

# Estudi de Satisfacció Ciutadana



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

Conselleria de Participació,  
Transparència, Cooperació  
i Qualitat Democràtica



# Continguts

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



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

Conselleria de Participació,  
Transparència, Cooperació  
i Qualitat Democràtica



# Introducció

La millora contínua de la qualitat dels serveis públics que presta la Generalitat és un dels objectius bàsics de la política del Consell, aquest objectiu va lligat estretament amb l'atenció a la ciutadania; 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 **conéixer de manera real el nivell de satisfacció que tenen les persones davant el servei d'atenció ciutadana prestat per la Generalitat, mitjançant l'oficines PROP distribuïdes per tota la Comunitat**.



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



# Introducció

Els serveis que presten les oficines PROP són:

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



# Objectius de l'estudi

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

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

# METODOLOGIA



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

Conselleria de Participació,  
Transparència, Cooperació  
i Qualitat Democràtica

# Metodologia

**Instrument:** Per a aconseguir els objectius marcats en aquest projecte, es fa un treball d'aplicació d'enquestes mitjançant un **qüestionari** elaborat i aportat per la Generalitat.

**Tècnica:** L'aplicació d'enquestes s'ha realitzat mitjançant la tècnica **TAPI** (Tauleta Assisted Personal Interview), reforçat amb un programari d'aplicació d'enquestes per a la recollida de les dades.

**Distribució Mostral:**

**Universo**

Persones usuàries del servei d'atenció presencial PROP, (majors d'edat)

**Càlculo**

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

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

**Tamaño Muestral**

2916 enquestes

**Tipus de mostreig:** Per quotes.

**Dates de treball de camp:** Del 21 d' Octubre al 15 de Novembre.

Octubre 2019						
Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb	Dom
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

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



## VARIABLES DE SEGMENTACIÓ

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

### SEGMENTACIÓ SOCIODEMOGRÀFICA



#### Gènere

Masculí  
Femení

#### Edat

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



#### Nivell Educatiu

Menys de primaris  
Primaris o EGB  
FP-BUP-COU-ESO  
Universitaris mitjans  
Universitaris superiors

#### Província

Alacant  
Castelló  
València  
Altres



#### Ocupació



Estudiant exclusivament  
Labors de la llar exclusivament  
Parada o buscant ocupació  
Jubilada/a Pensionista

Traballador/a per compte propi  
Treballador/a per compte alié  
Cuidador/a





## VARIABLES DE SEGMENTACIÓ

### SEGMENTACIÓ MITJANÇANT VARIABLES DE COMPORTAMENT I ÚS



#### Freqüència d' Ús

- ✓ Tots els dies
- ✓ 2 o 3 dies per 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 visita



#### Motius

- Sol·licitar Informació i/o assessorament per a tràmits telemàtics
- Sol·licitar informació i/o assessorament per a altres tràmits
- Presentar i registrar documentació per a la Generalitat
- Presentar i registrar documentació per a altres Administracions Públiques
- 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

## Àrea 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 i Obres Públiques  
 Investigació Científica i Desenvolupament Tecnològic  
 Justícia (Unions de fet, ajuda víctimes delictes, judicis)  
 Joventut  
 Medi Ambient i desenvolupament sostenible  
 Dona  
 Participació Ciutadana (associacions, fundacions, col·legis professionals)  
 Política Lingüística  
 Sanitat  
 Protecció persones béns (espectacles, establiments públics...)  
 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 assisteix

#### València

PROP LA CIGÜEÑA  
PROP 9 DE OCTUBRE  
PROP I  
PROP LLÍRIA  
PROP SAGUNTO  
PROP ONTINYENT  
PROP XÀTIVA  
PROP ALZIRA  
PROP PUERTO DE SAGUNTO  
PROP REQUENA

#### Castelló

PROP GANDIA-LA SAFOR  
PROP CASTELLÓN CASA DE LOS CARACOLES  
PROP CASTELLÓN HERMANOS BOU  
PROP SEGORBE  
PROP VILA-REAL  
PROP VINARÒS

#### Alacant

PROP ALICANTE CHURRUCA  
PROP ELX  
PROP ALCOI  
PROP ELDA  
PROP BENIDORM FOIETES  
PROP ORIHUELA  
PROP DENIA  
PROP TORREVIEJA



## TREBALL DE CAMP

Com a instrument, es va utilitzar un qüestionari especialment elaborat per a mesurar diverses característiques específiques del servei de les Oficines PROP, aquest servei és una xarxa d'atenció presencial, distribuïda estratègicament en tota la comunitat i el seu principal objectiu és acostar els serveis de la Generalitat a la ciutadania. Les oficines PROP són de dos tipus, mixtes en les quals de prestes serveis d'entitats locals i formen una col·laboració amb aquestes, i d'altra banda estan les pròpies, que només presten els serveis de la Generalitat.

La mostra s'ha calculat sobre la base de les dades de l'any 2018, no obstant això per raons alienes a l'estudi s'han eliminat de la distribució l'oficina PROP Rambla que ha romàs tancada durant l'onada i l'oficina mixta de Morella. A continuació es mostra la distribució de la mostra calculada, i l'obtinguda amb el treball de camp.



## TREBALL DE CAMP

NÚM.	PROVINCIA	TIPO	OFICINA	Muestra	Obtenidas
1	V	Propia	PROP LA CIGÜEÑA	50	49
2	V	Propia	PROP 9 de Octubre	426	426
3	V	Propia	PROP I	550	541
4	V	Mixta	PROP LLÍRIA	40	43
5	V	Mixta	PROP SAGUNTO	40	37
6	V	Mixta	PROP ONTINYENT	70	76
7	V	Mixta	PROP XÀTIVA	60	58
8	V	Mixta	PROP ALZIRA	50	46
9	V	Mixta	PROP PUERTO DE SAGUNTO	120	124
10	V	Mixta	PROP REQUENA	55	54
11	V	Mixta	PROP GANDIA-LA SAFOR	75	68
12	C	Propia	PROP CASTELLÓN CASA DE LOS CARACOLES	200	203
13	C	Propia	PROP CASTELLÓN AV. DEL MAR		
14	C	Propia	PROP CASTELLÓN HERMANOS BOU	260	226
15	C	Mixta	PROP SEGORBE	55	55
16	C	Mixta	PROP VILA-REAL	75	67
17	C	Mixta	PROP VINARÒS	70	68
18	A	Propia	PROP ALICANTE RAMBLA		
19	A	Propia	PROP ALICANTE CHURRUCA	138	138
20	A	Propia	PROP ELX	238	238
21	A	Mixta	PROP ALCOI	40	42
22	A	Mixta	PROP ELDA	35	35
23	A	Mixta	PROP BENIDORM FOIETES	45	46
24	A	Mixta	PROP ORIHUELA	134	134
25	A	Mixta	PROP DENIA	45	48
26	A	Mixta	PROP TORREVIEJA	45	45
q			TOTAL	2916	2867

L'oficina de Castelló Avinguda de la Mar ha tancat les seues portes i l'Oficina de Rambla Alacant ha romàs tancada durant l'estudi.

S'ha procurat cobrir les quotes mínimes en totes les oficines perquè cap perda representativitat a l'hora de fer l'anàlisi.

Amb el treball de camp s'ha obtingut un 98% de resposta davant la grandària mostral esperada.

# RESULTATS



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

Conselleria de Participació,  
Transparència, Cooperació  
i Qualitat Democràtica



## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Anàlisi descriptiu de la mostra  
Perfil sociodemogràfic de l'usuari



## COMPORTAMENT DE L' USUARI

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



## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Satisfacció global  
Satisfacció per atributs



## ENGAGEMENT OFICINES PROP

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



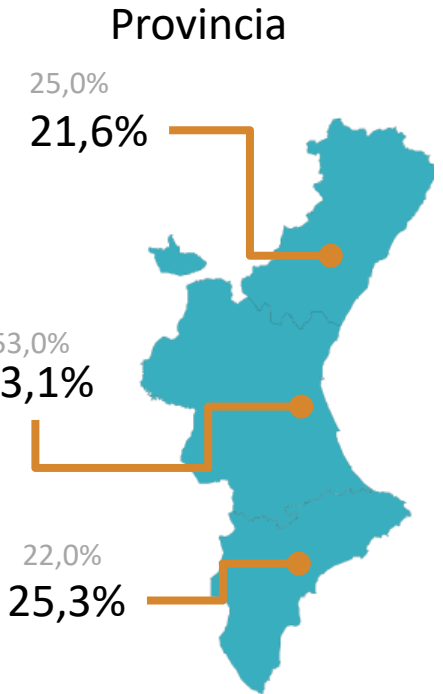
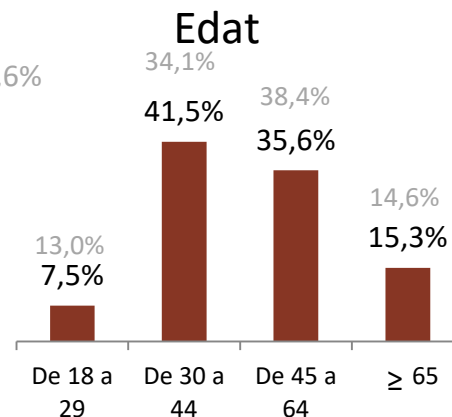
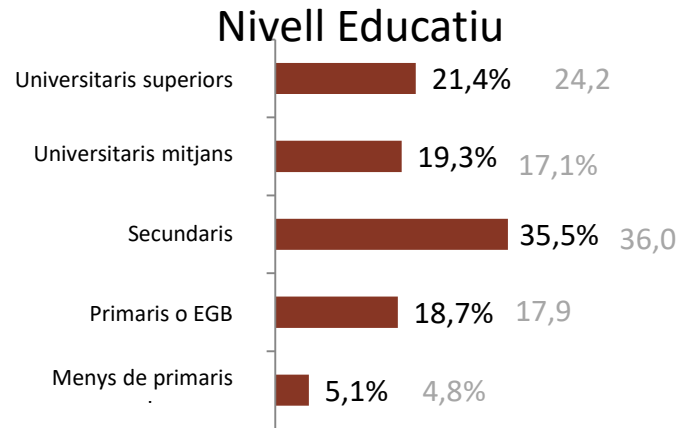
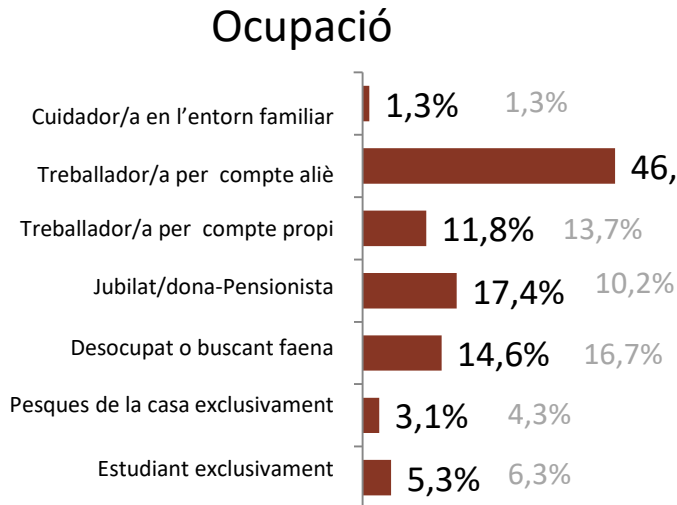
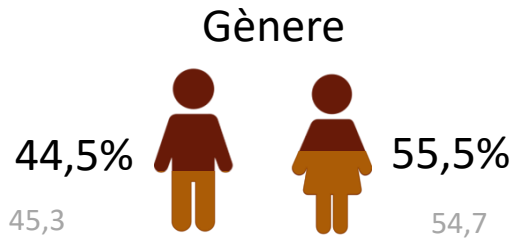
# RESULTATS

## **CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS**

Distribució dels entrevistats per variables sociodemogràfiques  
Perfil sociodemogràfic de l'usuari

## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Anàlisi descriptiu de la mostra



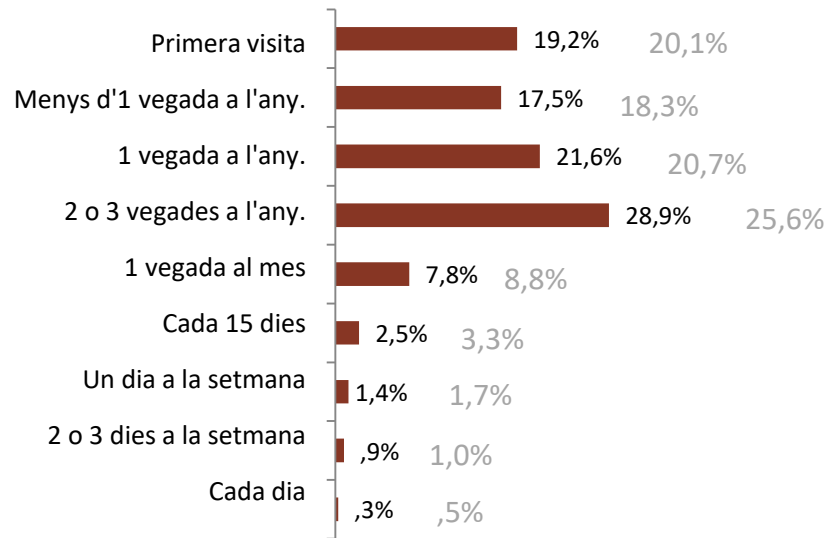
Resum: més de les meitat dels usuaris del 012 són **dones**, les persones que utilitzen el servei, en la seua majoria tenen **estudis secundaris o superiors**, la majoria dels usuaris es troben al província de **València**, la meitat dels usuaris enquestats són **treballadors per compte d'altre**, i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



## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

### Anàlisi descriptiu de la mostra

Freqüència d'ús

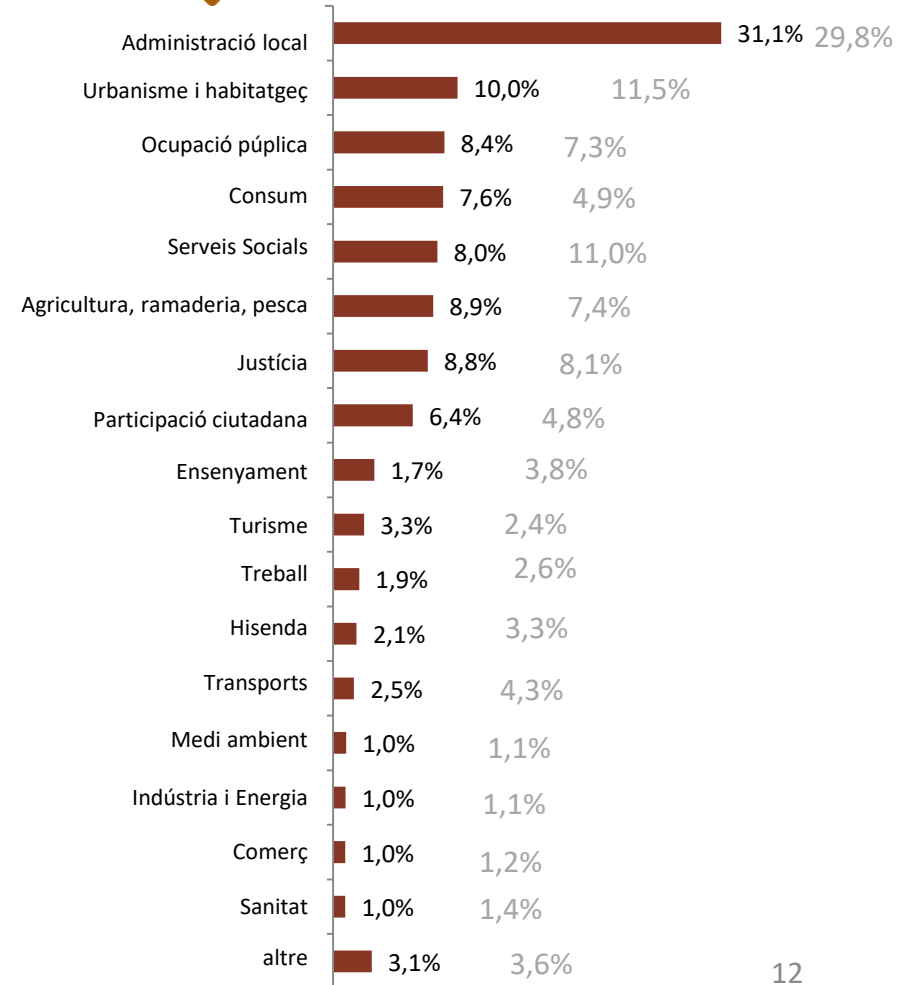


Resum: més de la meitat dels enquestats assisteixen **2 o 3 vegades a l'any** o menys, les àrees amb més consultes i per tant les més significatives han sigut **Administració Local, Urbanisme i Habitatge, Ocupació pública, Consum i Serveis Socials**

Medio A  
 Dona (,8%), Cultura (,7%), Joventut (,3%), Protecció Investigació (,3%), Política lingüística (,2%), Infraestr (,2%), Esports (,1%), Cooperació



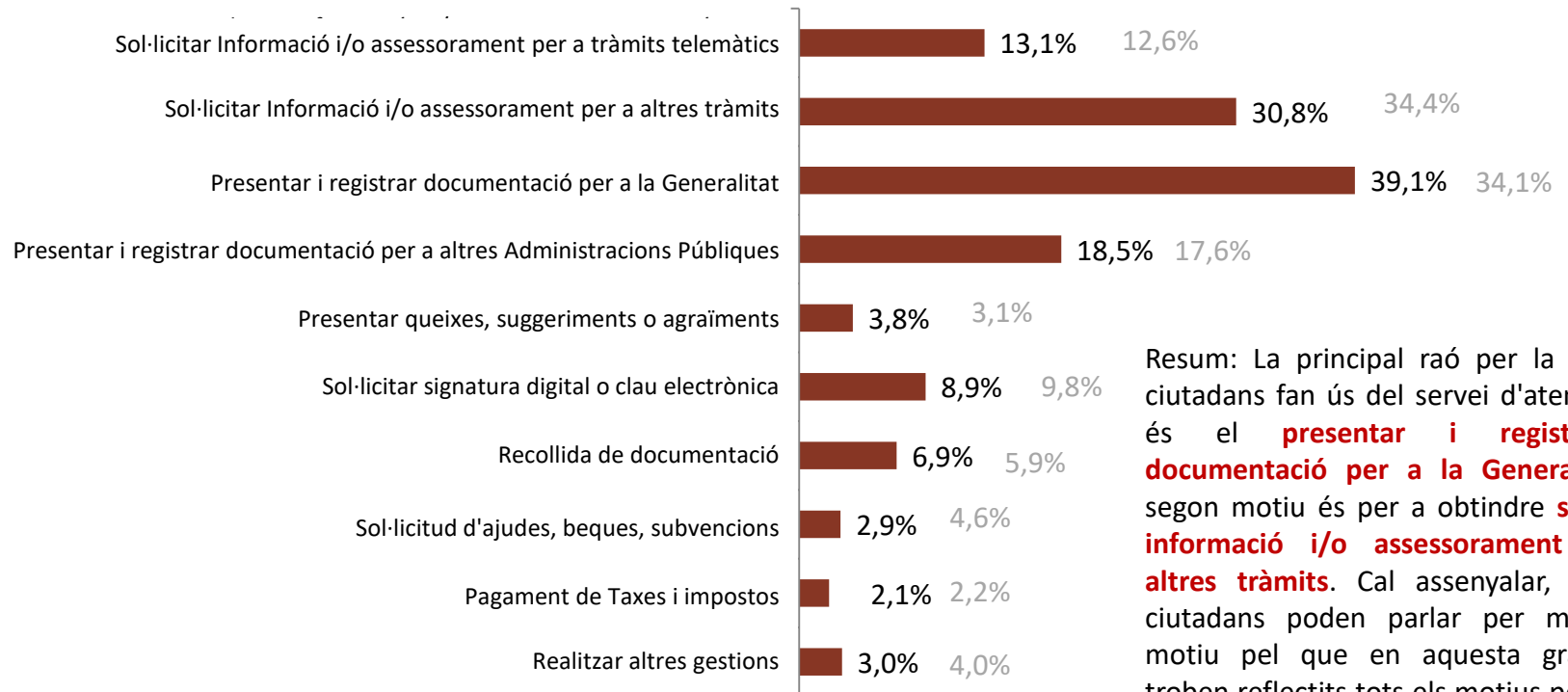
### Àrees de consulta



## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

### Anàlisi descriptiu de la mostra

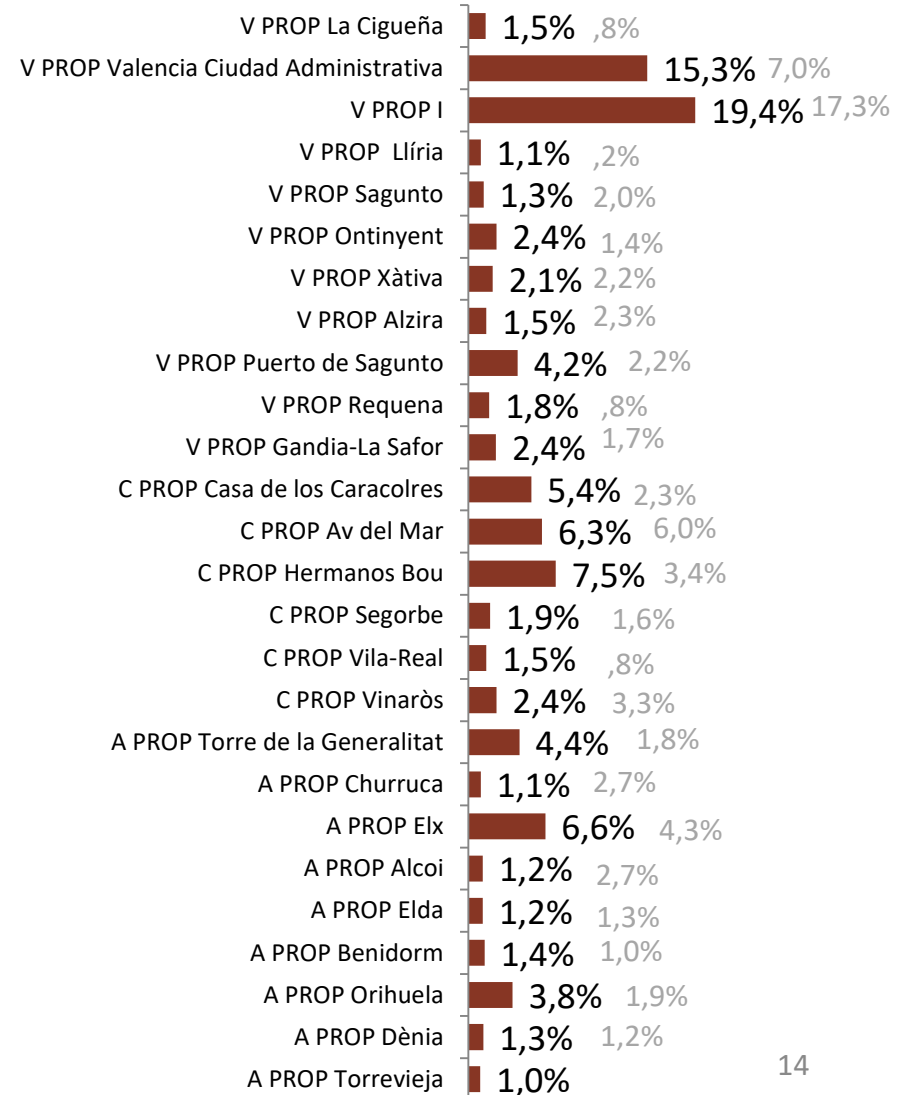
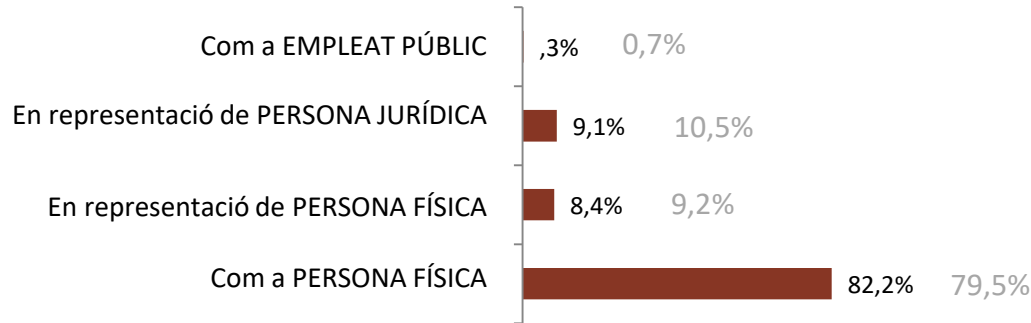
Moti



Resum: La principal raó per la qual els ciutadans fan ús del servei d'atenció 012 és el **presentar i registrar la documentació per a la Generalitat**, el segon motiu és per a obtenir **sol·licitar informació i/o assessorament per a altres tràmits**. 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 anomenat al 012.

