

Estudi de Satisfacció Ciudatana



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Participación,
Transparencia, Cooperación
y Calidad Democrática



Contingut

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



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Participación,
Transparencia, Cooperación
y Calidad Democrática

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 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 puga 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 Participación,
Transparencia, Cooperación
y Calidad Democrática

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) i **CATI** (Computer Assisted Telephone Interviewing), 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)

Cálculo

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

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 26 d'Octubre al 20 de Novembre.

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

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

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

Ocupació



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

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

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
Covid 19

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.

El treball de camp durant el 2020 ha hagut de ser adequat a la nova normal, situació derivada de la crisi sanitària del COVID-19, prenent mesures extraordinàries i procurant la seguretat tant del ciutadà com dels enquestadors.

El treball de camp s'ha realitzat de manera presencial en les oficines Pròpies, i de manera telefònica en les oficines mixtes, pel fet que la sol·licitud de cita prèvia és una mesura de seguretat obligatòria per a l'atenció al ciutadà en les oficines presencials, s'han utilitzat els telèfons de contacte que deixa el ciutadà que demana aquesta cita, i són els que han sol·licitat cita i han acudit a la mateixa els que han sigut enquestats.

A continuació es mostra la distribució de la mostra obtinguda amb la informació dels usuaris del 2018:

Metodologia

NÚM.	PROVINCIA	TIPO	OFICINA	Muestra	Obtenidas
1V		Propia	PROP LA CIGONYA	64	66
2V		Propia	PROP 9 D'OCTUBRE	300	302
3V		Propia	PROP I	500	505
4V		Mixta	PROP LLÍRIA	31	40
5V		Mixta	PROP SAGUNT	36	36
6V		Mixta	PROP ONTINYENT	71	71
7V		Mixta	PROP XÀTIVA	68	68
8V		Mixta	PROP ALZIRA	80	80
9V		Mixta	PROP PORT DE SAGUNT	100	107
10V		Mixta	PROP REQUENA	98	98
11V		Mixta	PROP GANDIA-LA SAFOR	50	50
12C		Propia	PROP CASTELLÓ CASA DELS CARAGOLS	150	153
14C		Propia	PROP CASTELLÓ GERMANS BOU	200	205
15C		Mixta	PROP SEGORBE	67	67
16C		Mixta	PROP VILA-REAL	39	39
17C		Mixta	PROP VINARÒS	158	158
18A		Propia	PROP ALICANTE RAMBLA		0
19A		Propia	PROP ALACANT CHURRUCA	140	141
20A		Propia	PROP ELX	190	190
21A		Mixta	PROP ALCOI	90	90
22A		Mixta	PROP ELDA	110	108
23A		Mixta	PROP BENIDORM FOIETES	90	90
24A		Mixta	PROP ORIHUELA	128	128
25A		Mixta	PROP DÉNIA	40	40
26A		Mixta	PROP TORREVIEJA	116	118
				2916	2950

RESULTATS

SATISFACCIÓ GLOBAL

PERFIL I NIVELL DE SATISFACCIÓ

Perfil sociodemogràfic
Àrees més consultades
Nivell de Satisfacció



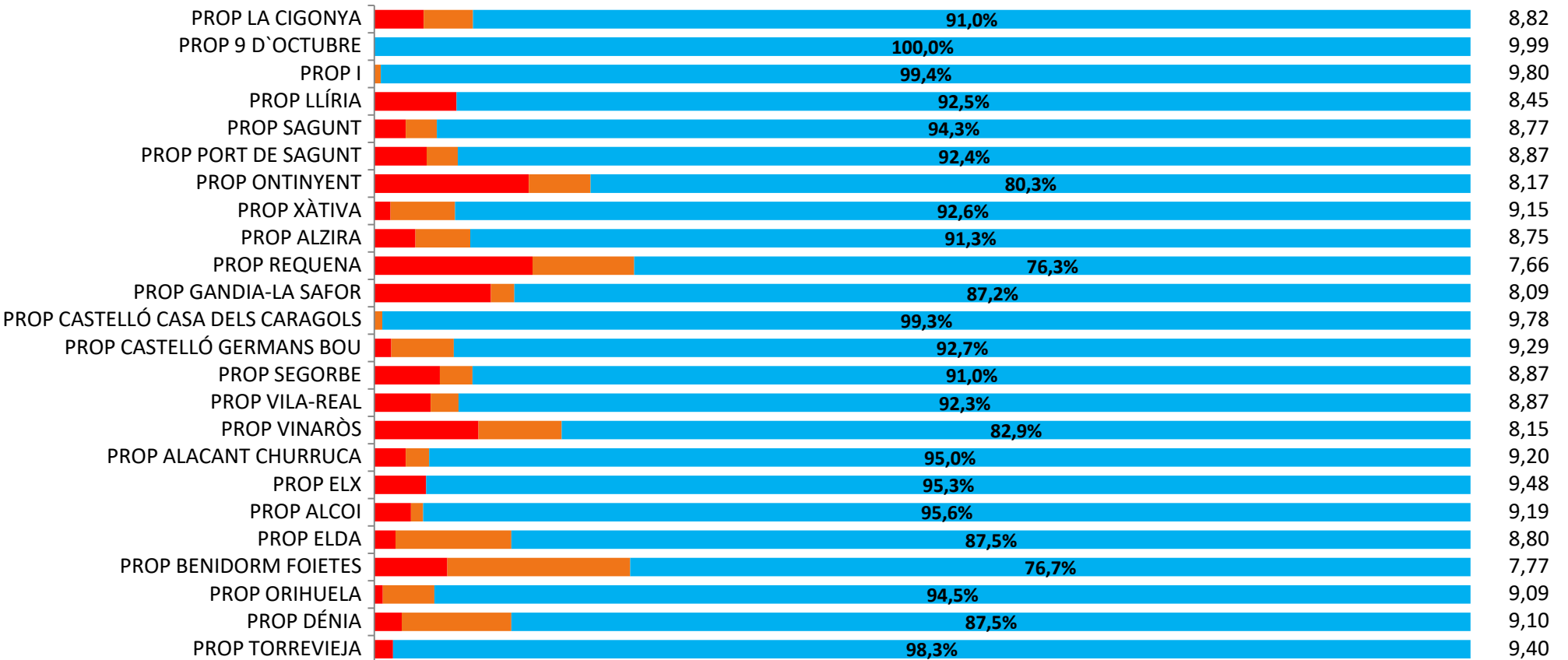
**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Participación,
Transparencia, Cooperación
y Calidad Democrática

