%	8,5%	1,5%	5,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Pagament de Taxes i impostos	2,2%	7,7%	0,0%	2,1%	0,0%	0,8%	1,7%	6,0%	1,0%	0,7%	0,2%	3,2%	0,0%	0,0%	13,8%	1,0%	0,0%	0,0%	1,7%	3,9%	8,9%	1,4%	1,5%	2,6%	0,0%	0,0%	0,0%
Realitzar altres gestions	4,0%	0,0%	0,0%	2,1%	5,6%	5,4%	3,4%	4,6%	3,8%	4,0%	5,0%	2,5%	3,3%	2,7%	5,4%	4,5%	3,7%	3,0%	5,1%	10,7%	4,4%	4,2%	9,1%	5,3%	6,1%	3,2%	3,4%

Unitat. Percentatges

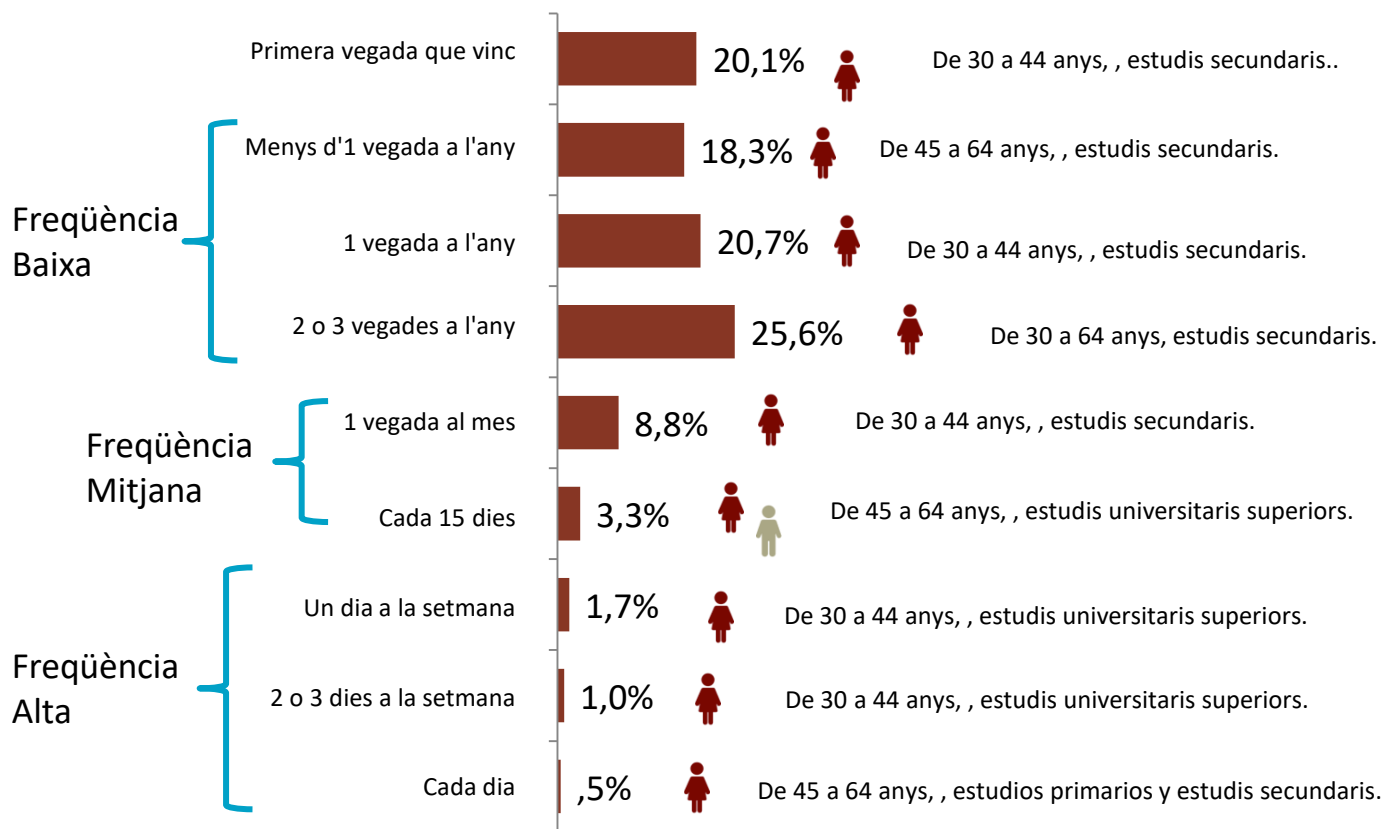
Només es mostren les àrees amb base major a 15

Diferències significatives en 2019

Superior/Inferior al total

## COMPORTAMENT DE L'USUARI

### Freqüència d'Ús



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

## COMPORTAMENT DE L'USUARI

### Freqüència d'Ús

	Gènere			Edat				Estudis					Ocupació						
	TOTAL	Dona	Home	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 anys i més	Menys de primaris	Primaris o EGB	Secundaris	Universitaris mitjans	Universitaris superiors	Estudiant	Faenes de la casa	Desocupat o buscant feina	Jubilat/da-Pensionista	compte propi	compte aliè	Cuidador/a en l'entorn familiar
BASE	2742	1499	1243	354	1284	1048	399	130	490	984	466	662	144	84	400	476	322	1276	35
Cada dia	0,5%	0,3%	0,6%	0,0%	0,6%	0,4%	0,3%	0,0%	0,0%	0,6%	0,4%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,7%	0,0%
2 ó 3 dies a la setmana	1,0%	0,7%	1,3%	0,6%	1,0%	1,2%	0,3%	0,0%	0,0%	1,1%	1,5%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	1,2%	1,6%	0,0%
Un dia a la setmana	1,7%	1,7%	1,7%	0,8%	1,6%	2,3%	0,5%	1,5%	0,4%	0,9%	2,8%	3,2%	1,4%	2,4%	1,0%	0,2%	4,3%	1,9%	0,0%
Cada 15 días	3,3%	3,3%	3,2%	4,5%	2,6%	4,5%	2,3%	8,5%	2,0%	2,2%	4,3%	3,9%	0,7%	8,3%	2,3%	1,7%	6,8%	3,3%	2,9%
1 vegada al mes	8,8%	9,0%	8,6%	9,3%	7,9%	10,6%	7,3%	16,2%	7,3%	7,9%	9,7%	9,2%	4,9%	19,0%	8,0%	6,3%	12,7%	8,8%	8,6%
2 ó 3 vegades a l'any	25,6%	26,9%	24,0%	25,1%	25,4%	26,3%	24,1%	23,8%	26,3%	24,3%	29,6%	24,2%	18,1%	16,7%	26,0%	26,3%	21,1%	27,7%	20,0%
1 vegada a l'any	20,6%	20,2%	21,2%	19,2%	18,6%	21,3%	25,6%	26,2%	24,1%	19,7%	22,3%	17,4%	18,8%	21,4%	17,3%	26,5%	15,8%	21,2%	11,4%
Menos de 1 vegada a l'any	18,3%	16,7%	20,3%	17,5%	17,9%	18,1%	19,5%	6,9%	19,2%	19,9%	16,7%	18,9%	13,9%	10,7%	23,3%	18,1%	19,9%	17,2%	28,6%
Primera vegada que vinc	20,1%	20,9%	19,0%	22,9%	24,1%	15,2%	20,1%	16,9%	20,6%	23,1%	12,4%	21,0%	42,4%	21,4%	22,0%	20,6%	16,8%	17,4%	25,7%



# RESULTATS

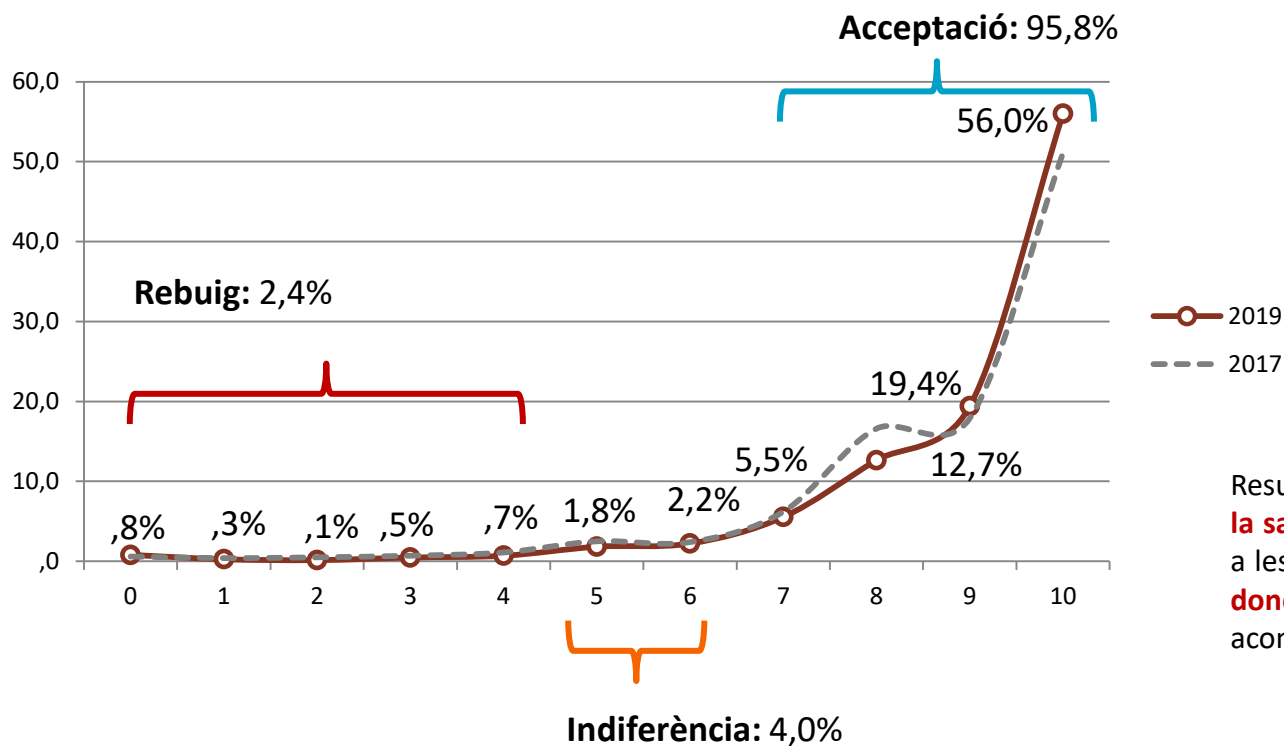
## **ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA**

Satisfacció global

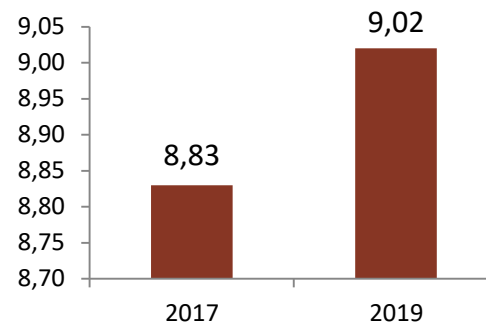
Satisfacció per atributs

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

### Satisfacció Global



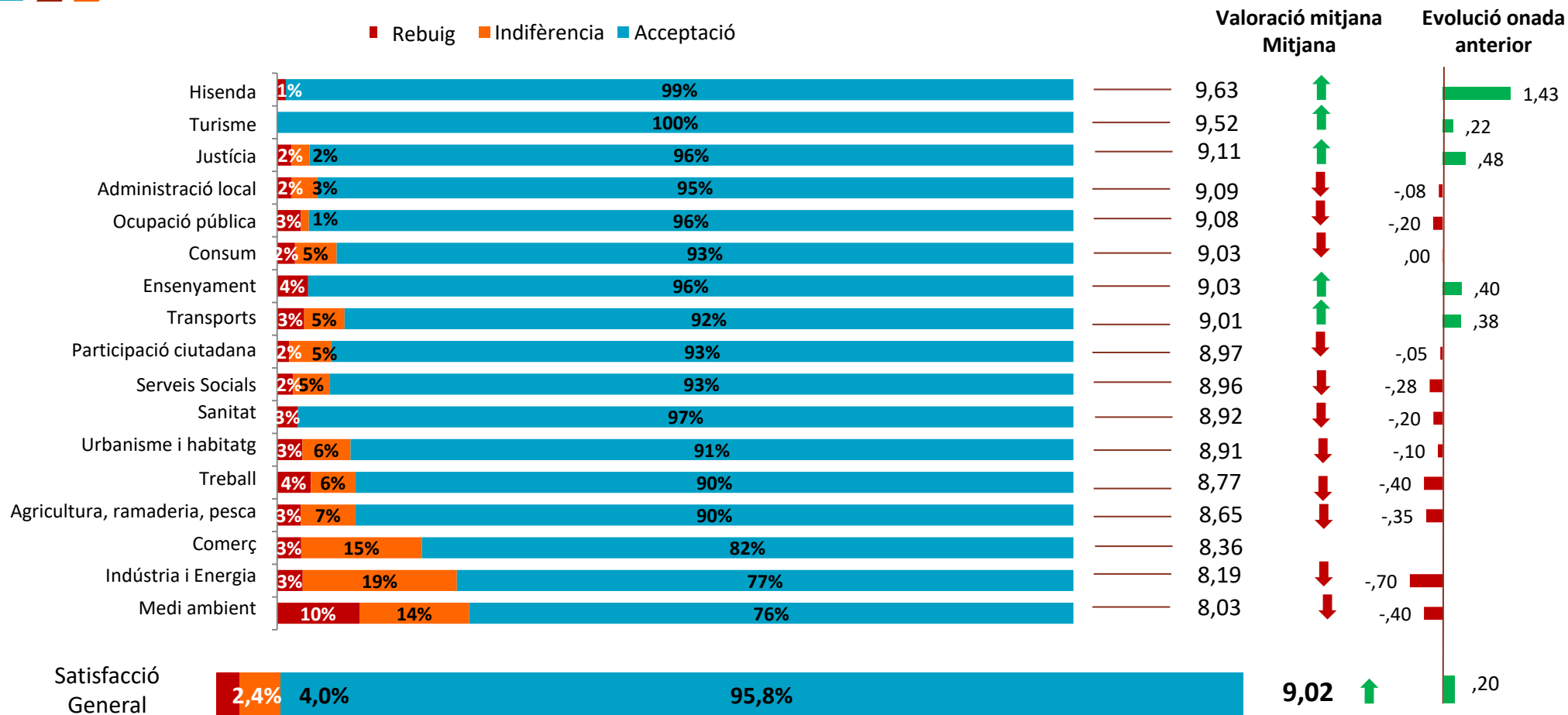
Mitjana: **9,02**



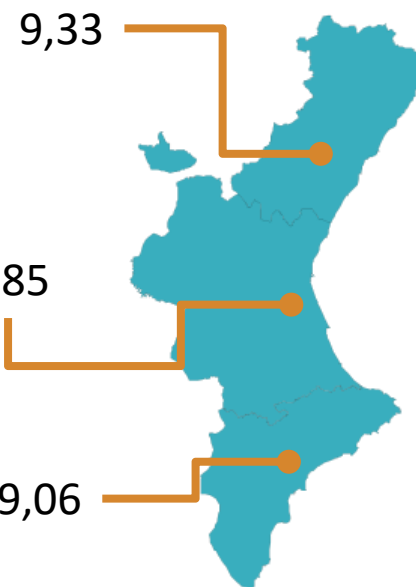
Resum: de manera general s'observa un **augment en la satisfacció general** dels ciutadans que han assistit a les oficines. Prop del **96% dels ciutadans atesos li donen una nota d'acceptació**, i el servei ha aconseguit una nota mitjana de **9,02 sobre 10**.

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

### Satisfacció Global per àrees

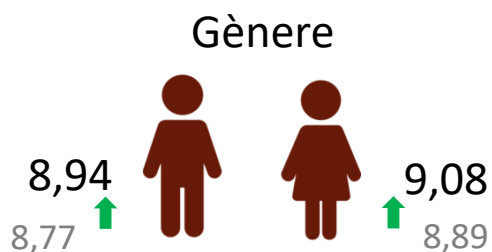


Província

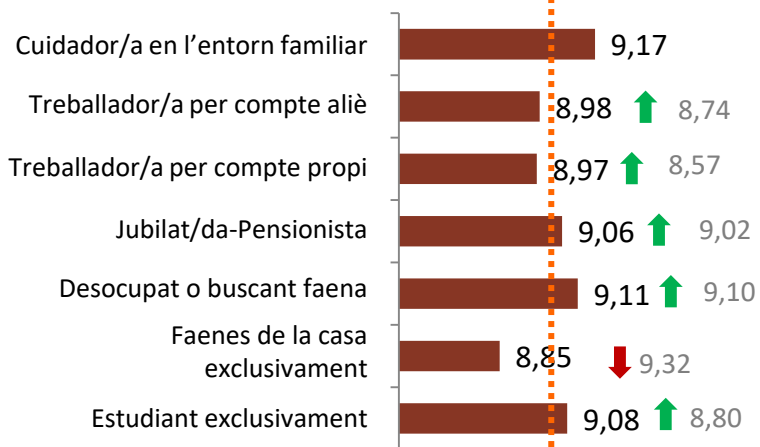


## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

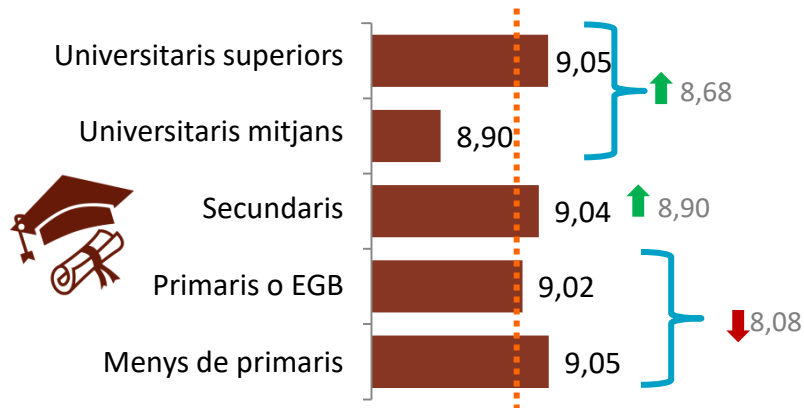
Nivell de satisfacció per variables sociodemogràfiques



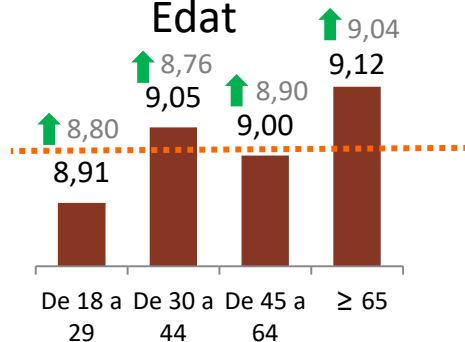
### Ocupació



### Estudis





### Edat



Resum: al analitzar la **nota mitjana per variables sociodemogràfiques** trobem que aquesta **ha augmentat** en pràcticament tots els casos, excepte en les persones que es dediquen a les labors de la llar, i els que tenen estudis primaris o inferiors.

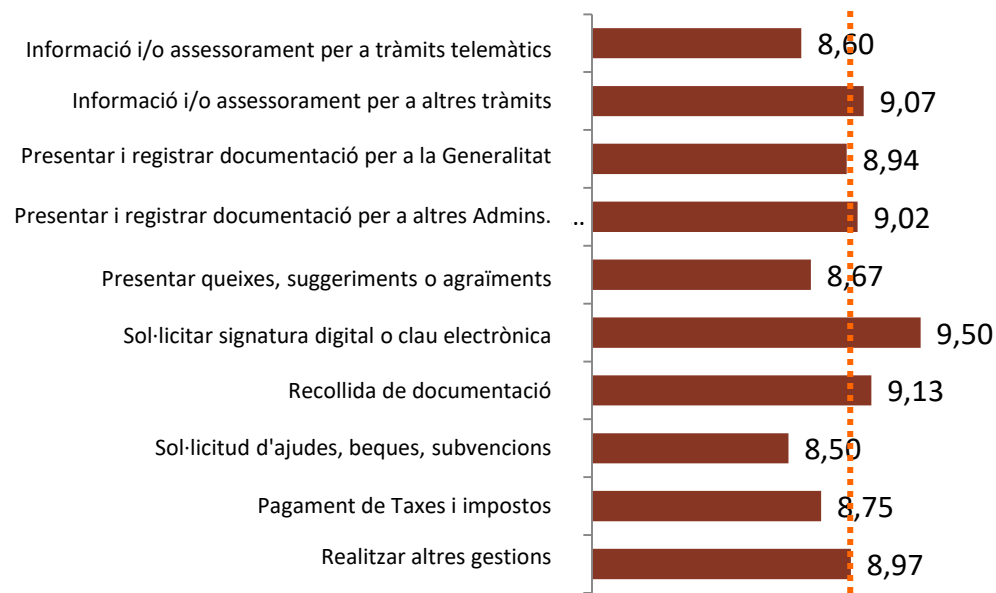
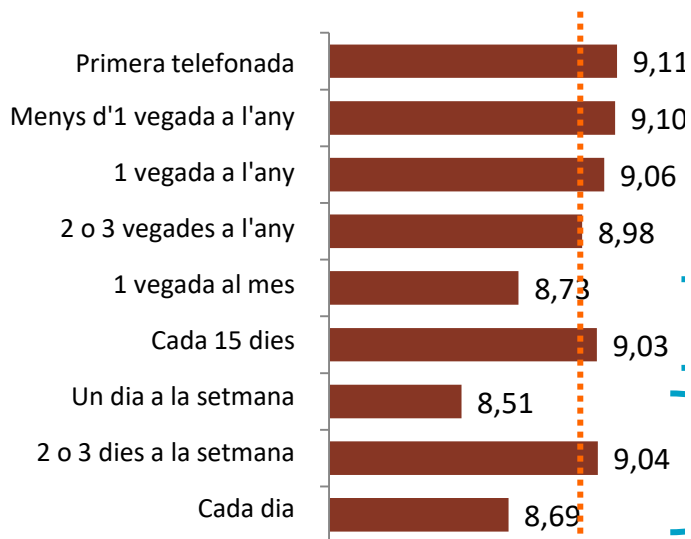
També, s'observa que la gran majoria dels segments es troben per damunt de la mitjana.



 Mitjana 9,02  
 Augment respecte al 2017  
 Dades en Grisa, dades 2017

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Nivell de satisfacció per Motius , Freqüència i OFICINAS.

Resum: al analitzar la **satisfacció per motius** d'ús del servei, les persones que **sol·liciten la firma digital, van per a rebre documents, i les que busquen informació i/o assessorament per a altre tipus de tràmits són les que están més satisfetes** amb el servei, i són les que **presenten queixes, suggeriments o agraïments, demanen suport amb tràmits telemàtics, i les que van per a sol·licitar ajudes, subvencions o beques les més insatisfetes**, per part seua, s'observa que la freqüència de visites no es un factor que discrimine la puntuació de satisfacció amb el servei.

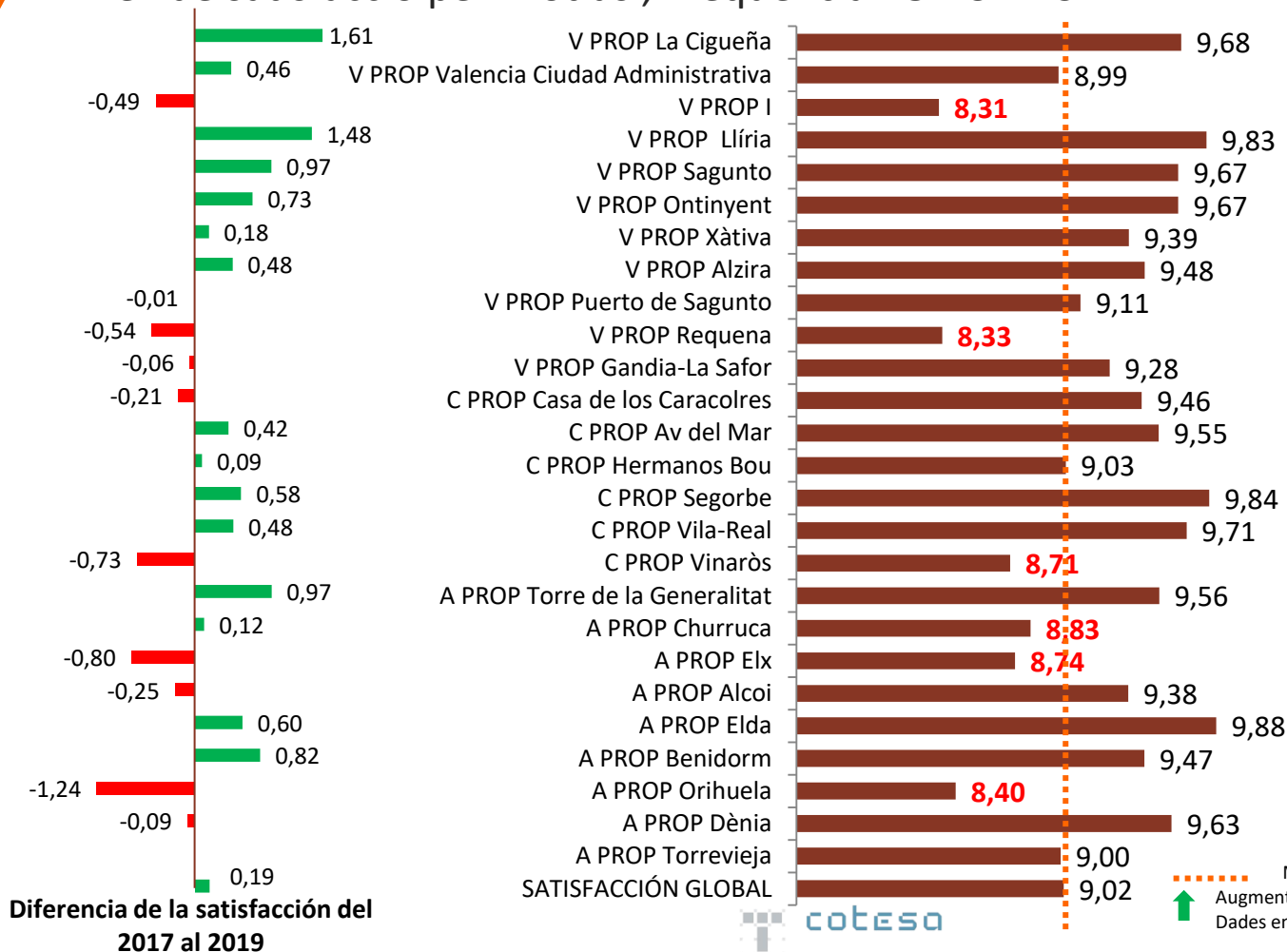


 Mitjana 9,02  
 Augment respecte al 2017  
 Dades en Grisa, dades 2017



## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Nivell de satisfacció per Motius , Freqüència i OFICINAS.



Resum: Al analitzar el grau de satisfacció general per oficines, ens trobem en les que es troben por davall de la mitjana en València són PROP I i la de Requena, en Castelló per davall de la mitjana es troba Vinaròs, i és en la Província d' Alacant on el nivell de satisfacció del servei en general és inferior.

De manera general, la satisfacció general en la majoria de les oficines ha augmentat del 2017 fins hui.