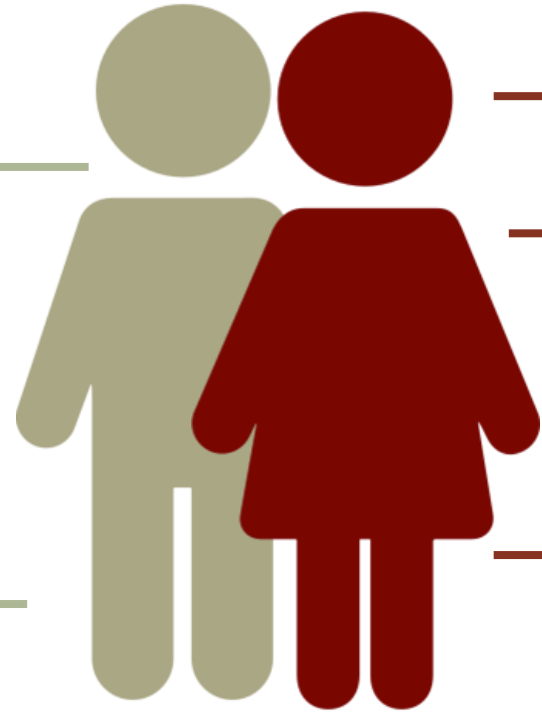
## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

### Anàlisi descriptiu de la mostra



## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Perfil sociodemogràfic: Gènere



### Àrees més consultades

- Administració Local (30,4%)
- Agricultura, Ramaderia i Pesca (13,5%)
- Urbanisme i Vivenda (9,0%)

### Àrees més consultades

- Administració Local (31,7%)
- Ocupació pública (11,4%)
- Urbanisme i habitatge (10,7%)

### Motius de consulta

- Presentar i registrar documentació per a la Generalitat (37,3%)
- Informació per a altres tràmits (28,5%)
- Presentar i registrar documents per a altres Administracions públiques (15,3%)

### Motius de consulta

- Presentar i registrar documentació per a la Generalitat (37,5%)
- Informació per a altres tràmits (30,2%)
- Presentar i registrar documents per a altres Administracions públiques (19,2%)

### Freqüència d'ús

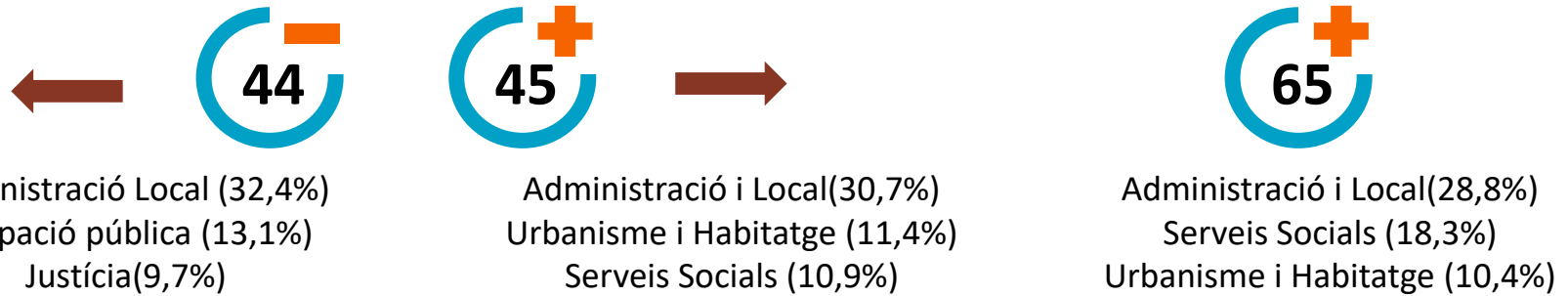
- 2 o 3 vegades a l'any (26,8%)
- 1 vegada a l'any (21,3%)
- Menys d'una vegada a l'any (19,3%)

### Freqüència d'ús

- 2 o 3 vegades a l'any (30,5%)
- 1 vegada a l'any (21,9%)
- Primera visita (19,6%)

## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Perfil sociodemogràfic: Edat



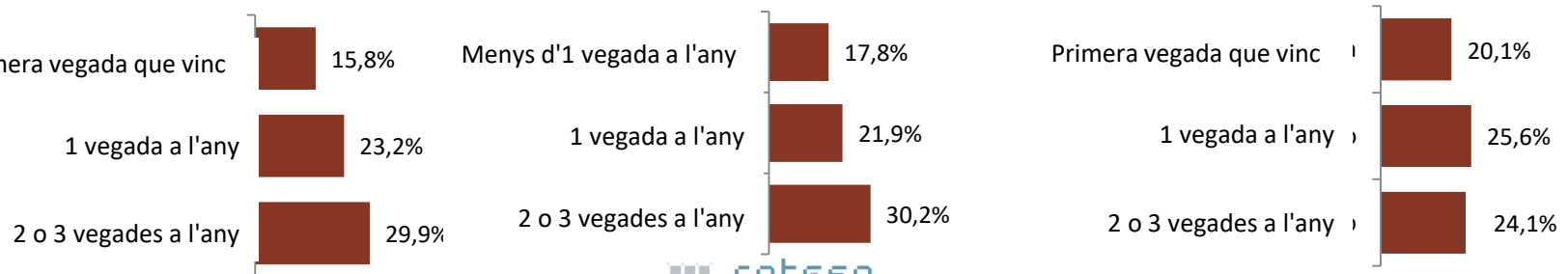
Àrees més consultades

Motius de consulta



Motius de consulta	44	45	65
Presentar docs. Per a la Generalitat	(37%)	(38,7%)	(39,6%)
Informació per a altres tràmits	(31,9%)	(28,6%)	(32,9%)
Presentar docs. Per a altres Admins.	(17,1%)	(18,4%)	(14,7%)

Freqüència d'ús



# Resultats

## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Perfil sociodemogràfic: **Nivell Educatiu**

### < Primaris

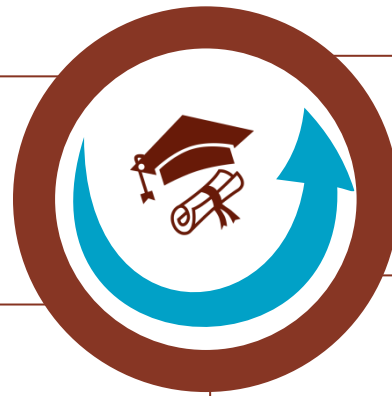
Serveis Socials (21,9%)  
 Administració Local (25,3%)  
 Consum (12,3%)

Informació altres tràmits (34,9%)  
 Sol·licitar ajudes, beques,  
 subvencions (6,2%)  
 Sol·licitar informació de tramites  
 telemàtics (10,3%)

### Primaris/EGB

Administració Local(24,8%)  
 Serveis Socials (13,7%)  
 Agricultura, Ramaderia i Pesca (13,9%)

Sol·licitar informació altres tràmits  
 (38,5%)  
 Presentar documents per a la  
 Generalitat (30,8%)  
 Presentar documents per a altres  
 Administracions Públiques (8,2%)



### FP/BUP/COU/ESO

Administració Local (30,5%)  
 Urbanisme i Vivenda (12,6%)  
 Serveis Socials (9,3%)

Sol·licitar informació altres tràmits (32,1%)  
 Presentar documents per a la Generalitat  
 (37,2%)  
 Presentar documents per a altres  
 Administracions Públiques (15,8%)

### Universitaris Superiors

Administració Local (28,6%)  
 Justícia (13,6%)  
 Ocupació Pública(16%)

Presentar documents per a la  
 Generalitat(40,4%)  
 Sol·licitar informació altres tràmits  
 (20,5%)  
 Presentar documents per a altres  
 Administracions Públiques (24,7%)













### Universitaris Mitjans

Administració Local (39,3%)  
 Urbanisme i Habitatge (9,9%)  
 Ocupació Pública (12,8%)
















Presentar documents per a  
 la Generalitat (43%)  
 Sol·licitar informació altres  
 tràmits (24,1%)  
 Presentar documents per a  
 altres Administracions  
 Públiques (19,6%)

## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

### Perfil sociodemogràfic: Ocupació

	Àrees més consultades 	Motius de consulta 	Freqüència d'ús 
<b>Estudiant</b>	Administració (31,6%) Ocupació Publica (21,1%) Ensenyament(15,8%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentació per a la Generalitat (40,1%)</li> <li>Sol.licitar informació altres tràmits (21,7%)</li> <li>Documentació per a altres Administracions publiques. (17,8%)</li> </ul>	Primera vegada que vinc  36,2% 2 o 3 vegades a l'any  24,3% 1 vegada a l'any  18,4%
<b>Labors de la llar</b>	Serveis Socials (22,9%) Administració (24,3%) Urbanisme (20%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sol·licitar informació altres tràmits (44,3%)</li> <li>Documentació per a la Generalitat (20,0%)</li> <li>Recollida de documentació (17,1%)</li> </ul>	Tots els dies  25,7% Un dia a la setmana  22,9% 2 o 3 dies per setmana  20,0%
<b>Aturat/ Buscant ocupació</b>	Administració (30,3%) Serveis Socials (9,8%) Urbanisme (10,9%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentació per a la Generalitat (33,7%)</li> <li>Sol.licitar informació altres tràmits (31,4%)</li> <li>Documentació per a altres Administracions publiques. (16,1%)</li> </ul>	Primera vegada que vinc  19,5% 1 vegada a l'any  22,3% Menys d'1 vegada a l'any  30,1%

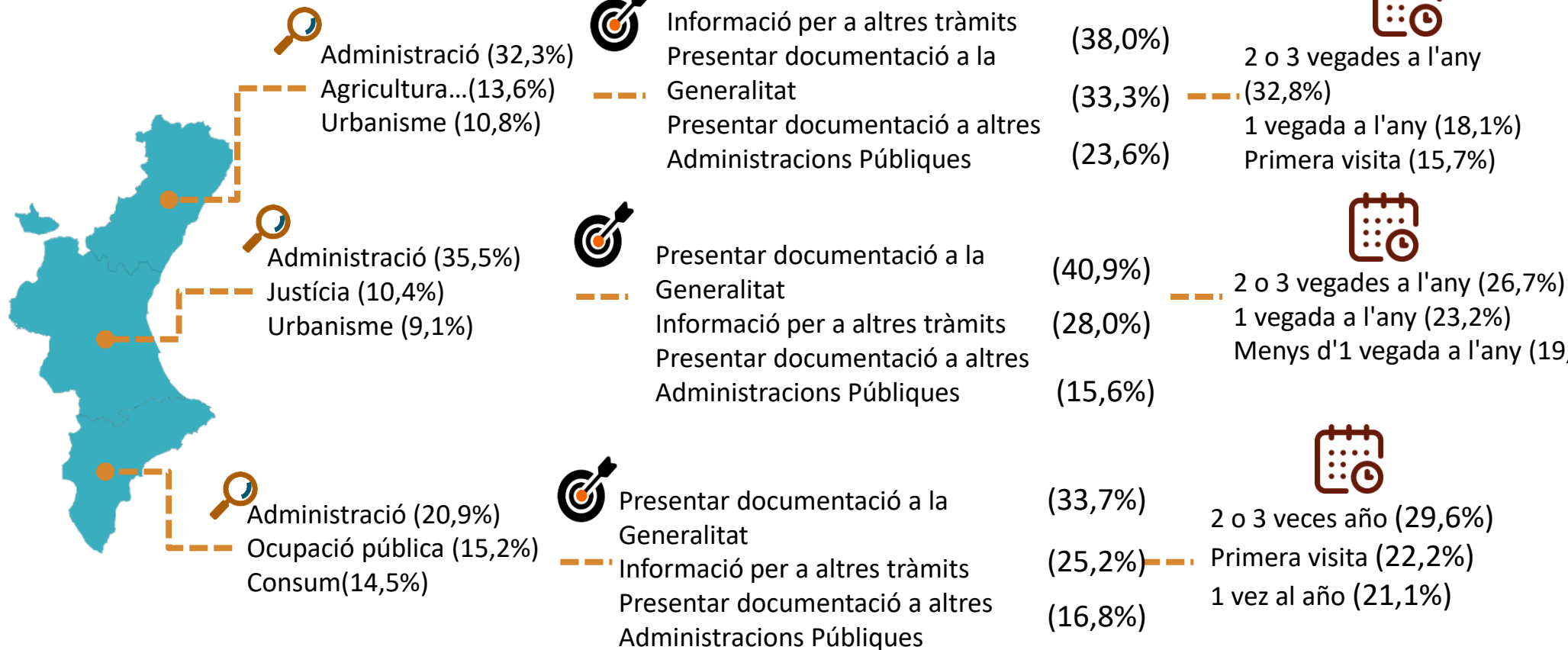
# Resultats

	Àrees més consultades 	Motius de consulta 	Freqüència d'ús 
<b>Jubilad@ Pensionista</b>	Administració (27,9%) Serveis Socials (20,2%) Urbanisme (13,7%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sol·licitar informació altres tràmits (39,5%)</li> <li>Documentació per a la Generalitat (33,4%)</li> <li>Assessorament tràmits telemàtics (15,1%)</li> </ul>	2 o 3 vegades a l'any  30,0% 1 vegada a l'any  27,0% Primera vegada que vinc  19,3%
<b>Treballador per compte propi</b>	Administració (25,2%) Agricultura... (10,9%) Urbanisme (10,6%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentació per a la Generalitat (43,5%)</li> <li>Sol·licitar informació altres tràmits (21,6%)</li> <li>Documentació per a altres Administracions públiques (17,4%)</li> </ul>	2 o 3 vegades a l'any  22,5% Menys d'1 vegada a l'any  20,9% 1 vegada a l'any  18,5%
<b>Treballador per compte alié</b>	Administració (31,3%) Urbanisme (11,3%) Justícia (10,1%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentació per a la Generalitat (39,4%)</li> <li>Sol·licitar informació altres tràmits (26,8%)</li> <li>Documentació per a altres Administracions públiques (21,0%)</li> </ul>	2 o 3 vegades a l'any  30,5% 1 vegada a l'any  21,3% Primera vegada que vinc  17,5%
<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</li> <li>Sol·licitar informació altres tràmits</li> <li>Recollida de documentació</li> </ul>	2 o 3 vegades a l'any  33,3% Menys d'1 vegada a l'any  24,4% 1 vegada a l'any  15,6%



## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

### Perfil sociodemogràfic: Província





# RESULTATS

## COMPORTAMENT DE L' USUARI

Àrees de consulta

Motius de consulta

Freqüència d'ús del servei

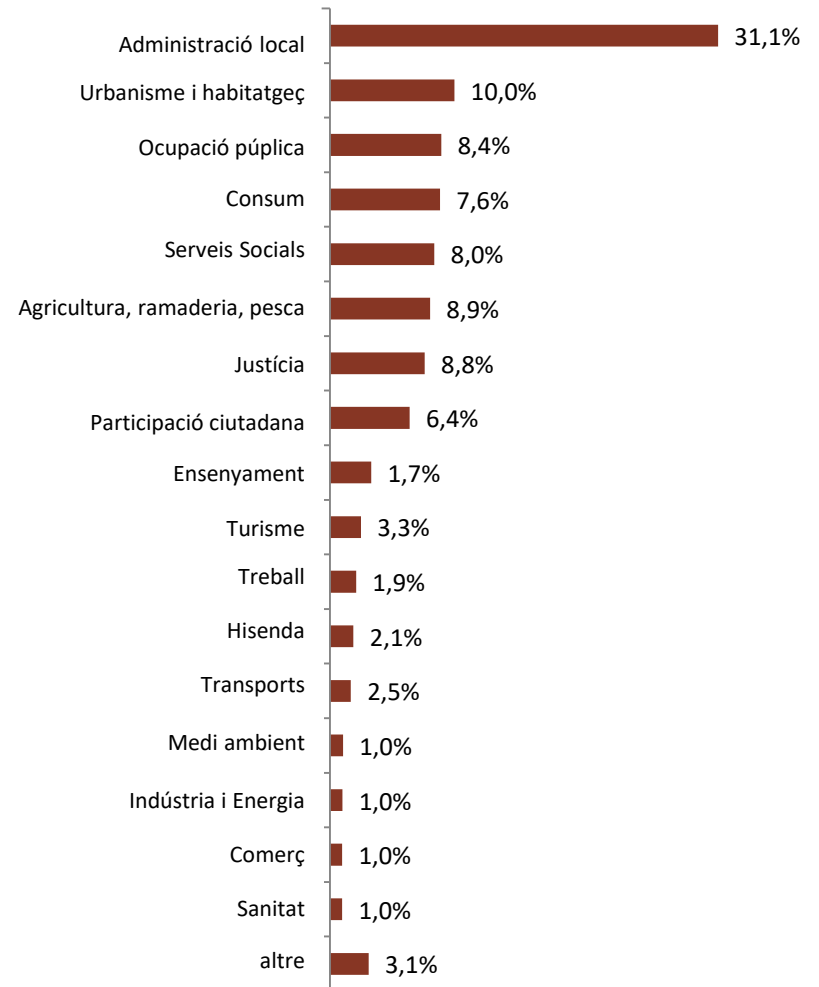
## COMPORTAMENT DE L'USUARI

### 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 Vivenda**, seguida de **Ocupació pública**.

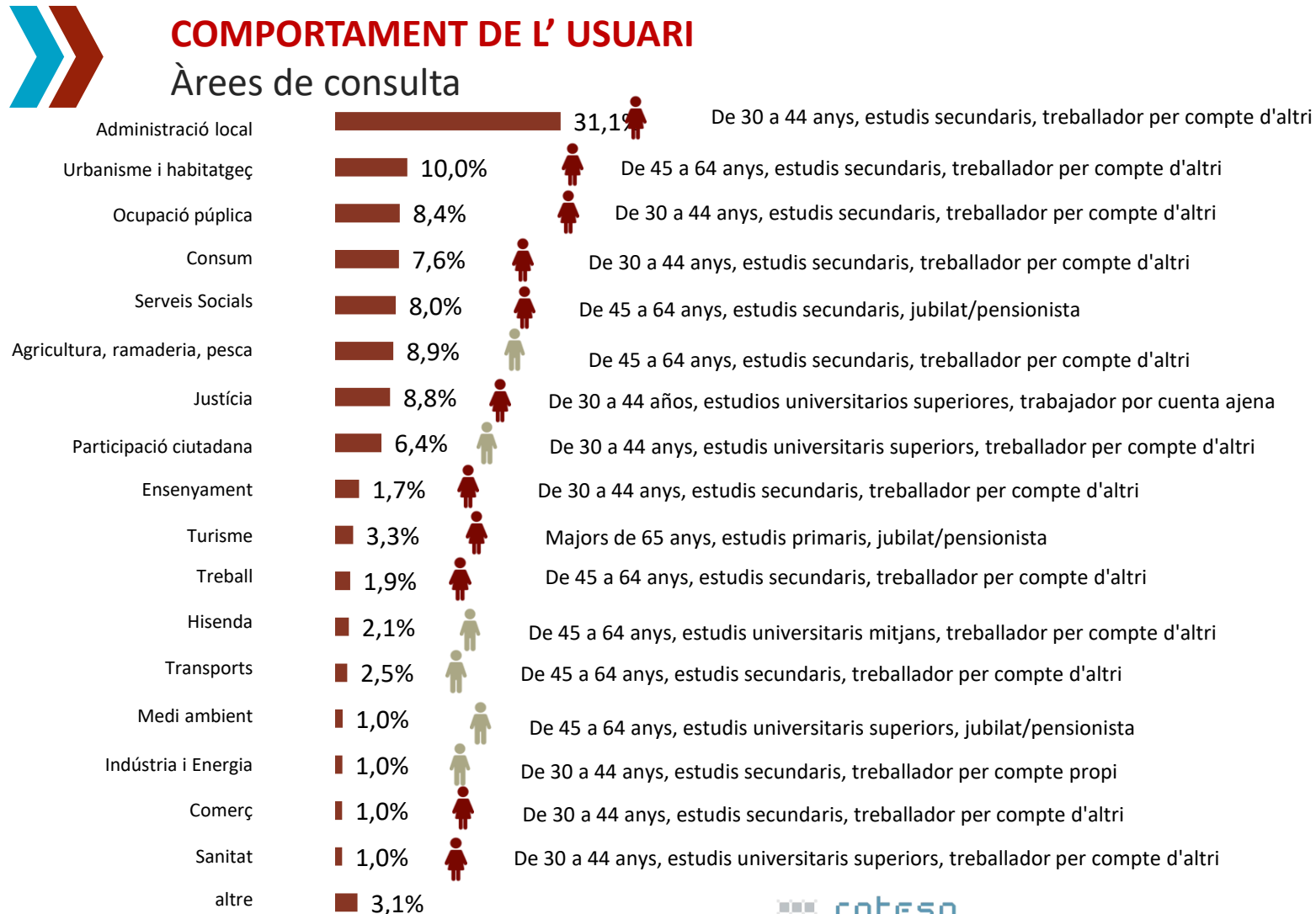
En comparació amb principis del 2019, es troben més distribuïdes les àrees de consulta, encara així s'observen canvis. També s'observa un augment en l'àrea de Justícia i Agricultura Ramaderia i Pesca.