SATISFACCIÓN GLOBAL

■ Rebuig ■ Indifèrència ■ Acceptació

MITJANA



Índex

València

PROP LA CIGONYA	15
PROP 9 D'OCTUBRE	17
PROP I	19
PROP LLÍRIA	21
PROP SAGUNT	23
PROP PORT DE SAGUNT	25
PROP ONTINYENT	27
PROP XÀTIVA	29
PROP ALZIRA	31
PROP REQUENA	33
PROP GANDIA-LA SAFOR	35

Castelló

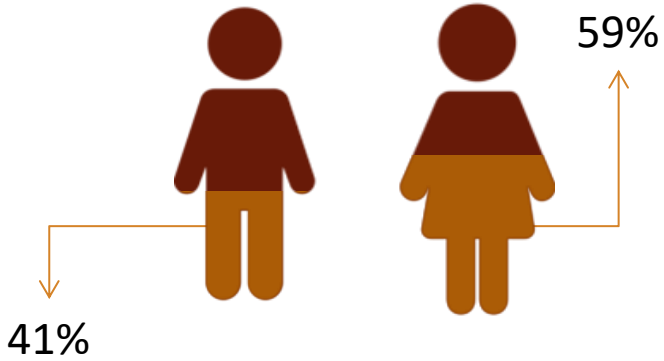
PROP CASTELLÓ CASA DELS CARAGOLS	37
PROP CASTELLÓ GERMANS BOU	39
PROP SEGORBE	41
PROP VILA-REAL	43
PROP VINARÒS	45

Alacant

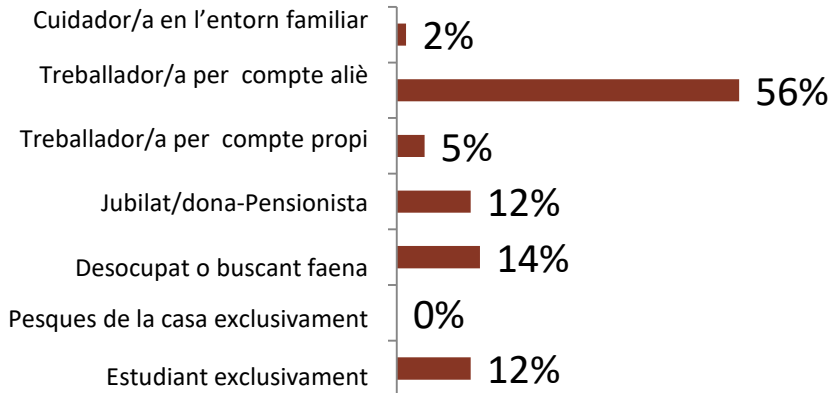
PROP ALACANT CHURRUCA	47
PROP ELX	49
PROP ALCOI	51
PROP ELDA	53
PROP BENIDORM FOIETES	55
PROP ORIHUELA	57
PROP DÉNIA	59
PROP TORREVIEJA	61

València, PROP La Cigüeña.