Mitjana 9,02  
 ↑ Augment respecte al 2017  
 Dades en Gris, dades 2017

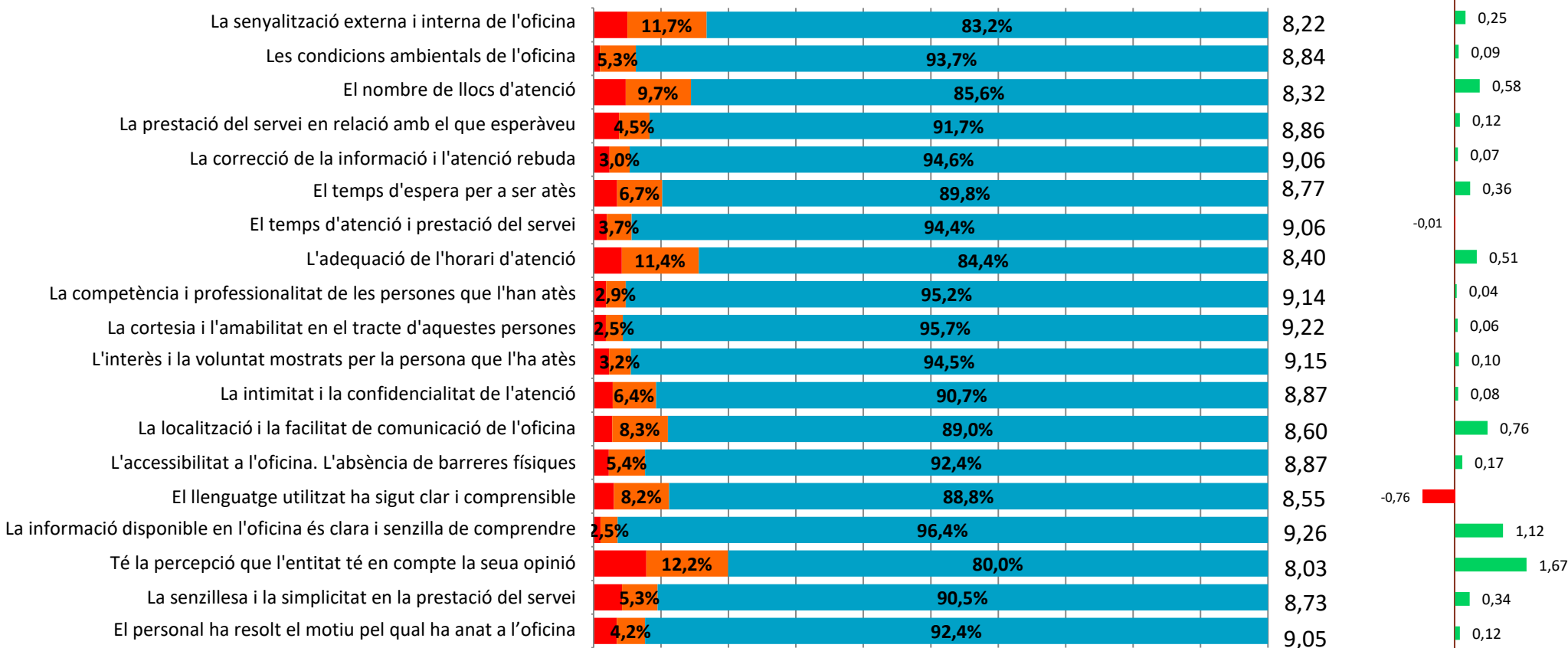
## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

### Valoració per atributs

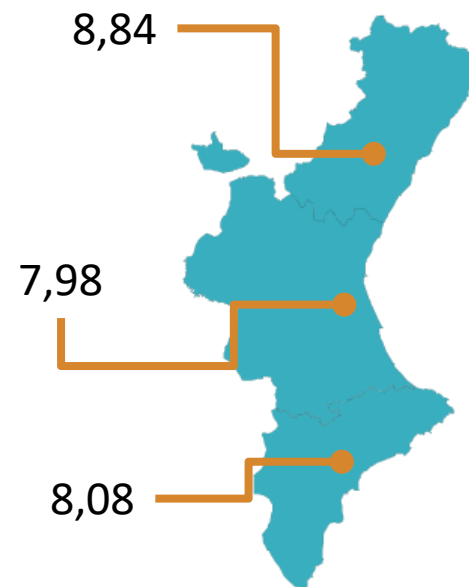
■ Rebuig ■ Indiferència ■ Acceptació

Valoració mitjana  
Mitjana

Evolució onada  
anterior



## Província



## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

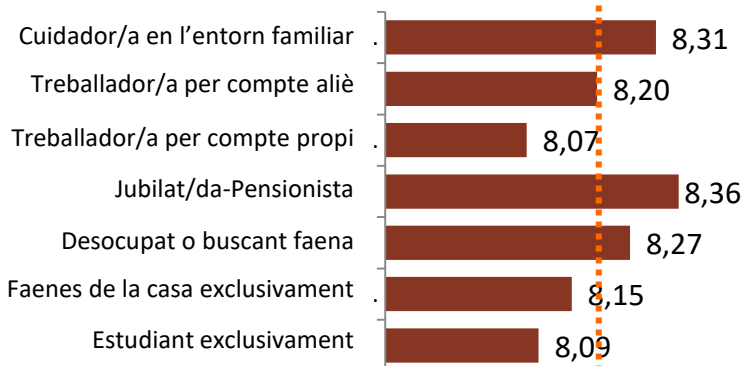
*La senyalització externa i interna de l'oficina*

Mitjana: **8,22**

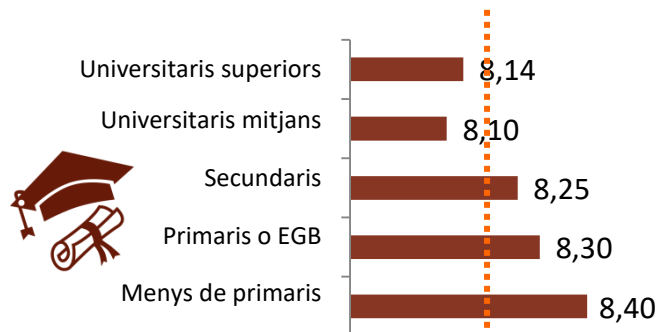
### Gènere



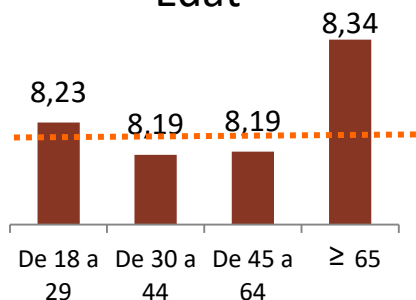
### Ocupació



### Estudis



### Edat



Resum: són les **dones** les que presenten **major satisfacció** amb aquest atribut, també s'observa que a **menys estudis major és la satisfacció** amb el mateix, i sols **les persones majors de 65 anys** d'edat són els que tenen que posar una **nota per damunt de la mitjana**.

Mitjana 8,22

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

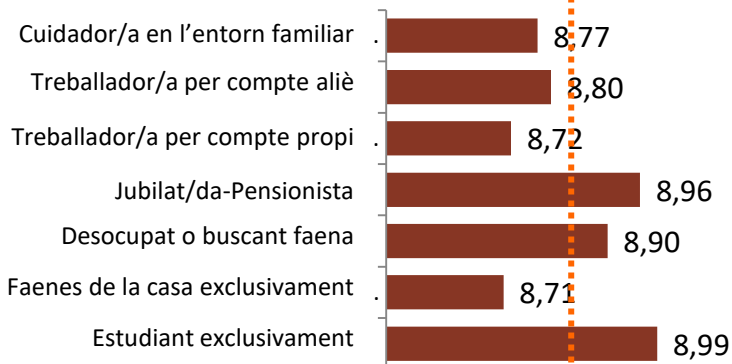
*Les condicions ambientals de l'oficina*

Mitjana: **8,84**

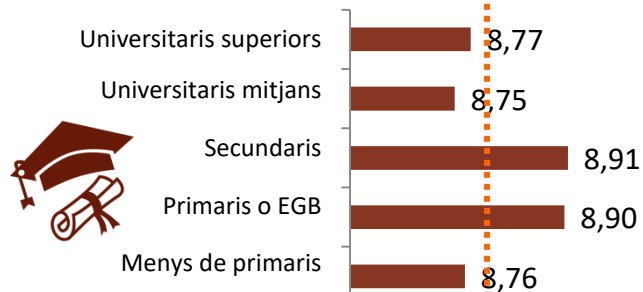
### Gènere



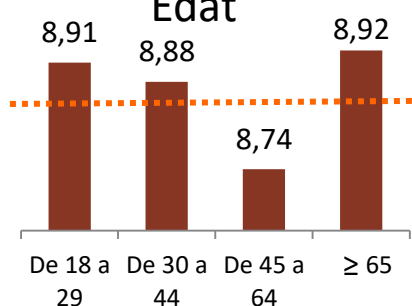
### Ocupació



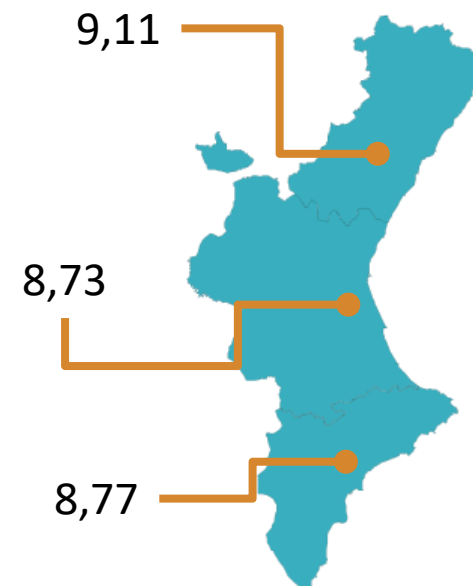
### Estudis



### Edat



### Província



Resum: Quant al gènere no hi ha una diferència significativa davant la puntuació d'aquest atribut, s'observa que **el Estudi de estudis secundaris i primaris tenen un nivell alt de satisfacció** amb el mateix, i sols **les persones d'entre 45 i 64 anys d'Edat són les que posen una nota per davall de la mitjana**. Per la seua part, **els treballadors per compte propi i les que és dediquen a les labors de la llar són les més insatisfetes** amb la prestació del servei.

..... Mitjana 8,84

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

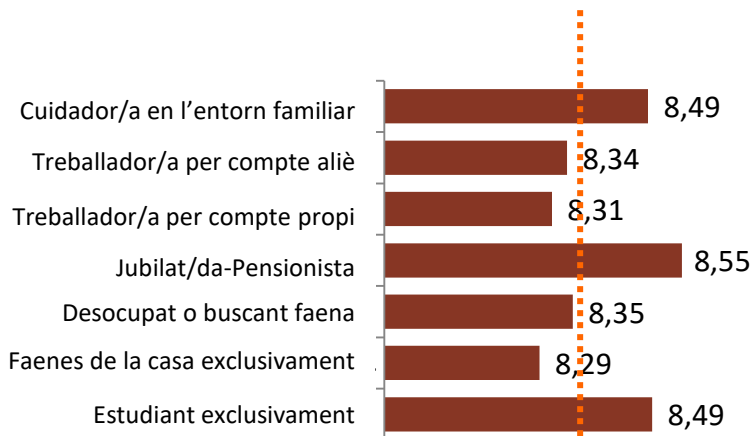
*El nombre de llocs d'atenció*

Mitjana: **8,38**

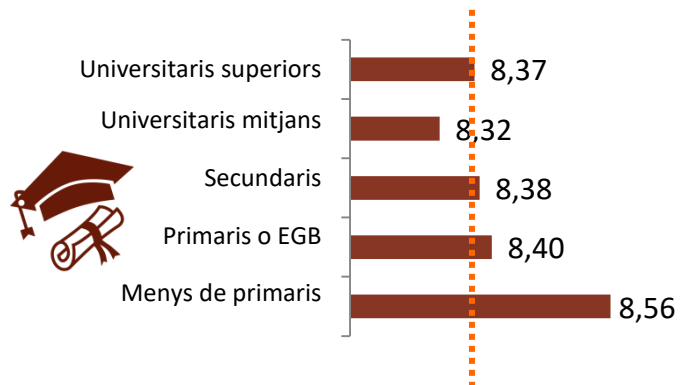
### Gènere



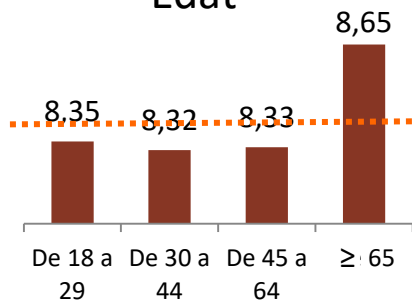
### Ocupació



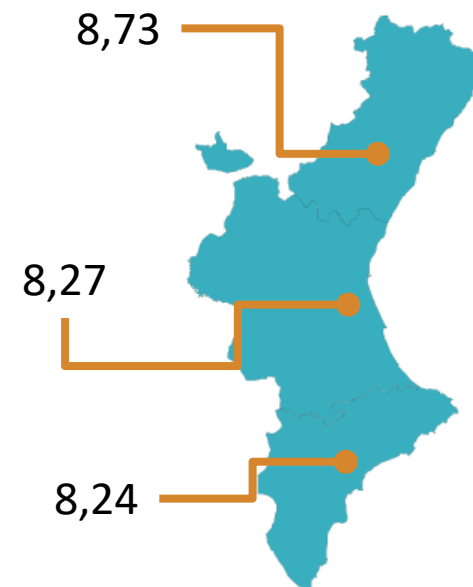
### Estudis



### Edat



### Província



Resum: són les dones les que qualifiquen millor aquest atribut, s' observa que a **menys Estudis major és la satisfacció** amb aquest, i **les persones majors de 65 anys** d' edat són les que posen una **nota per damunt de la mitjana**. Per altra part, **els treballadors per compte propi i els que es dediquen a les labors de la llar són els més insatisfets** amb el nombre de llocs d'atenció.

..... Mitjana 8,38



## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

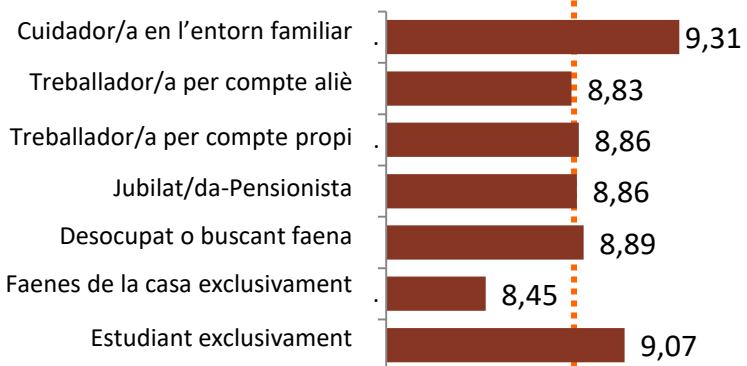
*La prestació del servei en relació amb el que esperàveu*

Mitjana: **8,86**

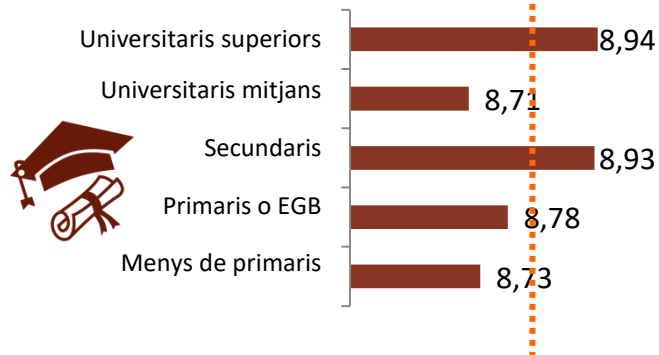
### Gènere



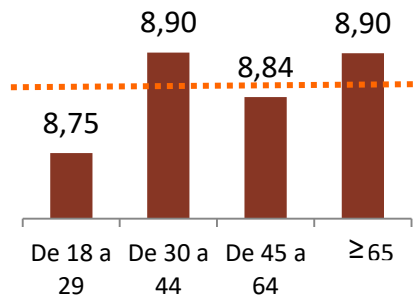
### Ocupació



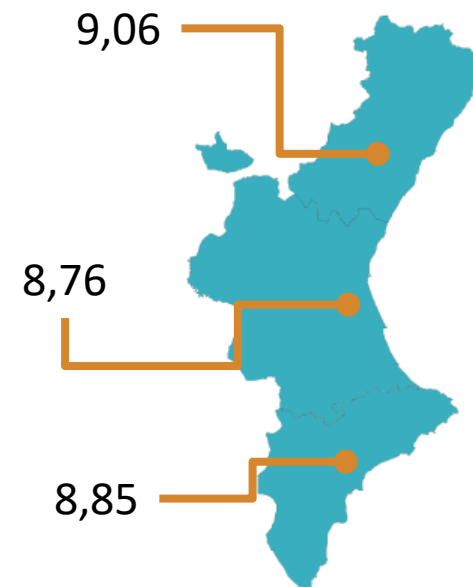
### Estudis



### Edat



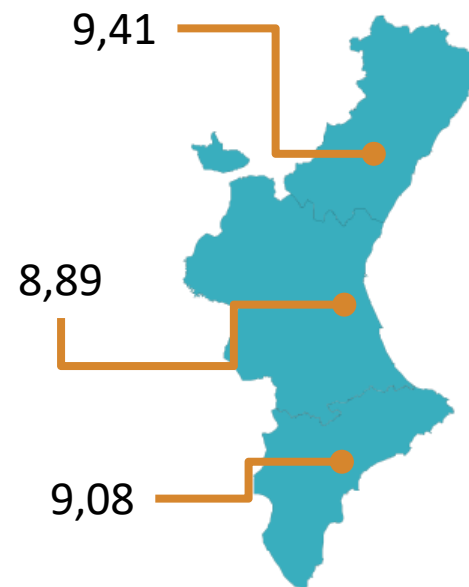
### Província



Resum: són les dones les que están més satisfetes amb la prestació del servei en relació a l'esperat, s' observa que a **les persones que tenen estudis universitaris superiors i secundaris són els més satisfets amb aquest atribut** i són **les persones d' entre 30 i 44 anys i majors de 65 anys** d' edat els que posen una **nota per damunt de la mitjana**.

..... Mitjana 8,86

Província



## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

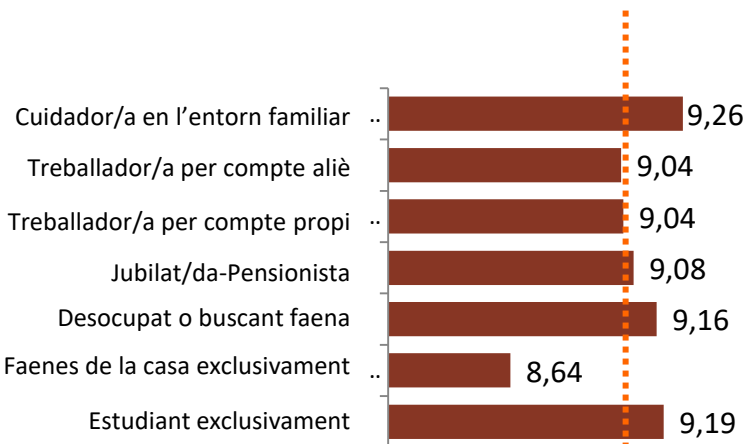
*La correcció de la informació i l'atenció rebuda*

Mitjana: **9,06**

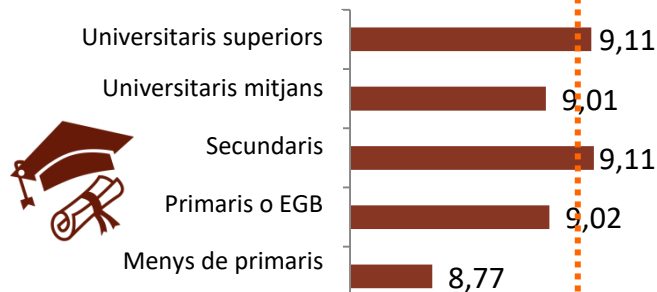
Gènere



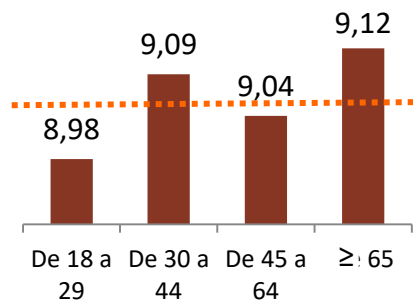
Ocupació



Estudis



Edat



Resum: quant al gènere no hi ha una diferència significativa davant la puntuació d'aquest atribut, s'observa que a **menys estudis major és la satisfacció** amb aquest, i són **les persones majors de 45 anys d'edat els que posen una nota per damunt de la mitjana**. Per altra part, **els treballadors per compte propi i aliè són els més insatisfets** amb la rapidesa en facilitar la informació o gestió sol·licitada.

Mitjana 9,06

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

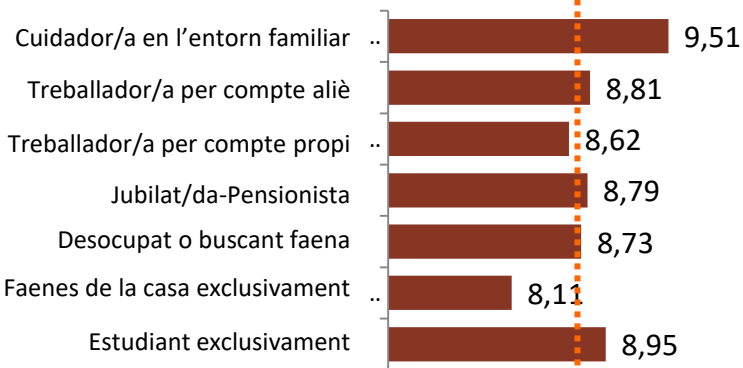
*El temps d'espera per a ser atès*

Mitjana: **8,77**

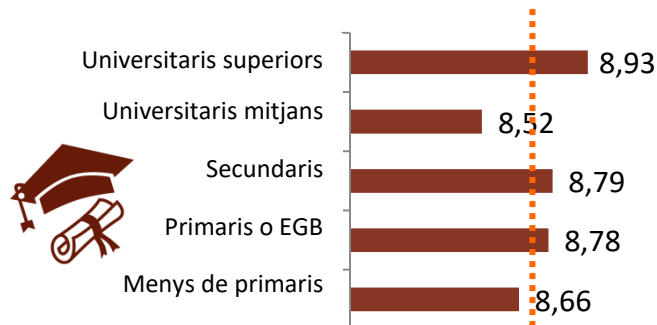
### Gènere



### Ocupació



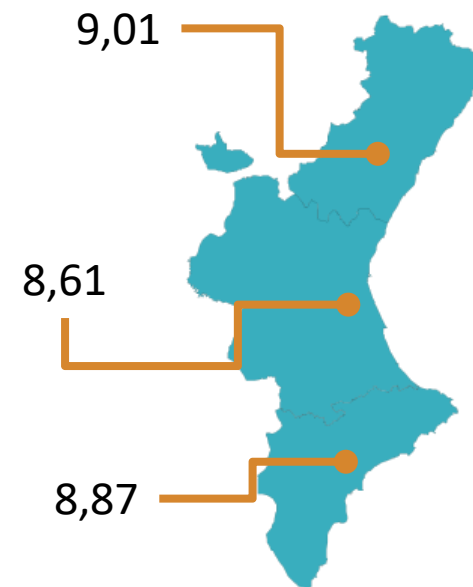
### Estudis



### Edat



### Província



Resum: quant al gènere no hi ha una diferència davant la puntuació d'aquest atribut, s' observa que a **menys estudis major és la satisfacció** amb aquest, i són **les persones d' entre 30 i 44 anys** d' edat les que posen una **nota per davall de la mitjana**. Per altra part, **els treballadors per compte aliè i els estudiants són els més insatisfets** amb la professionalitat de les persones que els atenen.

..... Mitjana 8,77



## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

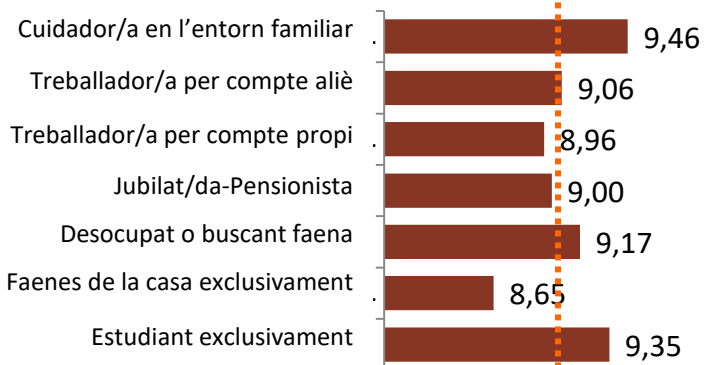
*El temps d'atenció i prestació del servei*

Mitjana: **9,06**

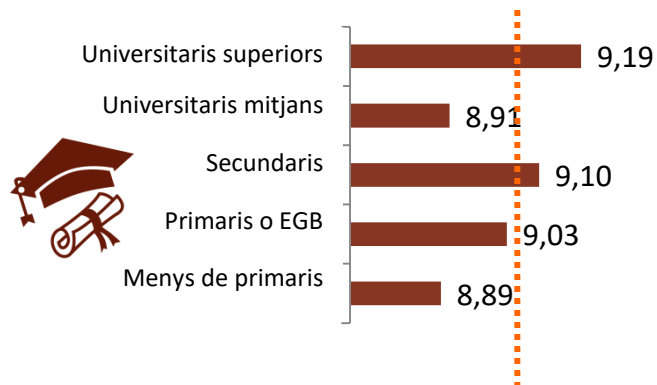
### Gènere



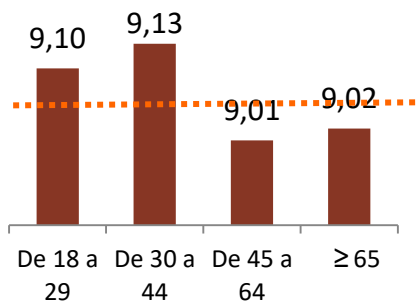
### Ocupació



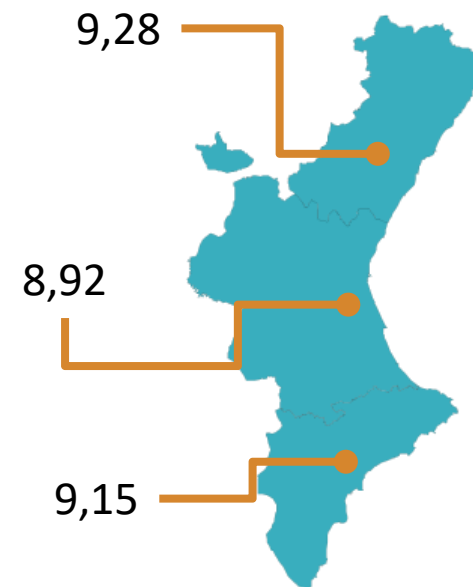
### Estudis



### Edat



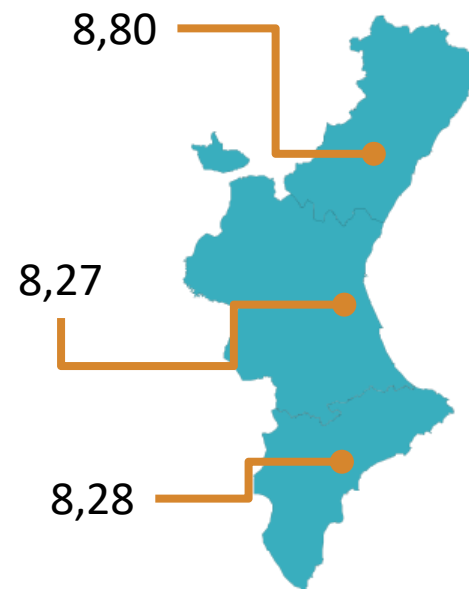
### Província



Resum: quant al gènere no hi ha una diferència significativa davant la puntuació d' aquest atribut, s'observa que a **menys estudis major és la satisfacció** amb aquest, i conforme **augmenta l'edat, la insatisfacció amb l'amabilitat augmenta**. Per altra part, **els estudiants i els que es dediquen a la cura en l'entorn familiar** són els que es mostren més insatisfets amb aquest atribut.

Mitjana 9,06

## Província



## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

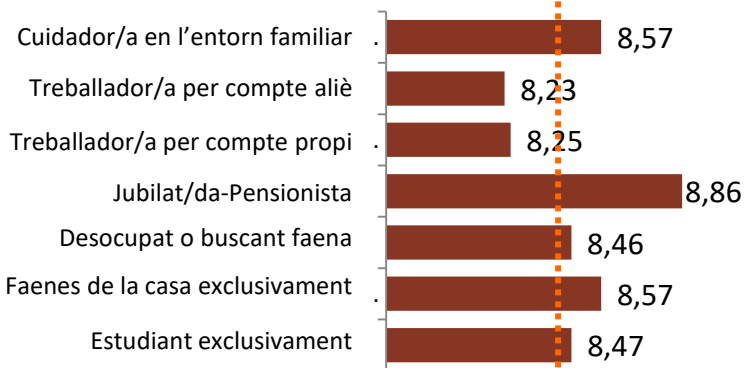
*L'adequació de l'horari d'atenció*

Mitjana: **8,40**

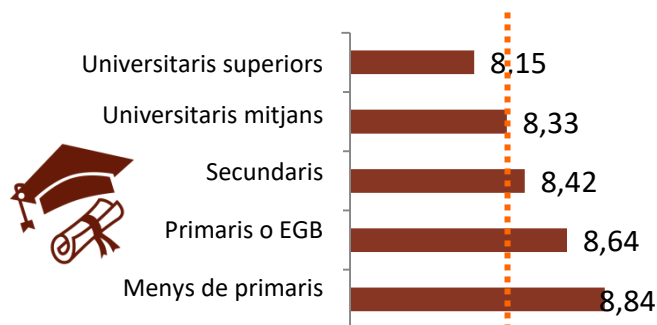
### Gènere



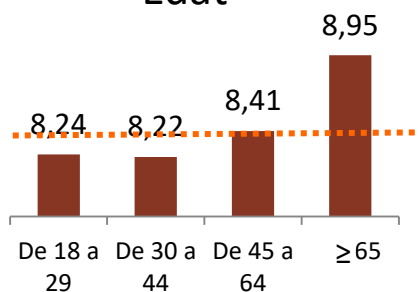
### Ocupació



### Estudis



### Edat



Resum: quant al gènere no hi ha una diferència significativa davant la puntuació d'aquest atribut, s'observa que a **menys estudis major és la satisfacció** amb aquest, i sols les persones **de 18 a 29 anys d'edat** posen una nota per damunt de la mitjana. Per altra part, **els estudiants i els treballadors per compte aliè i propi** són els que es mostren més insatisfets amb aquest atribut.