El perfil dels ciutadans visiten les oficines per a realitzar consultes d' **Administració Local** és de majoritariament **dones**, l'edat amb major representativitat és d'entre **30 i 44 anys d'edat**, els **estudis són els secundaris**, en quant a l'ocupació són en la seua majoria **treballadors i treballadores per compte alié**, i la freqüència de trucades d'aquests usuaris és de **2 o 3 vegades a l'any**. I el motiu principal és per a **presentar i registrar documentació per a la Generalitat**.



## 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 crida 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.

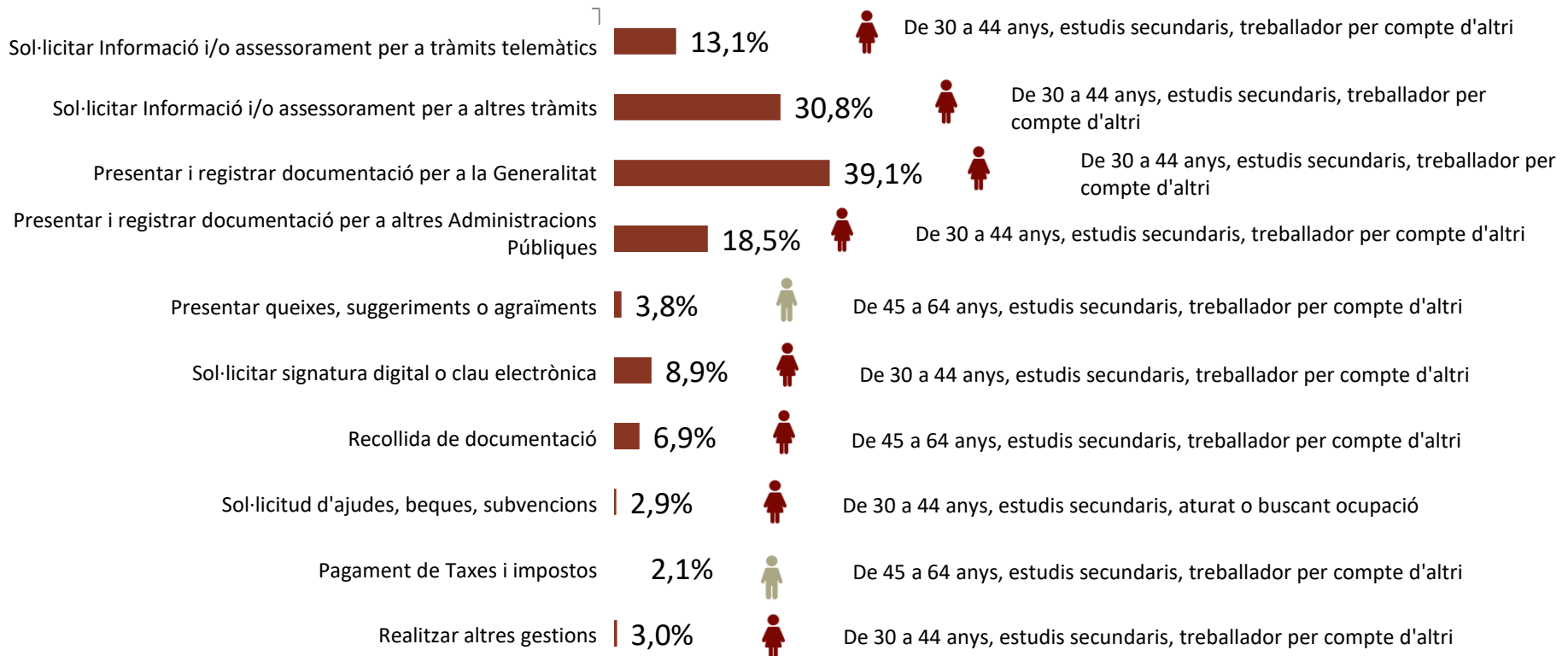
## COMPORTAMENT DE L' USUARI

### 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 faena	Jubilat/da-Pensionista	compte propi	compte aliè	Cuidador/a en l'entorn familiar
BASE	2867	1592	1275	213	1183	1015	437	146	534	1013	550	612	152	70	490	542	384	1174	46
Administració local	31,1%	31,7%	30,4%	38,5%	31,2%	30,6%	28,6%	25,3%	24,7%	32,5%	39,1%	28,6%	31,6%	24,3%	30,2%	27,5%	39,8%	30,9%	26,1%
Urbanisme i habitatgeç	10,0%	10,7%	9,0%	7,5%	9,3%	11,3%	10,3%	14,4%	12,4%	11,5%	9,8%	4,4%	2,0%	20,0%	10,8%	11,3%	11,7%	8,7%	15,2%
Ocupació púplica	8,9%	11,4%	5,9%	15,0%	12,7%	6,7%	1,1%	0,7%	1,5%	7,7%	12,7%	16,0%	21,1%	1,4%	13,1%	1,1%	4,4%	11,5%	0,0%
Consum	8,8%	9,2%	8,4%	8,9%	7,6%	7,9%	12,6%	12,3%	12,0%	9,6%	8,2%	4,6%	5,9%	21,4%	8,4%	12,2%	4,7%	8,3%	13,0%
Serveis Socials	8,4%	9,7%	6,7%	4,7%	5,2%	10,8%	13,3%	21,9%	13,7%	7,2%	4,2%	6,2%	2,0%	22,9%	9,8%	14,4%	3,1%	5,9%	23,9%
Agricultura, ramaderia, pesca	8,0%	3,6%	13,5%	2,3%	6,2%	8,8%	14,0%	4,8%	13,9%	9,1%	4,2%	5,6%	1,3%	5,7%	5,3%	12,9%	11,2%	6,8%	8,7%
Justícia	7,6%	8,7%	6,3%	4,2%	10,7%	7,1%	2,5%	4,8%	6,4%	7,1%	4,0%	13,6%	9,9%	7,1%	7,8%	3,0%	5,5%	10,4%	2,2%
Participació ciutadana	6,4%	5,5%	7,5%	7,5%	6,3%	6,0%	7,3%	2,1%	5,1%	6,4%	6,9%	8,2%	5,9%	0,0%	5,1%	6,3%	9,6%	6,4%	6,5%
Ensenyament	3,3%	3,5%	3,1%	8,5%	4,7%	2,0%	0,0%	3,4%	3,9%	2,7%	4,0%	3,3%	15,8%	0,0%	3,7%	0,0%	2,1%	3,7%	2,2%
Turisme	2,5%	2,4%	2,5%	0,0%	0,5%	2,2%	9,6%	4,1%	3,9%	1,7%	1,8%	2,6%	0,0%	5,7%	0,6%	10,0%	1,0%	0,5%	0,0%
Treball	2,1%	2,0%	2,2%	1,4%	1,9%	2,6%	1,8%	2,7%	2,1%	2,2%	2,5%	1,5%	2,0%	2,9%	2,4%	2,0%	2,1%	1,9%	4,3%
Hisenda	1,9%	1,6%	2,3%	0,0%	1,3%	2,8%	2,5%	3,4%	1,3%	1,2%	3,3%	2,0%	0,7%	0,0%	2,7%	1,8%	1,3%	2,1%	0,0%
Transports	1,7%	1,1%	2,4%	1,4%	1,2%	2,5%	1,4%	3,4%	1,9%	1,7%	2,2%	0,7%	0,7%	0,0%	1,0%	1,5%	2,1%	2,1%	2,2%
Medi ambient	1,0%	0,4%	1,8%	0,5%	0,8%	1,2%	1,8%	0,0%	1,7%	0,8%	0,5%	1,6%	1,3%	0,0%	0,6%	2,2%	0,8%	0,9%	0,0%
Indústria i Energia	1,0%	0,6%	1,6%	0,0%	1,4%	0,7%	1,4%	2,1%	0,9%	1,1%	0,9%	0,8%	0,0%	0,0%	0,6%	0,9%	3,4%	0,7%	0,0%
Comerç	1,0%	1,1%	0,9%	0,5%	1,4%	1,0%	0,0%	0,0%	0,6%	1,2%	1,5%	0,8%	0,0%	0,0%	1,0%	0,4%	2,3%	1,0%	0,0%
Sanitat	1,0%	1,0%	0,9%	0,9%	1,2%	1,0%	0,2%	1,4%	0,4%	0,6%	1,5%	1,6%	0,7%	0,0%	0,0%	0,4%	1,6%	1,6%	0,0%

## COMPORTAMENTO DE L' USUARI

### Motius



Resum. Els perfils d'acord amb el motiu de la crida es distribueixen de la següent forma. Quant a l'ocupació, la que es troba en el 50% o més en tots els motius és la de treballador per compte d'altri i la freqüència de crida més comuna per a tots els motius és de 2 o 3 vegades a l'any.

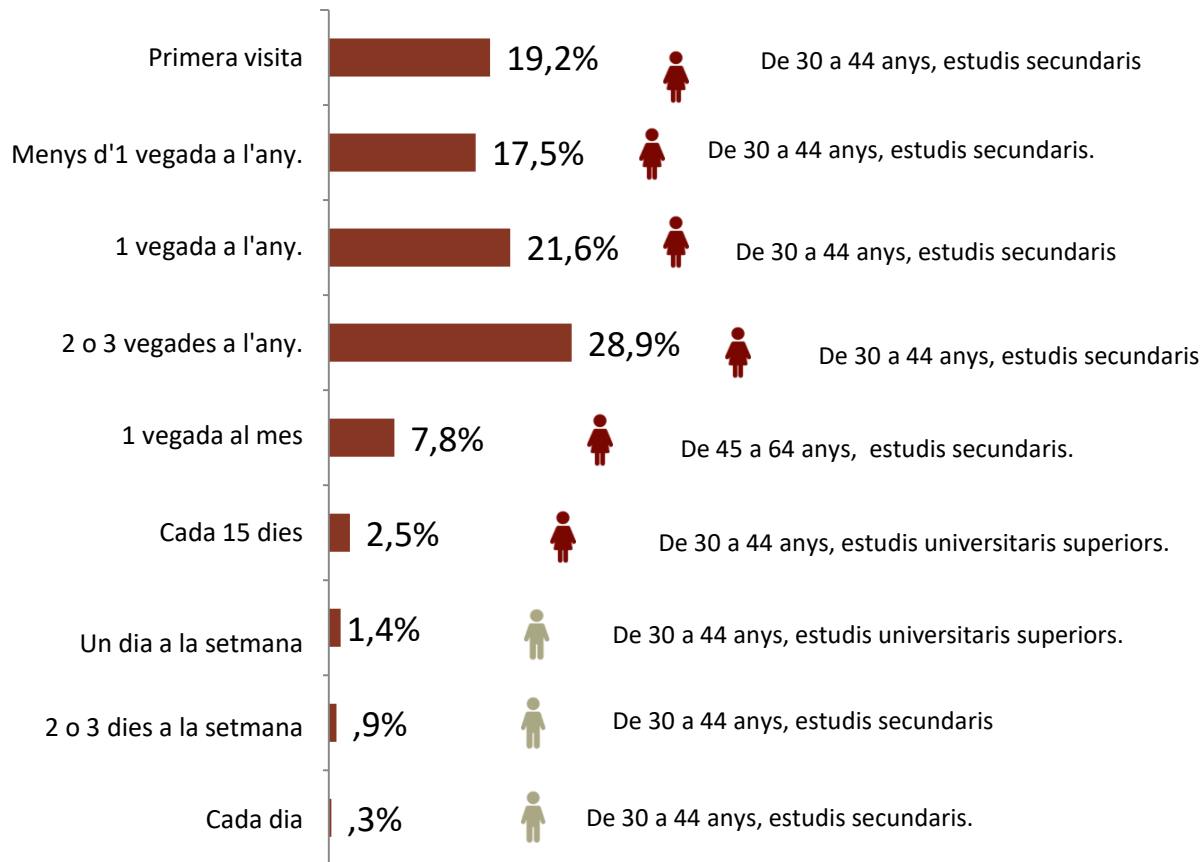
## COMPORTAMENT DE L' USUARI

### Motius



	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 faena	Jubilat/da- Pensionista	compte propi	compte aliè	Cuidador/a en l'entorn familiar
BASE	2867	1592	1275	213	1183	1015	437	146	534	1013	550	612	152	70	490	542	384	1174	46
Sol·licitar Informació i/o assessorament per a tràmits telemàtics	12,5%	11,9%	13,2%	11,7%	12,4%	11,6%	14,6%	10,3%	10,9%	13,4%	17,1%	8,7%	7,2%	8,6%	11,6%	15,1%	15,4%	11,8%	6,5%
Sol·licitar Informació i/o assessorament per a altres tràmits	29,4%	30,2%	28,5%	15,5%	28,9%	28,6%	39,4%	34,9%	38,4%	32,1%	24,0%	20,4%	21,7%	44,3%	31,4%	39,5%	21,6%	26,8%	28,3%
Presentar i registrar documentació per a la Generalitat	37,4%	37,5%	37,3%	46,9%	36,4%	38,6%	32,7%	32,9%	30,7%	37,1%	42,7%	40,4%	40,1%	20,0%	33,7%	33,4%	43,5%	39,4%	37,0%
Presentar i registrar documentació per a altres Administracions Públiques	17,6%	19,2%	15,8%	8,5%	20,2%	18,3%	14,0%	8,2%	14,2%	15,8%	19,5%	24,7%	17,8%	12,9%	16,1%	13,3%	17,4%	21,0%	10,9%
Presentar queixes, suggeriments o agraïments	3,6%	3,2%	4,2%	1,9%	3,0%	4,3%	4,6%	2,1%	3,6%	3,2%	4,4%	4,2%	2,0%	2,9%	4,5%	4,8%	3,9%	2,9%	4,3%
Sol·licitar signatura digital o clau electrònica	8,5%	9,3%	7,5%	13,1%	10,4%	8,0%	2,5%	2,7%	4,7%	9,9%	6,4%	12,9%	15,1%	0,0%	8,6%	3,0%	8,1%	10,9%	8,7%
Recollida de documentació	6,6%	6,0%	7,3%	4,7%	5,5%	6,7%	9,8%	14,4%	8,6%	7,2%	4,7%	3,6%	3,9%	17,1%	4,3%	7,7%	5,2%	6,7%	17,4%
Sol·licitud d'ajudes, beques, subvencions	2,8%	2,6%	3,0%	2,3%	2,5%	2,7%	3,9%	6,2%	4,1%	3,1%	1,6%	1,5%	6,6%	7,1%	4,1%	3,5%	2,3%	1,3%	4,3%
Pagament de Taxes i impostos	2,0%	1,1%	3,1%	0,5%	1,2%	2,9%	3,2%	2,7%	4,7%	1,4%	1,8%	0,8%	0,7%	0,0%	1,4%	3,3%	2,6%	1,9%	0,0%
Realitzar altres gestions	2,9%	3,1%	2,7%	2,3%	3,0%	2,1%	4,6%	4,8%	3,7%	2,3%	3,6%	2,1%	2,0%	1,4%	2,2%	4,2%	2,6%	2,8%	4,3%

# Resultats



Resum: més de la meitat dels ciutadans utilitzen el servei en 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 d'altre.



## COMPORTAMENT DE L' USUARI

### Freqüència d'ús

	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 faena	Jubilat/da-Pensionista	compte propi	compte aliè	Cuidador/a en l'entorn familiar
BASE	2867	1592	1275	213	1183	1015	437	146	534	1013	550	612	152	70	490	542	384	1174	46
Cada dia	0,3%	0,3%	0,4%	0,5%	0,3%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,7%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,5%	0,0%
2 ó 3 dies a la setmana	0,9%	0,7%	1,2%	0,9%	1,1%	0,9%	0,5%	0,7%	0,4%	1,0%	1,3%	1,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,6%	1,3%	1,4%	0,0%
Un dia a la setmana	1,4%	1,0%	1,9%	0,0%	1,7%	1,9%	0,2%	0,0%	0,6%	1,1%	2,4%	2,1%	1,3%	0,0%	0,8%	0,2%	3,1%	1,8%	0,0%
Cada 15 días	2,5%	2,5%	2,5%	1,9%	2,7%	2,6%	2,1%	2,7%	1,5%	1,7%	3,5%	3,8%	0,0%	2,9%	1,0%	1,3%	4,7%	3,2%	2,2%
1 vegada al mes	7,8%	7,6%	8,0%	3,8%	8,0%	9,6%	5,1%	8,9%	5,6%	7,4%	8,2%	9,7%	4,6%	11,4%	7,2%	4,4%	13,6%	7,8%	8,9%
2 ó 3 vegades a l'any	28,8%	30,5%	26,8%	33,0%	26,7%	30,2%	29,3%	32,2%	32,0%	25,6%	32,0%	27,3%	24,3%	22,9%	30,1%	30,0%	22,5%	30,5%	33,3%
1 vegada a l'any	21,6%	21,9%	21,3%	21,7%	19,6%	21,9%	26,3%	21,2%	25,4%	22,3%	23,2%	16,4%	18,4%	25,7%	19,5%	27,0%	18,5%	21,3%	15,6%
Menos de 1 vegada a l'any	17,4%	16,0%	19,3%	14,6%	17,2%	17,8%	18,4%	14,4%	15,8%	20,5%	15,5%	16,5%	15,1%	20,0%	18,6%	17,2%	20,9%	16,0%	24,4%
Primera vegada que vinc	19,1%	19,6%	18,6%	23,6%	22,6%	14,8%	18,2%	19,9%	18,8%	20,1%	13,2%	23,1%	36,2%	17,1%	22,3%	19,3%	14,6%	17,5%	15,6%



# RESULTATS

## **ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA**

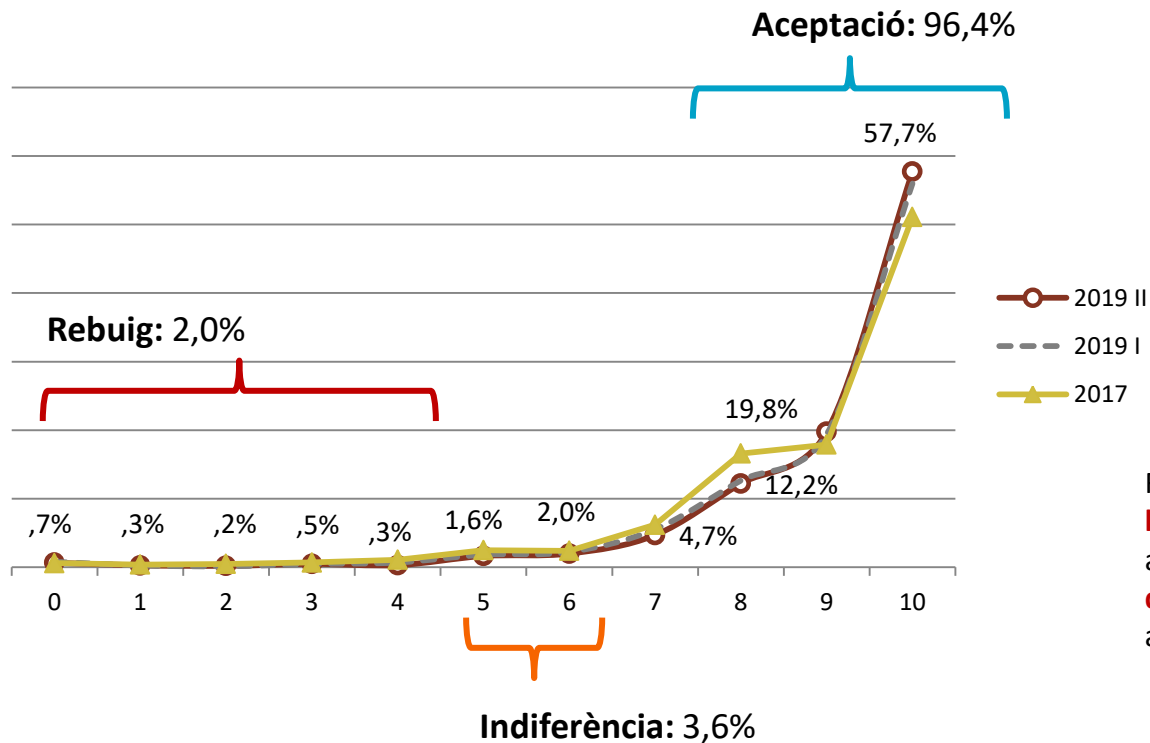
Satisfacció global

Satisfacció per atributs

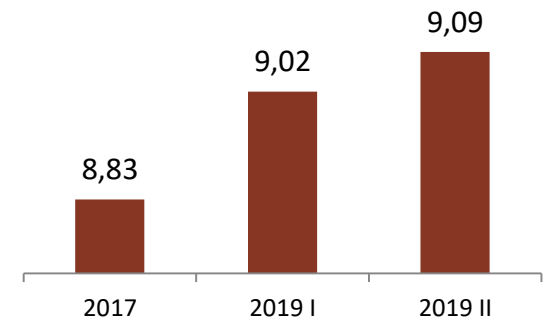
# Resultats

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

### Satisfacció Global



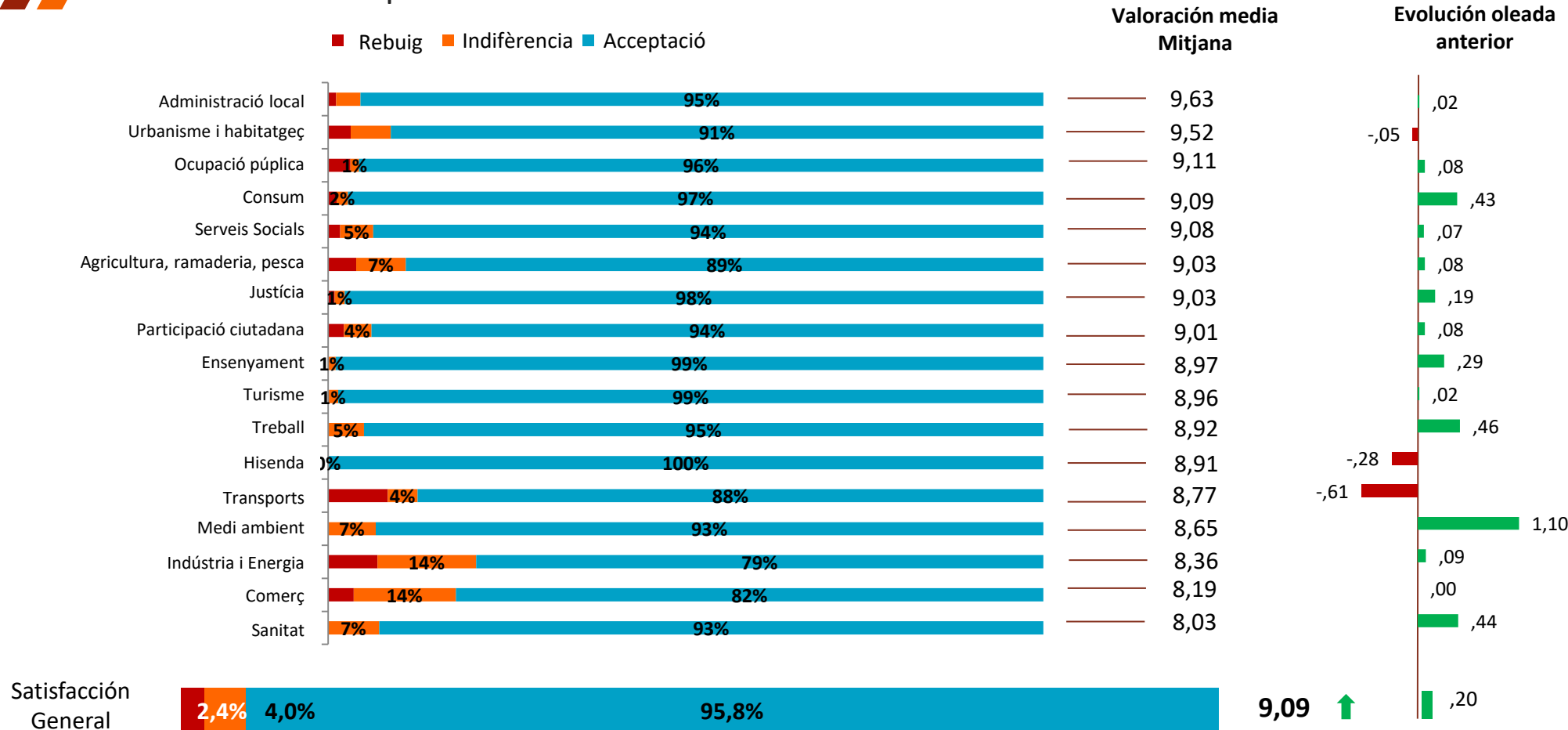
Mitjana: **9,09**



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 **9,09 sobre 10**.