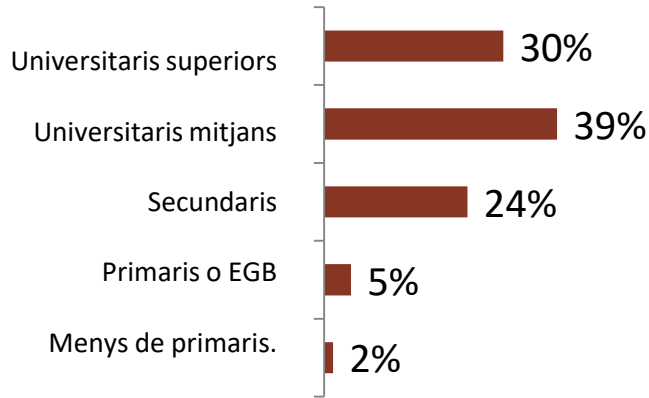
Gènere



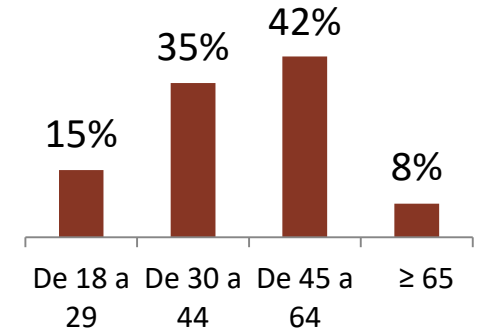
Ocupació



Nivell Educatiu



Edat

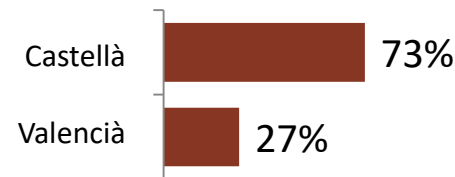


Àrea de Consulta

- ✓ Administració Local
- ✓ Consum
- ✓ Ensenyança

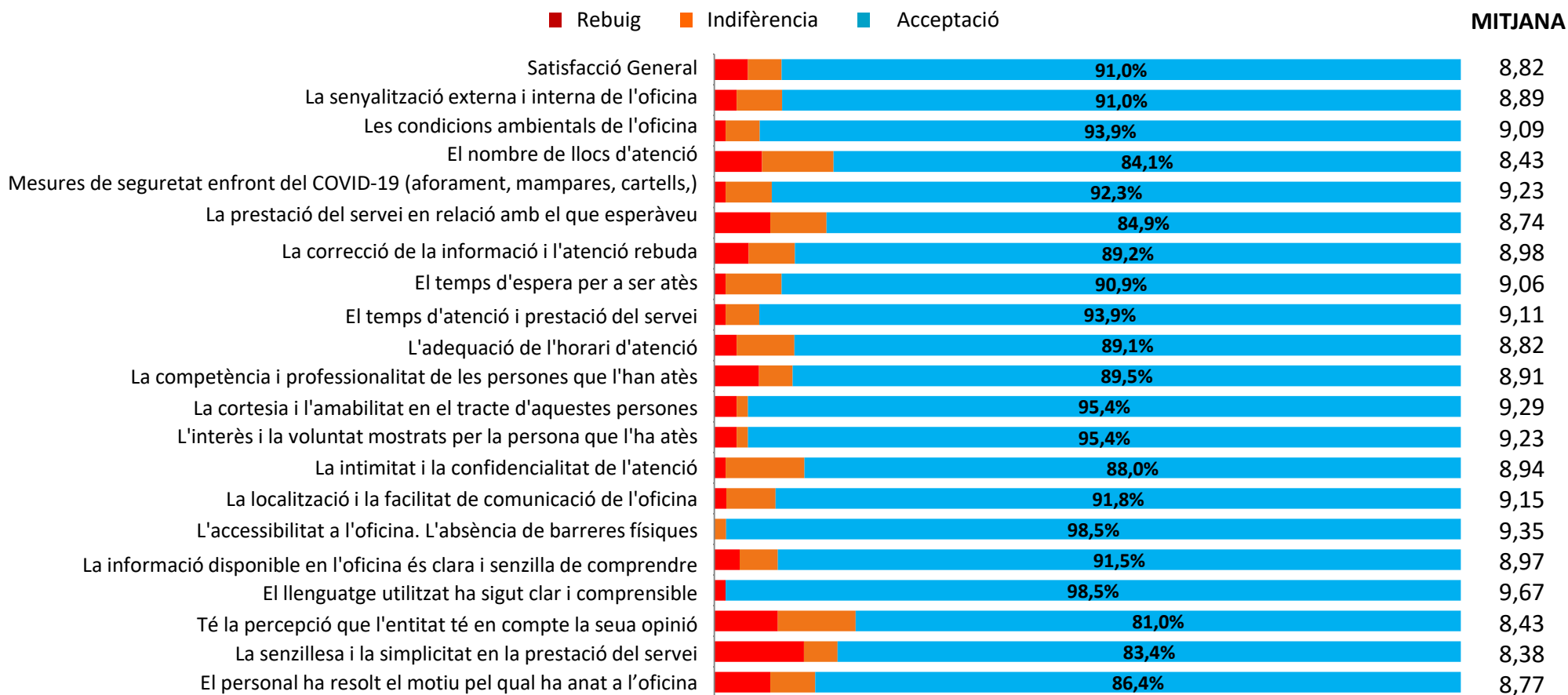


Idioma



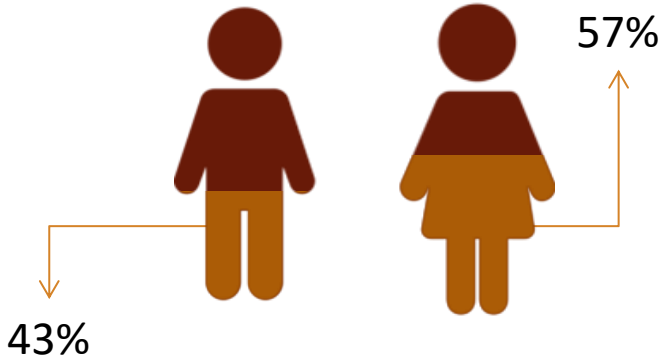
València, PROP La Cigüeña.