..... Mitjana 8,40

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

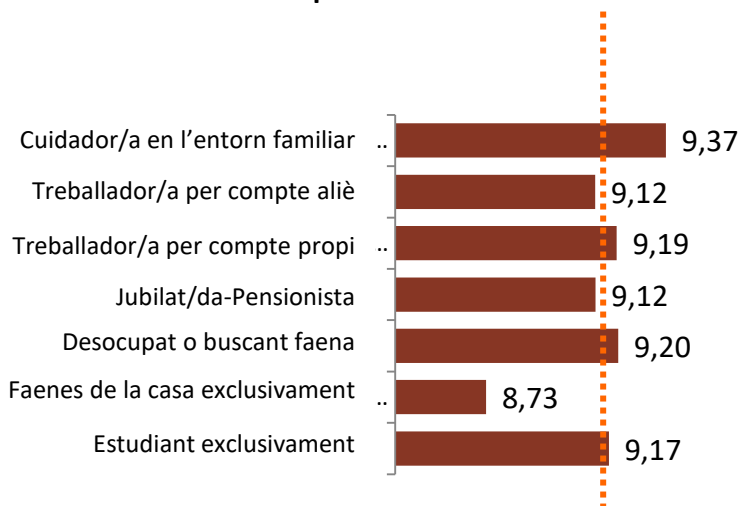
*La competència i professionalitat de les persones que l'han atès*

Mitjana: **9,14**

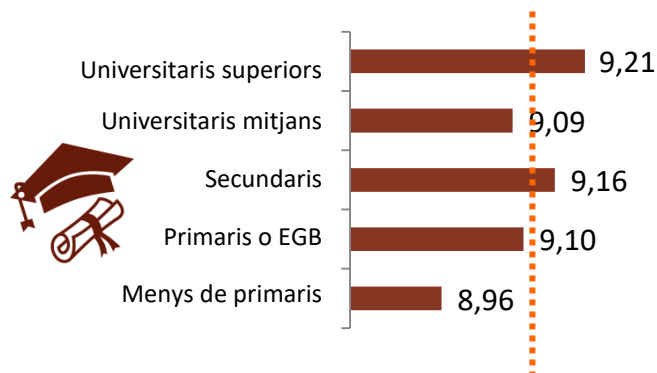
### Gènere



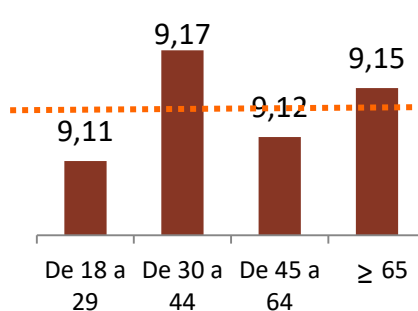
### Ocupació



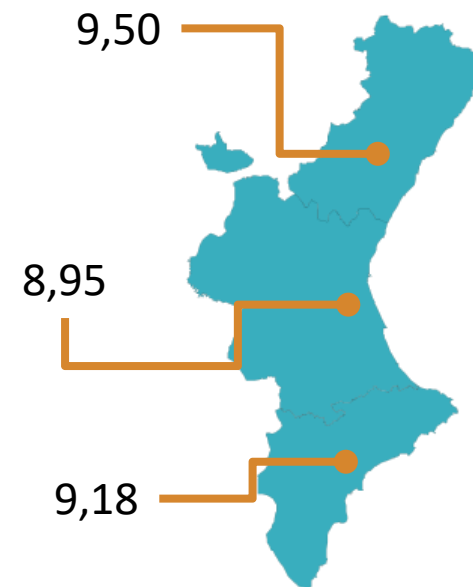
### Estudis



### Edat



### Província



Resum: quanto al gènere són les dones les que posen una nota per damunt de la mitjana davant la puntuació d'aquest atribut, s' observa que **són els que tenen estudis inferiors als primaris els més insatsfets amb aquest atribut**, i entre les persones de 18 a 29 anys la satisfacció disminueix. Per altra part, **els que es dediquen a les labors de la llar**, són les que es mostren més insatsfets amb aquest atribut.

..... Mitjana 9,14

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

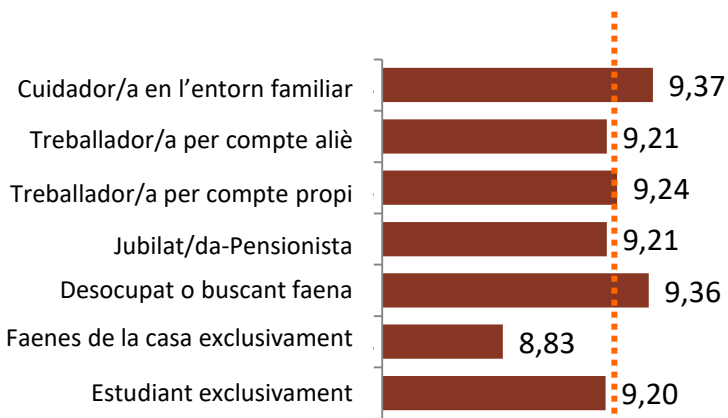
*La cortesia i l'amabilitat en el tracte d'aquestes persones*

Mitjana: **9,22**

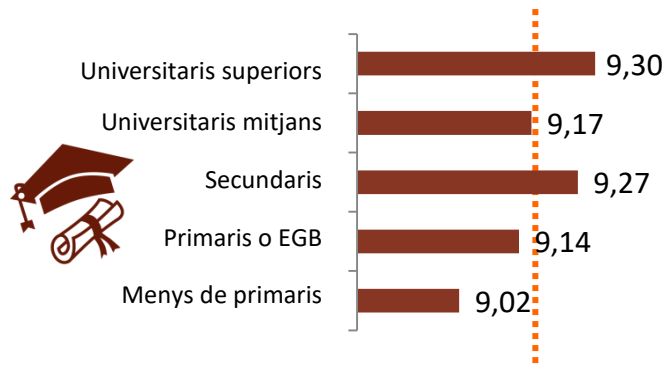
### Gènere



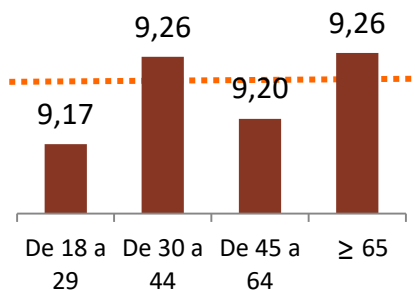
### Ocupació



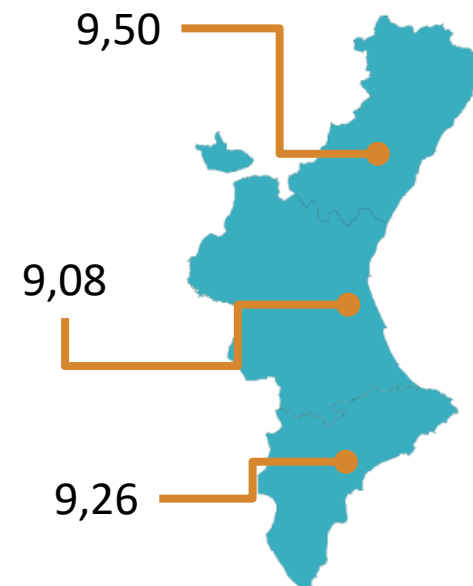
### Estudis



### Edat



### Província



Resum: quant al gènere són les done les que posen una nota per damunt de la mitjana davant la puntuació d'aquest atribut, s' observa que a **als que tenen estudis universitaris superiors o secundaris estan més satisfets amb aquest**. Per altra part, **els que es dediquen a les labors de la llar**, són els que puntuen la cortesia i l' amabilitat.

Mitjana 9,22

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

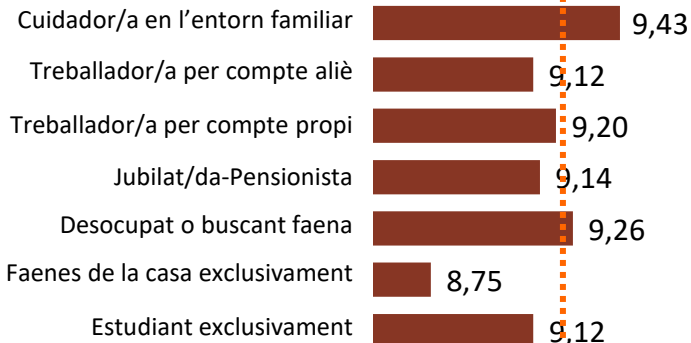
*L'interès i la voluntat mostrats per la persona que l'ha atès*

Mitjana: **9,15**

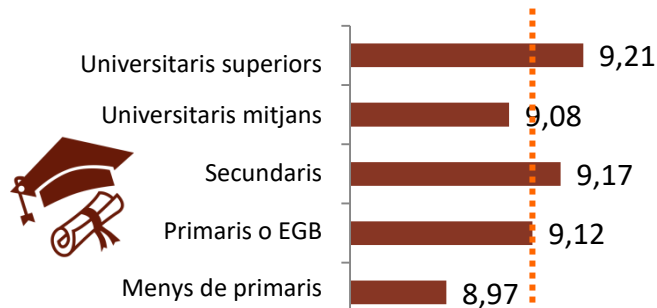
### Gènere



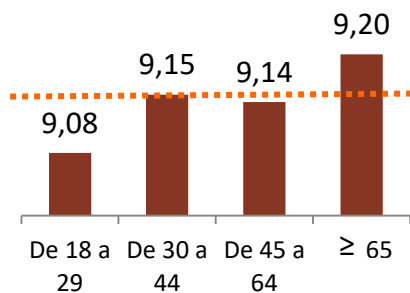
### Ocupació



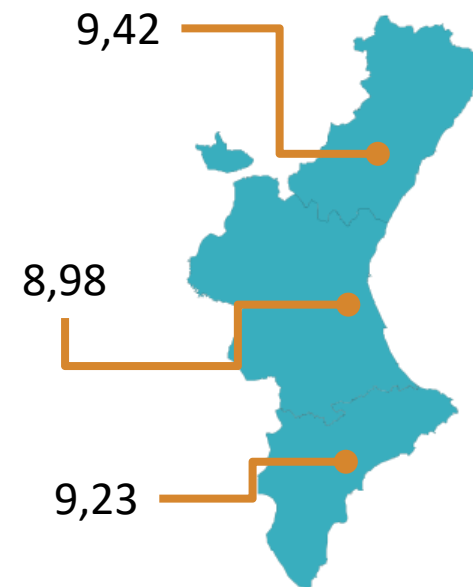
### Estudis



### Edat



### Província



Resum: quant al gènere són les dones les que posen una nota per damunt de la mitjana davant la puntuació d'aquest atribut, s' observa que a **menys estudis menys es la satisfacció** amb aquest, i **els majors de 65 anys són** els més satisfets amb l'interès i voluntat mostrats pel personal.

Mitjana 9,15



## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

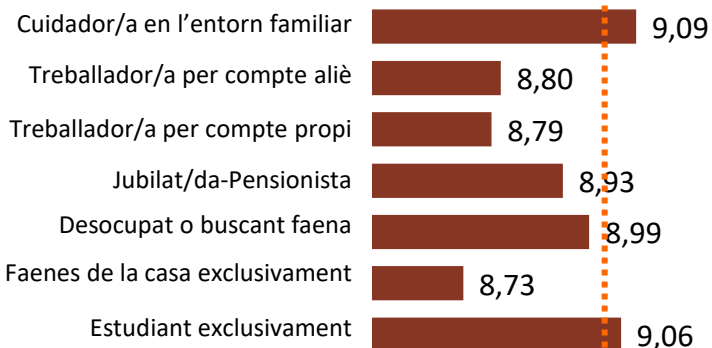
*La intimitat i la confidencialitat de l'atenció*

Mitjana: **8,87**

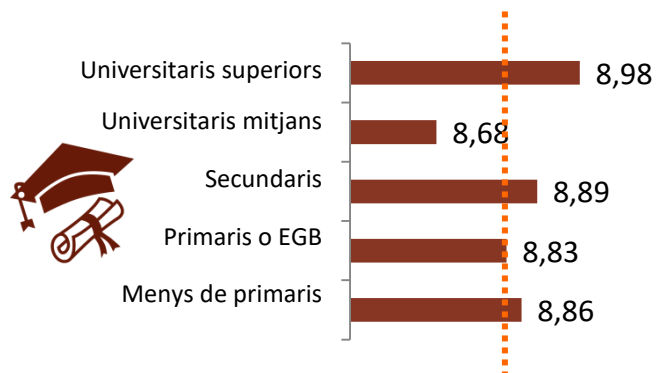
### Gènere



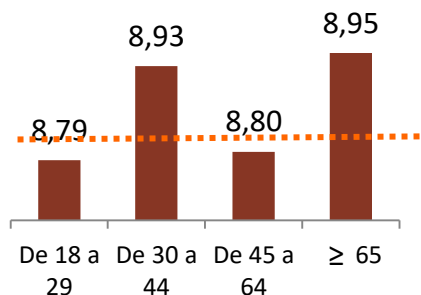
### Ocupació



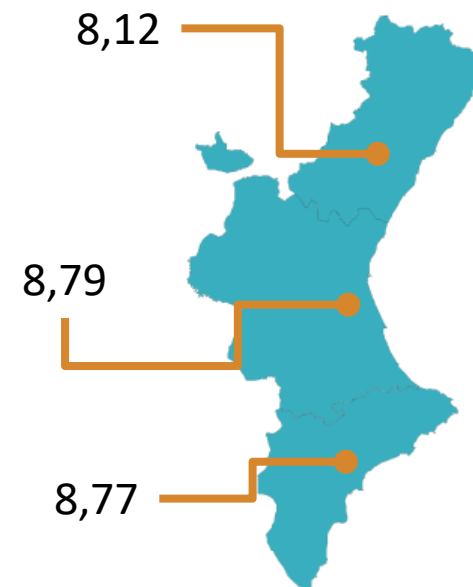
### Estudis



### Edat



### Província



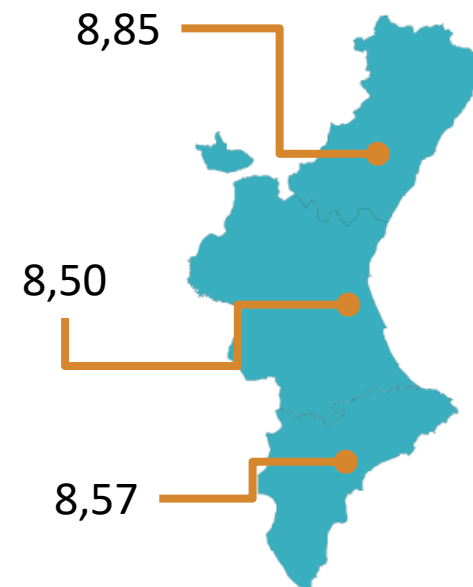
Resum: quant al gènere són les dones les que posen una nota per damunt de la mitjana davant la puntuació d'aquest atribut, s' observa que a **per estudis, els que tenen estudis universitaris mitjans són els més insatisfets amb la intimitat i confidencialitat de l'atenció** són els que tenen entre 30 i 44 anys i els majors de 65 els més satisfets amb aquest atribut. Per altra part, **els que es dediquen a les labors de la llar són els més insatisfets amb aquest.**

..... Mitjana 8,87



# Resultats

## Província



## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

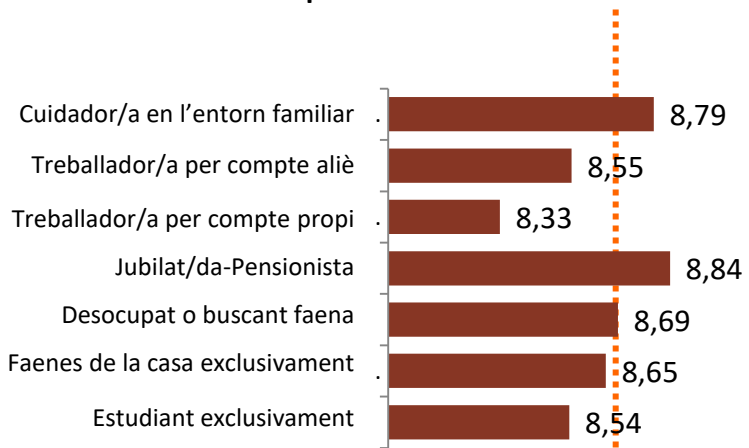
*La localització i la facilitat de comunicació de l'oficina*

Mitjana: **8,60**

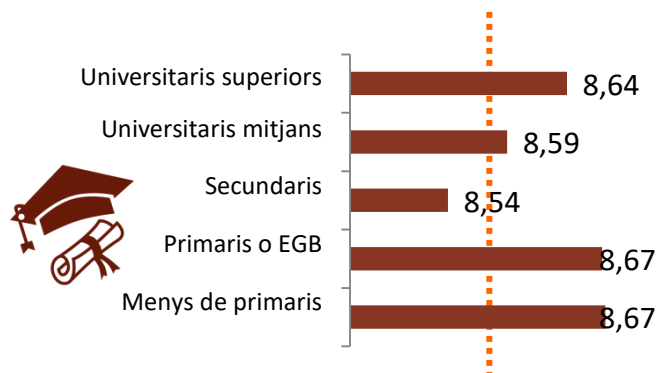
### Gènere



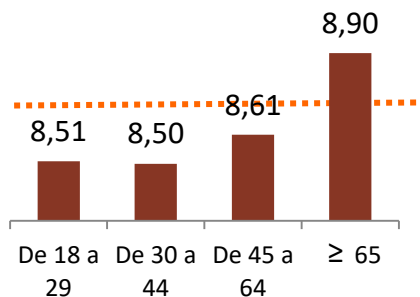
### Ocupació



### Estudis



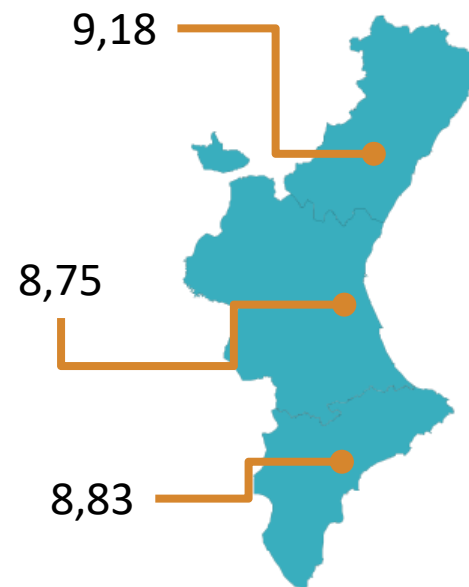
### Edat



Resumen: en cuanto al Gènere son los hombres quienes ponen una nota muy por debajo de la media ante la puntuación de este atributo, se observa que a **menor Estudios mayor es la satisfacción** con el mismo, y son las personas mayores de 65 anys los más satisfechos. A su vez, los **jubilados o pensionistas** son los que se muestran más satisfechos con este atributo.

Mitjana 8,60

Província



## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

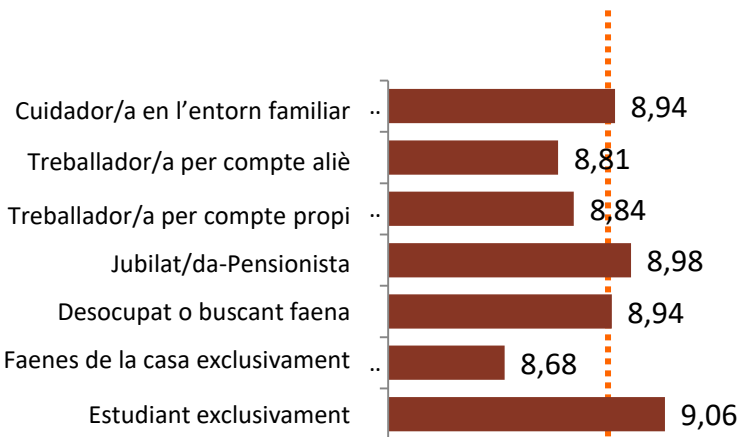
*L'accessibilitat a l'oficina. L'absència de barreres físiques per a accedir a l'oficina i moure-s'hi*

Mitjana: **8,87**

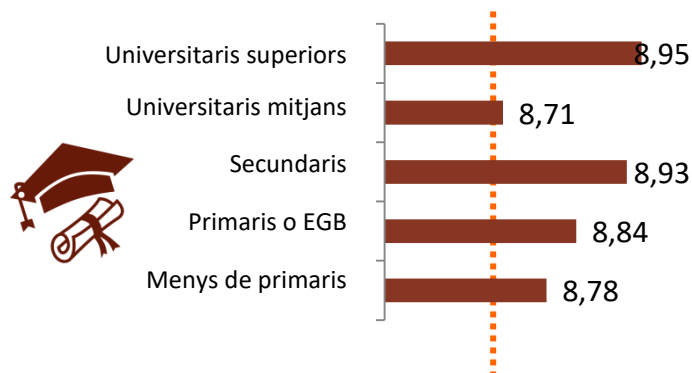
Gènere



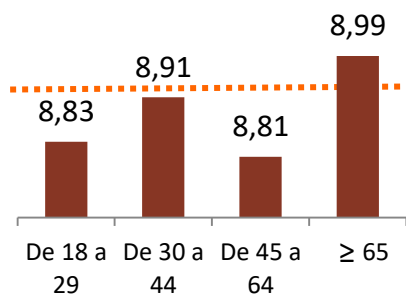
Ocupació



Estudis



Edat

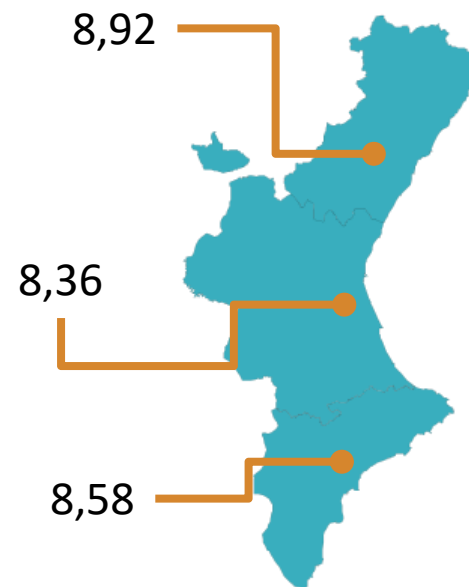


Resum: quant al gènere són els **homes** qui posen una nota molt **per davall de la mitjana** d'aquest atribut, s'observa que **les persones amb estudis secundaris o universitaris superiors són els més satisfets** i són **els menors de 29 anys i d'entre 45 a 64** els més insatisfets amb l'accessibilitat a l'oficina. Per altra part, **els estudiants**, són els que es mostren més satisfets amb aquest atribut.

Mitjana 8,87



## Província



## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

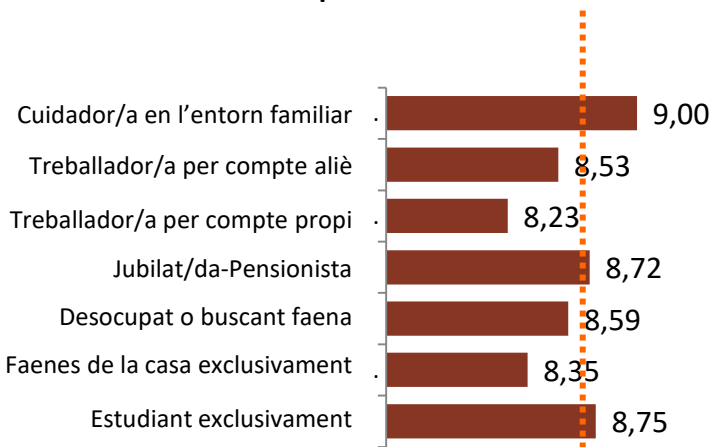
Valoració per atributs i variables de segmentació  
*El llenguatge utilitzat per la persona que l'ha atès ha sigut clar i comprensible*

Mitjana: **8,55**

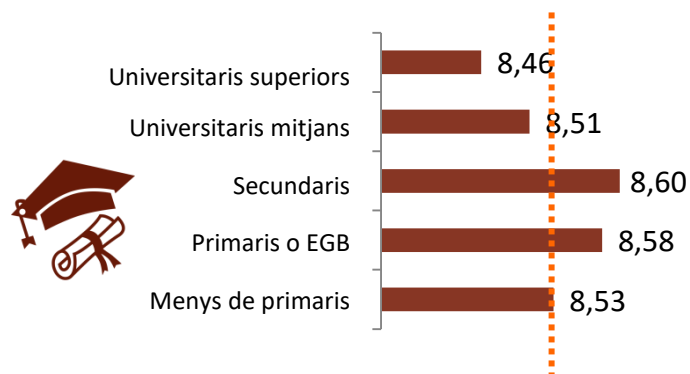
### Gènere



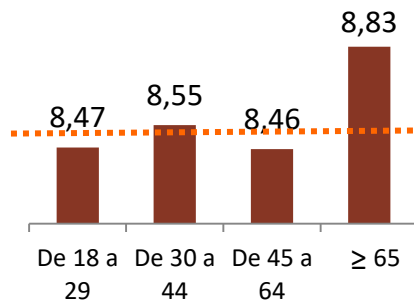
### Ocupació



### Estudis



### Edat



Resum: quant al gènere són les dones les que posen una nota pe damunt de la mitjanar davant la puntuació d'aquest, s' observa que **el nivell de satisfacció amb el llenguatge és major en persones amb estudis secundaris o primaris** i són **els que tenen més de 65 anys**, els únics que posen una nota molt per damunt de la mitjana. Per altra part, **els treballadors per compte propi**, són els que es mostren més insatsfets amb aquest atribut.

Mitjana 8,55

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

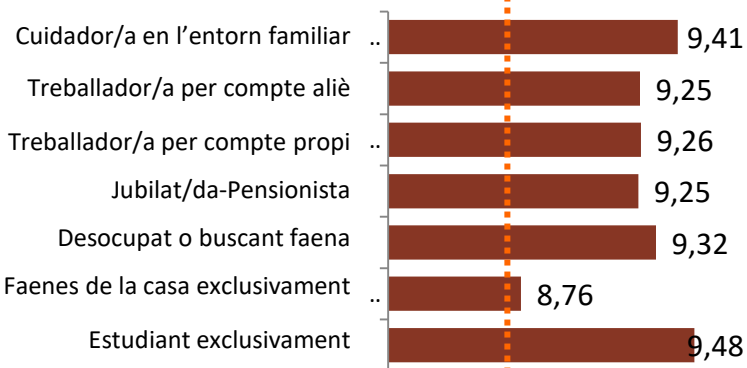
Valoració per atributs i variables de segmentació  
*La informació general disponible en l'oficina és clara i senzilla de comprendre*

Mitjana: **9,26**

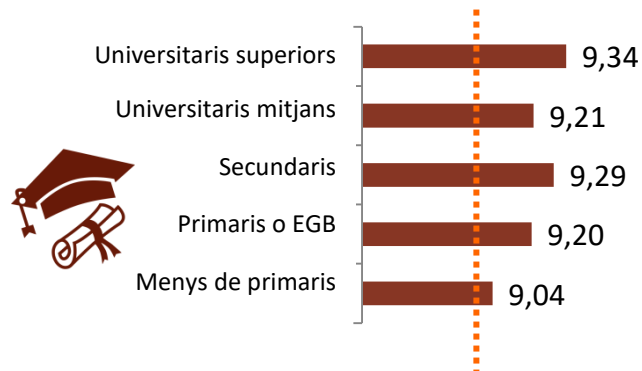
### Gènere



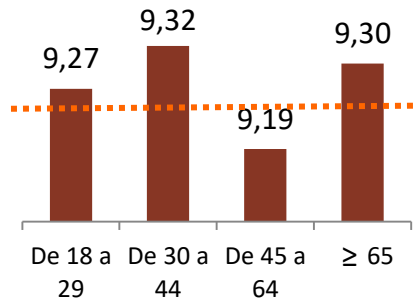
### Ocupació



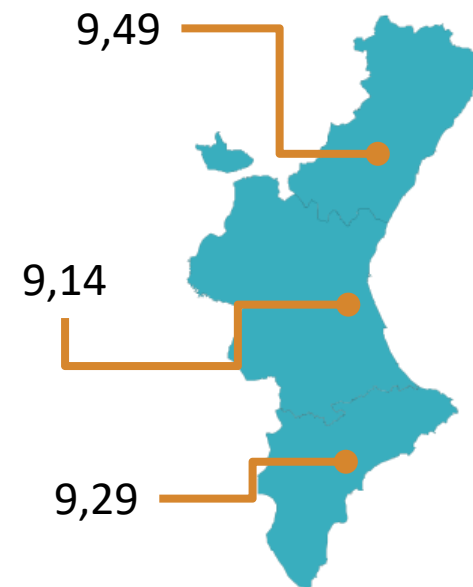
### Estudis



### Edat



### Província



Resum: quant al gènere són les dones les que posen una nota per damunt de la mitjana davant la puntuació d'aquest atribut, s' observa que a **major estudis major es la satisfacció amb aquest**, i són **els que tenen ente 30 i 44 anys**, els més satisfets amb la claritat de la informació disponible. Per altra part, **els que es dediquen a les labors de la llar**, són els que es mostren més insatisfets amb aquest atribut.