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

### Satisfacció Global per àrees

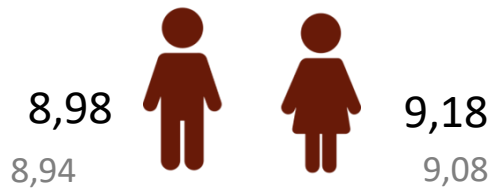


# Resultats

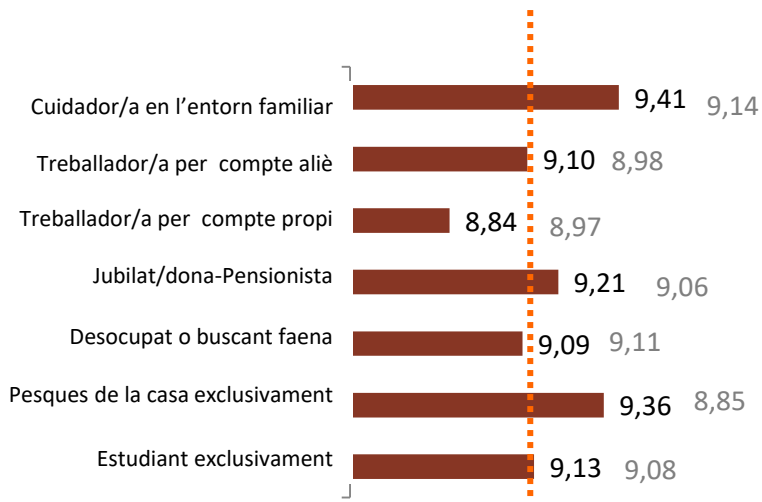
## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Nivell de satisfacció per variables sociodemogràfiques

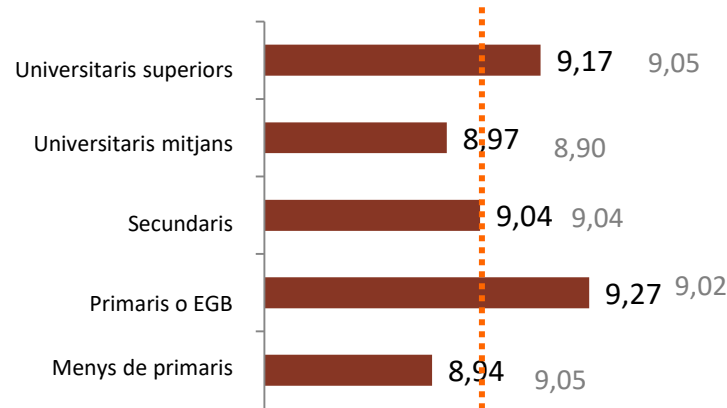
### Gènere



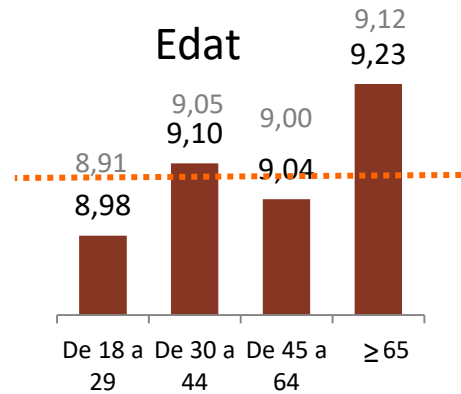
### Ocupació



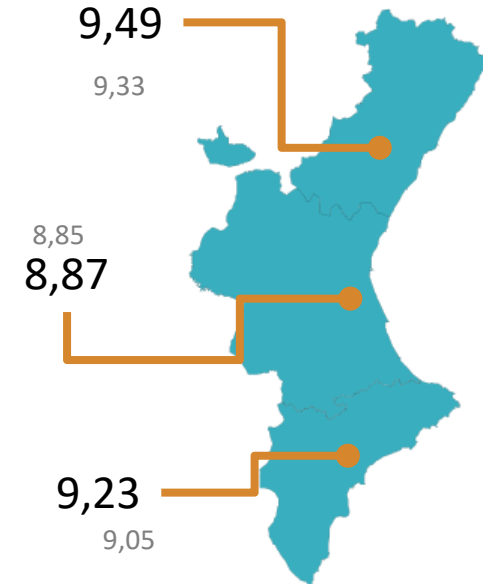
### Nivell Educatiu



### Edat



### Província



Resum: en analitzar **la nota mitjana per variables sociodemogràfiques** trobem que aquesta **ha augmentat** en pràcticament tots els casos, excepte en les persones que treballen per compte propi, i els que tenen estudis primaris o inferiors.

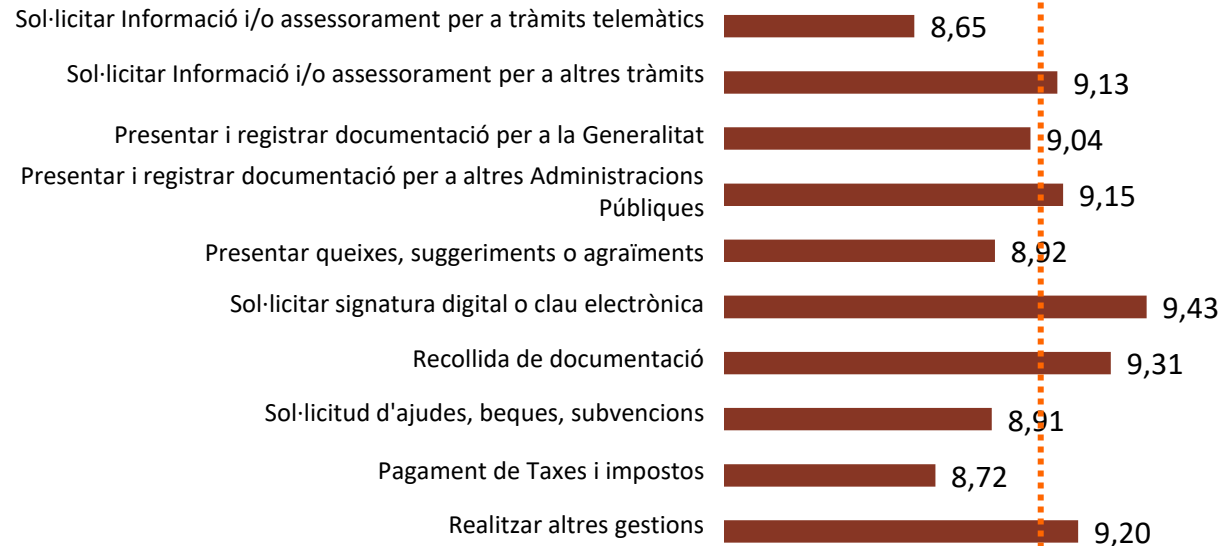
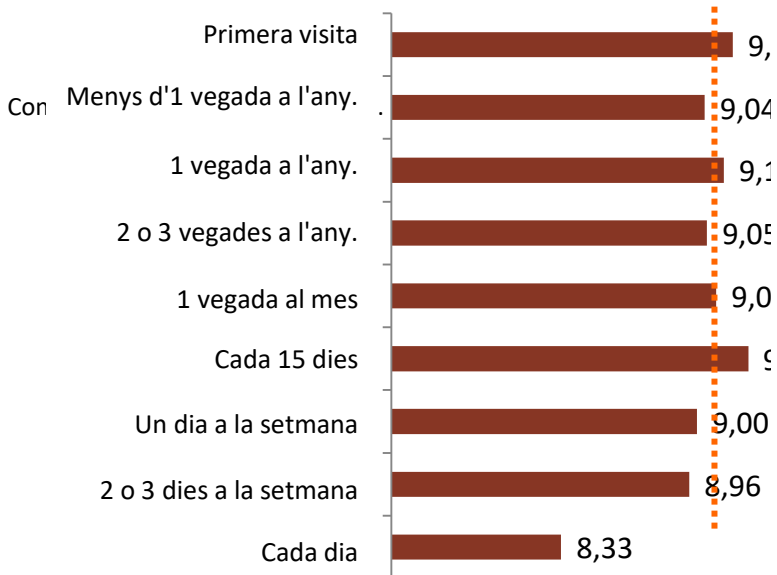
També, s'observa que la gran majoria dels segments es troben per damunt de la mitjana.

 Mitjana 9,09  
 Datos en Gris, datos 2019 I

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Nivell de satisfacció per motius, freqüència i oficines.

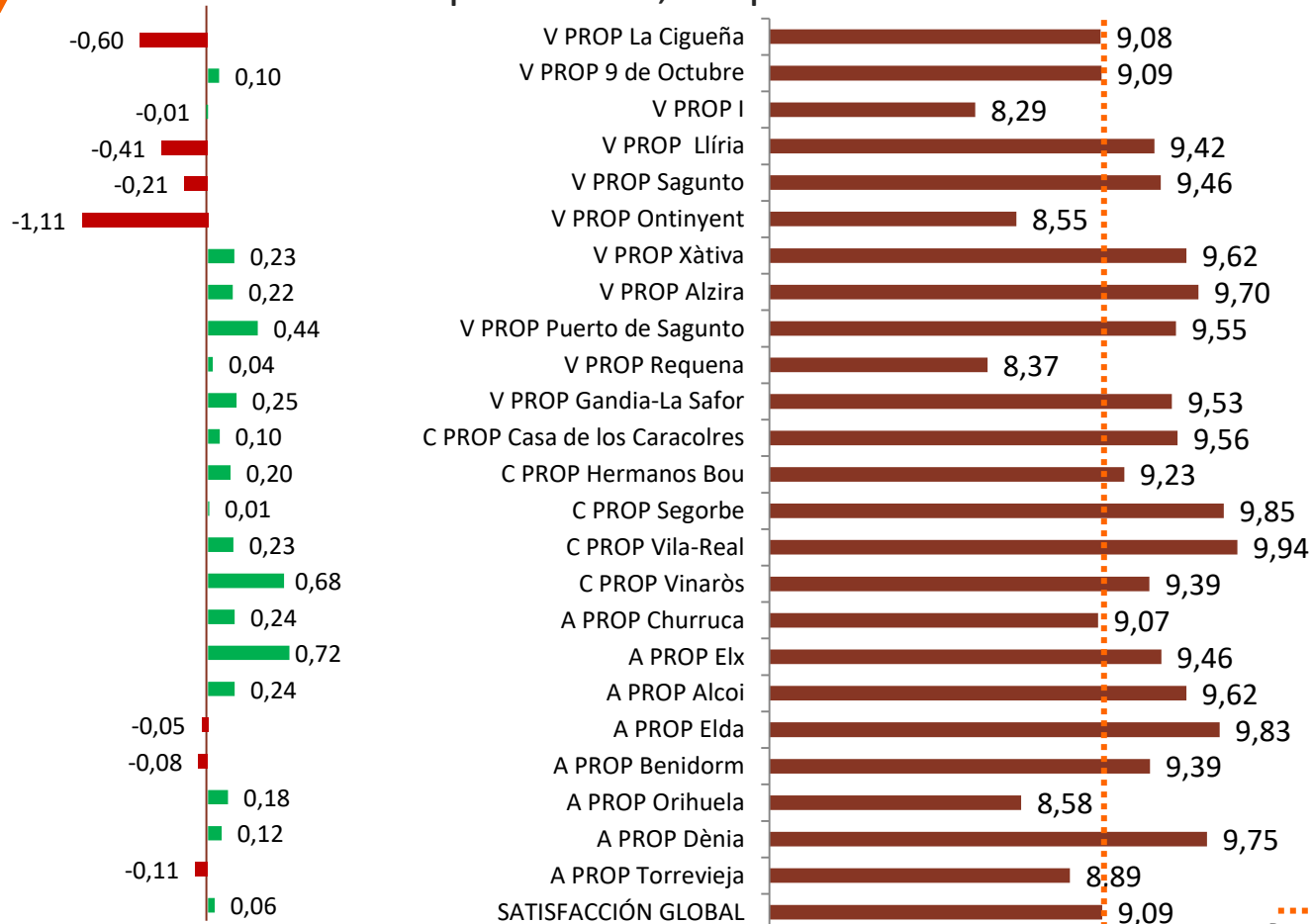
Resum: en analitzar la satisfacció per motius d'ús del servei, les persones que sol·liciten la signatura digital, van per a rebre documents, les que busquen informació i/o assessorament per a una altra mena de tràmits i les que presentaran o registrar documentació són les que estan més satisfetes amb el servei, i són les que presenten queixes suggeriments o agraïments i les que realitzaran algun pagament de taxes i impostos les més insatisfetes, per part seua, s'observa que la freqüència de visites no és un factor que discrimine la puntuació de satisfacció amb el servei, excepte els quals van de manera diària ja que tenen una nota més baixa.



Mitjana 9,09  
 Datos en Gris, datos 2019 I

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Nivell de satisfacció per motius, freqüència i oficines.



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

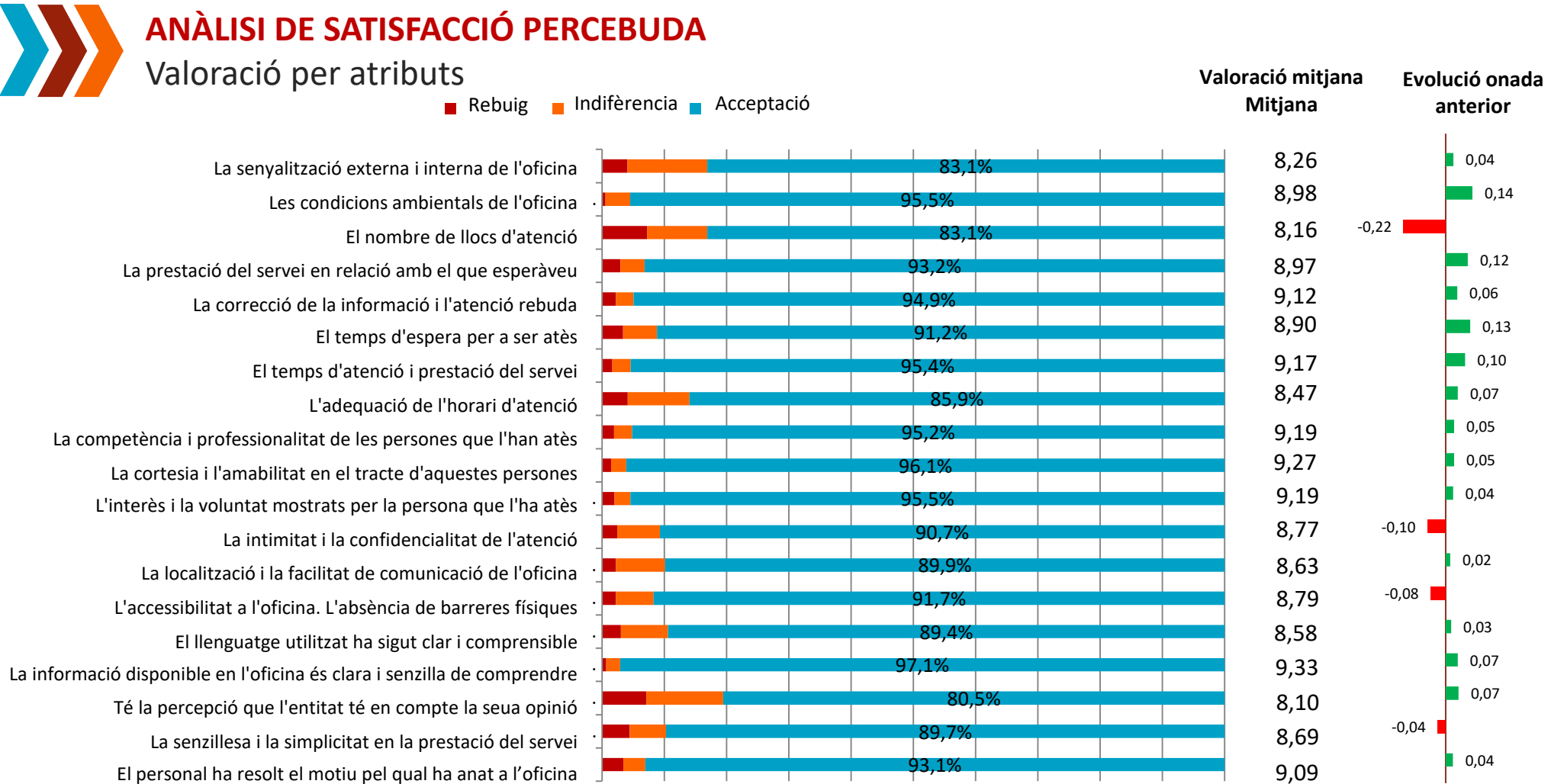
De manera general, la satisfacció general en la majoria de les oficines ha augmentat al llarg de l'any

 Mitjana 9,09  
 Datos en Gris, datos 2019 I

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

### Valoració per atributs

■ Rebuig ■ Indifèrència ■ Acceptació





# Resultats

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

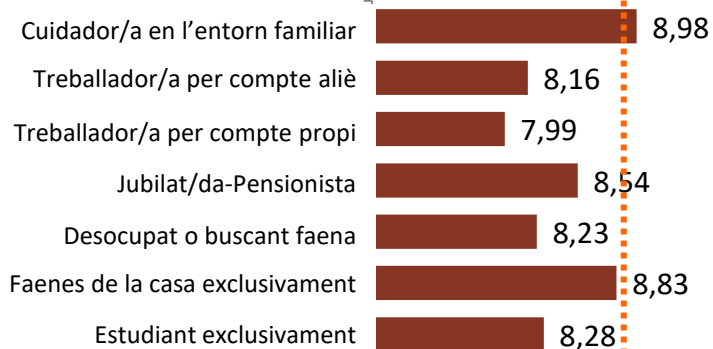
*La senyalització externa i interna de l'oficina*

Mitjana: **8,26**

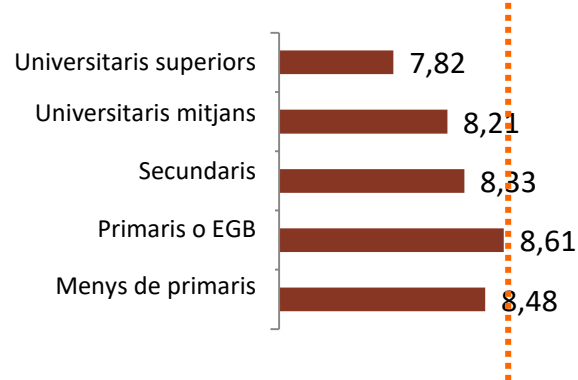
### Gènere



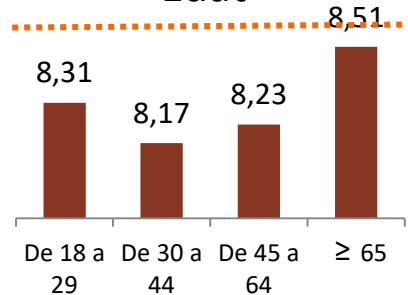
### Ocupació



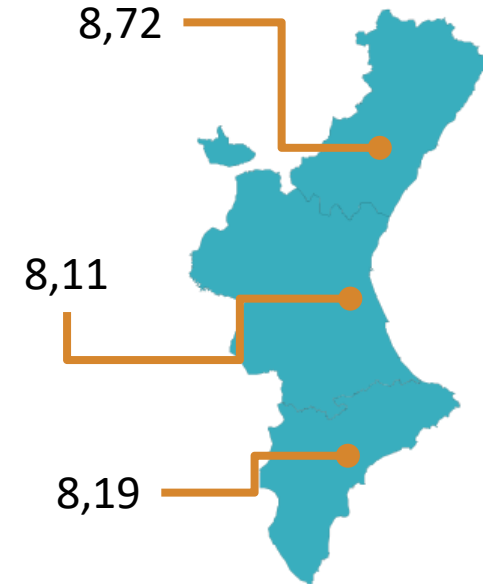
### Nivell educatiu



### Edat



### Província



Resum: són les **dones** les que presenten **major satisfacció** amb aquest atribut, també s'observa que **a menor nivell educatiu major és la satisfacció** amb aquest, i només **les persones majors de 65 anys** d'edat són els que tenen posen una **nota major**.