València, PROP La Cigüeña

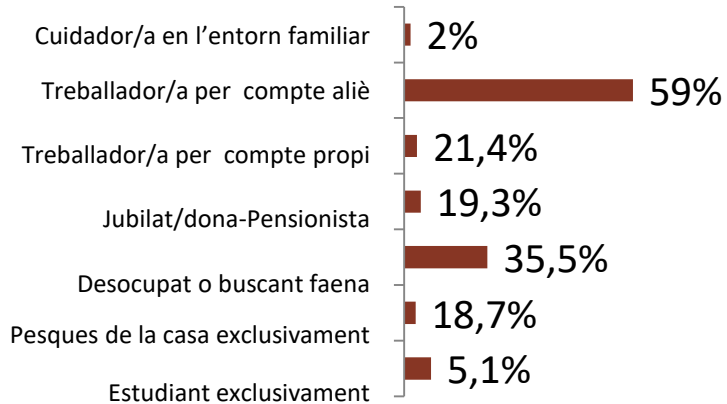


València, PROP 9 d'Octubre

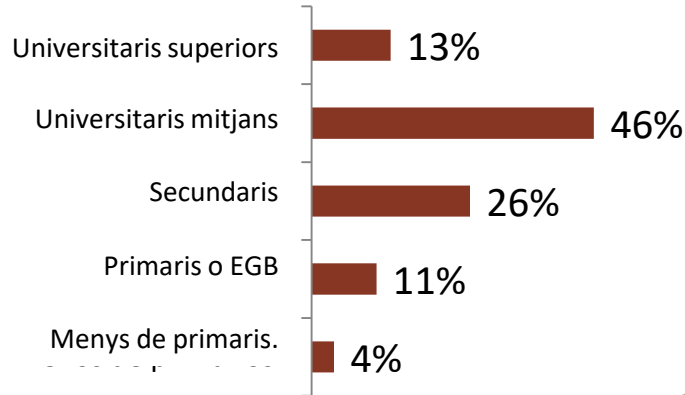
Gènere



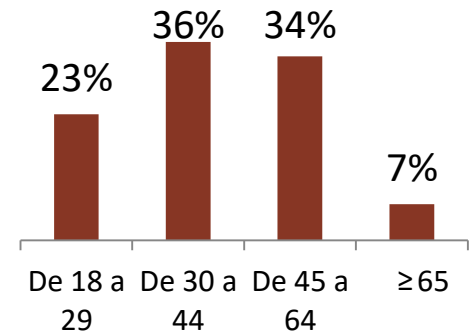
Ocupació



Nivell Educatiu



Edat

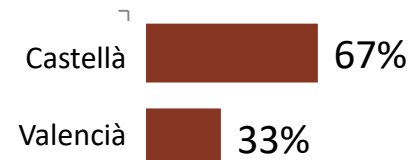


Àrea de Consulta

- ✓ Consum
- ✓ Ocupació Pública