..... Mitjana 9,20

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

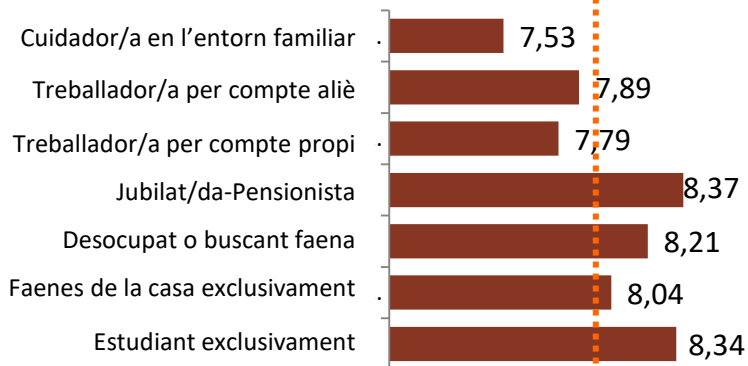
*Té la percepció que l'entitat té en compte la seua opinió a l'hora d'establir l'organització i el funcionament de l'oficina*

Mitjana: **8,03**

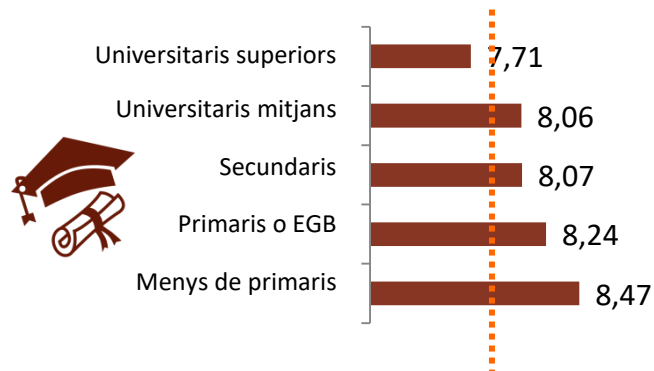
### Gènere



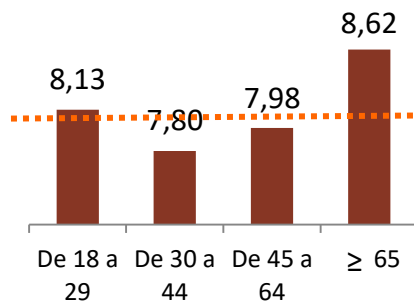
### Ocupació



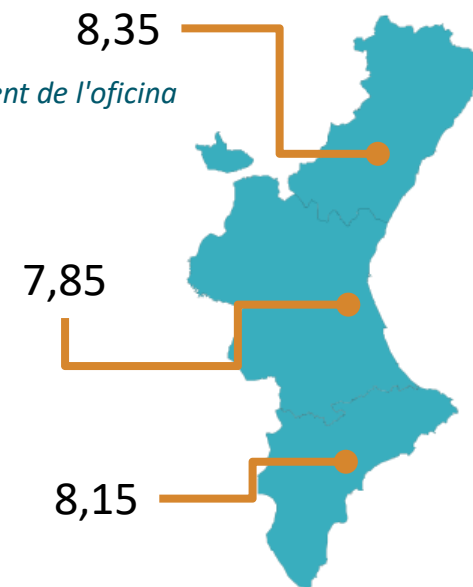
### Estudis



### Edat



### Província

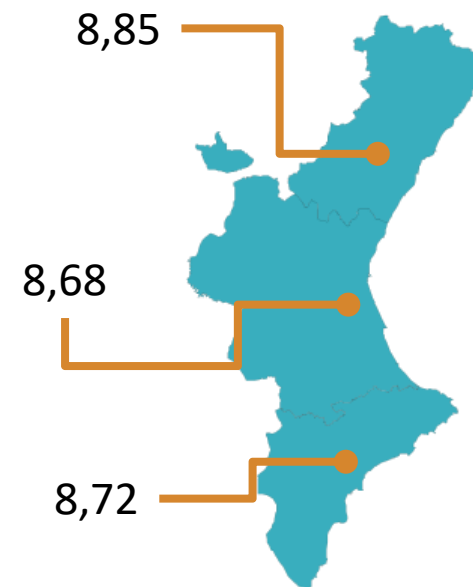


Resum: quant al gènere no s' observa diferència significativa davant aquest atribut, s' observa que a **menys estudis major és la satisfacció amb aquest**, i són **els que tinen més de 64 anys d' edat**, els més satisfets. Per altra part, **els cuidadors en l'entorn familiar**, són els que es mostren més insatisfets amb aquest atribut.

Mitjana 8,03

# Resultats

## Província



## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

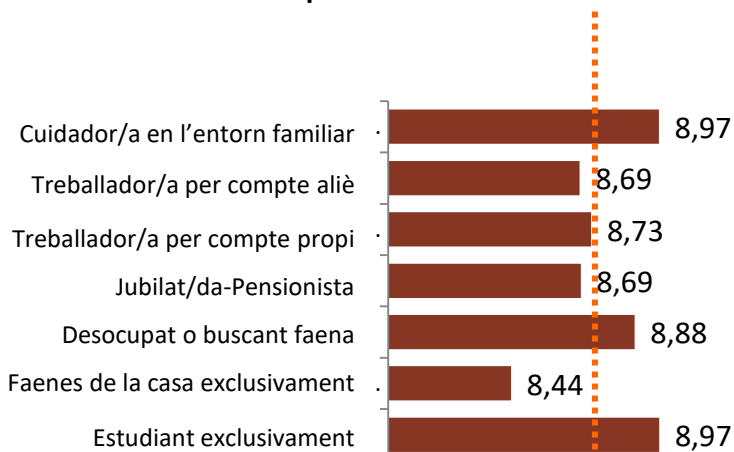
*La senzillesa i la simplicitat en la prestació del servei*

Mitjana: **8,73**

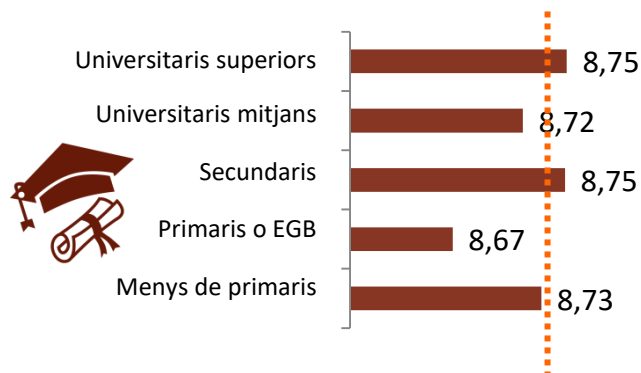
### Gènere



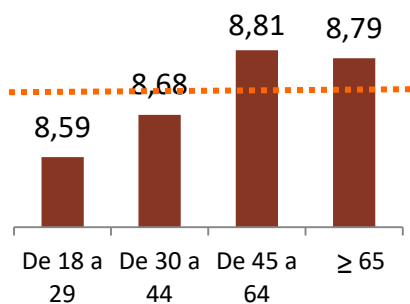
### Ocupació



### Estudis



### Edat



Resum: quant al gènere són les dones les que posen una nota per damunt de la mitjana davant la puntuació d'aquest atribut, s'observa que a **les persones que tenen estudis primaris són els més insatisfets** amb aquest, quant a l'edat, els que tenen més de 45 anys posen una puntuació per damunt de la mitjana. Per altra part, **els estudiants i els que es dediquen a la cura en l'entorno familiar**, són els que es mostren més satisfets amb aquest atribut.

Mitjana 8,73



## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

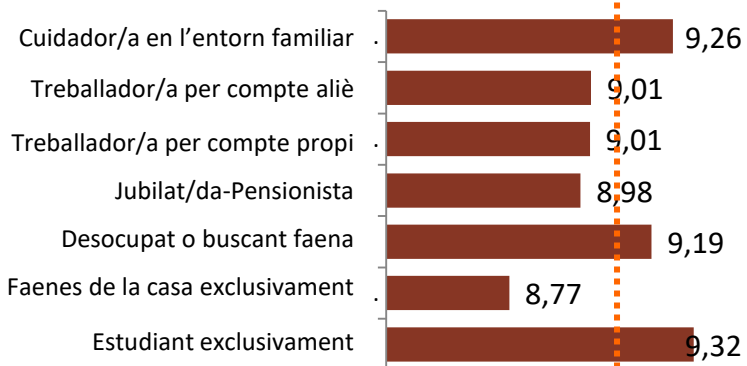
*El personal ha resolt el motiu pel qual ha anat a l'oficina*

Mitjana: **9,05**

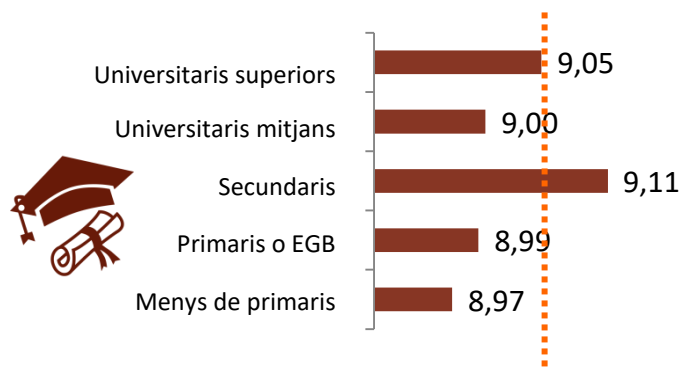
### Gènere



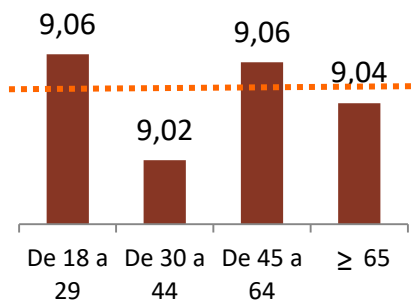
### Ocupació



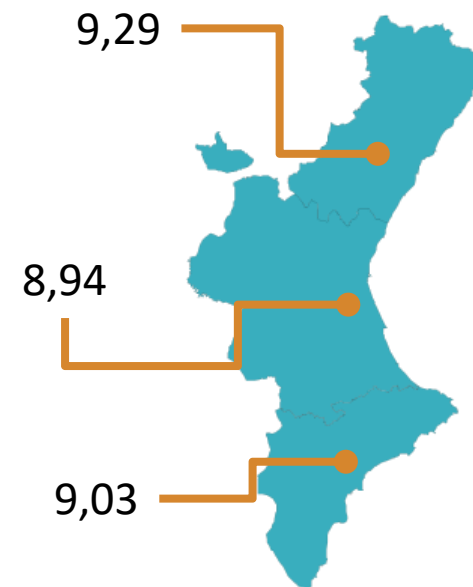
### Estudis



### Edat



### Província



Resumen: en cuanto al Gènere son las mujeres las que ponen una nota por encima de la media ante la puntuación de este atributo, se observa que a **menor Estudios menor es la satisfacción** con el mismo, y son **los que tienen entre 45 y 64 anys y entre 18 y 29 anys**, los únicos que ponen una nota por encima de la media ante la resolución del motivo de visita a la oficina.

Mitjana 9,05

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

### Valoració per atributs i variables de comportament

Freqüència d'ús

	MITJAN A	Cada dia	2 ó 3 dies a la setmana	Un dia a la setmana	Cada 15 dies	1 vegada al mes	2 ó 3 vegades a l'any	1 vegada a l'any	Menos de 1 vegada a l'any	Primera vegada que vinc
La senyalització externa i interna de l'oficina	8,22	8,23	8,37	7,68	7,88	8,02	8,29	8,34	8,20	8,19
Les condicions ambientals de l'oficina	8,84	8,15	8,52	8,37	8,67	8,53	8,80	8,85	9,01	8,94
El nombre de llocs d'atenció	8,38	8,38	7,74	7,32	7,90	7,96	8,35	8,46	8,46	8,65
La prestació del servei en relació amb el que esperàveu	8,86	8,69	8,96	8,04	8,56	8,68	8,79	8,86	9,03	8,96
La correcció de la informació i l'atenció rebuda	9,06	8,77	9,41	8,55	8,96	8,76	8,98	9,10	9,21	9,17
El temps d'espera per a ser atès	8,77	9,08	8,63	7,74	8,30	8,41	8,67	8,77	8,88	9,10
El temps d'atenció i prestació del servei	9,06	8,92	9,00	8,57	8,79	8,74	9,01	9,07	9,19	9,23
L'adequació de l'horari d'atenció	8,40	8,62	8,78	8,04	8,44	8,14	8,38	8,39	8,39	8,56
La competència i professionalitat de les persones que l'han atès	9,14	8,85	9,19	8,43	9,09	8,86	9,11	9,15	9,32	9,21
La cortesia i l'amabilitat en el tracte d'aquestes persones	9,22	9,00	9,33	8,79	9,20	8,93	9,21	9,23	9,36	9,28
L'interès i la voluntat mostrats per la persona que l'ha atès	9,15	8,85	9,44	8,60	9,07	8,91	9,09	9,17	9,30	9,21
La intimitat i la confidencialitat de l'atenció	8,87	8,92	8,96	8,23	8,76	8,59	8,76	8,81	8,99	9,13
La localització i la facilitat de comunicació de l'oficina	8,60	8,15	8,92	7,81	8,35	8,42	8,57	8,67	8,67	8,69
L'accessibilitat a l'oficina. L'absència de barreres físiques	8,87	8,38	9,11	8,40	8,69	8,59	8,78	8,87	8,94	9,13
El llenguatge utilitzat per la persona que l'ha atès ha sigut clar i comprensible	8,55	8,77	8,73	8,04	8,22	8,27	8,50	8,68	8,44	8,78
La informació general disponible en l'oficina és clara i senzilla de comprendre	9,26	9,00	9,37	8,53	9,11	9,10	9,26	9,24	9,39	9,34
Té la percepció que l'entitat té en compte la seua opinió	8,03	7,91	7,85	5,91	7,53	7,68	7,98	8,23	8,04	8,34
La senzillesa i la simplicitat en la prestació del servei	8,73	8,62	8,63	7,79	8,48	8,59	8,69	8,77	8,83	8,85
El personal ha resolt el motiu pel qual ha anat a l'oficina	9,05	8,77	9,52	8,11	8,91	8,72	9,03	9,10	9,13	9,16



## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

### Valoració per atributs i variables de comportament

	MITJAN A	MOTIVO									
		Informació per a tràmits telemàtics	Informació per a altres tràmits	Registrar documentac ió per a la Generalitat	Presentar documentac ió per a altres Adminis.	Presentar queixes, suggeriment s o agraïments	Sol·licitar signatura digital o clau electrònica	Recollida de documentac ió	Sol·licitud d'ajudes, beques, subvencions	Pagament de Taxes i impostos	Realitzar altres gestions
La senyalització externa i interna de l'oficina	8,22	8,18	8,11	8,14	7,94	8,46	8,51	8,13	8,09	8,12	8,42
Les condicions ambientals de l'oficina	8,84	8,68	8,92	8,76	8,69	8,64	9,02	8,97	8,52	8,63	9,06
El nombre de llocs d'atenció	8,38	8,17	8,41	8,25	8,24	7,90	8,67	8,51	8,11	8,08	8,76
La prestació del servei en relació amb el que esperàveu	8,86	8,40	8,77	8,90	8,85	8,27	9,27	8,93	8,35	8,68	8,92
La correcció de la informació i l'atenció rebuda	9,06	8,55	9,11	9,02	9,00	8,65	9,52	9,15	8,42	8,86	9,18
El temps d'espera per a ser atès	8,77	8,23	8,82	8,77	8,86	8,57	9,03	8,77	7,97	8,39	8,92
El temps d'atenció i prestació del servei	9,06	8,52	9,11	9,04	9,07	8,88	9,44	9,14	8,31	8,58	9,10
L'adequació de l'horari d'atenció	8,40	8,35	8,45	8,35	8,32	8,33	8,45	8,52	8,22	8,31	8,49
La competència i professionalitat de les persones que l'han atès	9,14	8,71	9,18	9,10	9,07	8,86	9,55	9,34	8,44	8,83	9,17
La cortesia i l'amabilitat en el tracte d'aquestes persones	9,22	8,77	9,26	9,18	9,20	9,05	9,58	9,39	8,54	9,02	9,30
L'interès i la voluntat mostrats per la persona que l'ha atès	9,15	8,66	9,19	9,10	9,09	8,83	9,54	9,33	8,46	8,75	9,18
La intimitat i la confidencialitat de l'atenció	8,87	8,47	8,93	8,84	8,74	8,55	9,26	9,12	8,30	8,49	8,76
La localització i la facilitat de comunicació de l'oficina	8,60	8,59	8,67	8,53	8,41	8,42	8,62	8,67	8,56	8,32	8,86
L'accessibilitat a l'oficina. L'absència de barreres físiques	8,87	8,60	8,93	8,85	8,74	8,45	8,92	8,93	8,49	8,46	8,89
El llenguatge utilitzat per la persona que l'ha atès ha sigut clar i comprensible	8,55	8,40	8,64	8,51	8,37	8,21	8,78	8,71	8,05	8,16	8,67
La informació general disponible en l'oficina és clara i senzilla de comprendre	9,26	8,84	9,31	9,21	9,20	9,00	9,54	9,43	8,54	8,93	9,37
Té la percepció que l'entitat té en compte la seua opinió	8,03	8,17	8,14	7,86	7,75	7,39	8,59	8,31	8,13	8,50	8,42
La senzillesa i la simplicitat en la prestació del servei	8,73	8,51	8,72	8,69	8,63	8,16	9,08	8,89	8,12	8,75	8,64
El personal ha resolt el motiu pel qual ha anat a l'oficina	9,05	8,67	8,89	9,16	9,11	8,23	9,54	9,18	8,29	8,96	8,81



# RESULTATS

## **ENGAGEMENT OFICINES PROP**

Resolució i experiència de l'usuari

Mitjans i Canals d'atenció

Qualitat de millora contínua

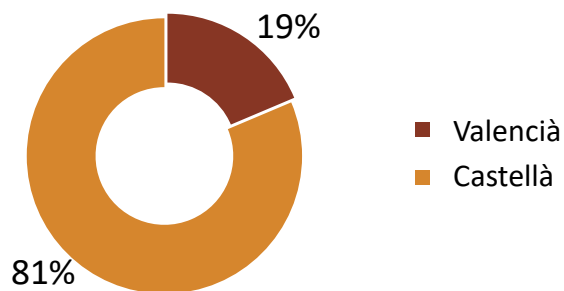




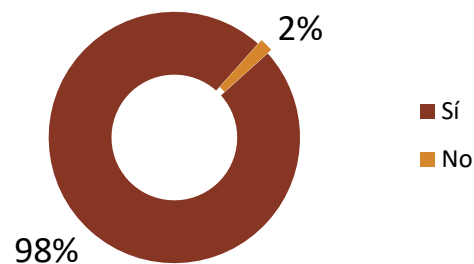
## ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

### Resolución y experiencia del usuario

Com li agradaria fer l'enquesta: en valencià o castellà



¿L'han atès en la mateixa llengua o idioma d'ús en què vostè ha realitzat la consulta?



¿Le han atendido en la misma lengua o idioma en el que Ud. ha realizado la consulta?

		Sí	No	% total
Idioma de la encuesta	Valencià	18%	1%	19%
	Castellà	80%	1%	81%
% total		98%	2%	

El 19% dels ciutadans enquestats ha optat per realitzar l'entrevista en Valencià. De la totalitat d'enquestats, el 98% ha sigut atès en la mateixa llengua o idioma en la qual s'ha realitzat la consulta, dels quals el 80% han preferit l'enquesta en Castellà.

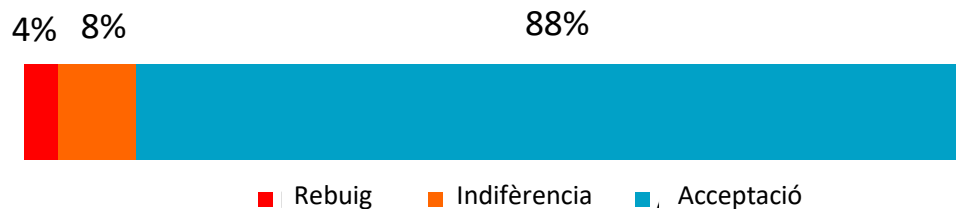
Cal assenyalar que hi ha un 2% de persones que afirmen que no se'ls ha atès en l'idioma en el qual han realitzat la consulta.

## ENGAGEMENT OFICINAS PROP

### Resolución y experiencia del usuario

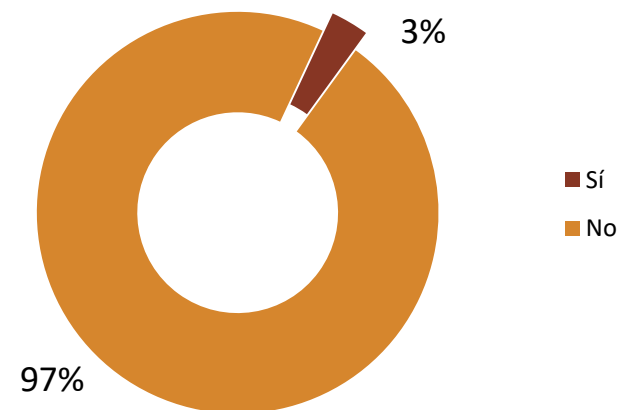
Només el 3% dels ciutadans entrevistats afirmen haver presentat queixes suggeriments o agraïments. Els usuaris que han realitzat aquest tipus de tràmit tenen un nivell de satisfacció de 8,67 el qual es troba per davall de la mitjana.

Satisfacció amb el servei en general



Nivel de Satisfacción:  
**8,67**

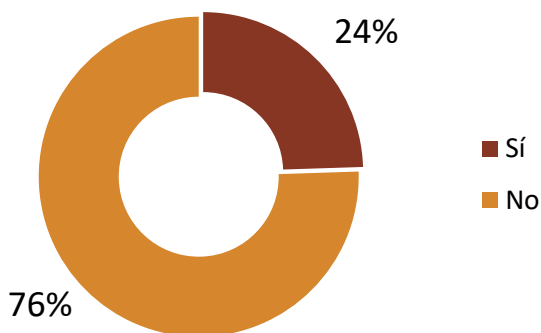
Ha presentat queixes, suggeriments o agraïments



## ENGAGEMENT OFICINAS PROP

### Resolució i experiència del usuari

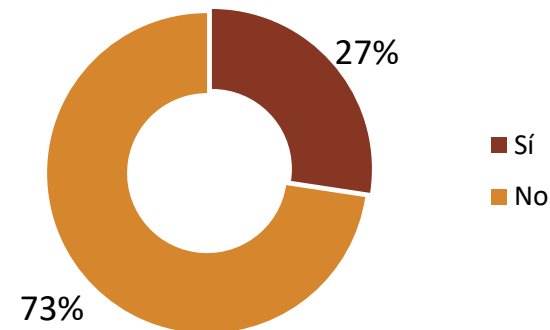
¿Ha sol·licitat en alguna ocasió el servei de cita prèvia per a ser atès en les oficines PROP?



El perfil de les persones que han sol·licitat cita prèvia per a ser atès en les oficines PROP alguna vegada, són en la seua majoria dones, l'edat que predomina és de 45 a 64 anys d'edat, els estudis secundaris, i la ocupació principal és de treballadors per compte d'altri. La majoria dels usuaris que han sol·licitat cita són de València seguits de Castelló.

Quant al gènere, l'assistència a les oficines per la signatura digital no s'observa una diferència significativa, no obstant això en analitzar l'Edat, són les persones de 30 i 44 anys els que assisteixen han sol·licitat la signatura digital o altres mecanismes d'accés mitjançant l'oficina \*PROP. El estudi de les persones que han sol·licitat aquest servei són secundaris, i universitaris superiors, quant a l'ocupació la que més representativitat mostra és la de treballadors per compte d'altri. En la seua majoria, els ciutadans que han sol·licitat aquest servei pertanyen a la província de València, seguida d'Alacant.

¿Ha acudit alguna vegada a una oficina PROP per a obtindre la firma digital o altres mecanismes per a l'accés?



# Resultats



## ENGAGEMENT OFICINAS PROP

### Resolución y experiencia del usuario

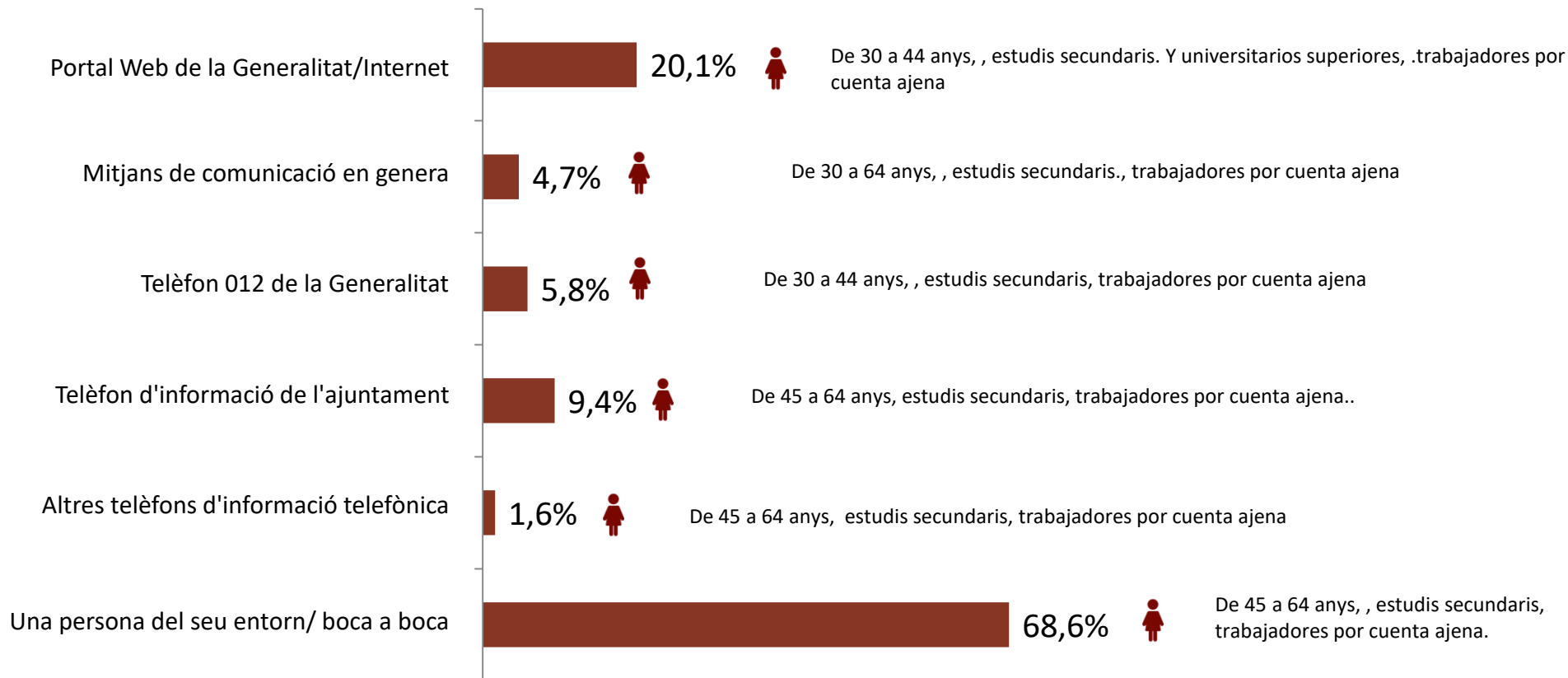
	Gènere			Edat				Estudis					Ocupació						
	TOTAL	Dona	Home	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 anys i més	Menys de primaris	Primaris o EGB	Secundaris	Universitaris mitjans	Universitaris superiors	Estudiant	Faenes de la casa	Desocupat o buscant faena	Jubilat/da-Pensionista	compte propi	compte aliè	Cuidador/a en l'entorn familiar
BASE	2742	1499	1243	354	1284	1048	399	130	490	984	466	662	144	84	400	476	322	1276	35
CITA	24,5%	25,4%	23,3%	24,3%	18,0%	24,6%	22,3%	17,7%	26,7%	22,1%	36,7%	18,4%	20,8%	22,6%	25,5%	22,1%	26,1%	24,9%	20,0%
PREVIA	75,5%	74,6%	76,7%	75,7%	82,0%	75,4%	77,7%	82,3%	73,3%	77,9%	63,3%	81,6%	79,2%	77,4%	74,5%	77,9%	73,9%	75,1%	80,0%
FIRMA	27,4%	27,2%	27,6%	33,3%	24,0%	26,7%	10,8%	8,5%	12,9%	29,4%	31,5%	36,4%	31,9%	7,1%	23,0%	11,3%	37,3%	33,4%	20,0%
DIGITAL	72,6%	72,8%	72,4%	66,7%	76,0%	73,3%	89,2%	91,5%	87,1%	70,6%	68,5%	63,6%	68,1%	92,9%	77,0%	88,7%	62,7%	66,6%	80,0%

	Província				FRECUENCIA									
	TOTAL	Valencia	Castellón	Alicante	Cada dia	2 ó 3 dies a la setmana	Un dia a la setmana	Cada 15 dies	1 vegada al mes	2 ó 3 vegades a l'any	1 vegada a l'any	Menos de 1 vegada a l'any	Primera vegada que vinc	
BASE	2742	1454	685	603	13	27	47	90	242	701	566	502	550	
CITA	24,5%	26,9%	9,1%	35,8%	46,2%	25,9%	23,4%	23,3%	29,8%	28,4%	26,3%	23,9%	15,1%	
PREVIA	75,5%	73,1%	90,9%	64,2%	53,8%	74,1%	76,6%	76,7%	70,2%	71,6%	73,7%	76,1%	84,9%	
FIRMA	27,4%	29,1%	32,3%	17,7%	46,2%	33,3%	31,9%	31,1%	31,8%	31,5%	24,7%	28,1%	20,7%	
DIGITAL	72,6%	70,9%	67,7%	82,3%	53,8%	66,7%	68,1%	68,9%	68,2%	68,5%	75,3%	71,9%	79,3%	

## ENGAGEMENT OFICINAS PROP

### Mitjans i Canals d'atenció

El gènere prioritari dels mitjans pels quals s'ha assabentat del servei d'atenció al ciutadà 012 és el de les dones, cal destacar que són en la seua majoria homes els que l'han conegut per mitjans de comunicació generals.