Mitjana 9,09

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

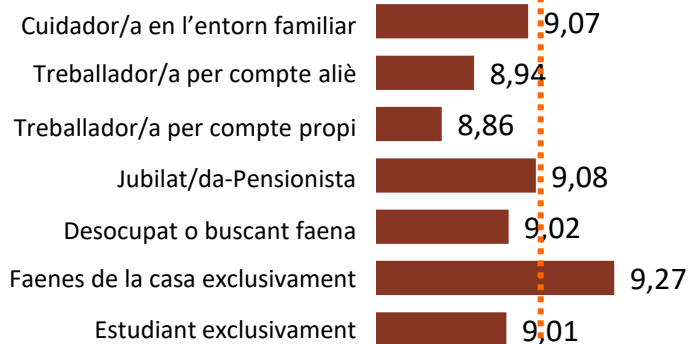
*Les condicions ambientals de l'oficina*

Mitjana: **8,98**

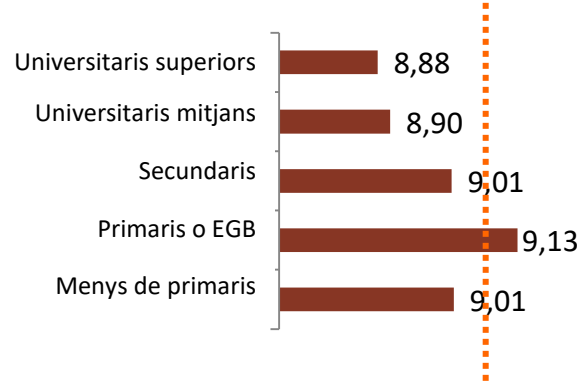
Gènere



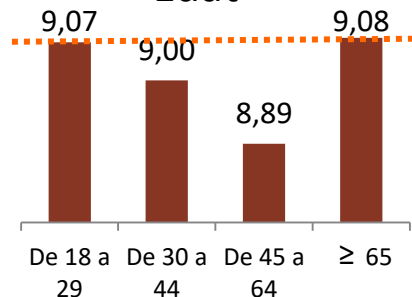
Ocupació



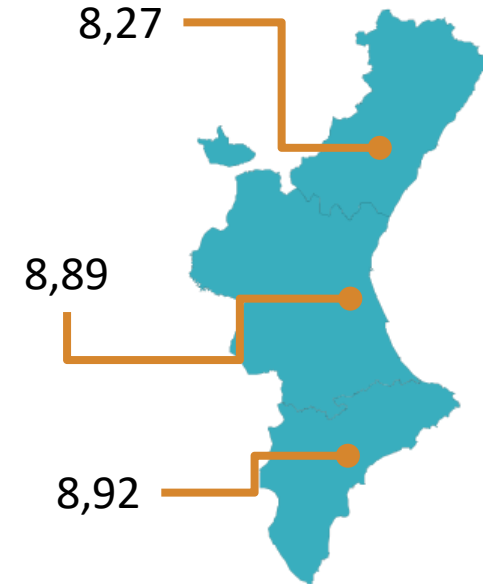
Nivell educatiu



Edat



Província



Resum: quant al gènere no hi ha una diferència significativa davant la puntuació d'aquest atribut, s'observa que **el nivell educatiu d'estudis secundaris i primaris tenen un nivell alt de satisfacció amb aquest**, i només les persones **d'entre 45 i 64 anys d'edat** són els que posen una nota molt per davall de la mitjana. Per part seua, **els treballadors per compte propi i aliè són els més insatisfets amb la prestació del servei.**

Mitjana 9,09

# Resultats

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

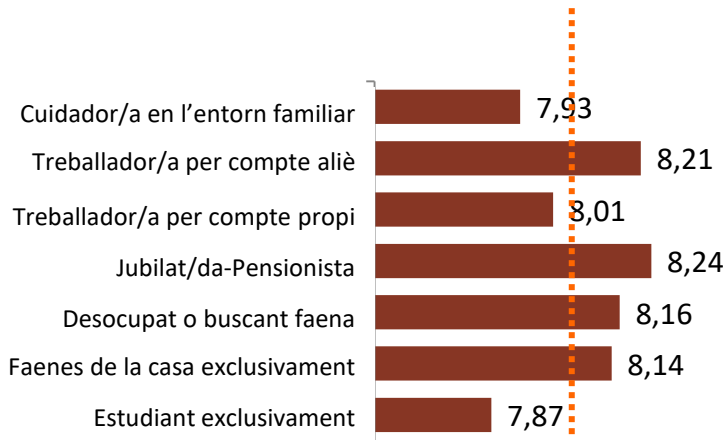
*El nombre de llocs d'atenció*

Mitjana: **8,16**

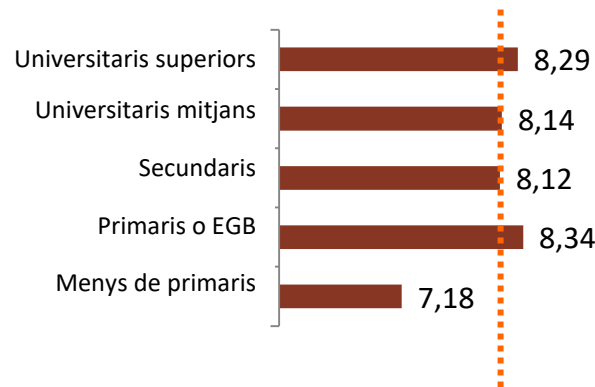
### Gènere



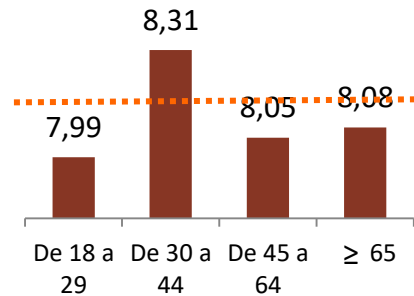
### Ocupació



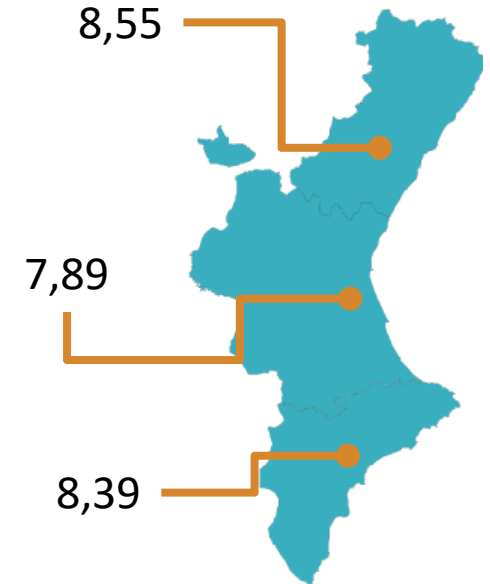
### Nivell educatiu



### Edat



### Província



Resum: no s'aprecia diferència significativa entre les puntuacions d'homes i dones,, s'observa que a **menor nivell educatiu** menor és la satisfacció amb aquest, i les persones **menors de 30 anys** d'edat són els que posen una nota per molt per davall de la mitjana. Per part seua, els **treballadors per compte propi, els estudiants i els que es dediquen a les labors de la llar** són els més insatisfets amb el nombre de llocs d'atenció.

..... Mitjana 9,09

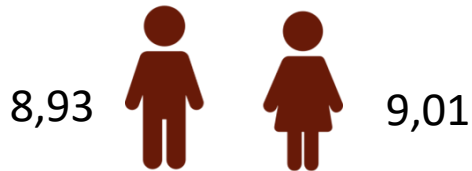
# Resultats

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

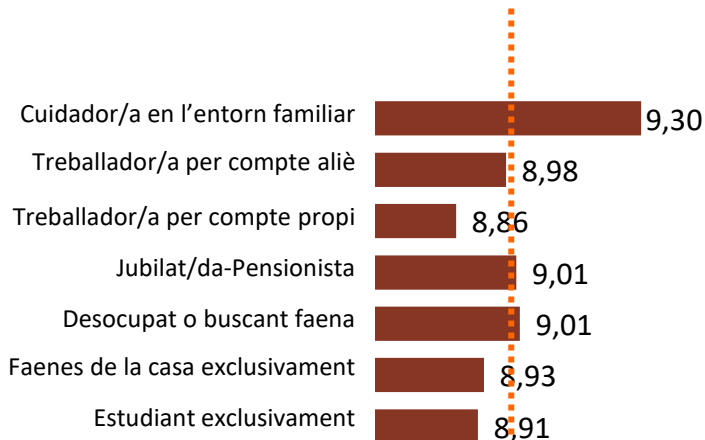
Valoració per atributs i variables de segmentació  
*La prestació del servei en relació amb el que esperàveu*

Mitjana: **8,97**

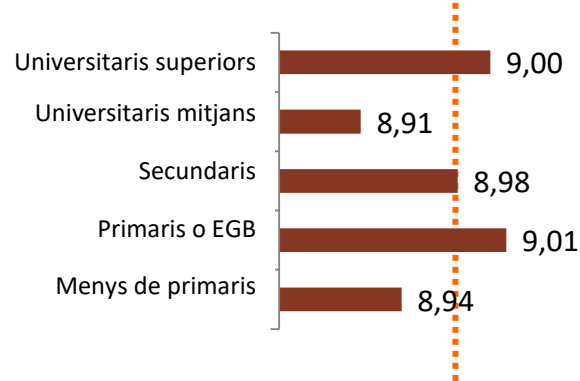
### Gènere



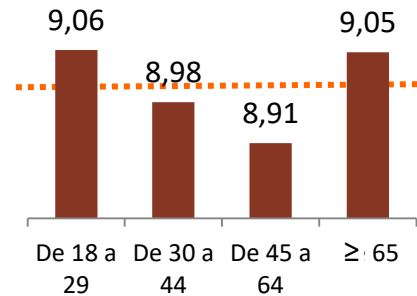
### Ocupació



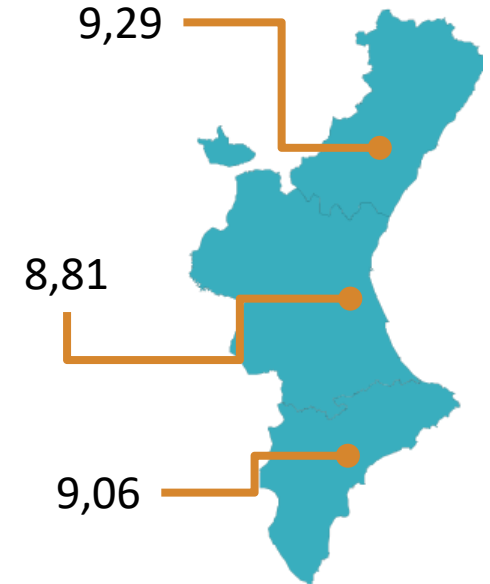
### Nivell educatiu



### Edat



### Província



Resum: són les dones les que estan més satisfetes amb la prestació del servei en relació a l'esperat, s'observa que les persones que **tenen estudis universitaris superiors i primaris** són els més satisfets amb aquest atribut i són les persones **menors de 30 i majors de 65 les més satisfetes**.

Mitjana 8,86

# Resultats

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

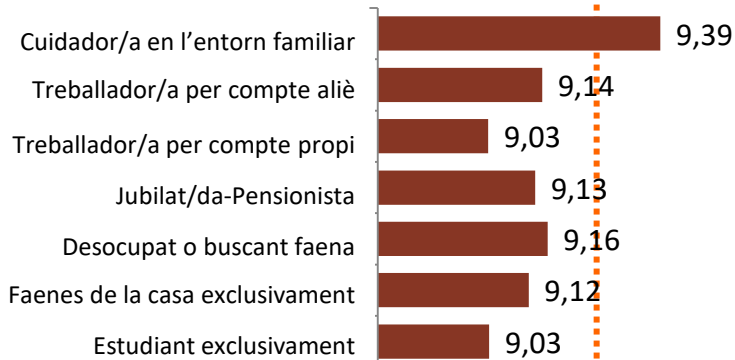
*La correcció de la informació i l'atenció rebuda*

Mitjana: **9,12**

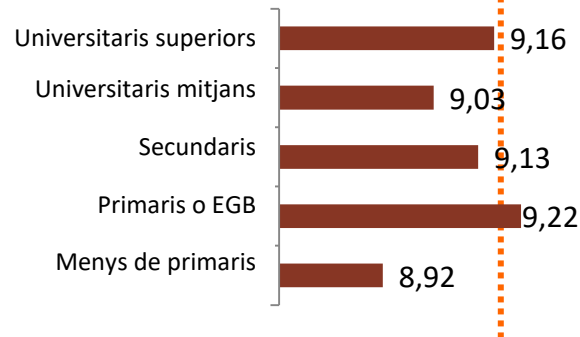
Gènere



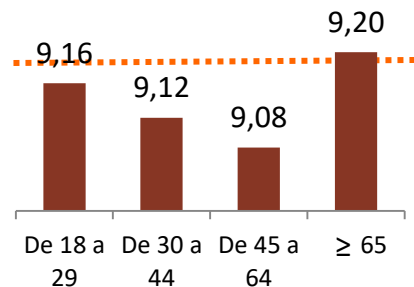
Ocupació



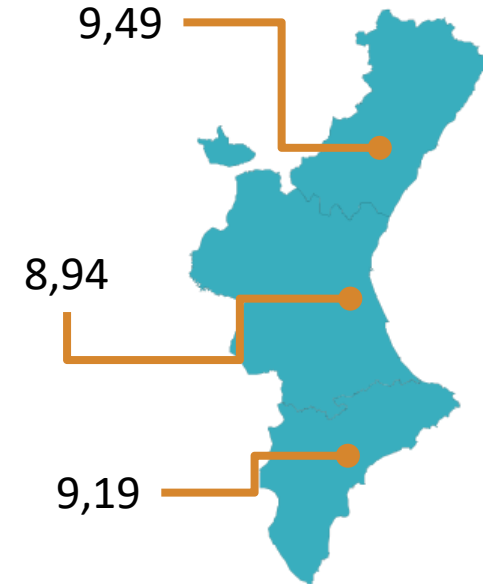
Nivell educatiu



Edat



Província



Resum: quant al gènere no hi ha una diferència significativa davant la puntuació d'aquest atribut, s'observa que a **menor nivell educatiu major és la satisfacció** amb aquest, i són les persones **d'entre 45 i 64 anys d'edat** els que posen una nota per davall de la mitjana. Per part seua, **els treballadors per compte propi i estudiants són els més insatisfets** amb la rapidesa a facilitar la informació o gestió sol·licitada.

..... Mitjana 9,09

# Resultats

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

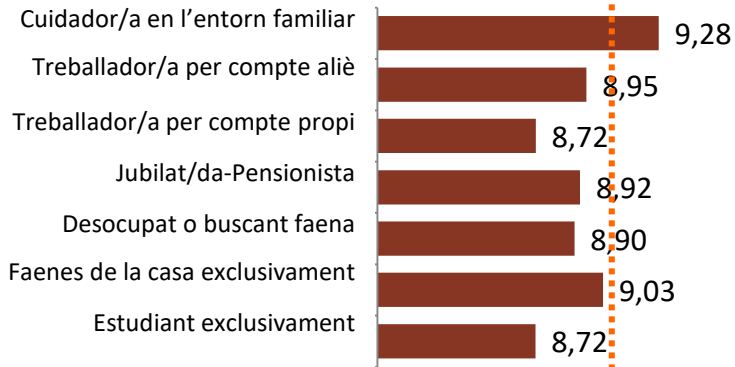
*El temps d'espera per a ser atès*

Mitjana: **8,90**

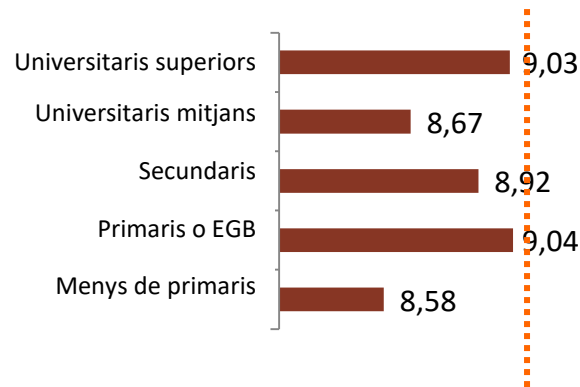
### Gènere



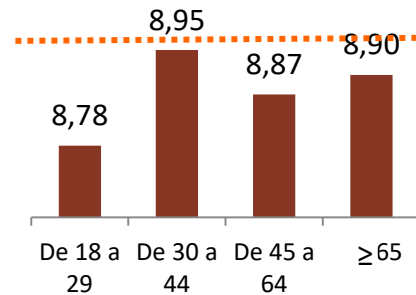
### Ocupació



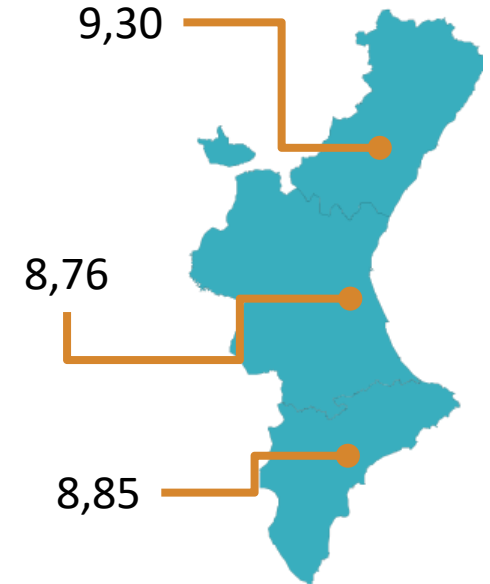
### Nivell educatiu



### Edat



### Província



Resum: quant al gènere no s'aprecia diferència significativa, s'observa que els ciutadans que tenen **estudis primaris o universitaris superiors són els més satisfets**, igual que les persones que es dediquen a la cura **en l'entorn familiar** ja que han donat una puntuació mitjana per damunt de la satisfacció general.

Mitjana 9,09

# Resultats

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

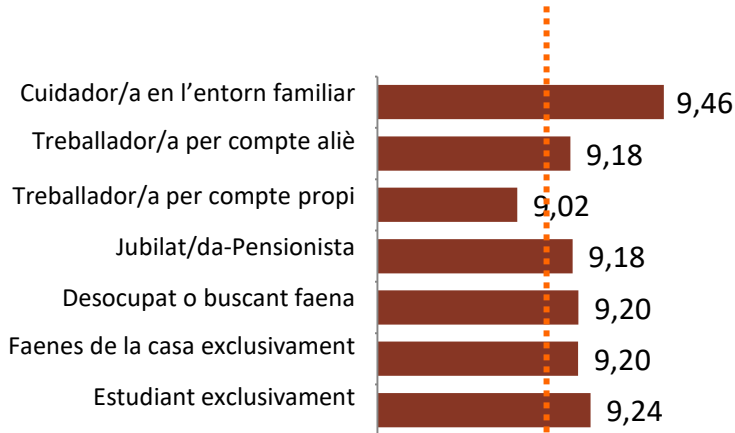
*El tiempo temps d'atenció i prestació del servei*

Mitjana: **9,17**

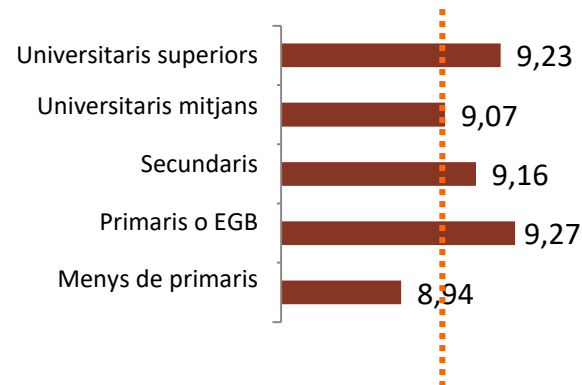
### Gènere



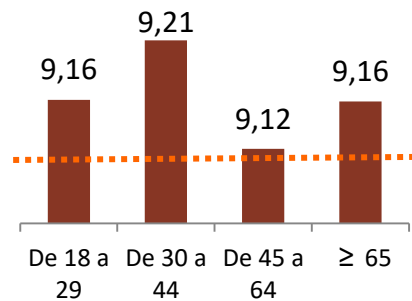
### Ocupació



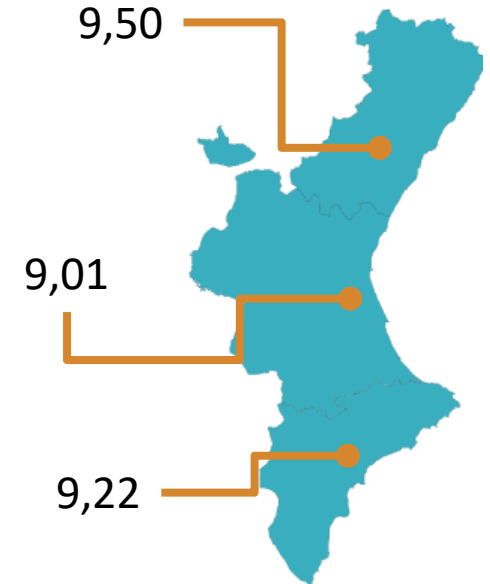
### Nivell educatiu



### Edat



### Província



Resum: són **les dones** les que donen una millor nota mitjana a aquest atribut, s'observa que als més insatisfets són els que tenen **estudis menys de primaris i conforme augmenta l'edat, la insatisfacció amb l'amabilitat augmenta**. Per part seua, els **estudiants i els que es dediquen a la cura en l'entorn familiar** són els que es mostren més satisfets amb aquest atribut.