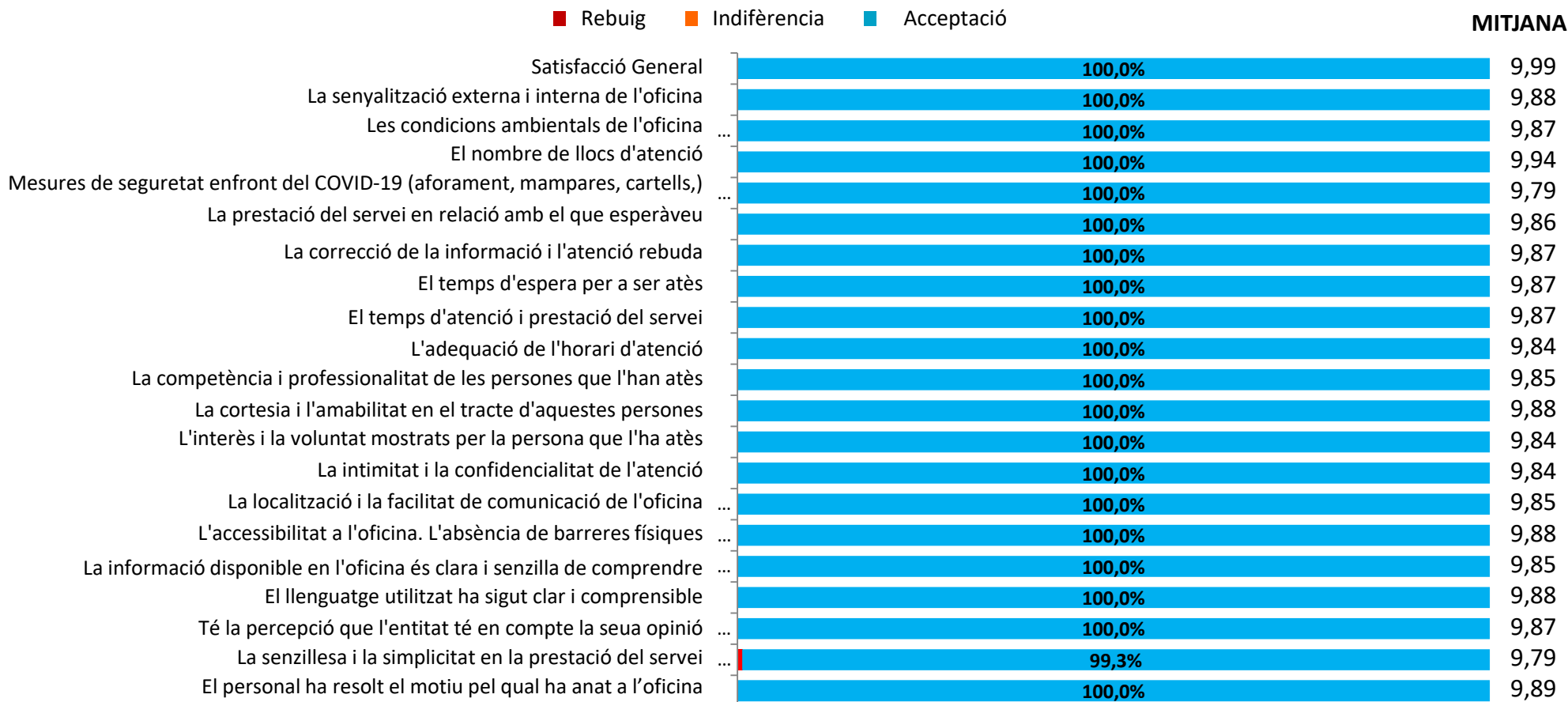


Idioma



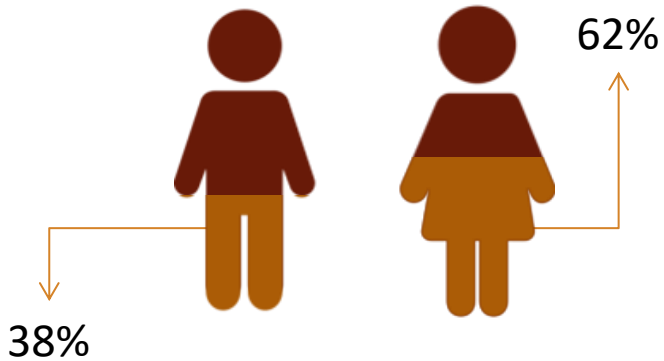
València, PROP 9 d'Octubre

València, PROP Ciutat Administrativa

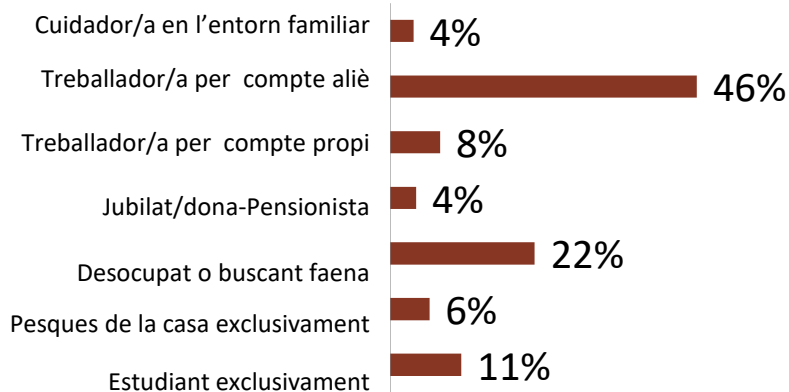


València, PROP I

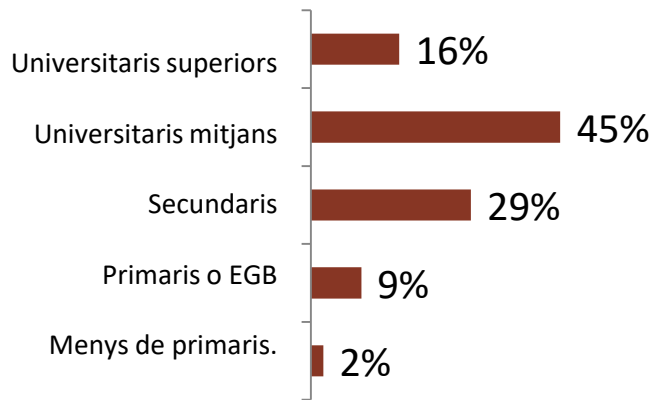
Gènere



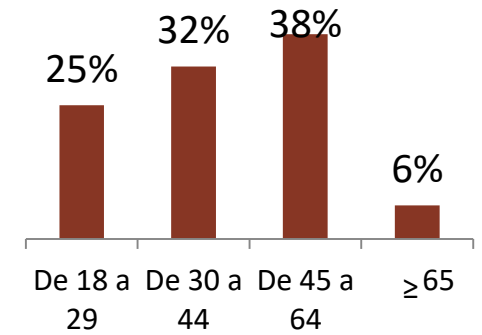
Ocupació