# Resultats

## ENGAGEMENT OFICINAS PROP Mitjans i Canals d'atenció

	Gènere			Edat				Estudis					Ocupació						
	TOTAL	Dona	Home	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 anys i més	Menys de primaris	Primaris o EGB	Secundaris	Universitaris mitjans	Universitaris superiors	Estudiant	Faenes de la casa	Desocupat o buscant faena	Jubilat/da- Pensionista	compte propi	compte aliè	Cuidador /a en l'entorn familiar
BASE	2742	1499	1243	354	1284	1048	399	130	490	984	466	662	144	84	400	476	322	1276	35
Portal Web de la Generalitat/Internet	20,1%	18,7%	21,7%	22,6%	18,7%	18,6%	8,8%	6,2%	9,4%	18,8%	26,6%	27,9%	23,6%	2,4%	16,3%	9,0%	27,6%	24,6%	8,6%
Mitjans de comunicació en general	4,7%	4,7%	4,7%	4,0%	3,6%	4,5%	5,5%	6,9%	3,9%	4,6%	6,9%	3,5%	0,7%	3,6%	3,3%	5,7%	5,0%	5,3%	2,9%
Telèfon 012 de la Generalitat	5,8%	6,2%	5,4%	7,3%	5,0%	5,7%	2,3%	3,8%	3,7%	5,7%	10,9%	4,5%	2,1%	3,6%	4,5%	2,5%	9,6%	7,1%	8,6%
Telèfon d'informació de l'ajuntament	9,4%	9,5%	9,2%	11,9%	5,8%	9,2%	11,0%	12,3%	12,4%	9,3%	10,9%	5,6%	8,3%	15,5%	10,0%	10,1%	8,1%	9,2%	0,0%
Altres telèfons d'informació telefònica	1,6%	1,7%	1,4%	1,1%	0,9%	2,2%	1,3%	0,8%	1,0%	1,9%	1,7%	1,7%	0,0%	1,2%	0,8%	1,1%	2,8%	2,0%	0,0%
Una persona del seu entorn/ boca a boca	68,6%	69,1%	68,0%	69,8%	46,1%	68,2%	79,2%	85,4%	74,9%	70,8%	64,2%	60,4%	61,1%	76,2%	68,8%	78,2%	64,3%	66,2%	71,4%

	FRECUENCIA										MOTIVOS									
	TOTAL	Cada dia	2 ó 3 dies a la setmana	Un dia a la setmana	Cada 15 dies	1 vegada a al mes	2 ó 3 vegades a l'any	1 vegada a l'any	Menos de 1 vegada a l'any	Primera vegada que vinc	Informació per a tràmits telemàtics	Informació per a altres tràmits	Registrar documentació per a la Generalitat	Presentar documentació per a altres Adminis.	Presentar queixes, suggeriments o agràiments	Sol·licitar signatura digital o electrònica	Recollida de documentació	Sol·licitud d'ajudes, subvencions	Pagaments de Taxes i impostos	Realitzar altres gestions
BASE	2742	13	27	47	90	242	701	566	502	550	346	942	936	483	84	270	163	127	59	110
Portal Web de la Generalitat/Internet	20,1%	7,7%	14,8%	36,2%	27,8%	17,4%	22,0%	19,6%	16,5%	20,5%	20,2%	17,5%	24,9%	26,5%	26,2%	23,0%	21,5%	7,1%	13,6%	13,6%
Mitjans de comunicació en general	4,7%	0,0%	0,0%	10,6%	8,9%	6,2%	5,3%	6,9%	2,2%	2,5%	9,5%	3,0%	5,7%	6,0%	4,8%	3,7%	5,5%	10,2%	6,8%	5,5%
Telèfon 012 de la Generalitat	5,8%	0,0%	7,4%	17,0%	10,0%	7,0%	6,8%	6,7%	4,2%	3,1%	12,1%	4,5%	7,7%	9,3%	10,7%	3,7%	8,0%	5,5%	8,5%	6,4%
Telèfon d'informació de l'ajuntament	9,4%	7,7%	0,0%	19,1%	8,9%	12,8%	11,8%	9,0%	5,0%	8,9%	11,8%	11,5%	9,7%	6,8%	10,7%	8,5%	11,0%	10,2%	6,8%	8,2%
Altres telèfons d'informació telefònica	1,6%	0,0%	0,0%	6,4%	4,4%	2,1%	1,0%	1,4%	1,6%	1,6%	1,2%	1,4%	1,8%	1,9%	4,8%	0,7%	2,5%	0,8%	1,7%	0,9%
Una persona del seu entorn/ boca a boca	68,6%	76,9%	63,0%	61,7%	68,9%	75,2%	70,3%	69,8%	71,7%	60,2%	79,5%	73,9%	61,2%	66,7%	61,9%	75,6%	79,8%	81,9%	79,7%	76,4%

Diferencias significativas en 2019  
 Superior/Inferior al total

## ENGAGEMENT OFICINAS PROP

### Mitjans i Canals d'atenció

	TOTAL	ÀREAS																
		Administració local	Urbanisme i habitatge	Serveis Socials	Justícia	Agricultura, ramaderia, pesca	Ocupació pública	Consum	Participació ciutadana	Transports	Ensenyament	Hisenda	Treball	Turisme	Sanitat	Comerç	Indústria i Energia	Medi ambient
BASE	2742	816	315	302	221	203	201	134	132	118	103	90	71	66	38	33	31	29
Portal Web de la Generalitat/Internet	20,1%	18,0%	14,3%	10,9%	38,0%	12,8%	27,9%	16,4%	30,3%	23,7%	12,6%	26,7%	15,5%	15,2%	5,3%	27,3%	38,7%	20,7%
Mitjans de comunicació en genera	4,7%	5,4%	7,9%	4,0%	3,2%	4,9%	2,5%	1,5%	3,0%	7,6%	1,0%	3,3%	2,8%	4,5%	5,3%	12,1%	16,1%	0,0%
Telèfon 012 de la Generalitat	5,8%	6,9%	8,6%	1,7%	2,7%	8,9%	4,5%	3,7%	7,6%	8,5%	4,9%	3,3%	2,8%	3,0%	5,3%	18,2%	16,1%	3,4%
Telèfon d'informació de l'ajuntament	9,4%	10,5%	14,6%	10,6%	6,3%	6,4%	9,0%	6,7%	9,1%	5,9%	13,6%	7,8%	2,8%	13,6%	13,2%	9,1%	6,5%	17,2%
Altres telèfons d'informació telefònica	1,6%	1,8%	1,3%	2,3%	0,9%	1,5%	0,0%	3,7%	0,8%	2,5%	1,0%	0,0%	0,0%	1,5%	2,6%	0,0%	6,5%	0,0%
Una persona del seu entorn/ boca a boca	68,6%	75,4%	71,4%	67,9%	39,4%	82,3%	60,2%	73,9%	53,0%	79,7%	69,9%	76,7%	62,0%	77,3%	68,4%	81,8%	67,7%	75,9%

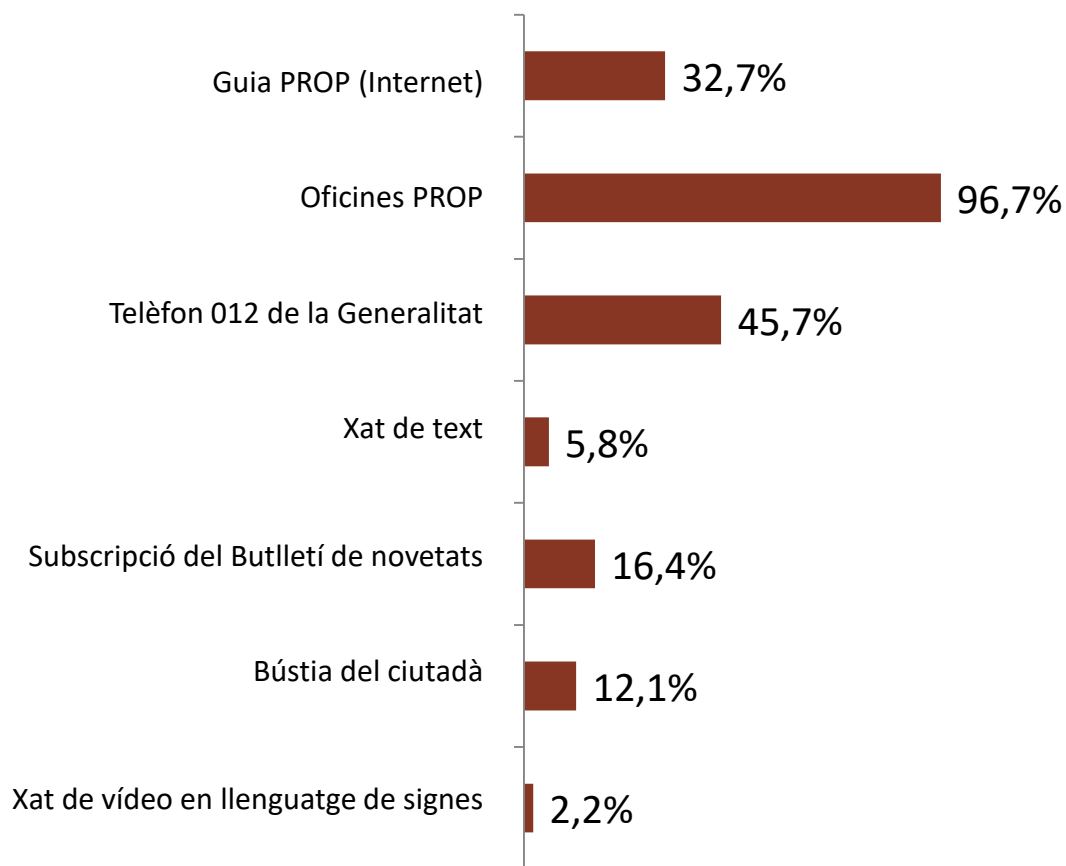
Unidad. Porcentajes

Solo se muestran las áreas con base mayor a 15

Diferencias significativas en 2019

Superior/Inferior al total

## **ENGAGEMENT OFICINAS PROP** Mitjans i Canals d'atenció



El canal més conegut per aquests usuaris és el 012 seguit de les oficines PROP, i en tercer lloc la guia PROP per internet.

El coneixement dels diversos canals d'atenció que té la Generalitat és d'una mitjana de 3, això significa que les persones coneixen almenys 3 dels canals que s'han posat a disposició per a l'atenció del ciutadà. **El perfil d' usuaris que coneixen a cada un d' estos canals són:**

**Dones, persones d' entre 30 y 44 anys d'edat (exceptuant el chat de textoj que és més conegut entre persones d' entre 45 i 64 anys d' edat, amb el nivell d' estudis secundaris, i treballadors per compte d'altre.**

Mitjana de 3 canales



# Resultats

## ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

### Mitjans Canals d'atenció

	TOTAL	Gènere		Edat				Estudis					Ocupació						
		Dona	Home	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 anys i més	Menys de primaris	Primaris o EGB	Secundaris	Universitaris mitjans	Universitaris superiors	Estudiant	Faenes de la casa	Desocupat o buscant faena	Jubilat/da Pensionista	compte propi	compte aliè	Cuidador/a en l'entorn familiar
BASE	2742	1499	1243	354	1284	1048	399	130	490	984	466	662	144	84	400	476	322	1276	35
Guia PROP (Internet)	32,7%	33,9%	31,4%	33,9%	28,5%	34,3%	12,8%	5,4%	14,7%	31,7%	41,2%	47,3%	27,1%	10,7%	29,3%	13,0%	39,1%	41,9%	22,9%
Oficines PROP	96,7%	96,7%	96,8%	97,5%	70,3%	97,1%	94,0%	96,2%	95,5%	97,0%	97,4%	96,8%	100,0%	95,2%	97,5%	94,5%	95,7%	97,3%	97,1%
Telèfon 012 de la Generalitat	45,7%	49,8%	40,8%	40,4%	36,4%	49,0%	31,6%	20,0%	31,4%	44,2%	51,3%	60,3%	38,2%	27,4%	41,5%	33,4%	48,1%	53,0%	57,1%
Xat de text	5,8%	6,5%	4,9%	4,0%	4,4%	7,6%	1,5%	0,8%	1,2%	5,1%	6,2%	10,7%	2,8%	4,8%	5,0%	2,1%	7,1%	7,4%	5,7%
Subscripció del Butlletí de novetats	16,4%	20,3%	11,7%	16,4%	16,2%	16,4%	3,0%	0,8%	3,1%	15,5%	20,0%	28,4%	18,8%	7,1%	15,8%	3,2%	12,1%	23,3%	11,4%
Bústia del ciutadà	12,1%	13,2%	10,8%	9,6%	10,5%	13,8%	4,3%	1,5%	4,7%	10,6%	13,7%	20,8%	12,5%	2,4%	8,8%	3,8%	14,3%	16,5%	5,7%
Xat de vídeo en llenguatge de signes	2,2%	2,5%	1,8%	1,4%	1,2%	3,4%	0,8%	0,0%	1,2%	1,1%	2,8%	4,2%	0,7%	0,0%	2,0%	1,3%	2,5%	2,8%	0,0%

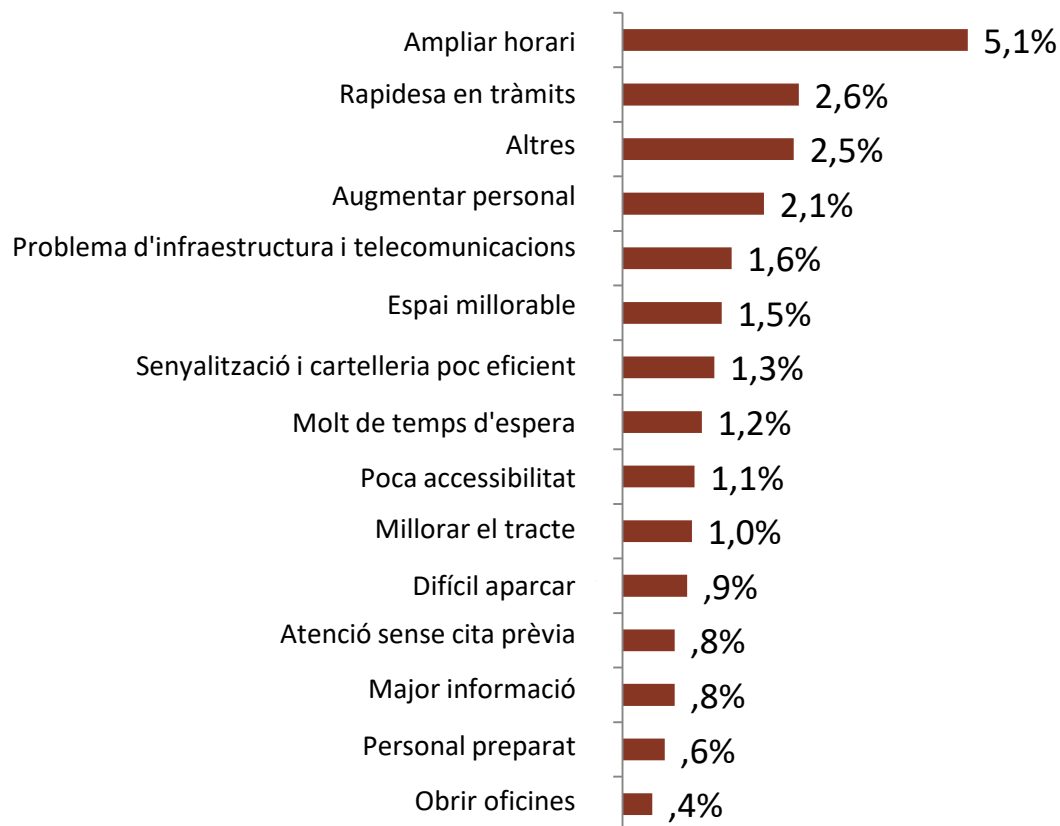
	TOTAL	FRECUENCIA									MOTIVOS									
		Cada dia	2 ó 3 dies a la setmana	Un dia a la setmana	Cada 15 dies	1 vegada al mes	2 ó 3 vegades a l'any	1 vegada a l'any	Menos de 1 vegada a l'any	Primera vegada que vinc	Informació per a tràmits telemàtics	Informació per a altres tràmits	Registrar documentació per a la Generalitat	Presentar documentació per a altres Adminis.	Presentar queixes, suggeriments o agràiments	Sol·licitar signatura digital o clau electrònica	Recollida de documentació	Sol·licitud d'ajudes, beques, subvencions	Pagament de Taxes i impostos	Realitzar altres gestions
BASE	2742	13	27	47	90	242	701	566	502	550	346	942	936	483	84	270	163	127	59	110
Guia PROP (Internet)	32,7%	53,8%	74,1%	57,4%	47,8%	40,9%	36,5%	28,6%	29,9%	24,0%	24,6%	28,7%	38,6%	44,7%	29,8%	37,0%	31,3%	10,2%	16,9%	20,0%
Oficines PROP	96,7%	92,3%	96,3%	100,0%	97,8%	97,1%	98,7%	97,5%	93,0%	96,2%	97,7%	97,3%	97,1%	98,1%	94,0%	94,8%	96,3%	98,4%	94,9%	98,2%
Telèfon 012 de la Generalitat	45,7%	76,9%	66,7%	76,6%	58,9%	55,4%	48,4%	40,1%	40,6%	42,0%	29,5%	40,6%	53,2%	61,5%	54,8%	33,7%	47,2%	27,6%	28,8%	40,0%
Xat de text	5,8%	7,7%	7,4%	14,9%	7,8%	12,0%	5,6%	4,2%	6,0%	3,3%	2,6%	3,7%	6,7%	10,8%	3,6%	6,3%	5,5%	0,8%	0,0%	6,4%
Subscripció del Butlletí de novetats	16,4%	30,8%	25,9%	38,3%	26,7%	27,7%	20,3%	13,8%	12,4%	8,7%	9,0%	11,6%	20,4%	29,6%	19,0%	14,8%	13,5%	4,7%	10,2%	18,2%
Bústia del ciutadà	12,1%	30,8%	18,5%	34,0%	18,9%	22,3%	11,7%	9,2%	9,8%	9,5%	5,8%	8,3%	15,6%	21,1%	13,1%	10,7%	13,5%	5,5%	0,0%	10,0%
Xat de vídeo en llenguatge de signes	2,2%	7,7%	3,7%	6,4%	2,2%	4,5%	2,0%	1,6%	1,4%	2,0%	0,9%	1,6%	1,9%	3,9%	2,4%	1,5%	3,1%	0,0%	1,7%	3,6%

Diferencias significativas en 2019  
 Superior/Inferior al total

## **ENGAGEMENT OFICINAS PROP** Mitjans i Canals d'atenció

	TOTAL	ÀREAS																
		Administració local	Urbanisme i habitatge	Serveis Socials	Justícia	Agricultura ramaderia, pesca	Ocupació pública	Consum	Participació ciutadana	Transports	Ensenyament	Hisenda	Treball	Turisme	Sanitat	Comerç	Indústria i Energia	Medi ambient
BASE	2742	816	315	302	221	203	201	134	132	118	103	90	71	66	38	33	31	29
Guia PROP (Internet)	32,7%	27,8%	31,4%	23,8%	46,2%	21,7%	56,2%	22,4%	48,5%	43,2%	24,3%	32,2%	42,3%	18,2%	21,1%	39,4%	38,7%	27,6%
Oficines PROP	96,7%	96,8%	94,9%	97,7%	99,1%	98,0%	99,0%	96,3%	99,2%	94,9%	97,1%	100,0%	98,6%	86,4%	94,7%	93,9%	100,0%	100,0%
Telèfon 012 de la Generalitat	45,7%	39,8%	40,3%	50,7%	60,6%	28,6%	61,7%	32,1%	56,8%	39,8%	54,4%	31,1%	59,2%	43,9%	57,9%	36,4%	51,6%	48,3%
Xat de text	5,8%	4,7%	3,2%	6,0%	10,0%	3,0%	11,9%	2,2%	10,6%	2,5%	5,8%	2,2%	9,9%	4,5%	10,5%	0,0%	3,2%	3,4%
Subscripció del Butlletí de novetats	16,4%	14,5%	8,9%	11,6%	24,4%	5,4%	55,2%	7,5%	25,0%	5,9%	29,1%	12,2%	21,1%	6,1%	18,4%	9,1%	12,9%	6,9%
Bústia del ciutadà	12,1%	9,9%	4,4%	11,6%	19,5%	4,4%	21,9%	7,5%	25,8%	12,7%	19,4%	7,8%	25,4%	4,5%	13,2%	3,0%	16,1%	6,9%
Xat de vídeo en llenguatge de signes	2,2%	1,5%	0,6%	2,3%	5,4%	0,5%	4,0%	0,0%	2,3%	2,5%	3,9%	0,0%	4,2%	1,5%	2,6%	0,0%	0,0%	0,0%

## **ENGAGEMENT OFICINES PROP** Qualitat de millora contínua



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

Davant aquesta pregunta, **el 77% de les persones** no han contestat res o per el contrari han fet comentari **de satisfacció davant el servei prestat.**

**Per altre costat, el primer suggeriment que sorgeix en aquesta pregunta es l' ampliació de l' horari, (vesprades, caps de setmana, major rapidesa en els tràmits.**

**En altres camps,** es troben queixes sobre horari d'esmorzar del personal, tràmits telemàtics més senzills, prestar més atenció a l'idioma, o suggeriments genèrics que no intervenen amb el servei de les oficines PROP de manera directa, per exemple no utilitzar pape per als nombres ja que és molt contaminant.

# CONCLUSIONS



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

Conselleria de Transparència,  
Responsabilitat Social,  
Participació i Cooperació

# Conclusiones

Els principals **trets sociodemogràfics** són :

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

## **Àrees de consulta:**

Las principales áreas de consulta son Administración local, seguirá de Urbanisme i habitatge, en tercer puesto se encuentra Serveis Socials y después Justícia, en el caso de Urbanisme y Serveis Socials siguen estando en las primeras áreas de consulta tanto en el 2017 como ahora..

## **Motius y Freqüència:**

La freqüència més comú de visita a les oficines PROP és de 2 o 3 vegades a l'any, i com a principals motius trobem que són el sol.licitar informació i/o assessorament per a altres tràmits i presentar y registrar documents per a la Generalitat, també la majoria dels usuaris acudeixen a les oficines com persona física.

## Nivell de Satisfacció

L'Índex de satisfacció amb l'Oficines PROP és de 9.02 el qual ha augmentat de manera significativa en comparació amb l'índex del 2017 (8,83).

Els atributs millor valorats són la informació clara y senzilla d'entendre, i la cortesia i amabilitat del personal, de tots els atributs, el que ha baixat de nivell és el relacionat amb el llenguatge comprensible (-,7) en relació al nivell de satisfacció amb aquest atribut durant el 2017.