Mitjana 9,09

# Resultats

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

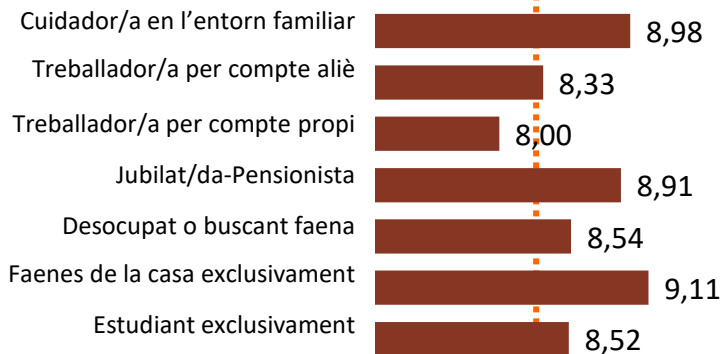
Valoració per atributs i variables de segmentació  
*L'adequació de l'horari d'atenció*

Mitjana: **8,47**

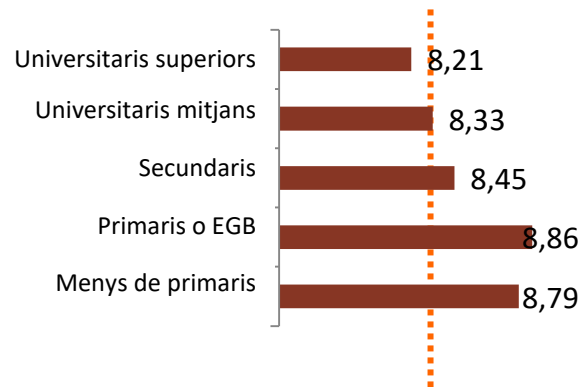
### Gènere



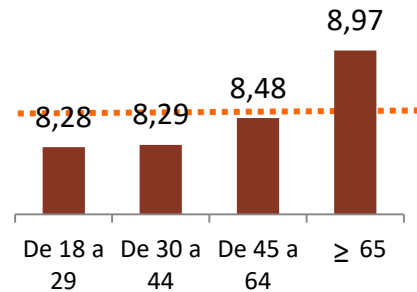
### Ocupació



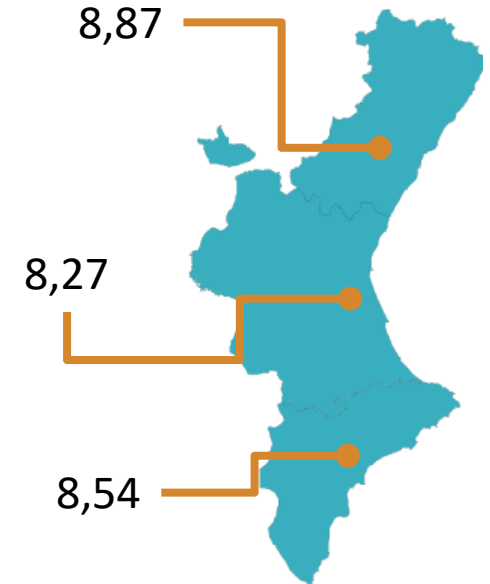
### Nivell educatiu



### Edat



### Província



Resum: quant al gènere no hi ha una diferència significativa davant la puntuació d'aquest atribut, s'observa que a **menor nivell educatiu** major és la satisfacció amb aquest, i les persones que tenen de **18 a 29 anys d'edat** són les més insatisfetes. Per part seua, **els estudiants i els treballadors per compte d'altri i pròpia** són els que es mostren més insatisfets amb aquest atribut

Mitjana 9,09



# Resultats

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

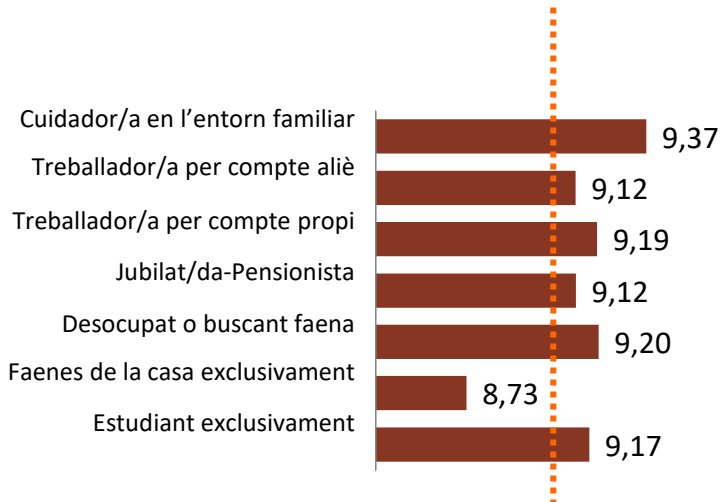
Valoració per atributs i variables de segmentació  
*La competència i professionalitat de les persones que l'han atès*

Mitjana: **9,19**

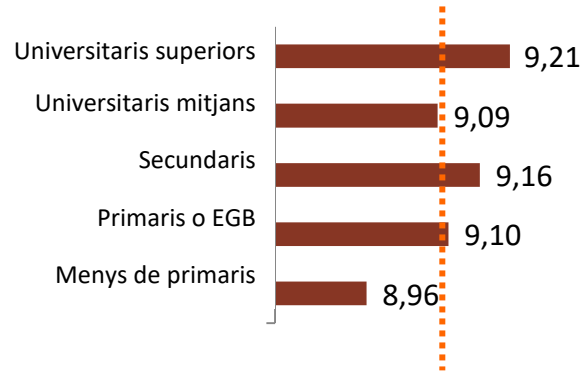
### Gènere



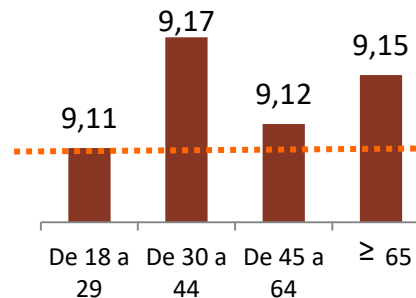
### Ocupació



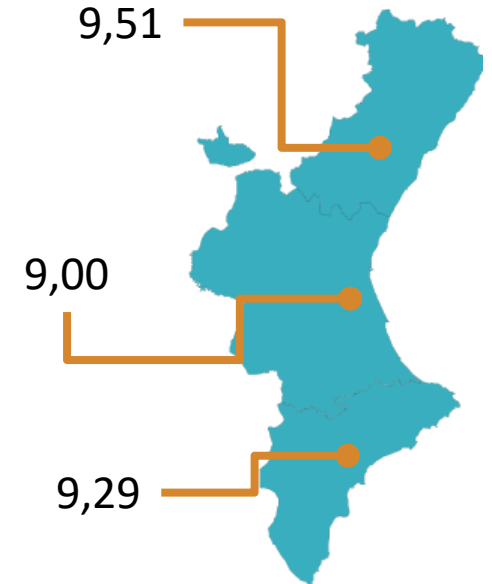
### Nivell educatiu



### Edat



### Provincia



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 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 part seua, els que es dediquen a **les labors de la llar**, són els que es mostren més insatsfets amb aquest atribut.

Mitjana 9,09

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

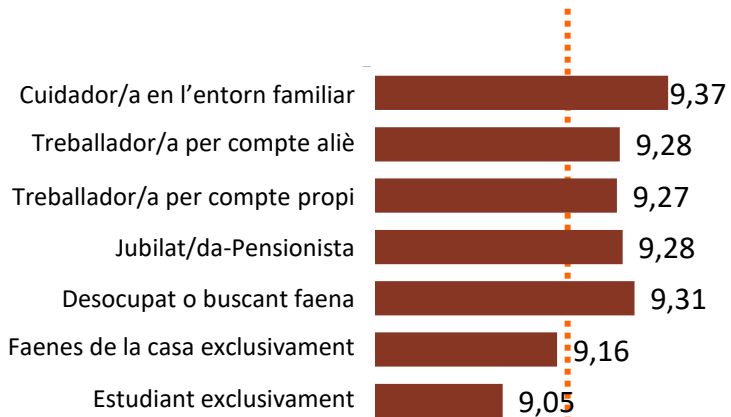
Valoració per atributs i variables de segmentació  
*La cortesia i l'amabilitat en el tracte d'aquestes persones*

Mitjana: **9,27**

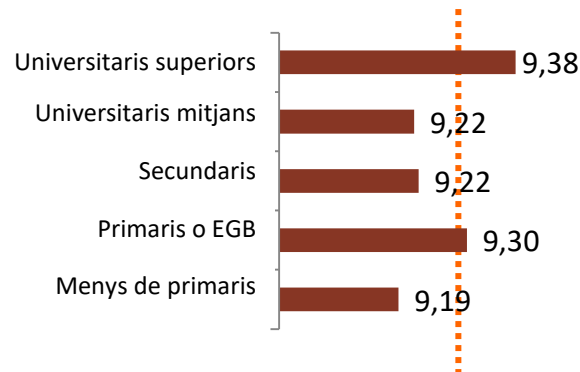
### Gènere



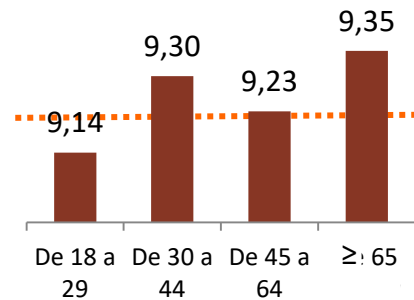
### Ocupació



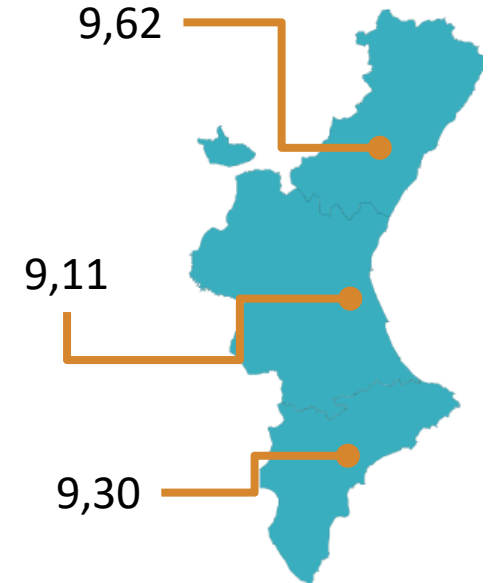
### Nivell educatiu



### Edat



### Provincia



Resum: aquest atribut té una nota per damunt de la mitjana de satisfacció general, són **els estudiants exclusivament**, els que donen una nota mitjana a aquest atribut per davall de la satisfacció general del servei.

Mitjana 9,09

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

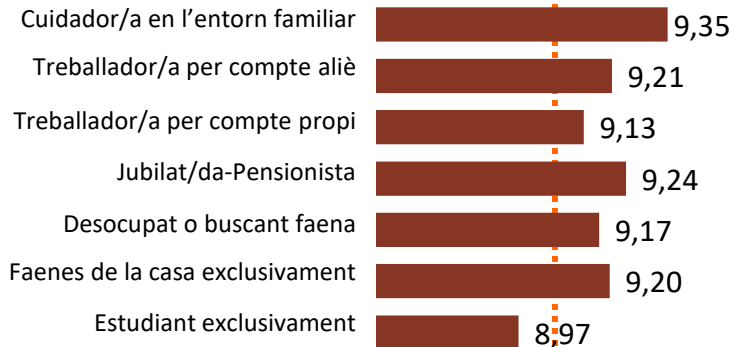
Valoració per atributs i variables de segmentació  
*L'interès i la voluntat mostrats per la persona que l'ha atès*

Mitjana: **9,19**

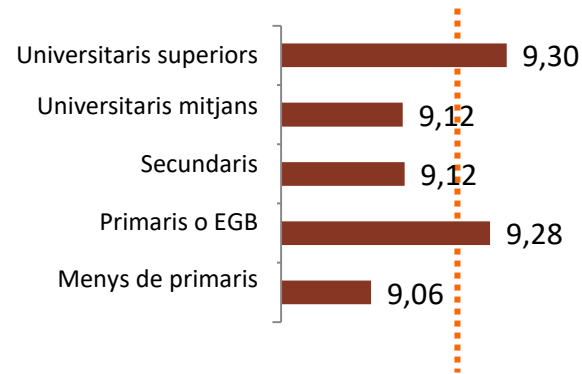
### Gènere



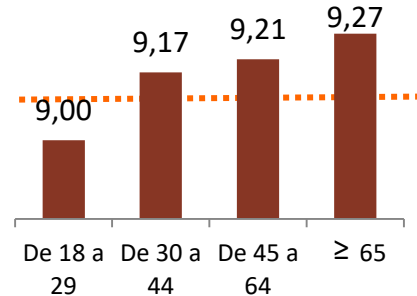
### Ocupació



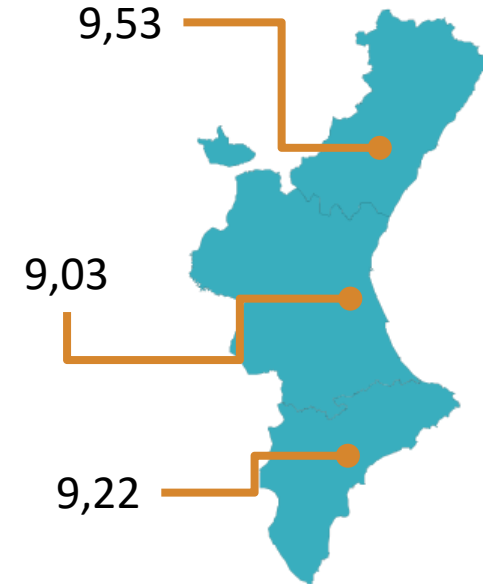
### Nivell educatiu



### Edat



### Provincia



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 nivell educatiu universitari superior o primari són els més satisfets** i conforme augmenta l'edat, la satisfacció amb aquest atribut també.

Mitjana 9,09

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

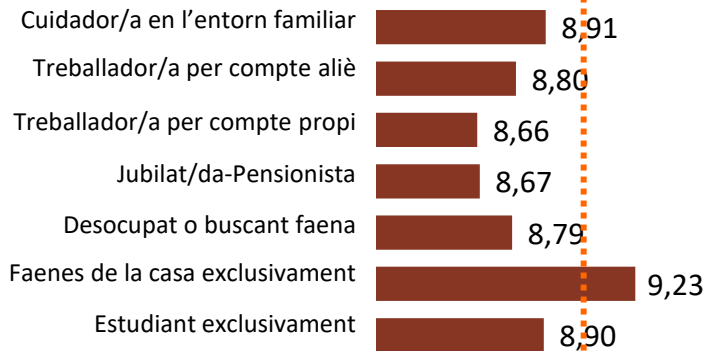
*La intimitat i la confidencialitat de l'atenció*

Mitjana: **8,77**

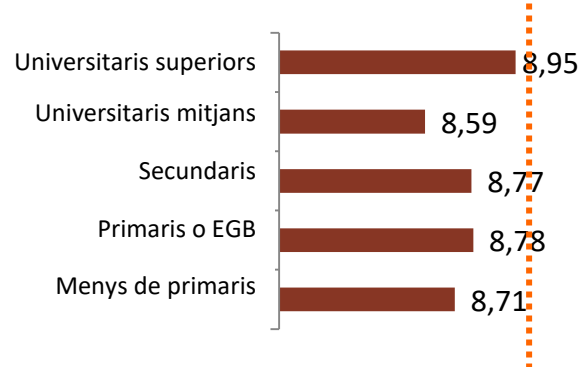
### Gènere



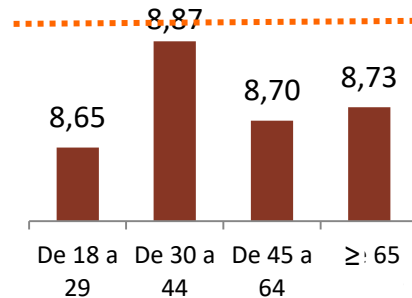
### Ocupació



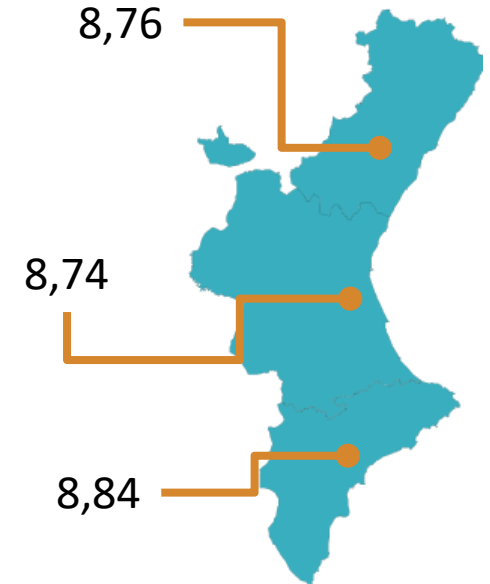
### Nivell educatiu



### 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 **per nivell educatiu, 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 els més satisfets** amb aquest atribut. Per part seua, els que es dediquen **a les labors de la llar són els mes satisfets amb aquest.**

Mitjana 9,09

# Resultats

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

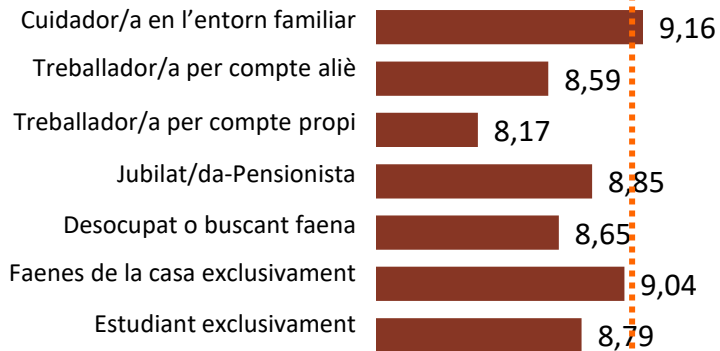
Valoració per atributs i variables de segmentació  
*La localització i la facilitat de comunicació de l'oficina*

Mitjana: **8,63**

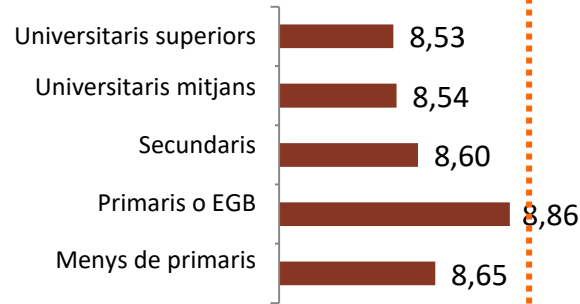
### Gènere



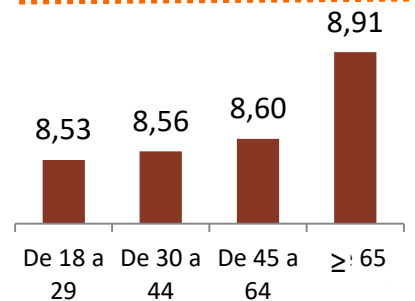
### Ocupació



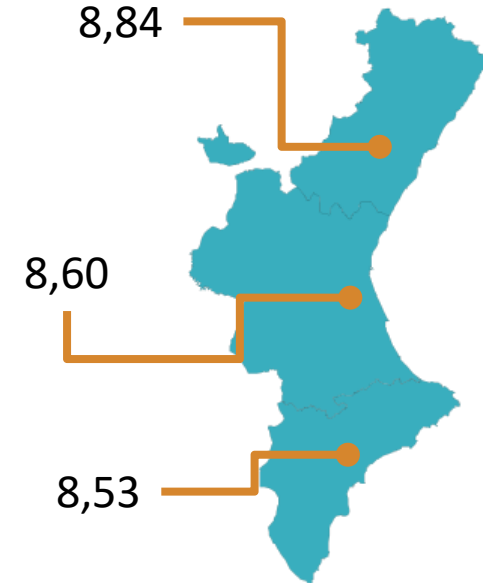
### Nivell educatiu



### Edat



### Provincia



Resum: quant al gènere són els homes els qui posen notes més baixes, s'observa que a **menor nivell educatiu major és la satisfacció amb aquest, i són les persones majors de 65 anys els més satisfets**. Al seu torn, **els cuidadors en l'entorn familiar** són els que es mostren més satisfets amb aquest atribut.

Mitjana 9,09

# Resultats

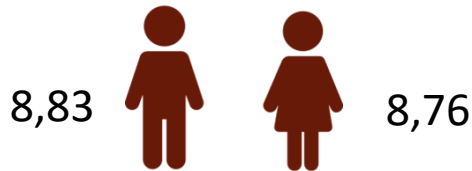
## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

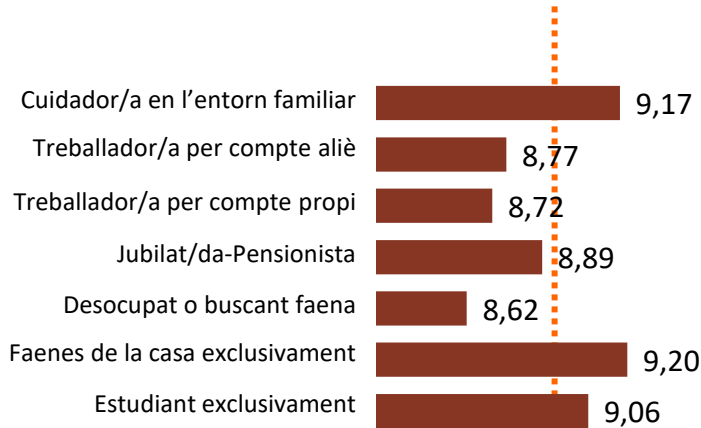
*L'accessibilitat a l'oficina. L'absència de barreres físiques per a accedir a l'oficina i moure-s'hi*

Mitjana: **8,79**

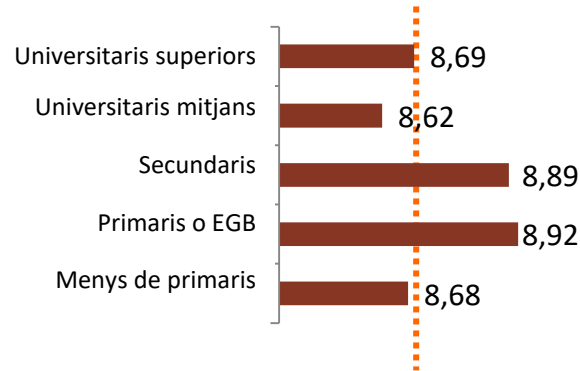
### Gènere



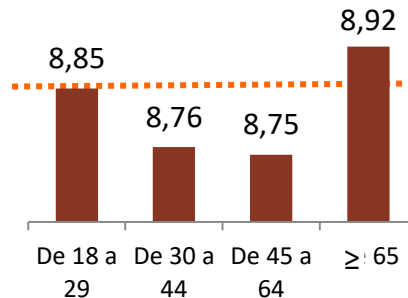
### Ocupació



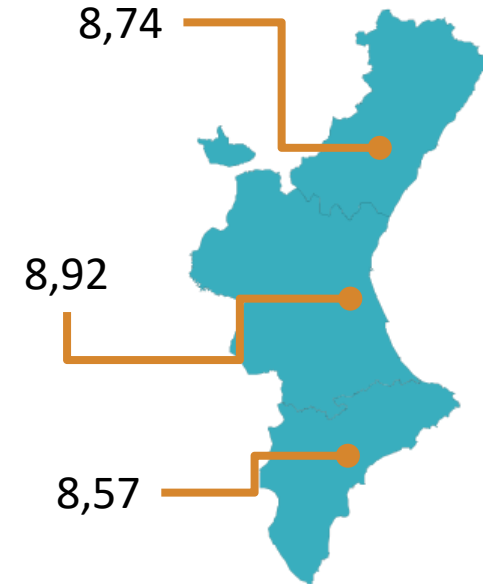
### Nivell educatiu



### Edat



### Província



Resum: quant al gènere són els homes els qui posen una nota superior en aquest atribut, s'observa que **les persones amb estudis secundaris o primaris són els més satisfets i són els menors de 29 anys i majors de 65 els més satisfets** amb l'accessibilitat a l'oficina. Per part seua, **els cuidadors en l'entorn familiar**, són els que es mostren més satisfets amb aquest atribut.