Nivell Educatiu



Edat

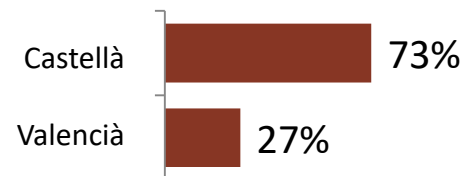


Àrea de Consulta

- ✓ Ensenyança
- ✓ Consum
- ✓ Administració local

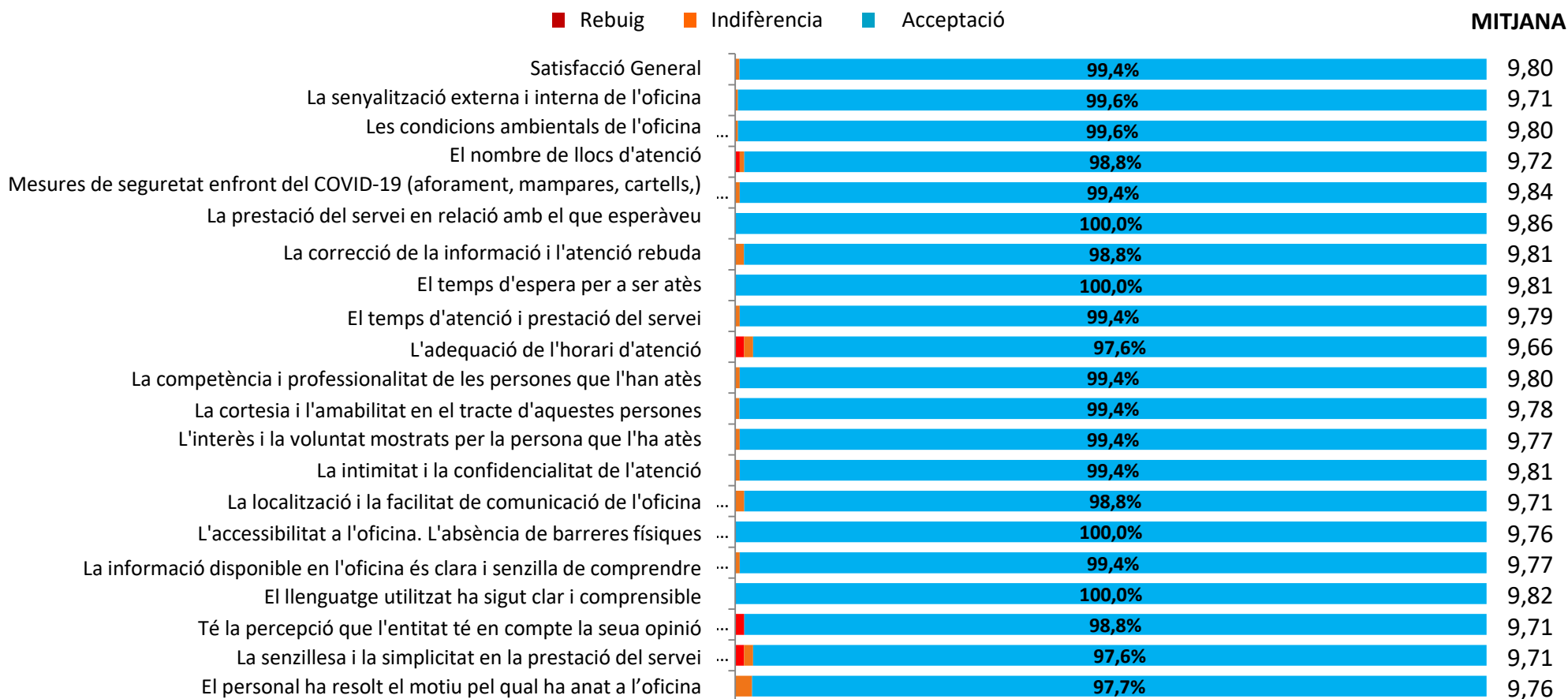


Idioma



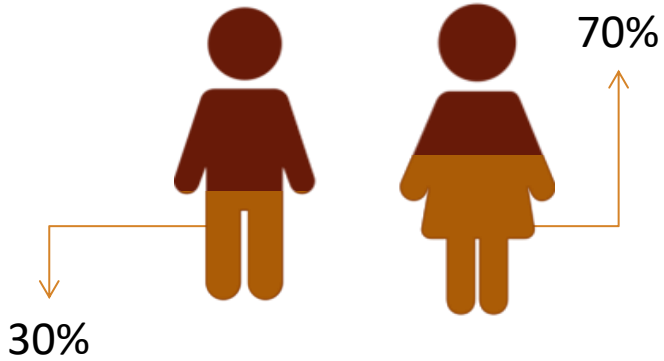
València, PROP I

València, PROP I

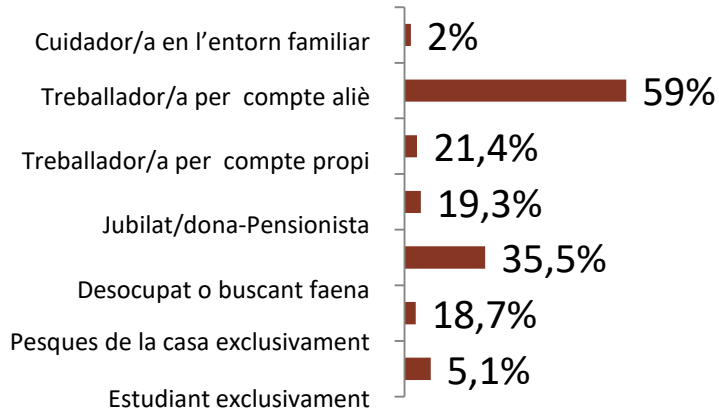


València, PROP Llíria.