# ANNEXOS



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

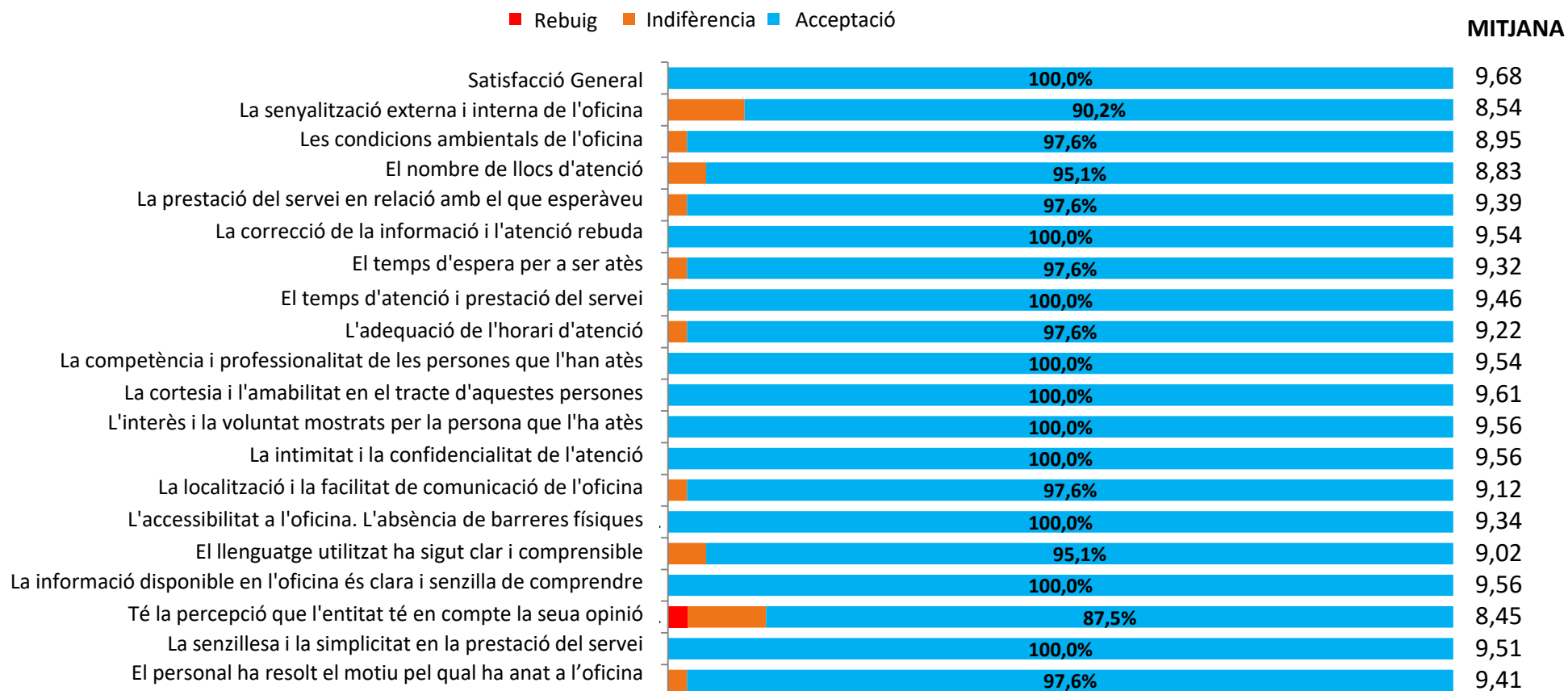
Conselleria de Transparència,  
Responsabilitat Social,  
Participació i Cooperació

## Perfil sociodemogràfic per oficines.

	Gènere		Edat				Estudis					Ocupació						
	Dona	Home	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 anys i més	Menys de primaris	Primaris o EGB	Secundaris	Universitaris mitjans	Universitaris superiors	Estudiant	Faenes de la casa	Desocupat o buscant faena	Jubilat/da Pensionista	compte propi	compte aliè	Cuidador/a en l'entorn familiar
V PROP La Cigüeña	73%	27%	2%	29%	34%	34%	0%	12%	29%	22%	37%	0%	5%	7%	32%	7%	49%	0%
V PROP Valencia Ciudad Administrativa	56%	44%	6%	43%	42%	9%	1%	10%	35%	10%	44%	7%	2%	11%	12%	12%	55%	1%
V PROP I	53%	47%	7%	33%	40%	20%	3%	16%	33%	25%	23%	3%	1%	11%	23%	12%	49%	1%
V PROP Llíria	41%	59%	7%	38%	48%	7%	0%	24%	34%	10%	31%	10%	3%	10%	10%	10%	52%	3%
V PROP Sagunto	67%	33%	14%	11%	61%	14%	6%	22%	36%	22%	14%	6%	0%	17%	14%	8%	56%	0%
V PROP Ontinyent	42%	58%	20%	29%	42%	9%	12%	15%	41%	18%	14%	12%	0%	24%	11%	14%	39%	0%
V PROP Xàtiva	49%	51%	5%	39%	42%	14%	5%	28%	47%	7%	12%	2%	2%	25%	16%	5%	51%	0%
V PROP Alzira	50%	50%	12%	55%	33%	0%	2%	21%	43%	12%	21%	12%	10%	19%	5%	17%	38%	0%
V PROP Puerto de Sagunto	51%	49%	18%	20%	39%	23%	11%	19%	47%	18%	5%	5%	0%	29%	22%	11%	33%	0%
V PROP Requena	51%	49%	4%	37%	49%	10%	2%	27%	45%	4%	22%	4%	0%	29%	16%	18%	29%	4%
V PROP Gandia-La Safor	46%	54%	17%	34%	38%	11%	6%	31%	46%	14%	3%	9%	3%	17%	17%	3%	51%	0%
C PROP Casa de los Caracolres	69%	31%	25%	24%	41%	10%	5%	10%	30%	16%	39%	3%	2%	6%	12%	14%	63%	0%
C PROP Av del Mar	49%	51%	1%	46%	43%	10%	1%	18%	43%	13%	25%	2%	3%	16%	14%	22%	42%	1%
C PROP Hermanos Bou	44%	56%	30%	31%	26%	14%	0%	13%	46%	6%	35%	5%	3%	15%	15%	10%	46%	6%
C PROP Segorbe	53%	47%	6%	14%	57%	24%	10%	22%	31%	25%	12%	4%	0%	10%	36%	4%	46%	0%
C PROP Vila-Real	69%	31%	21%	33%	29%	17%	7%	31%	36%	14%	12%	7%	12%	12%	19%	2%	48%	0%
C PROP Vinaròs	48%	52%	20%	24%	36%	20%	18%	8%	35%	24%	15%	2%	2%	3%	21%	26%	47%	0%
A PROP Torre de la Generalitat	57%	43%	5%	43%	38%	15%	2%	16%	33%	17%	33%	5%	2%	17%	22%	11%	43%	2%
A PROP Churruca	59%	41%	24%	38%	21%	17%	3%	14%	34%	28%	21%	7%	0%	14%	17%	10%	52%	0%
A PROP Elx	64%	36%	21%	35%	31%	13%	2%	33%	31%	29%	6%	11%	3%	20%	17%	7%	41%	2%
A PROP Alcoi	65%	35%	24%	15%	53%	9%	9%	21%	44%	21%	6%	15%	0%	29%	24%	6%	26%	0%
A PROP Elda	65%	35%	6%	44%	38%	12%	3%	47%	24%	0%	26%	3%	12%	15%	15%	12%	41%	3%
A PROP Benidorm	42%	58%	29%	24%	26%	21%	13%	21%	24%	21%	21%	5%	0%	8%	26%	3%	55%	3%
A PROP Orihuela	62%	38%	19%	33%	36%	13%	28%	31%	21%	14%	6%	5%	24%	20%	10%	8%	34%	0%
A PROP Dènia	54%	46%	26%	40%	29%	6%	6%	6%	43%	23%	23%	3%	0%	23%	9%	29%	37%	0%
A PROP Torrevieja	61%	39%	18%	18%	18%	46%	7%	29%	29%	21%	14%	7%	18%	0%	43%	4%	29%	0%

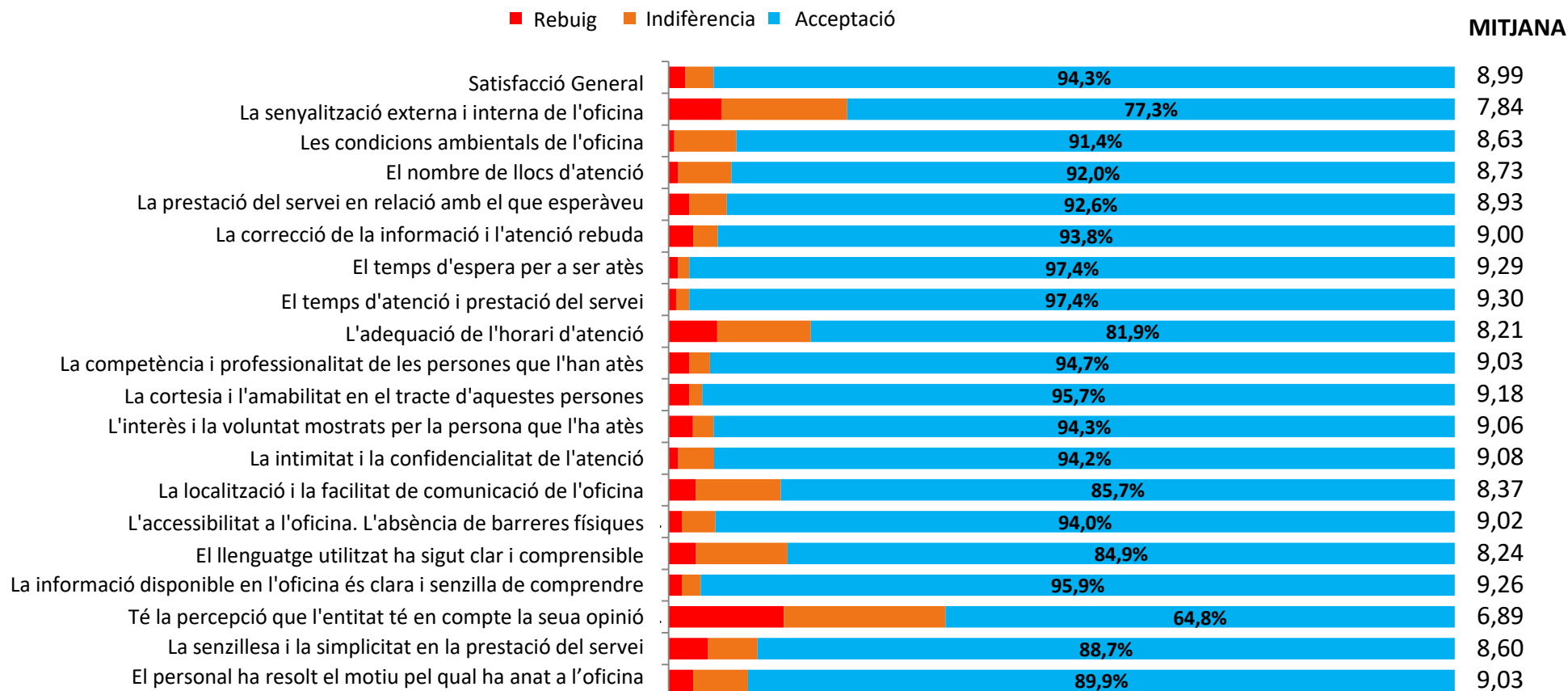


## València, PROP La Cigüeña.



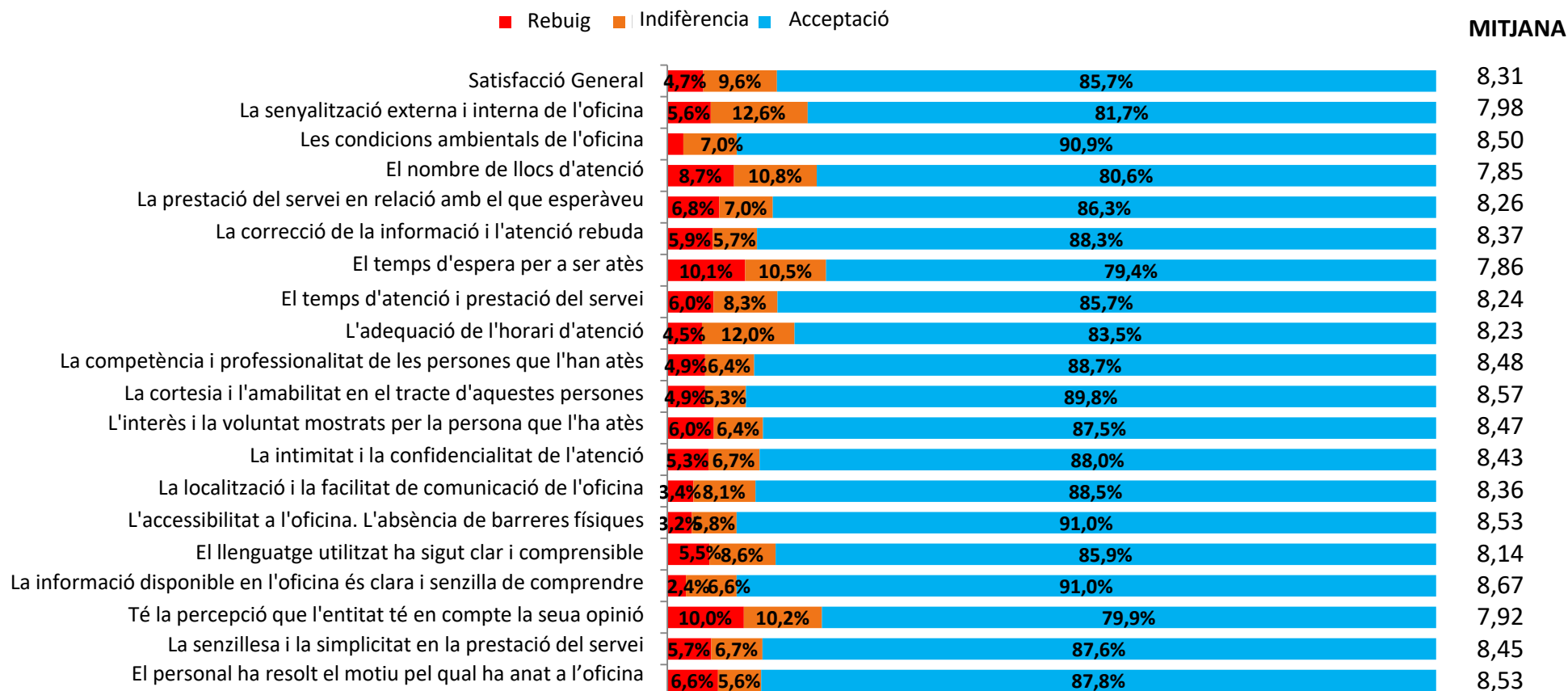
# ANNEXOS

## València, PROP Ciutat Administrativa.



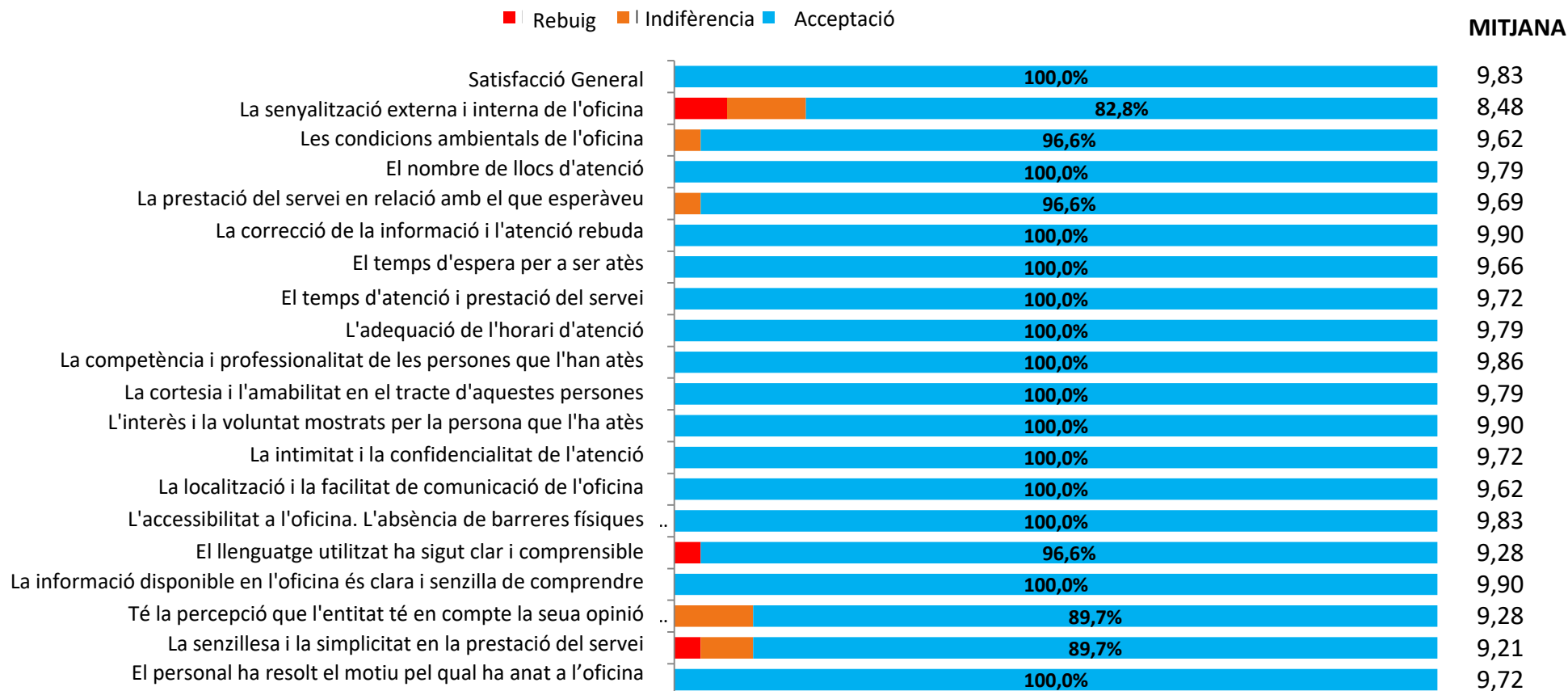
# ANNEXOS

## València, PROP I



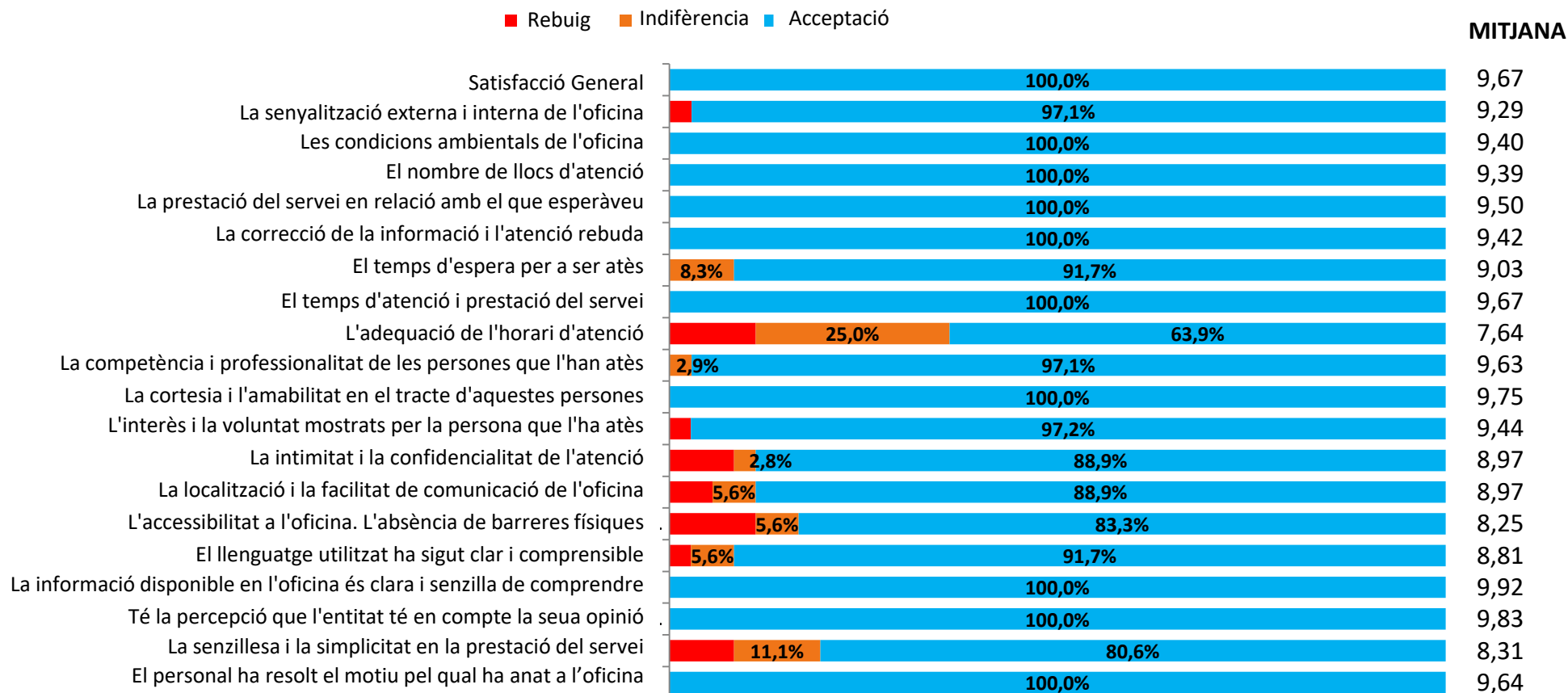
# ANNEXOS

València, PROP Llíria.



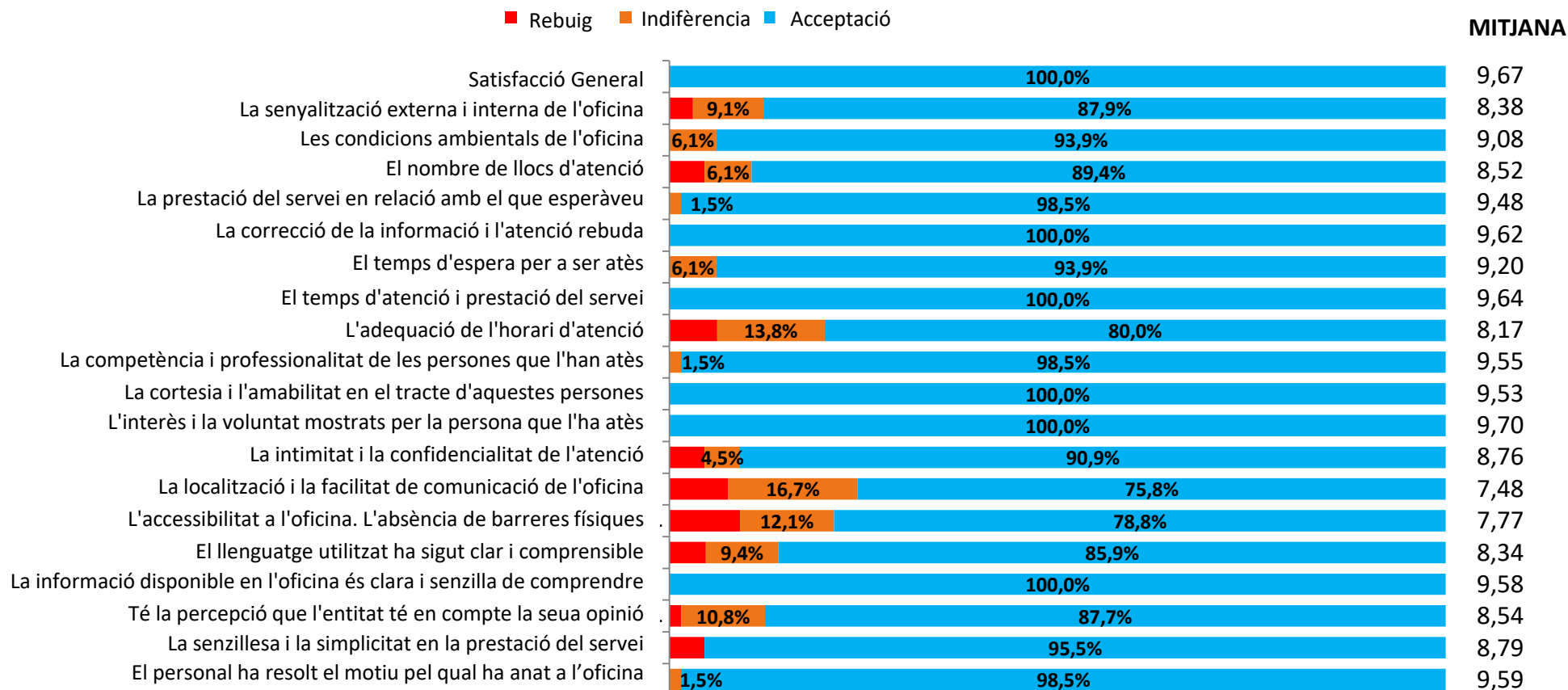
# ANNEXOS

València, PROP Sagunt.

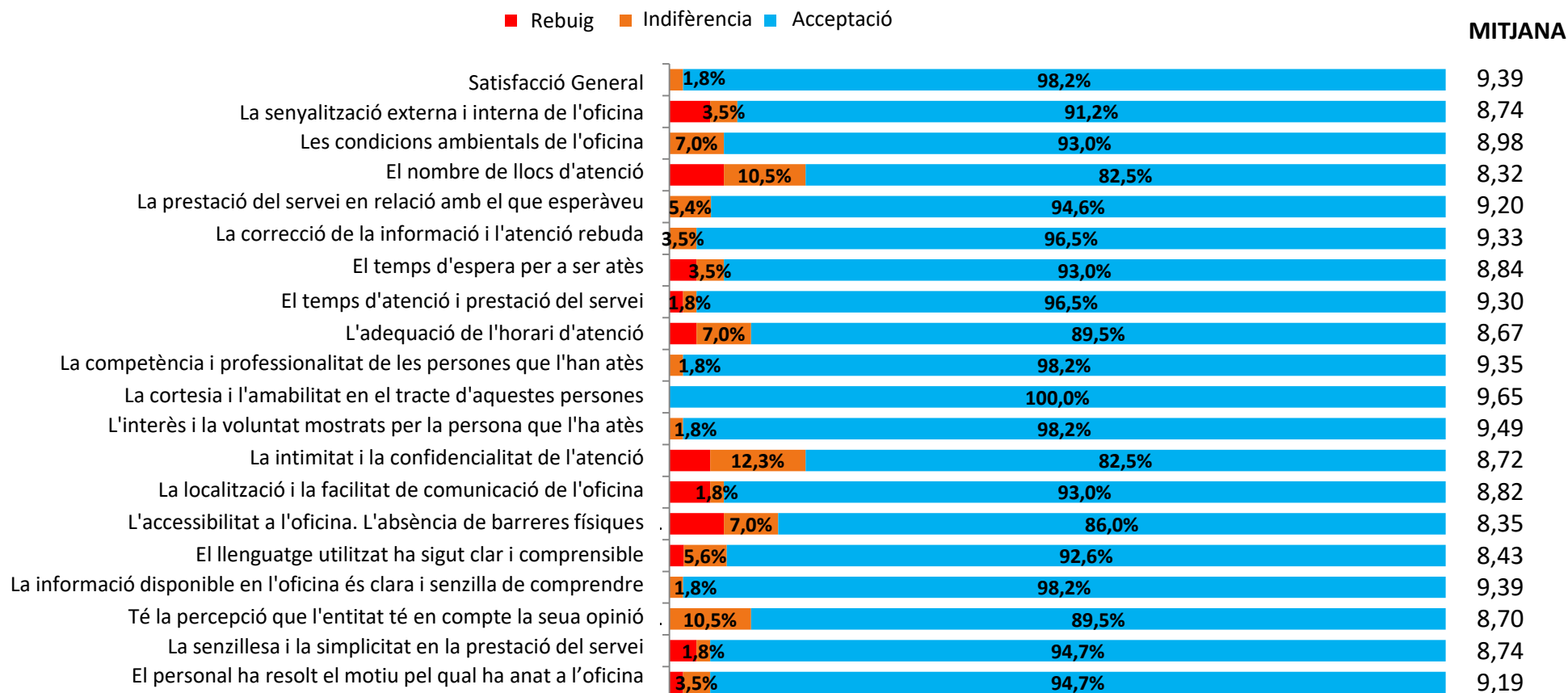


# ANNEXOS

## València, PROP Ontinyent.



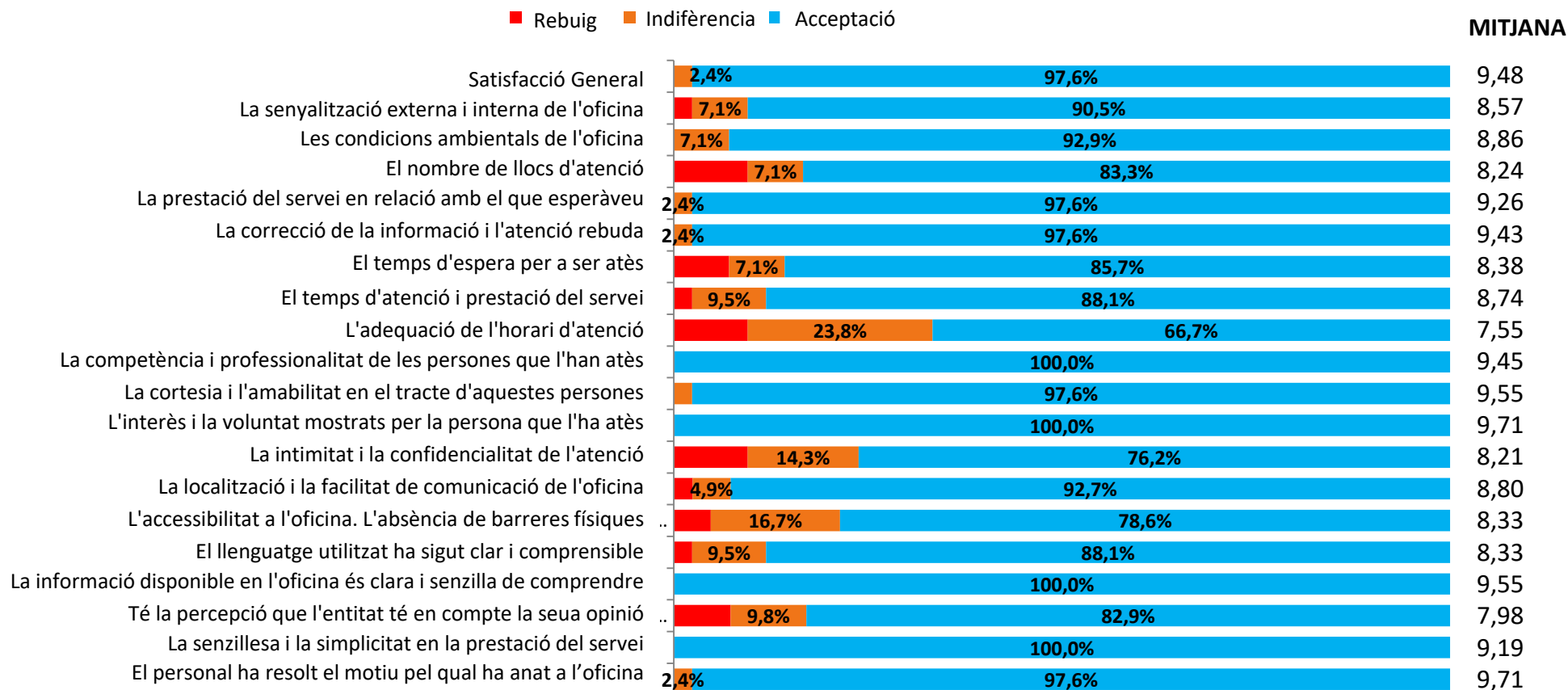
## València, PROP Xàtiva.