Mitjana 9,09

# Resultats

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

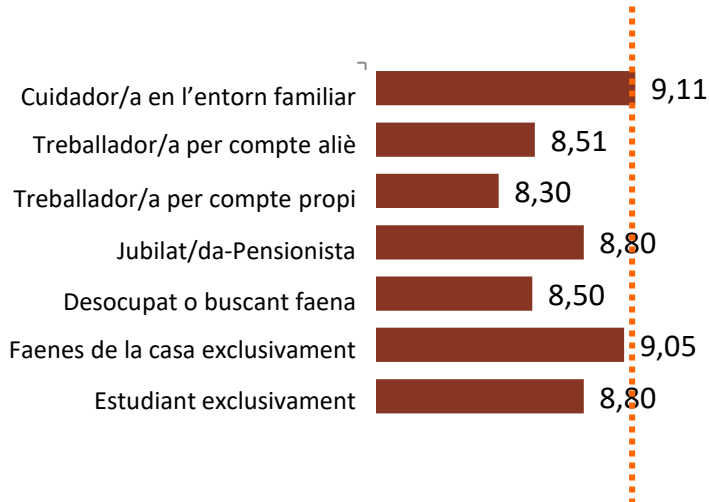
Valoració per atributs i variables de segmentació  
*El llenguatge utilitzat per la persona que l'ha atès ha sigut clar i comprensible*

Mitjana: **8,58**

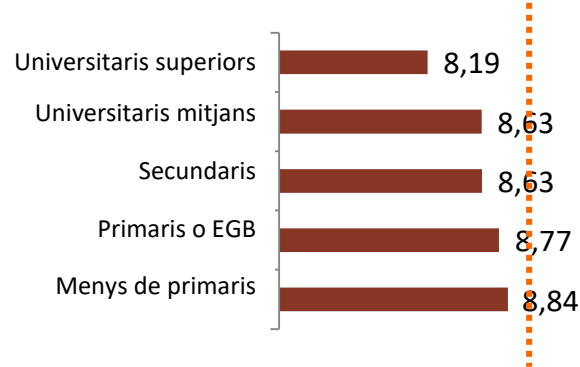
### Gènere



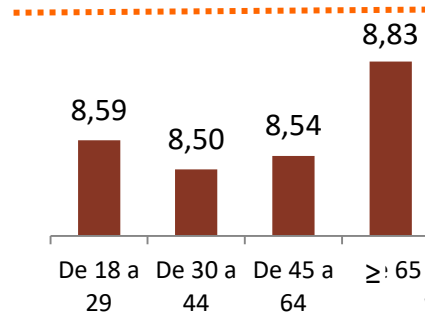
### Ocupació



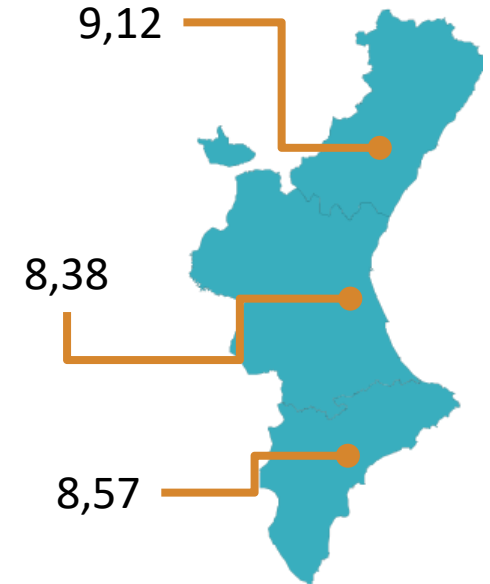
### Nivell educatiu



### Edat



### Provincia



Resum: quant al gènere són les dones les que posen una nota més elevada, s'observa que **el nivell de satisfacció amb el llenguatge és major en els nivells educatius més baixos** i són els que tenen **més de 65 anys, els que posen una nota mitjana més alta..** Per part seua, **els treballadors per compte propi**, són els que es mostren més insatisfets amb aquest atribut.

Mitjana 9,09

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

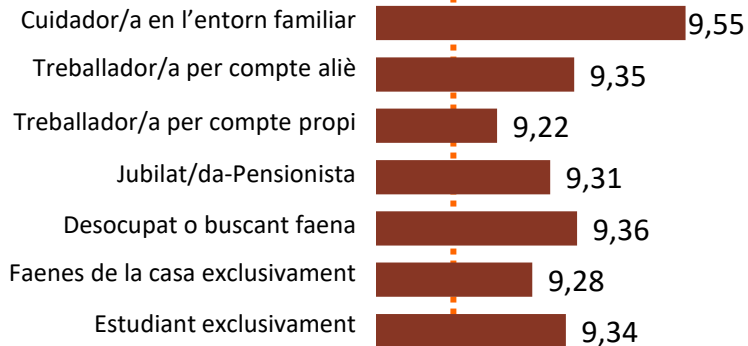
*La informació general disponible en l'oficina és clara i senzilla de comprendre*

Mitjana: **9,33**

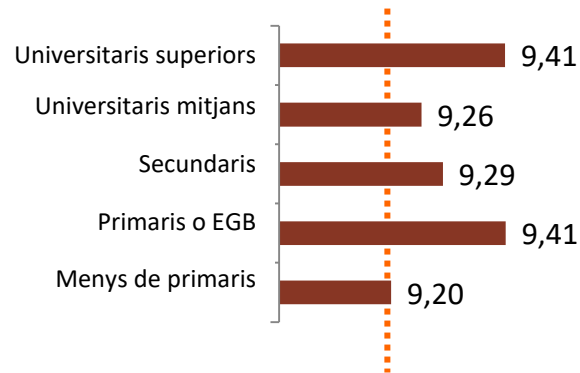
### Gènere



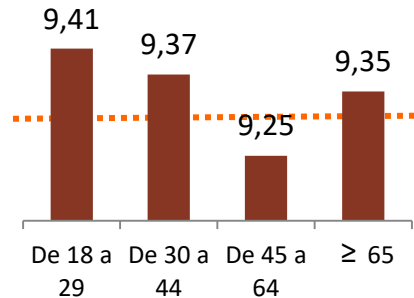
### Ocupació



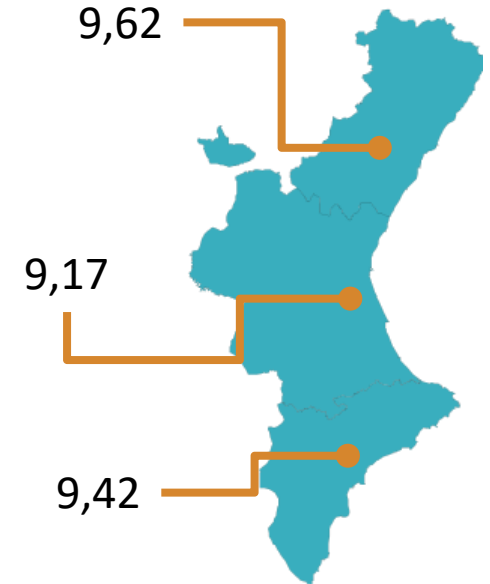
### Nivell educatiu



### Edat



### Província



Resum: aquest atribut aquesta qualificat per damunt de la mitjana general, sota les dones els qui posen millor nota, així com les persones que **tenen estudis universitaris superiors o primaris**. S'observa que a **menor edat major és la satisfacció i els cuidadors en l'entronitze familiar són els més satisfets**.

Mitjana 9,09



# Resultats

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

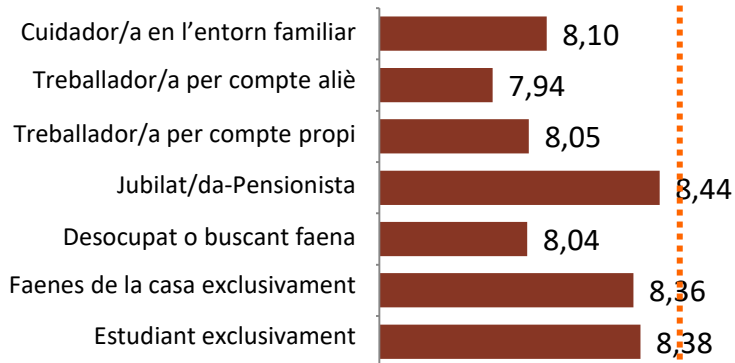
*Té la percepció que l'entitat té en compte la seua opinió a l'hora d'establir l'organització i el funcionament de l'oficina*

Mitjana: **8,10**

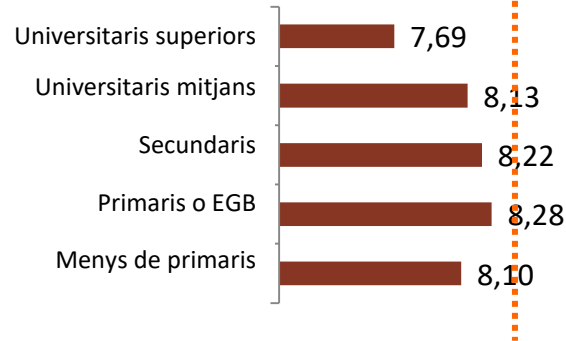
### Gènere



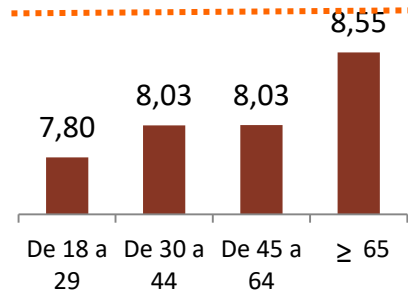
### Ocupació



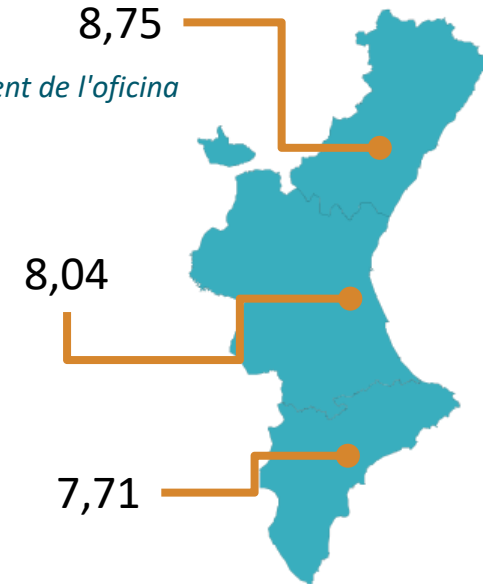
### Nivell educatiu



### Edat



### Provincia



Resum: s'observa que **a menor nivell educatiu major és la satisfacció** amb l'atribut, i són els que tenen **més de 64 anys d'edat**, els més satisfets. Per part seua, **treballadors per compte propi**, són els que es mostren més insatisfets amb aquest atribut.

Mitjana 9,09

# Resultats

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

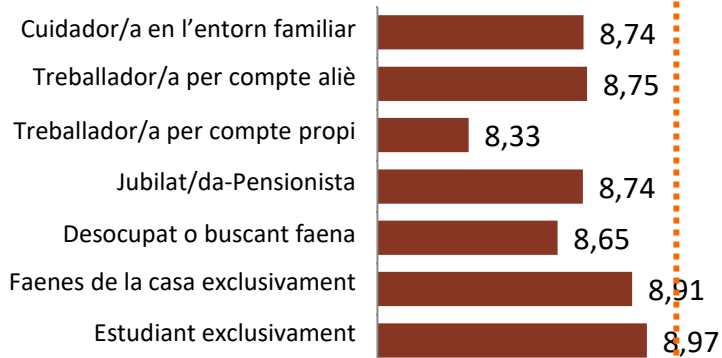
*La senzillesa i la simplicitat en la prestació del servei*

Mitjana: **8,69**

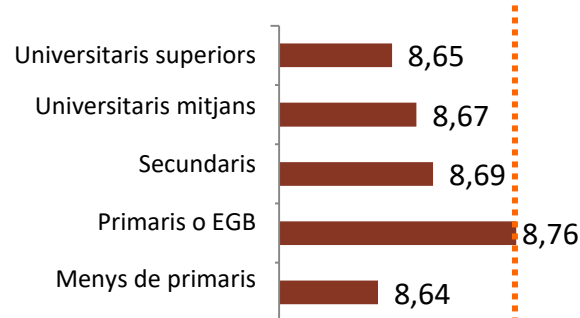
### Gènere



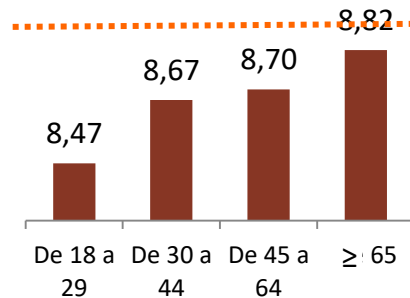
### Ocupació



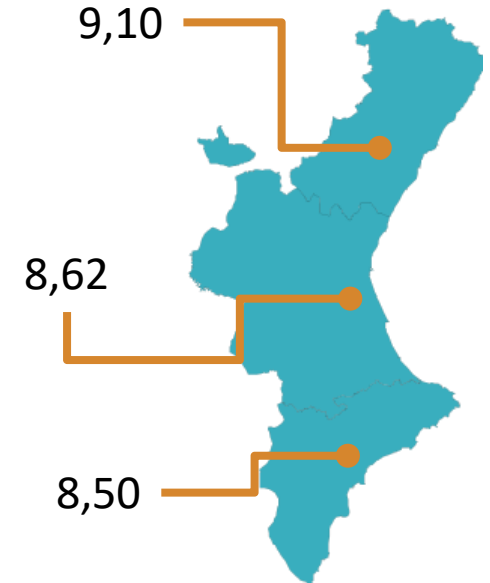
### Nivell educatiu



### Edat



### Provincia



Resum: quant al gènere són les **dones** les que posen una nota millor a aquest atribut, **les persones que tenen estudis primaris són els més insatisfets** amb aquest, quant **a l'edat, conforme aquesta augmenta, major és la satisfacció**. Per la seua part els **treballadors per compte propi** són els que es mostren més insatisfets.

Mitjana 9,09

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

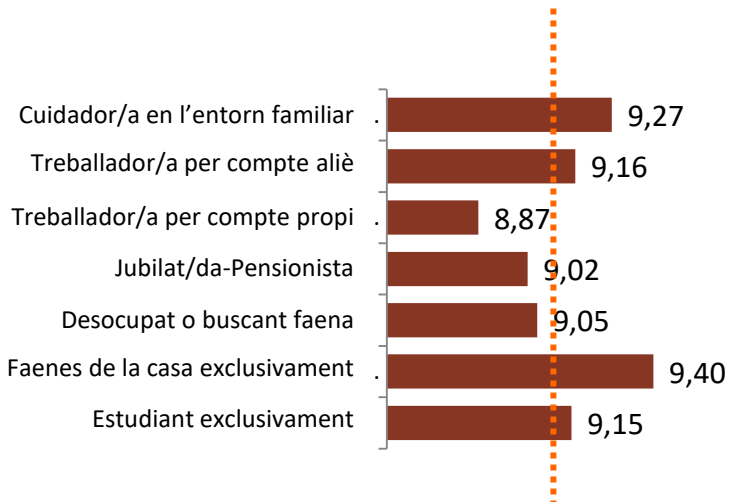
*El personal ha resolt el motiu pel qual ha anat a l'oficina*

Mitjana: **9,09**

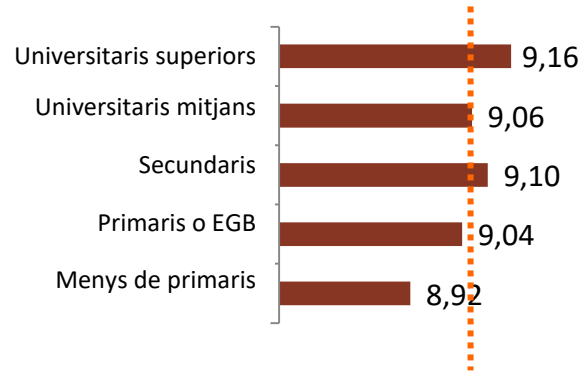
### Gènere



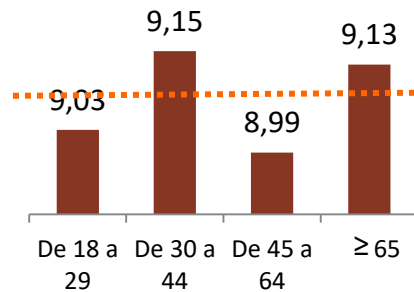
### Ocupació



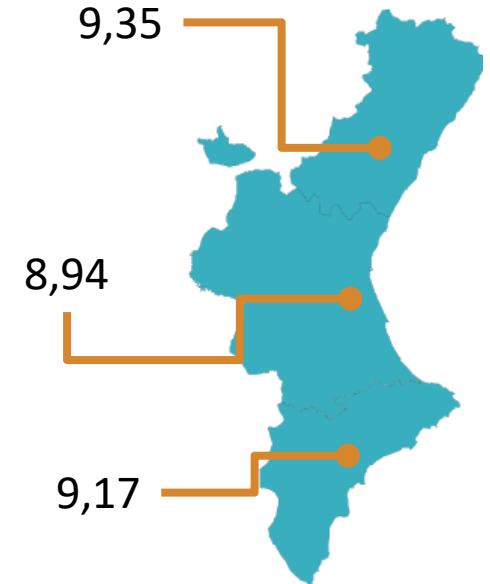
### Nivell educatiu



### Edat



### Provincia



Resum: quant al gènere són les **dones** les que posen una nota per damunt de la mitjana davant la puntuació d'aquest atribut, i són els que tenen **ens 30 i 44 anys i més de 65, els únics que posen una nota per damunt de la mitjana** davant la resolució del motiu de visita a l'oficina.