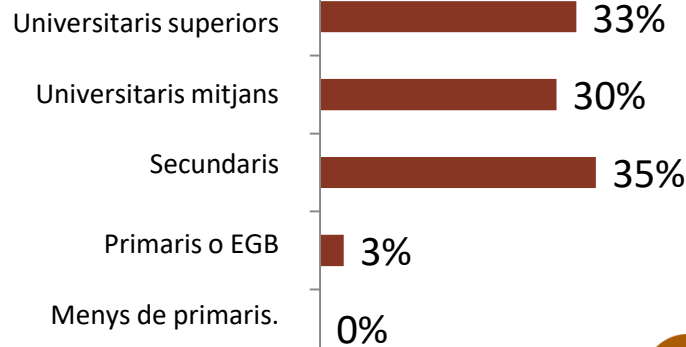
Gènere



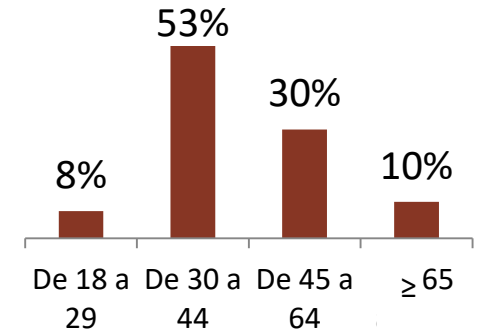
Ocupació



Nivell Educatiu



Edat

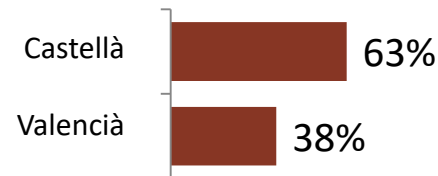


Àrea de Consulta

- ✓ Urbanisme i Habitatge
- ✓ Hisenda

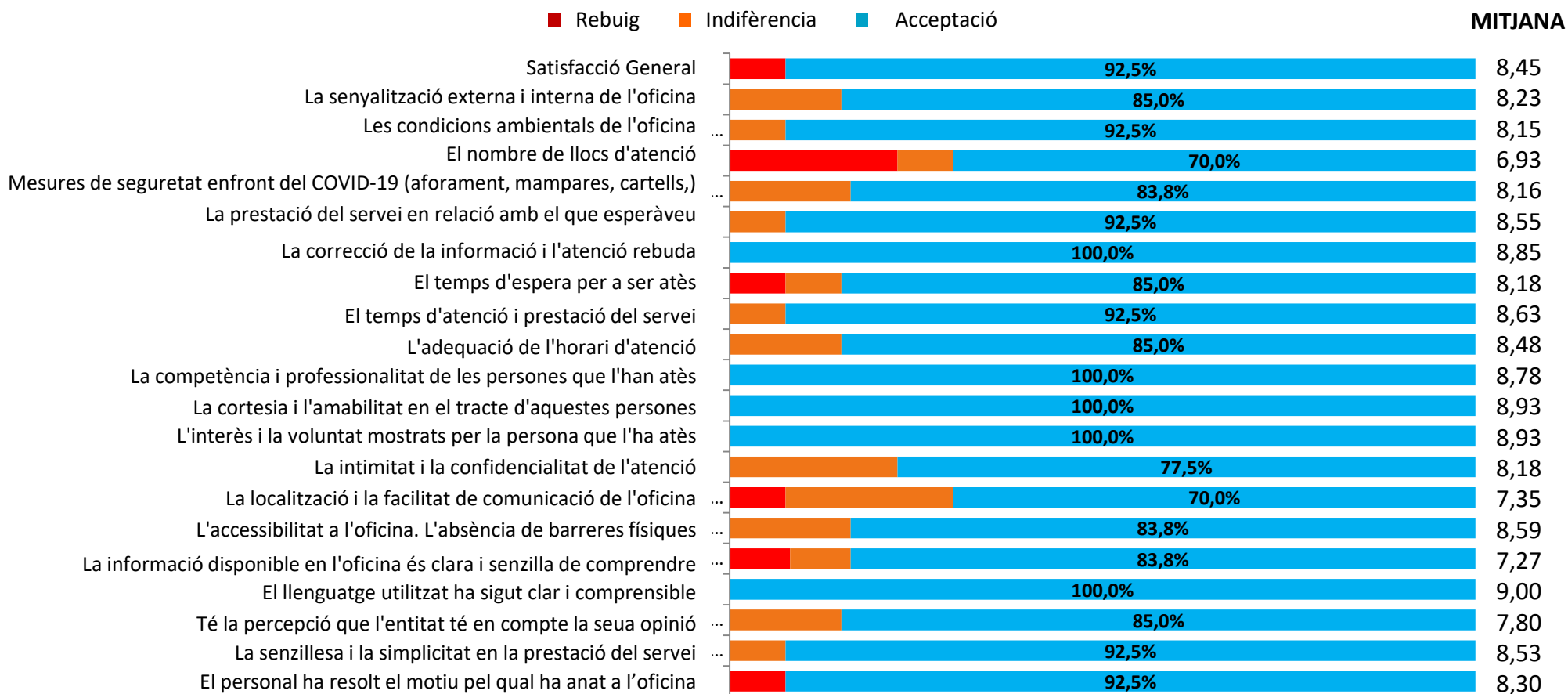


Idioma