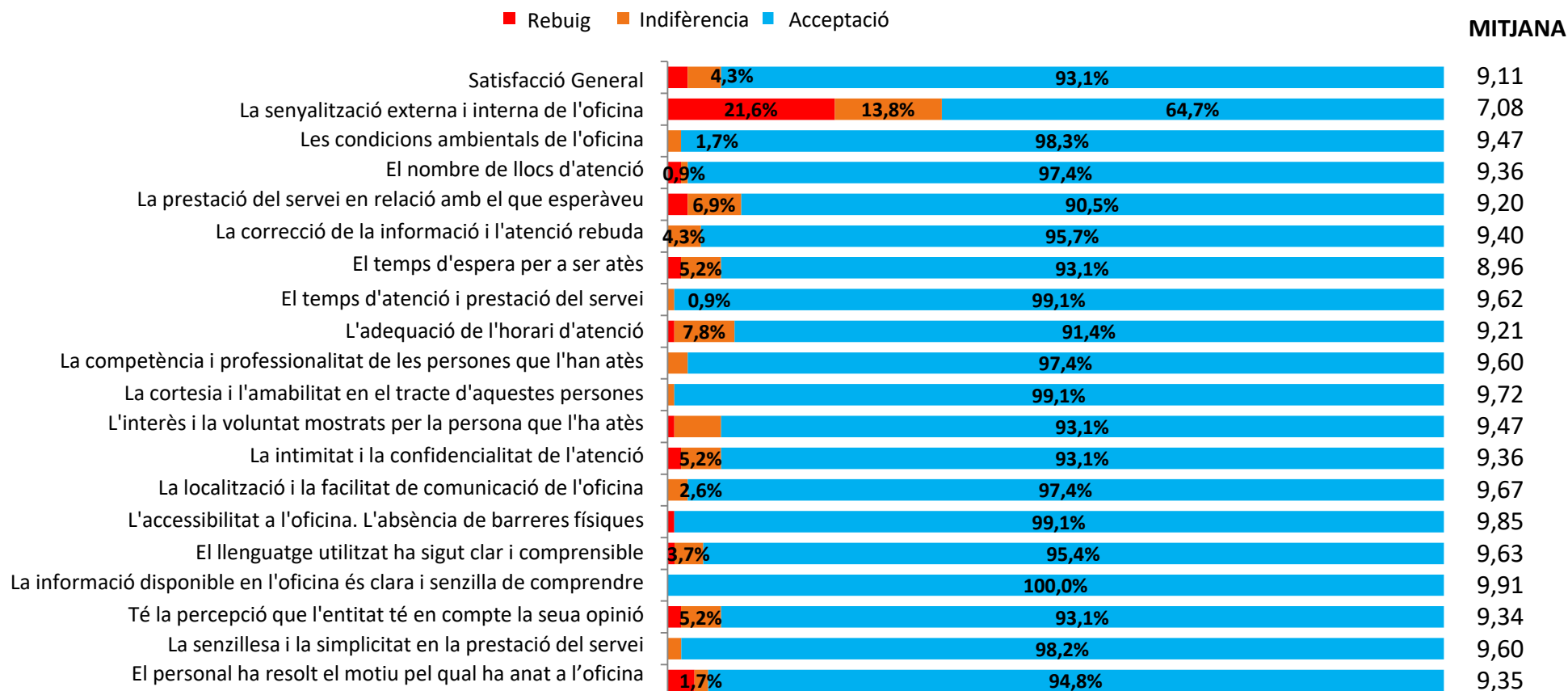
# ANNEXOS

València, PROP Alzira.