..... Mitjana 9,09

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

### Valoració per atributs i variables de comportament

#### Freqüència d'ús

	MITJANA	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	8,26	8,33	8,96	9,00	9,25	9,09	9,05	9,13	9,04	9,18
Les condicions ambientals de l'oficina	8,98	8,22	8,19	7,63	8,03	8,28	8,41	8,39	8,28	7,97
El nombre de llocs d'atenció	8,16	8,22	8,77	8,78	8,97	8,93	8,94	9,05	8,99	9,02
La prestació del servei en relació amb el que esperàveu	8,97	5,67	7,27	7,03	8,13	7,55	8,03	8,12	8,25	8,72
La correcció de la informació i l'atenció rebuda	9,12	8,89	9,15	8,65	9,08	8,76	8,95	9,01	9,02	9,02
El temps d'espera per a ser atès	8,90	8,89	9,35	8,78	9,25	8,95	9,06	9,16	9,14	9,23
El temps d'atenció i prestació del servei	9,17	8,89	8,65	8,18	8,90	8,79	8,83	8,87	8,87	9,18
L'adequació de l'horari d'atenció	8,47	8,89	9,08	8,85	9,27	9,09	9,10	9,17	9,15	9,31
La competència i professionalitat de les persones que l'han atès	9,19	7,89	8,69	8,13	8,62	8,39	8,54	8,52	8,20	8,59
La cortesia i l'amabilitat en el tracte d'aquestes persones	9,27	8,75	9,38	8,80	9,35	9,08	9,12	9,18	9,20	9,31
L'interès i la voluntat mostrats per la persona que l'ha atès	9,19	8,89	9,12	9,20	9,32	9,17	9,22	9,23	9,32	9,39
La intimitat i la confidencialitat de l'atenció	8,77	8,89	9,31	9,00	9,29	9,09	9,13	9,18	9,17	9,34
La localització i la facilitat de comunicació de l'oficina	8,63	7,56	8,50	8,15	8,75	8,87	8,67	8,59	8,88	9,07
L'accessibilitat a l'oficina. L'absència de barreres físiques	8,79	8,00	8,28	8,16	8,74	8,55	8,71	8,68	8,50	8,63
El llenguatge utilitzat per la persona que l'ha atès ha sigut clar i comprensible	8,58	6,89	9,20	8,10	8,66	8,54	8,84	8,74	8,89	8,88
La informació general disponible en l'oficina és clara i senzilla de comprendre	9,33	8,63	8,92	8,19	8,46	8,39	8,66	8,72	8,33	8,59
Té la percepció que l'entitat té en compte la seua opinió	8,10	8,78	9,31	8,93	9,36	9,25	9,33	9,32	9,33	9,41
La senzillesa i la simplicitat en la prestació del servei	8,69	8,25	7,71	6,94	8,13	7,79	8,10	8,25	8,04	8,23
El personal ha resolt el motiu pel qual ha anat a l'oficina	9,09	8,44	8,15	8,50	8,73	8,84	8,71	8,73	8,52	8,75

## 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 documentació per a la Generalitat	Presentar documentació per a altres Adminis.	Presentar queixes, suggeriment o agrairments	Sol·licitar signatura digital o clau electrònica	Recollida de documentació	Sol·licitud d'ajudes, beques, subvencions	Pagament de Taxes i impostos	Realitzar altres gestions
La senyalització externa i interna de l'oficina	8,26	8,65	9,13	9,04	9,15	8,92	9,43	9,31	8,91	8,72	9,20
Les condicions ambientals de l'oficina	8,98	8,24	8,27	8,08	8,15	8,26	8,49	8,88	8,25	8,78	8,64
El nombre de llocs d'atenció	8,16	8,85	9,02	8,90	8,91	8,89	9,09	9,25	8,75	9,04	9,08
La prestació del servei en relació amb el que esperàveu	8,97	8,15	8,26	8,09	8,13	8,23	8,22	7,06	7,75	7,22	7,82
La correcció de la informació i l'atenció rebuda	9,12	8,63	8,90	8,93	8,95	8,49	9,38	9,29	8,60	8,74	9,16
El temps d'espera per a ser atès	8,90	8,79	9,16	9,05	9,11	8,72	9,50	9,42	8,74	8,83	9,46
El temps d'atenció i prestació del servei	9,17	8,39	8,99	8,82	8,92	8,84	9,14	9,21	8,37	8,33	9,27
L'adequació de l'horari d'atenció	8,47	8,74	9,20	9,08	9,14	9,13	9,49	9,48	8,68	8,72	9,34
La competència i professionalitat de les persones que l'han atès	9,19	8,29	8,54	8,33	8,65	8,26	8,47	8,78	8,50	8,63	8,60
La cortesia i l'amabilitat en el tracte d'aquestes persones	9,27	8,86	9,18	9,13	9,15	9,04	9,50	9,54	8,74	8,86	9,25
L'interès i la voluntat mostrats per la persona que l'ha atès	9,19	8,87	9,28	9,20	9,25	9,27	9,55	9,58	8,78	8,89	9,40
La intimitat i la confidencialitat de l'atenció	8,77	8,80	9,20	9,12	9,19	9,10	9,49	9,51	8,71	8,62	9,16
La localització i la facilitat de comunicació de l'oficina	8,63	8,46	8,76	8,71	8,77	8,58	9,13	9,17	8,66	7,56	8,70
L'accessibilitat a l'oficina. L'absència de barreres físiques	8,79	8,45	8,66	8,52	8,66	8,64	8,77	9,10	8,68	8,71	8,68
El llenguatge utilitzat per la persona que l'ha atès ha sigut clar i comprensible	8,58	8,65	8,80	8,76	8,75	8,83	8,92	9,07	8,66	8,28	8,80
La informació general disponible en l'oficina és clara i senzilla de comprendre	9,33	8,51	8,68	8,48	8,49	8,22	8,70	9,12	8,29	8,42	8,78
Té la percepció que l'entitat té en compte la seua opinió	8,10	8,97	9,35	9,25	9,29	9,15	9,58	9,60	8,75	8,95	9,47
La senzillesa i la simplicitat en la prestació del servei	8,69	8,26	8,28	7,89	7,94	7,97	8,53	8,84	8,50	9,02	8,43
El personal ha resolt el motiu pel qual ha anat a l'oficina	9,09	8,39	8,77	8,53	8,74	8,47	9,19	9,06	8,49	8,71	8,75



# RESULTATS

## **ENGAGEMENT OFICINES PROP**

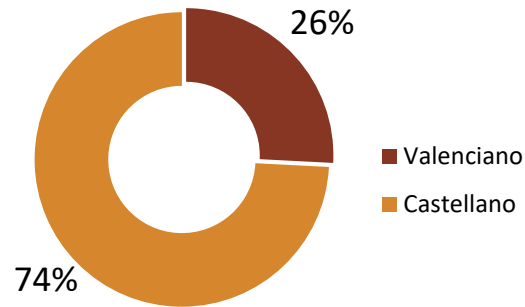
Resolució i experiència de l'usuari

Mitjans i Canals d'atenció

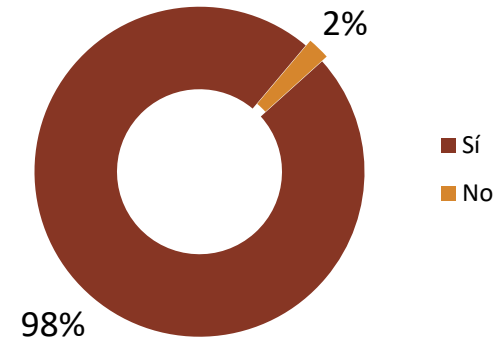
Qualitat de millora contínua

## **ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012** Resolució i experiència de l'usuari

Idioma seleccionat per a l'enquesta :



Li han atés en el mateix idioma en el qual ha realitzat la consulta?



Li han atés en la mateixa llengua o idioma en el qual Vosté ha realitzat la consulta?

Idioma de l'enquesta	Li han atés en la mateixa llengua o idioma en el qual Vosté ha realitzat la consulta?		% total
	Sí	No	
Valencià	24%	1%	25%
Castellaà	74%	1%	73%
% total	96%	2%	

El 26% dels ciutadans enquestats ha optat per realitzar l'entrevista en Valencià. De la totalitat d'enquestats, el 98% ha sigut atés en la mateixa llengua o idioma en la qual s'ha realitzat la consulta.

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

## ENGAGEMENT OFICINES PROP

### Resolució i experiència de l'usuari

Només el 4% 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 9,09 el qual es troba per davall de la mitjana.

Satisfacció amb el servei en general

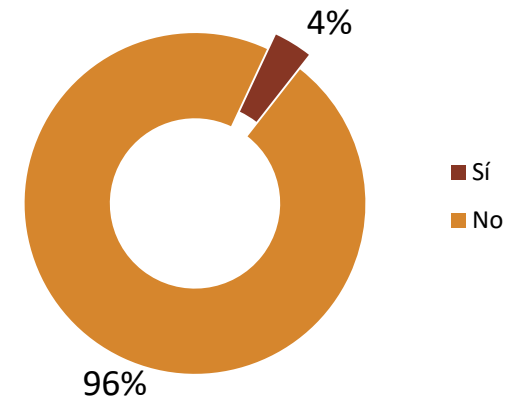


■ Rechazo ■ Indiferencia ■ Aceptación

Nivel de Satisfacción:

**9,09**

Ha presentat queixes, suggeriments o agraïments



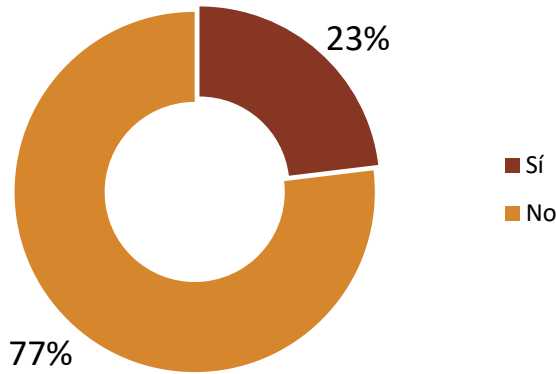




## ENGAGEMENT OFICINES PROP

### Resolució i experiència de l'usuari

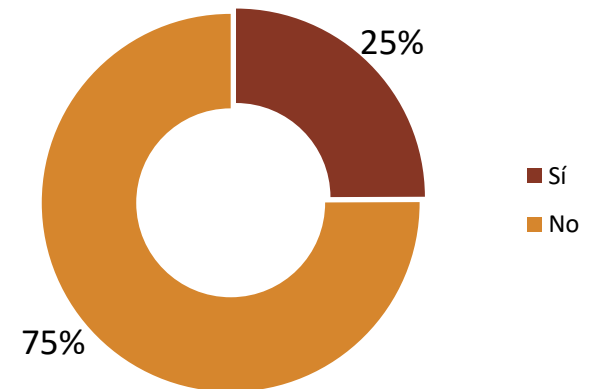
Ha sol·licitat en alguna ocasió el servei de cita prèvia per a ser atés en les oficines PROP?



El perfil de les persones que han sol·licitat cita prèvia per a ser atés en les oficines PROP alguna vegada, són en la seua majoria dones, l'edat que predomina és de 30 a 44 anys d'edat, els estudis secundaris, i l'ocupació principal és de treballadors per compte d'altri. La majoria dels usuaris que han sol·licitat cita són de València seguits de Castelló.

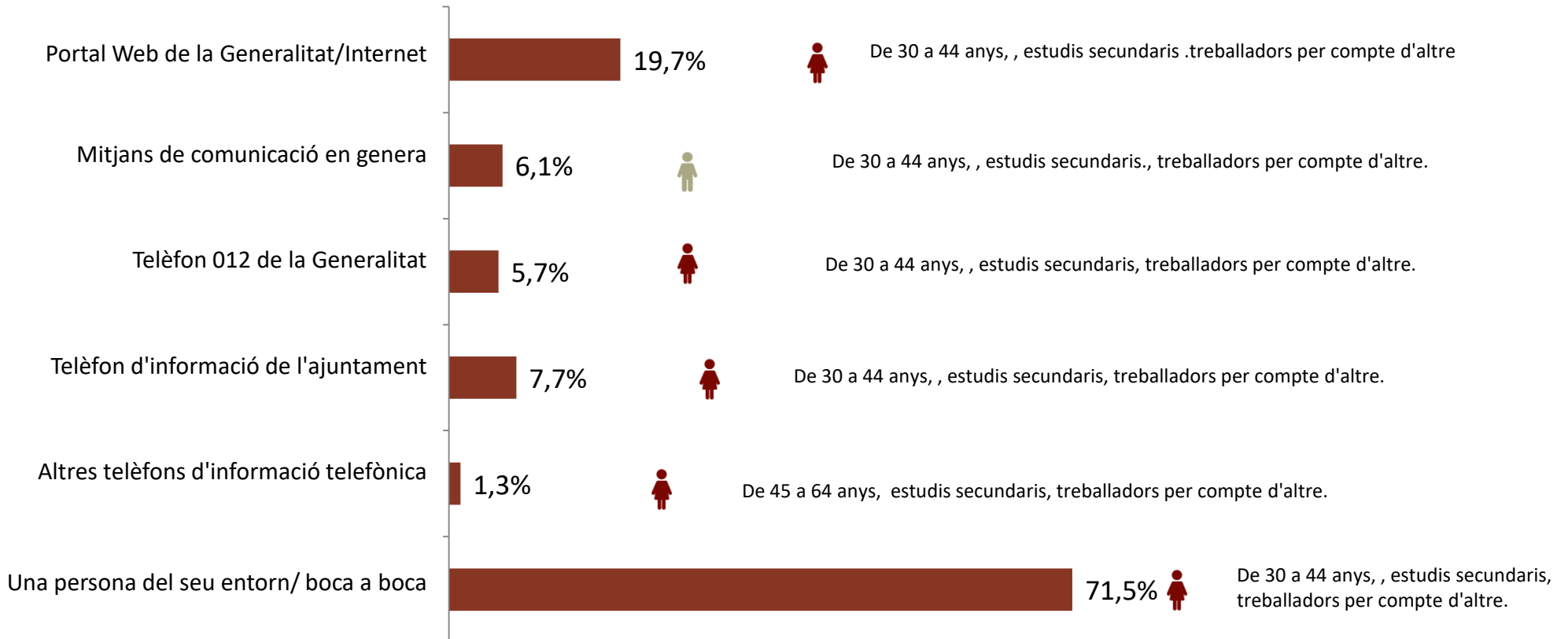
Quant al gènere, l'assistència a les oficines per la signatura digital no s'observa una diferència significativa, no obstant això en analitzar l'edat, són les persones d'entre 30 i 44 anys els que assisteixen han sol·licitat la signatura digital o altres mecanismes d'accés mitjançant l'oficina PROP. El nivell educatiu de les persones que han sol·licitat aquest servei és 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 obtenir la seua signatura digital o altres mecanismes per a l'accés?



## **ENGAGEMENT OFICINES 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.

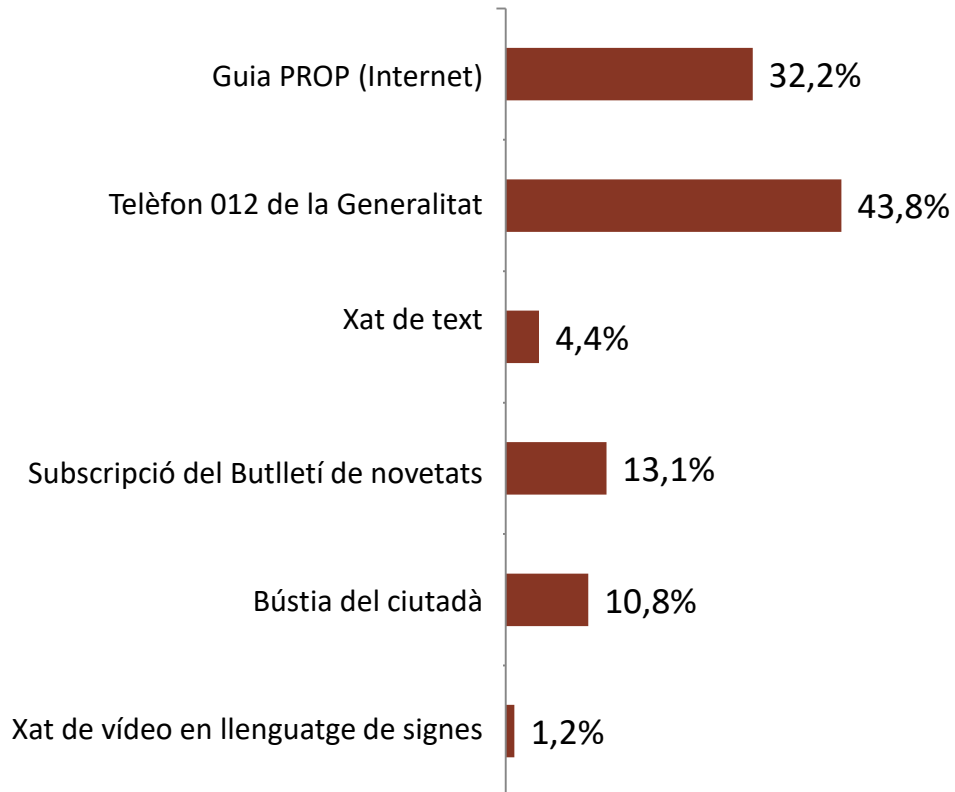


## ENGAGEMENT OFICINAS PROP Mitjans i Canals d'atenció

	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/d'a-compte propi	compte aliè	Cuidador/a en l'entorn familiar	
BASE	2867	1592	1275	213	1183	1015	437	146	534	1013	550	612	152	70	490	542	384	1174	46
Portal Web de la Generalitat/Internet	19,7%	18,0%	21,7%	21,1%	25,9%	17,3%	8,2%	4,8%	11,0%	19,9%	21,6%	28,8%	22,4%	7,1%	18,8%	9,0%	22,9%	25,0%	6,5%
Mitjans de comunicació en general	6,1%	5,5%	7,0%	7,5%	5,4%	5,6%	8,2%	9,6%	4,7%	6,8%	6,4%	5,2%	3,9%	2,9%	4,5%	6,8%	8,6%	6,1%	8,7%
Telèfon 012 de la Generalitat	5,7%	5,7%	5,7%	5,6%	6,8%	5,3%	3,4%	0,7%	4,1%	5,7%	9,1%	5,1%	2,0%	0,0%	4,7%	3,0%	9,4%	6,8%	10,9%
Telèfon d'informació de l'ajuntament	7,7%	7,4%	8,2%	7,5%	8,5%	7,9%	5,9%	8,9%	8,2%	8,9%	8,4%	4,7%	3,9%	11,4%	8,8%	6,3%	6,8%	8,8%	4,3%
Altres telèfons d'informació telefònica	1,3%	1,3%	1,4%	1,4%	1,3%	1,6%	0,7%	0,0%	1,3%	1,8%	0,9%	1,3%	2,0%	2,9%	0,4%	0,7%	1,6%	1,8%	0,0%
Una persona del seu entorn/ boca a boca	71,5%	72,8%	69,9%	80,8%	66,1%	71,0%	82,6%	86,3%	76,6%	71,7%	73,8%	60,8%	70,4%	70,0%	71,2%	81,4%	69,8%	67,3%	82,6%

Diferències significatives en 2019  
 Superior/Inferior al total

## ENGAGEMENT OFICINeS PROP Mitjans i Canals d'atenció



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

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

**Dones, persones d'entre 30 i 44 anys d'edat, amb nivell d'estudis secundaris, i treballadors per compte d'altre.**

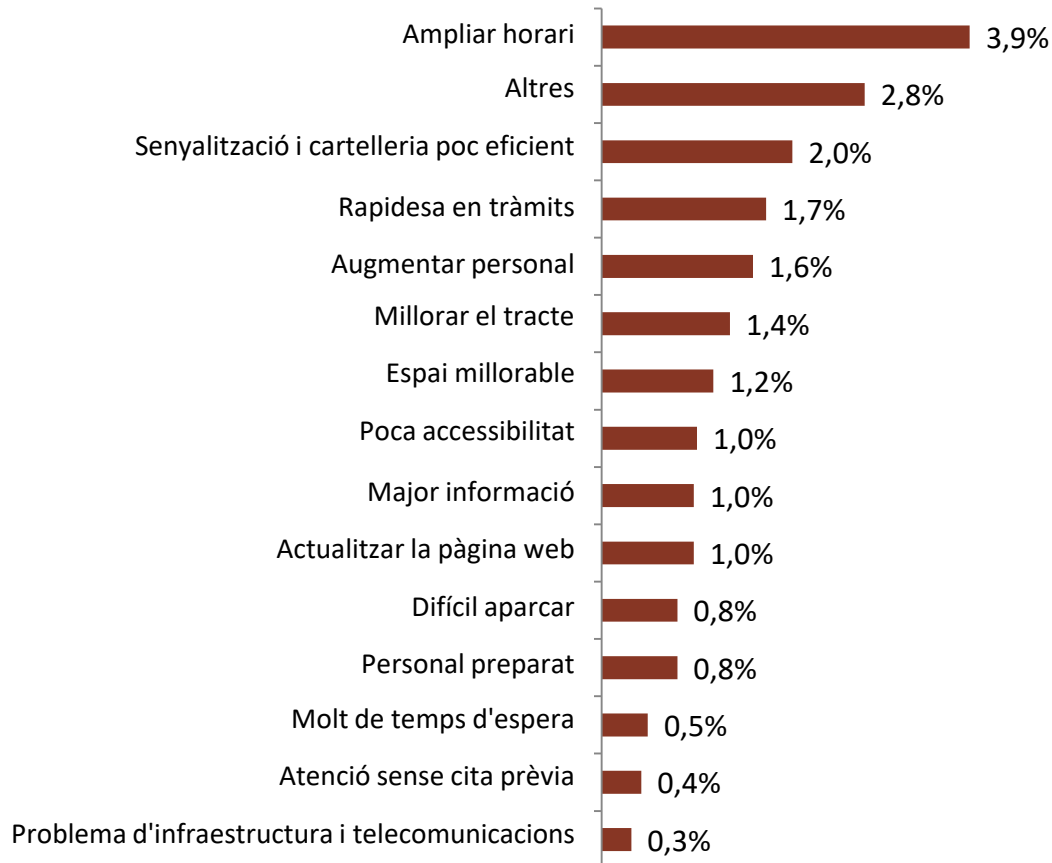
Mitjana de 3 canals

## ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

### Mitjans i 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/d'a-Pensionista	compte propi	compte aliè	Cuidador/a en l'entorn familiar
BASE	2867	1592	1275	213	1183	1015	437	146	534	1013	550	612	152	70	490	542	384	1174	46
Guia PROP (Internet)	32,2%	33,4%	30,8%	22,1%	40,2%	32,7%	14,4%	8,2%	15,5%	31,2%	38,7%	48,5%	31,6%	20,0%	28,8%	16,8%	39,6%	39,7%	19,6%
Telèfon 012 de la Generalitat	43,8%	46,3%	40,6%	30,5%	48,8%	46,2%	29,7%	17,8%	27,2%	42,7%	50,0%	61,1%	44,7%	37,1%	38,4%	29,5%	53,6%	50,1%	37,0%
Xat de text	4,4%	4,5%	4,2%	0,9%	4,8%	5,7%	1,6%	0,7%	1,1%	3,7%	3,6%	10,0%	0,7%	4,3%	3,5%	1,8%	4,9%	6,2%	4,3%
Subscripció del Butlletí de novetats	13,1%	16,4%	9,1%	5,6%	18,2%	13,5%	2,5%	0,7%	2,2%	11,7%	13,6%	27,8%	15,1%	4,3%	12,0%	1,8%	9,1%	20,7%	8,7%
Bústia del ciutadà	10,8%	11,7%	9,6%	4,7%	13,9%	11,2%	3,9%	0,7%	3,7%	9,5%	11,5%	21,1%	11,8%	7,1%	6,7%	3,1%	12,0%	15,8%	8,7%
Xat de vídeo en llenguatge de signes	1,2%	1,4%	0,8%	0,5%	0,9%	1,9%	0,5%	0,7%	0,6%	0,5%	1,1%	2,9%	0,0%	0,0%	0,8%	0,4%	0,5%	2,1%	0,0%


**ENGAGEMENT OFICINES PROP**  
 Qualitat de millora continua



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

Davant aquesta pregunta, **el 79% de les persones** no han contestat res o per contra han fet comentari **de satisfacció davant el servei prestat**.

**D'altra banda, el primer suggeriment que sorgeix en aquesta pregunta és l'ampliació de l'horari, (vesprades, caps de setmana, major rapidesa en els tràmits.**

**En el camp altres,** es troben queixes sobre horari d'esmorzar del personal, tramites 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.

# CONCLUSIONS



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

Conselleria de Participació,  
Transparència, Cooperació  
i Qualitat Democràtica



# Conclusions

Els principals **trets sociodemogràfics** són:

La usuària majoritària és dona, l'edat dels usuaris és d'entre 30 i 44 anys d'edat, quant al nivell educatiu, són els estudis secundaris el que tenen major representativitat en els usuaris del servei i són els treballadors per compte d'altri els que més visiten les oficines.

## **Àrees de consulta:**

Les principals àrees de consulta són Administració Local, seguirà d'Urbanisme i habitatge, en tercer lloc es troba Ocupació Pública, Consum i Serveis socials, en el cas d'Urbanisme i Serveis Socials continuen estant en les primeres àrees de consulta tant a principis del 2019 com ara.

## **Motius i Freqüència:**

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





# Conclusions

## Nivell de Satisfacció

L'Índex de satisfacció amb les Oficines PROP és de 9.02 el qual ha augmentat de manera significativa en comparació amb l'índex del 2017 (8,83) i a principis del 2019 (9,02)

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 a principis del 2019.