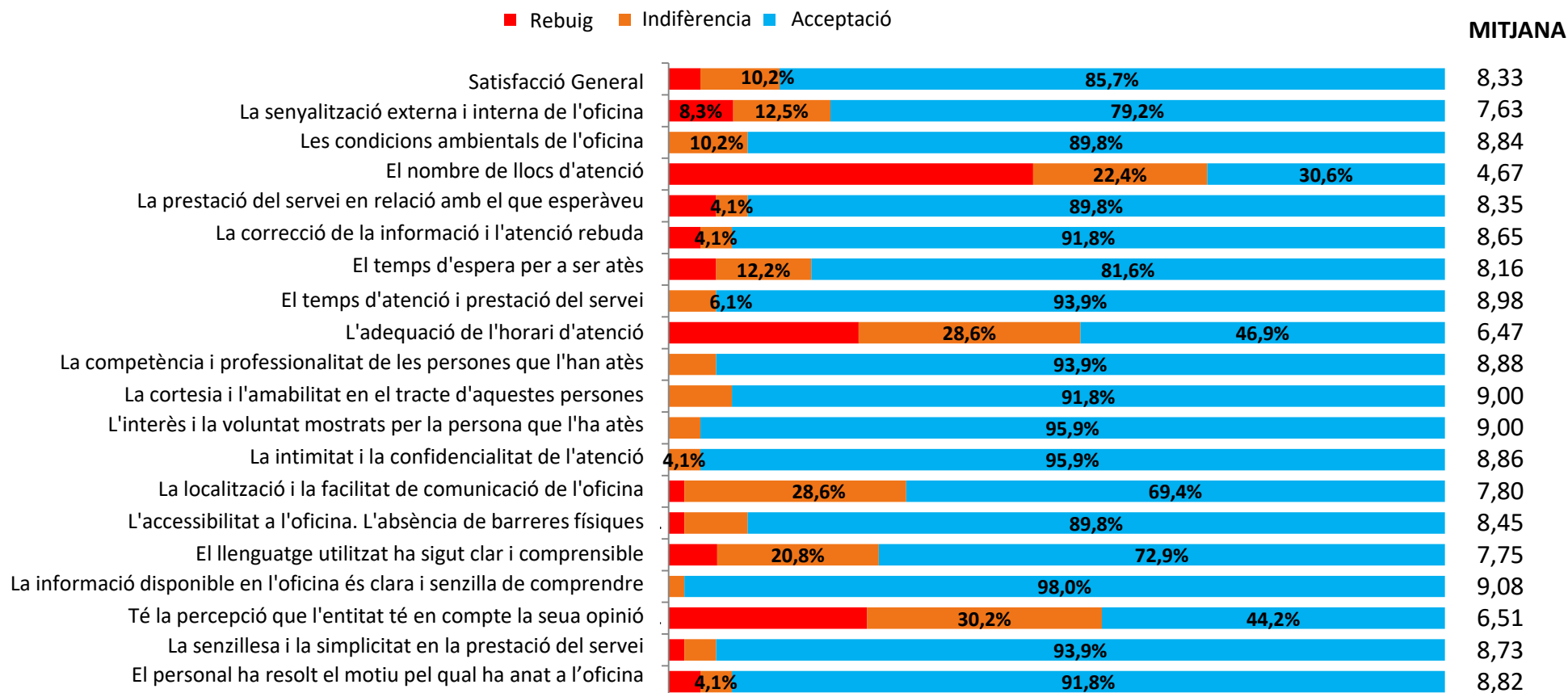


## València, PROP Port de Sagunt



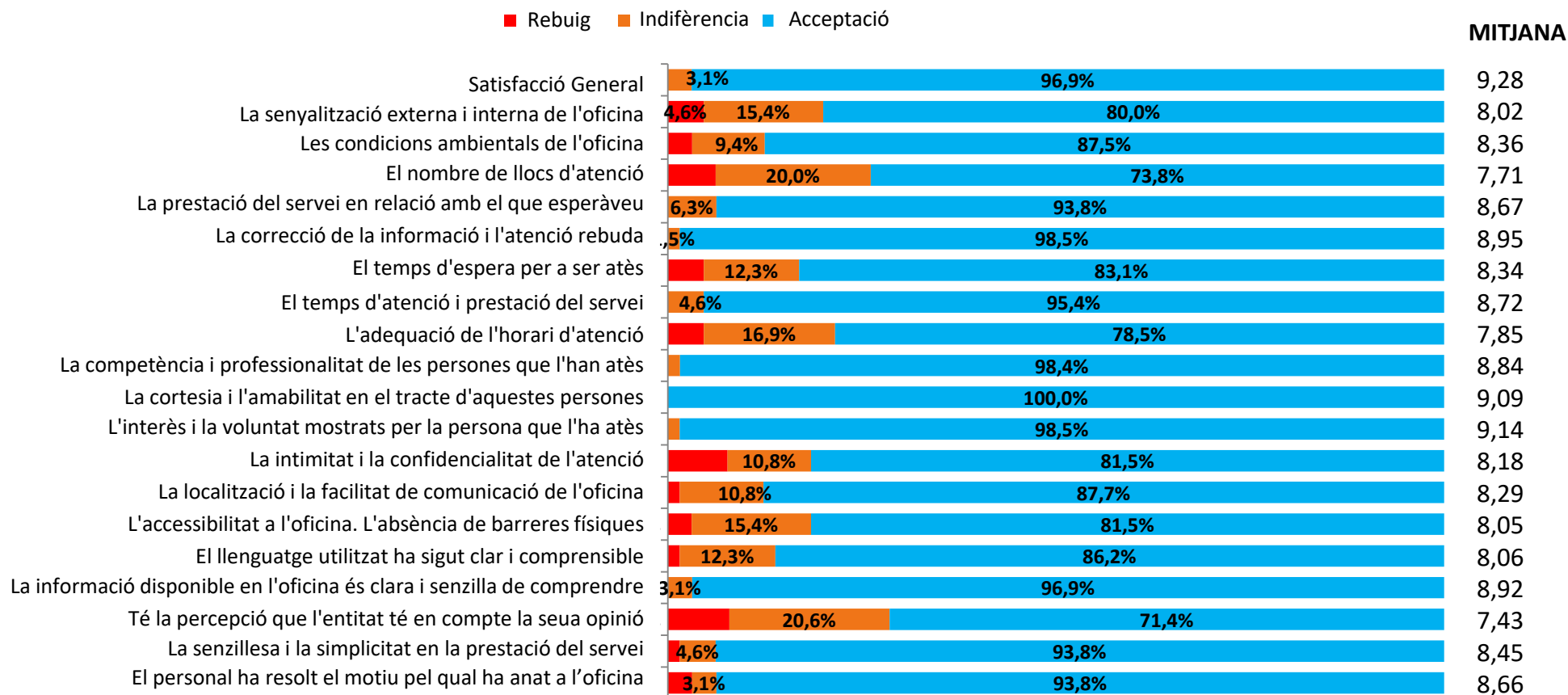
# ANNEXOS

## València, PROP Requena.



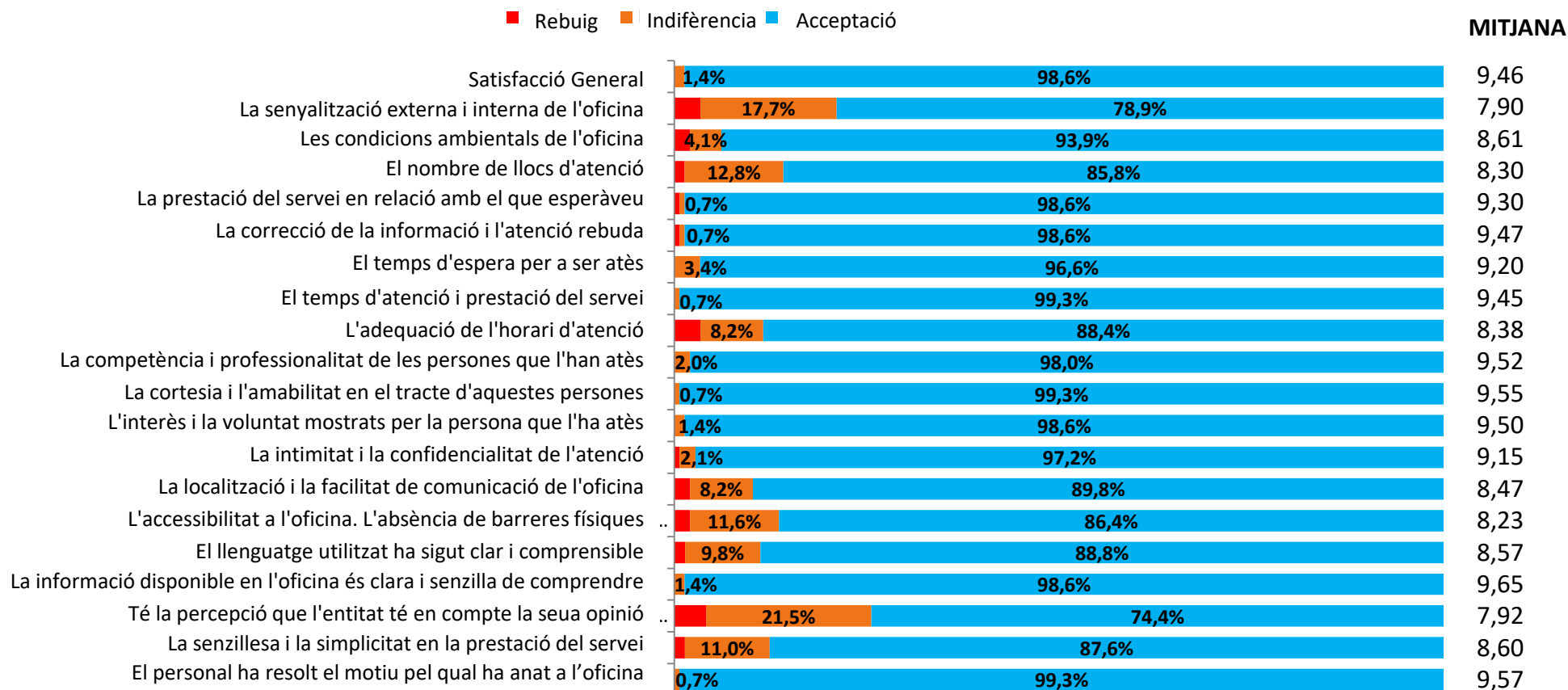
# ANNEXOS

## València, PROP Gandía-La Safor



# ANNEXOS

## Castelló, PROP Casa de los Caracoles

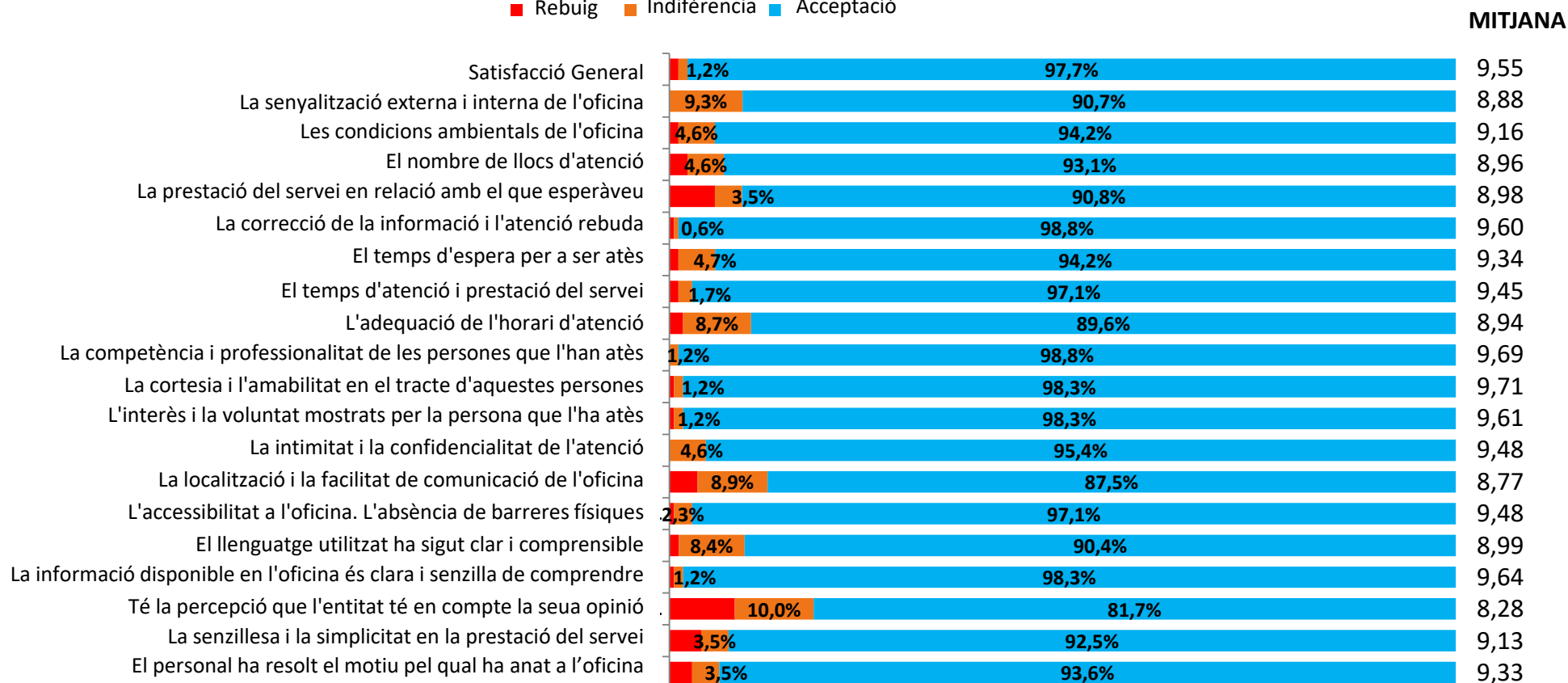




# ANNEXOS

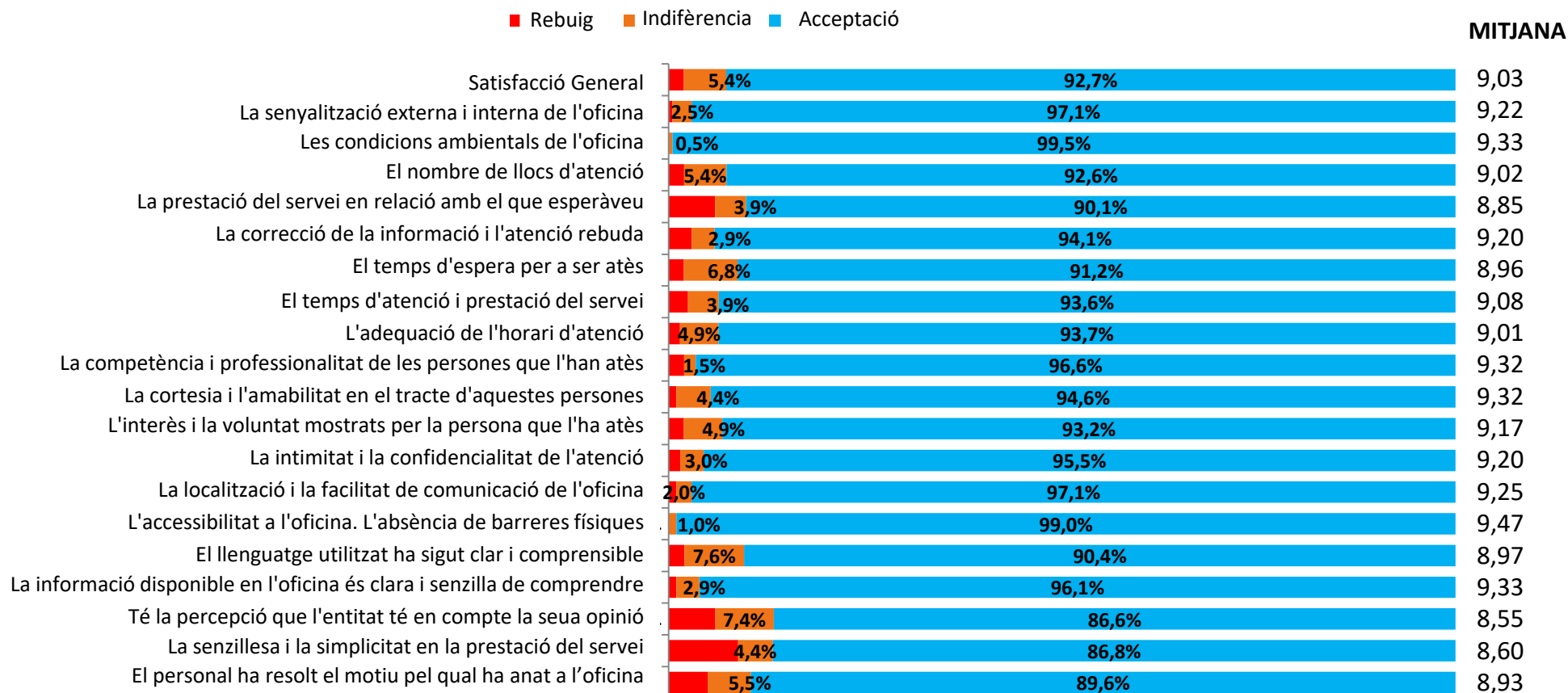
## Castelló, PROP Av. Del Mar

■ Rebuig ■ Indifèrència ■ Acceptació

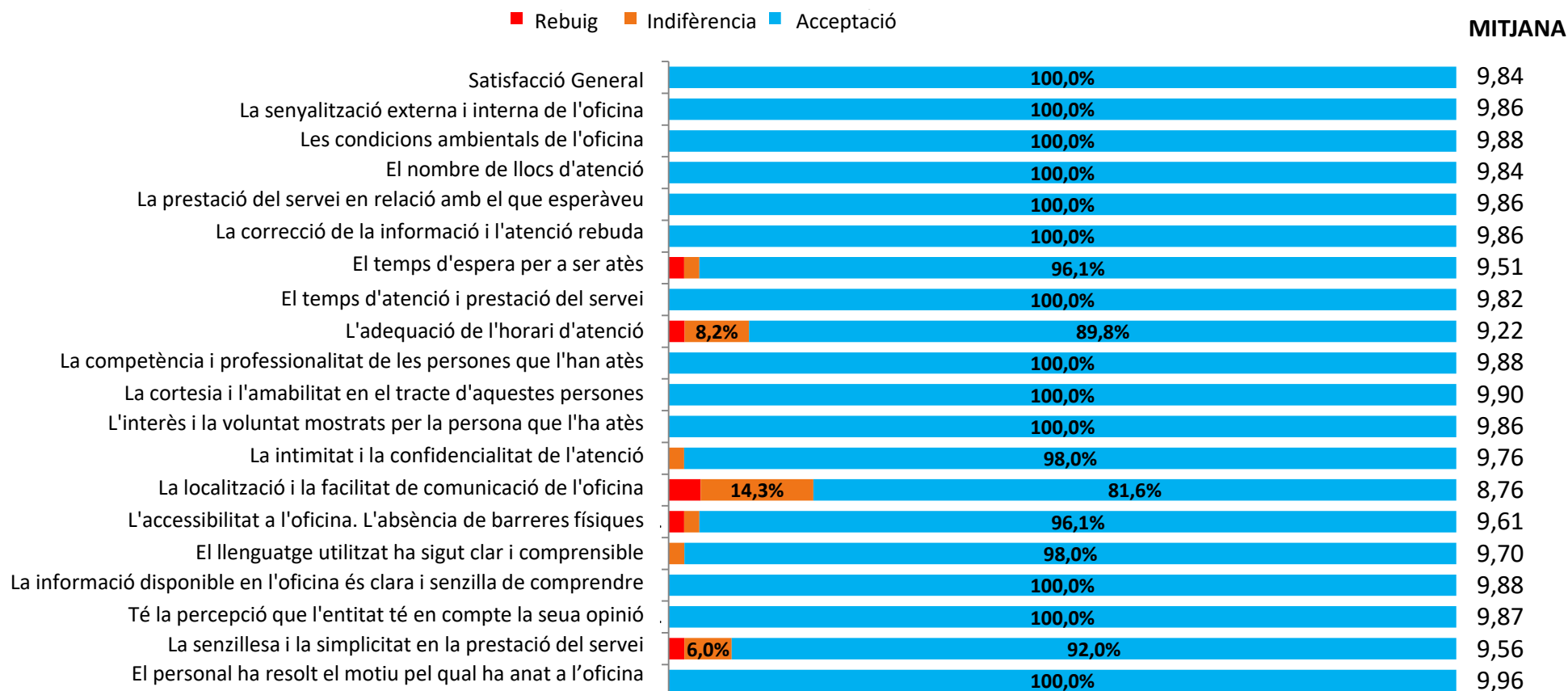


# ANNEXOS

## Castelló, PROP Hermanos Bou

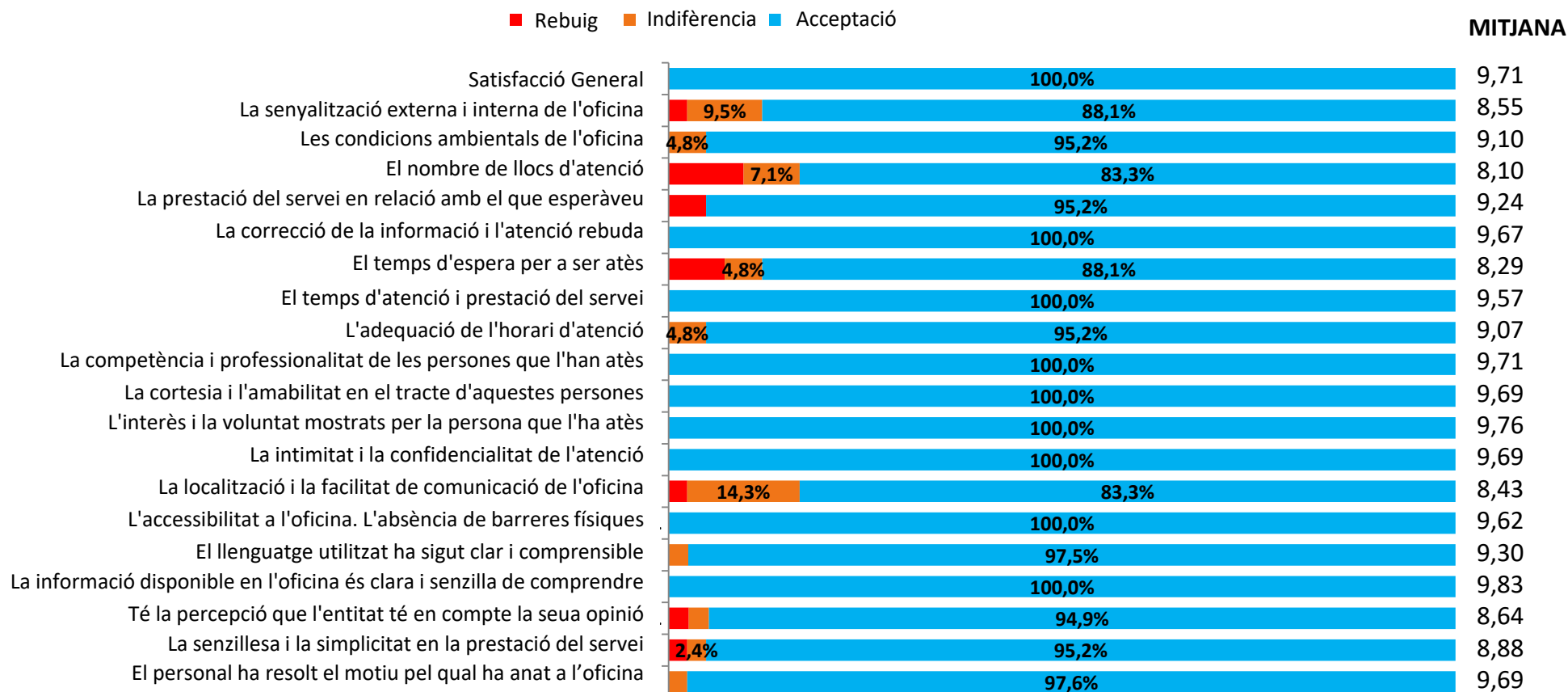


## Castelló, PROP Segorb



# ANNEXOS

## Castelló, PROP Vila-Real

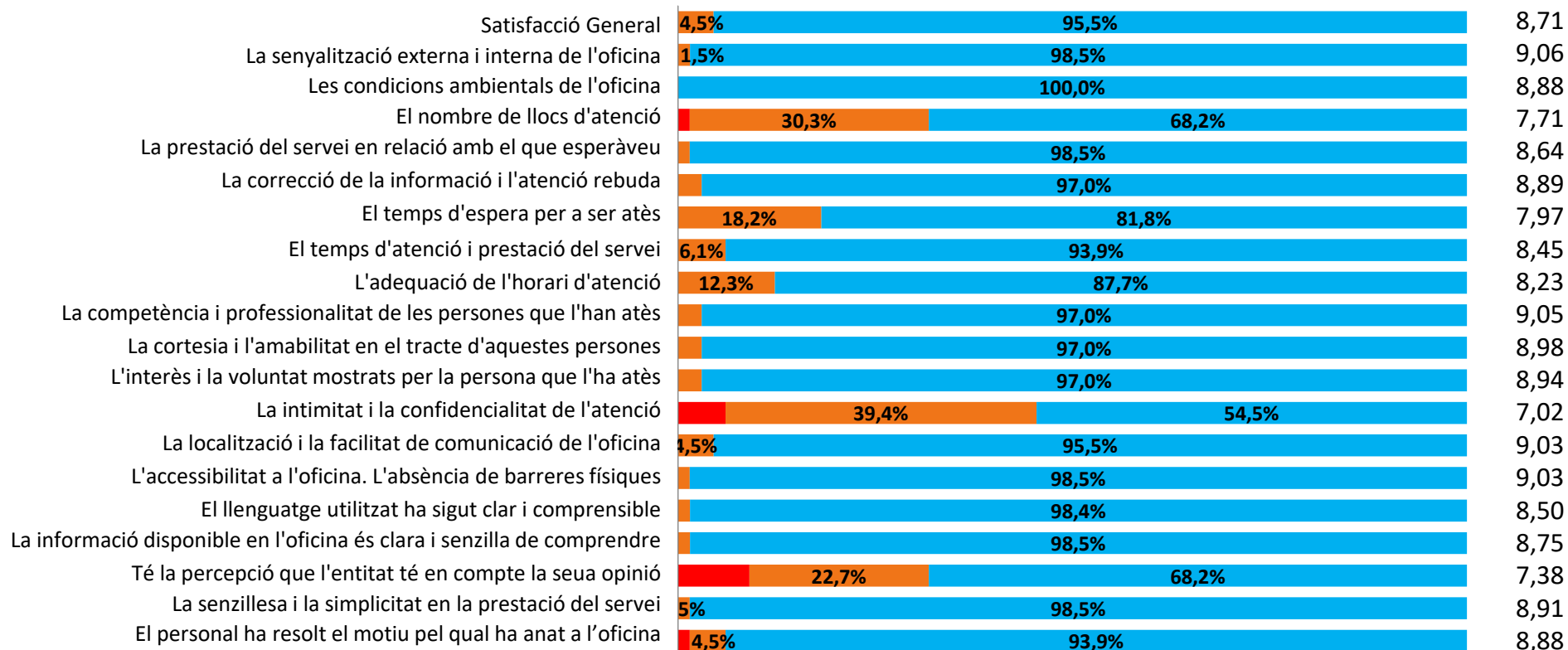




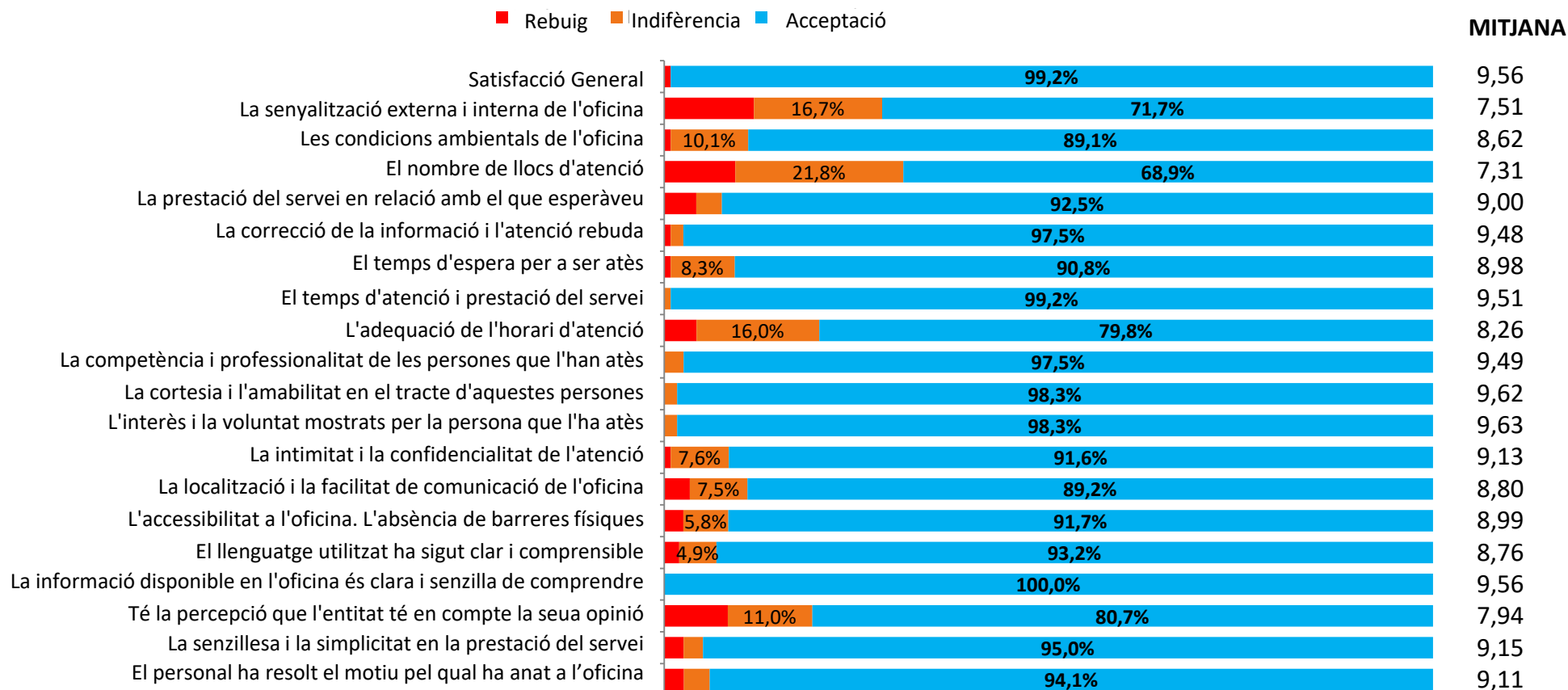
# ANNEXOS

## Castelló, PROP Vinaròs

■ Rebuig ■ Indifèrència ■ Acceptació

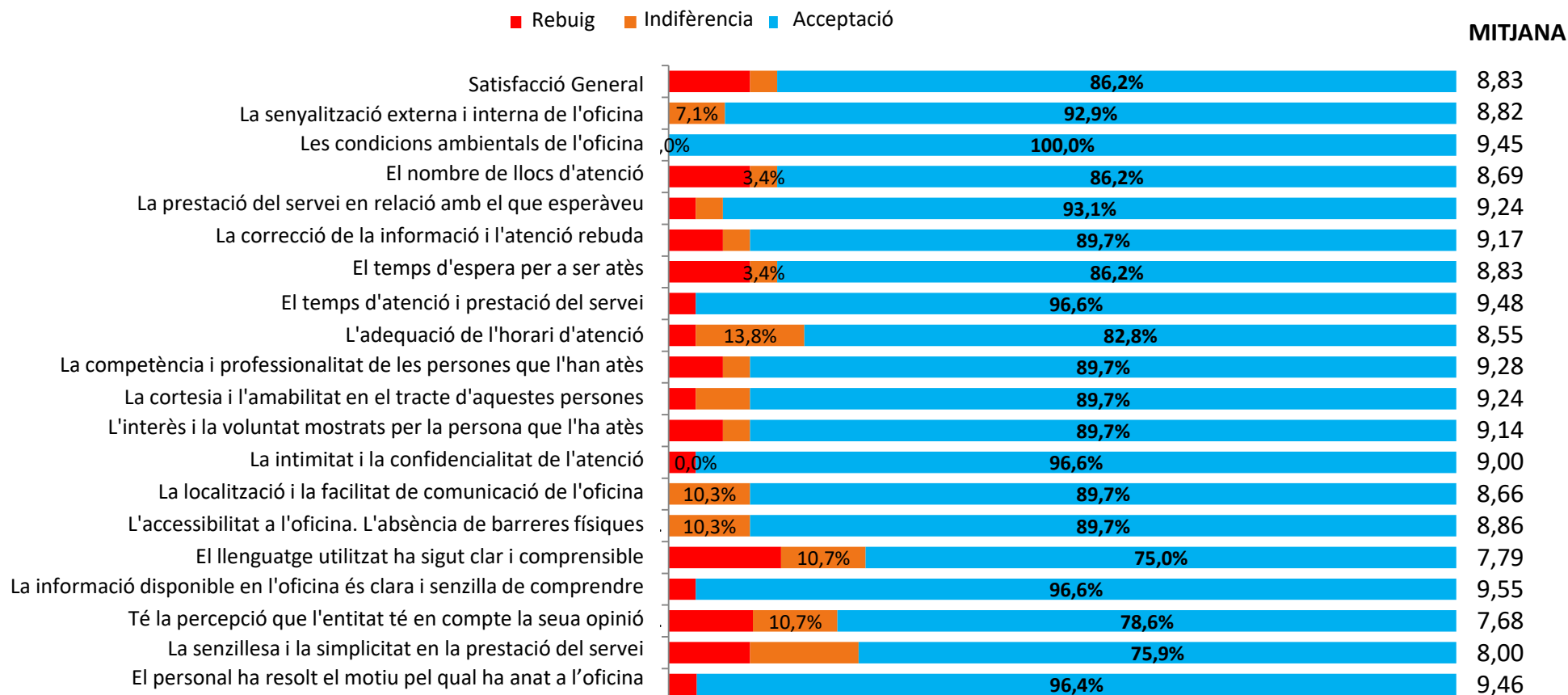


## Alacant, PROP Torre de la Generalitat



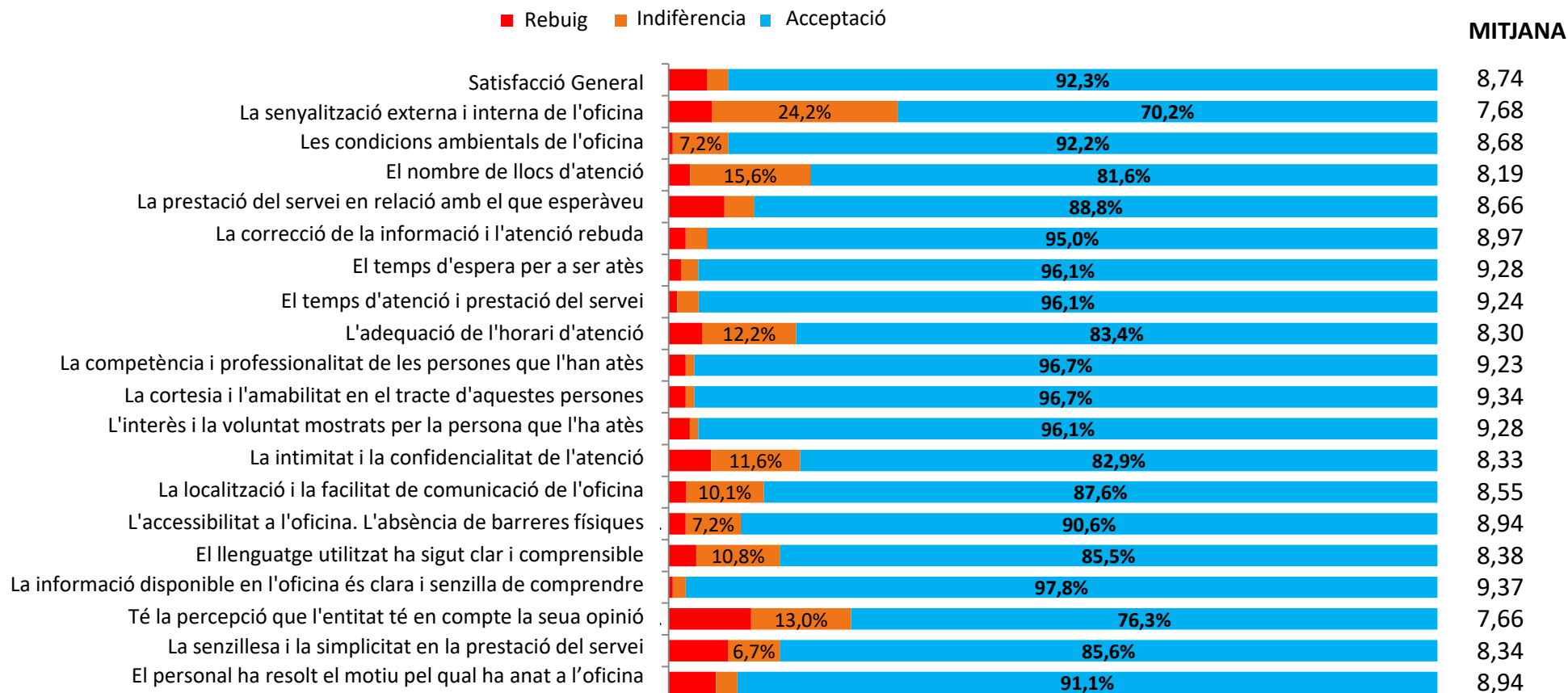
# ANNEXOS

## Alacant, PROP Churruca



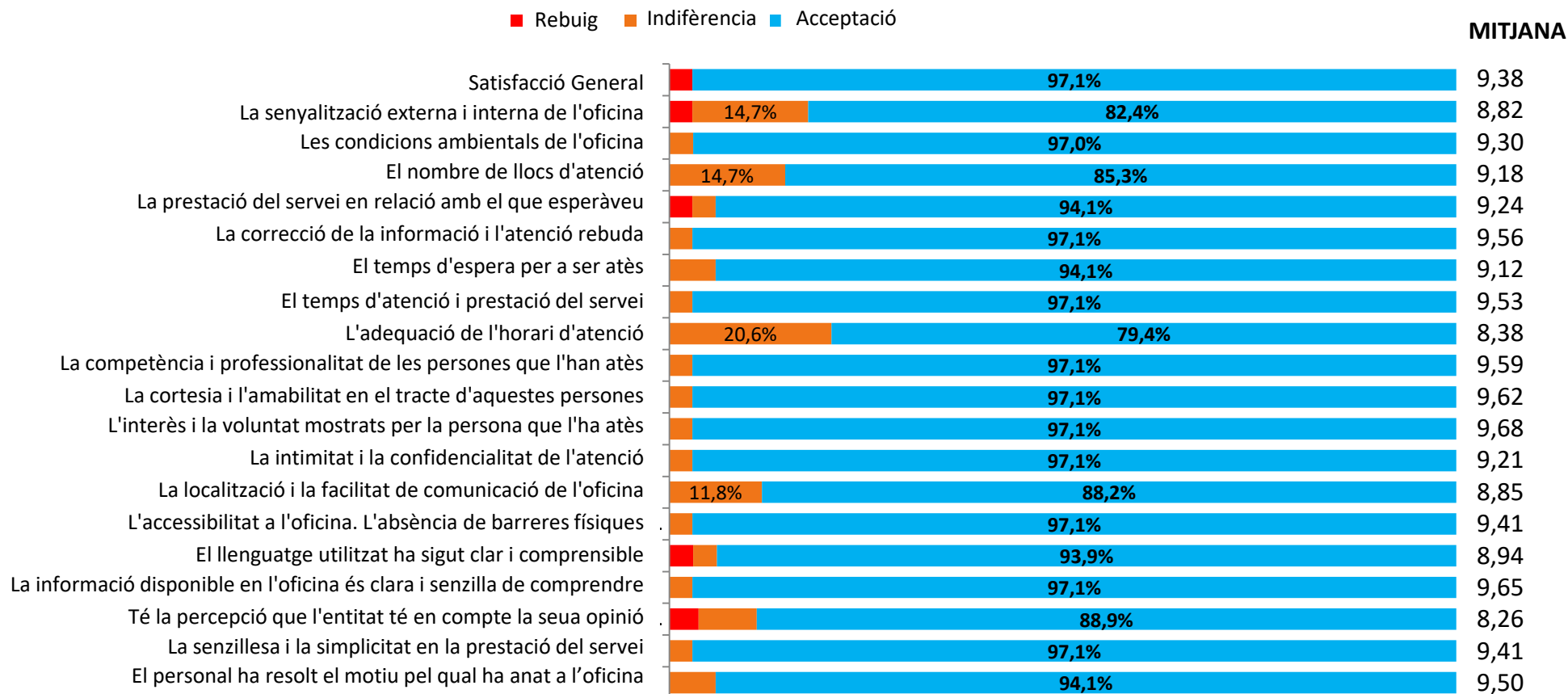
# ANNEXOS

## Alacant, PROP Elx



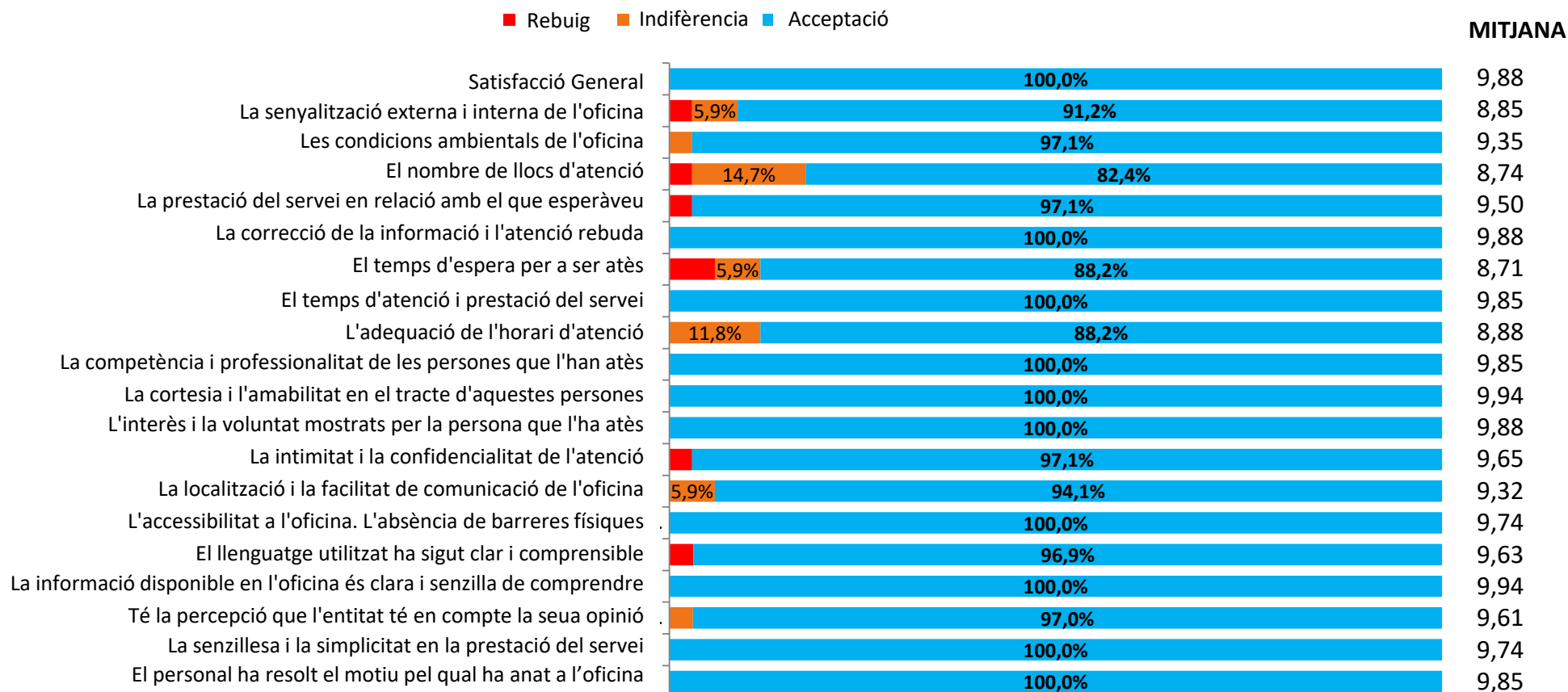
# ANNEXOS

## Alacant, PROP Alcoi

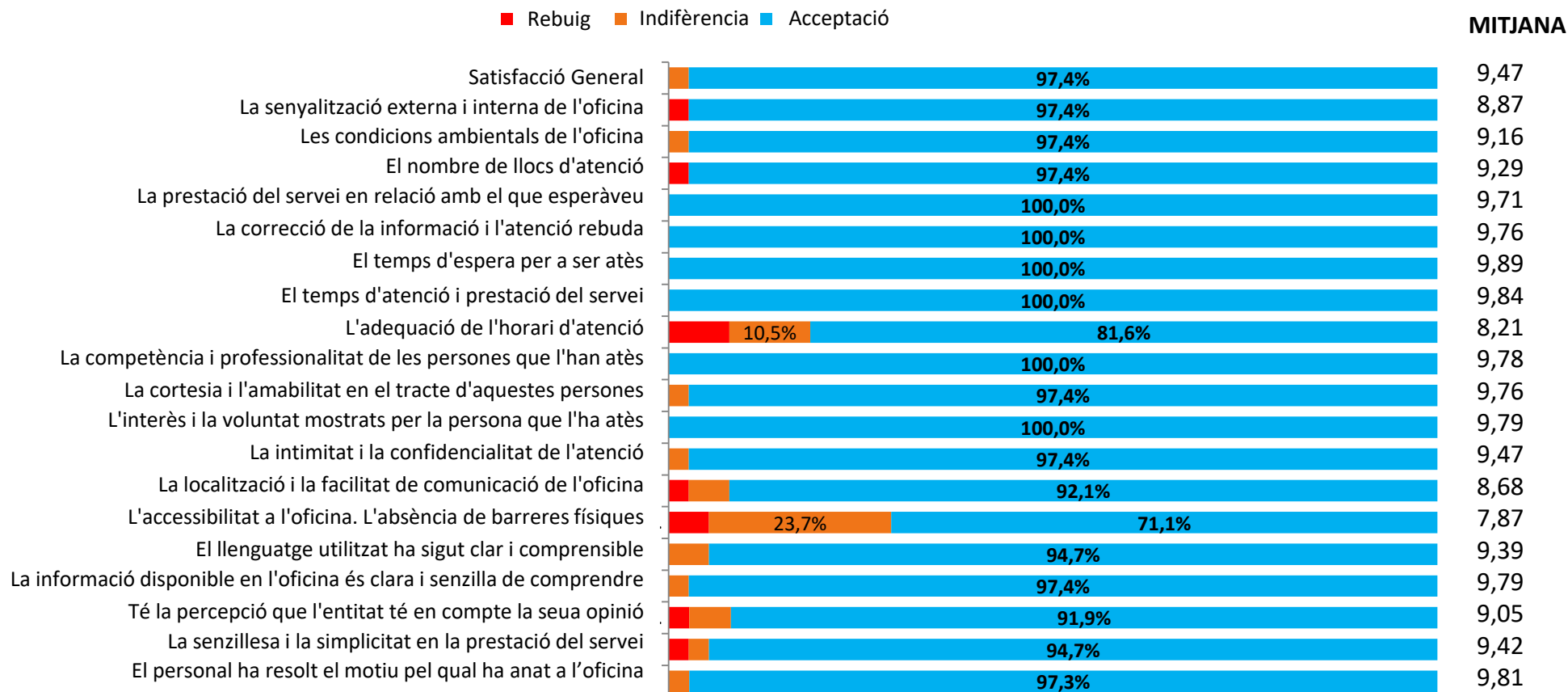


# ANNEXOS

## Alacant, PROP Elda



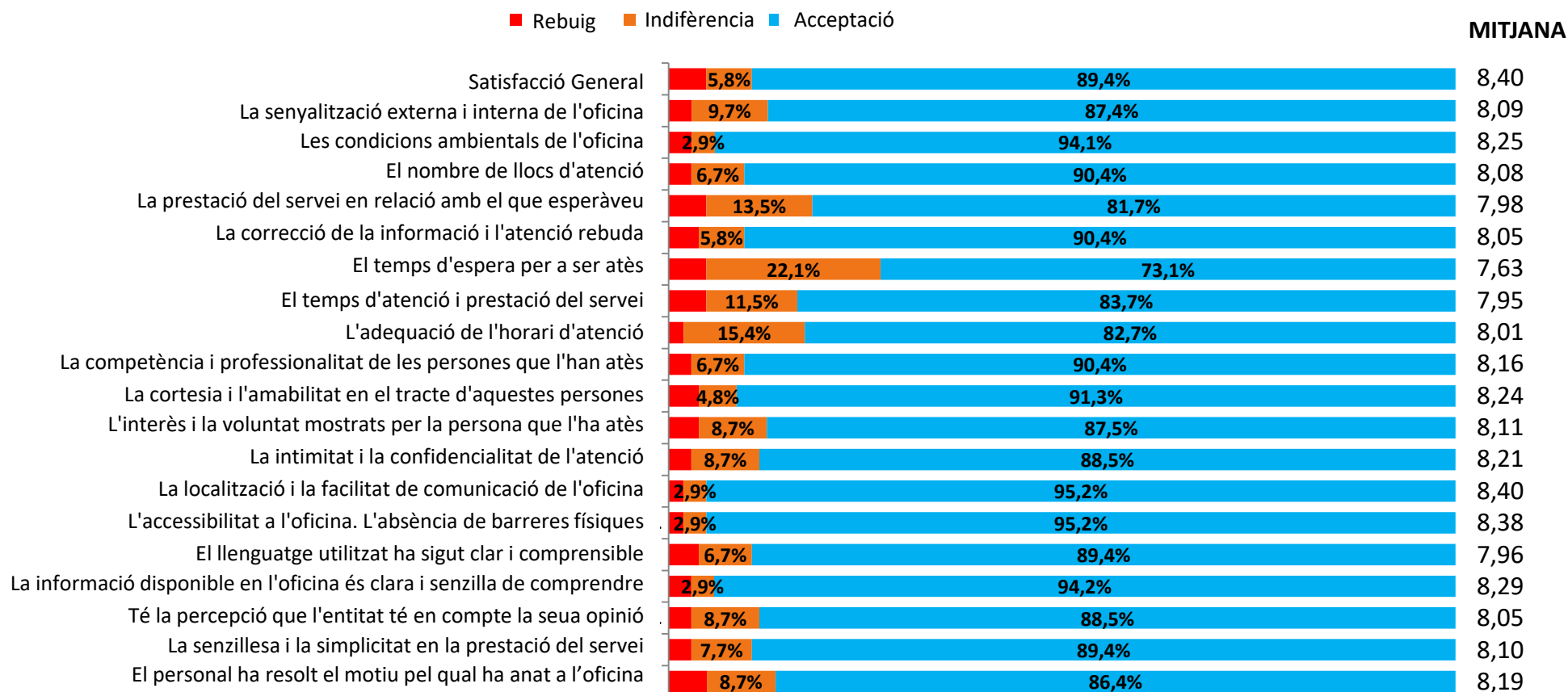
## Alacant, PROP Benidorm





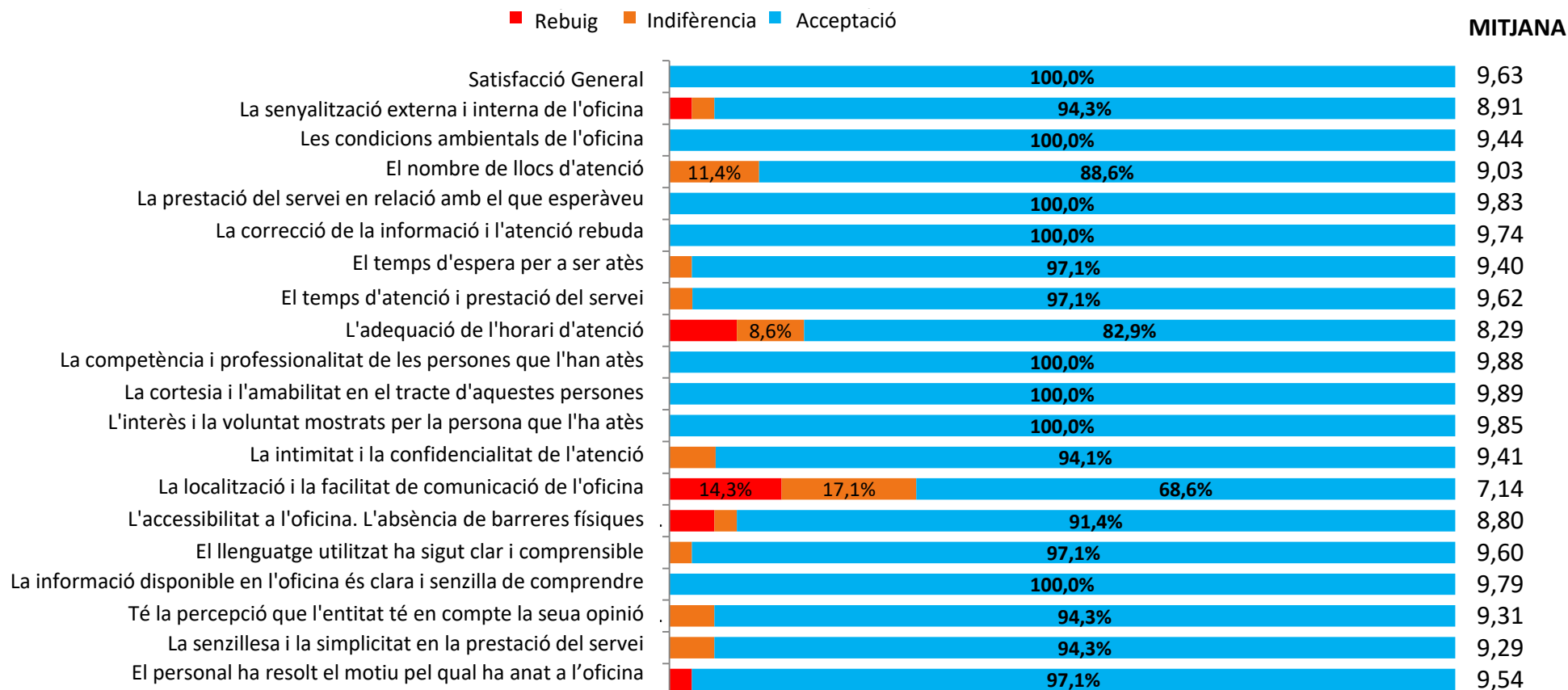
# ANNEXOS

## Alacant, PROP Orihuela





## Alacant, PROP Denia



## Alacant, PROP Torreveija