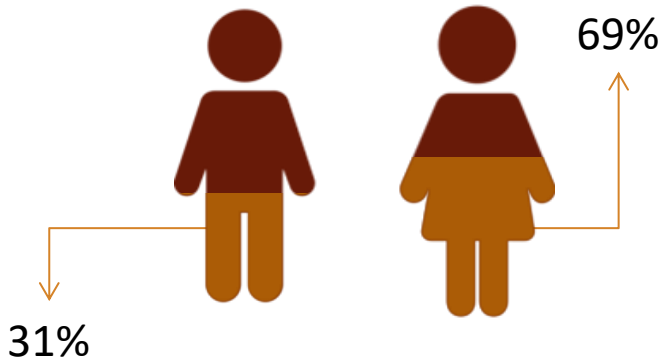
València, PROP Llíria.

València, PROP Llíria.

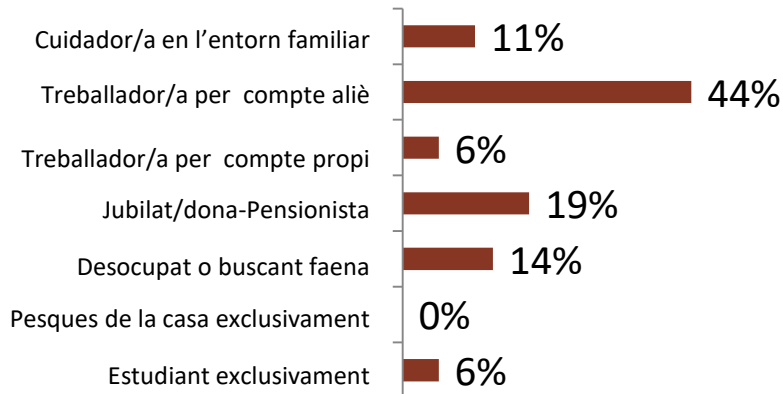


València, PROP Sagunt.

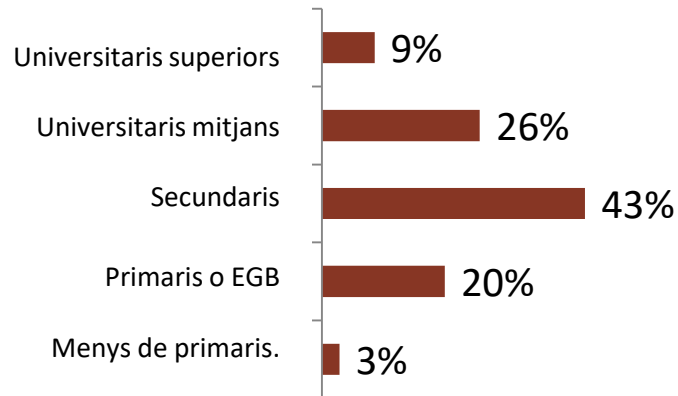
Gènere



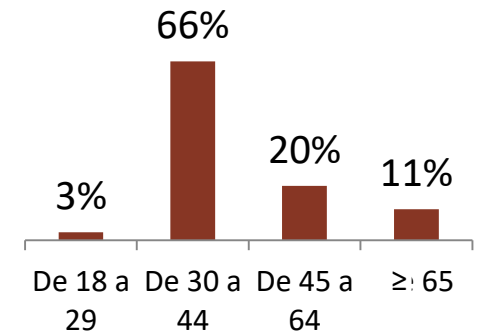
Ocupació



Nivell Educatiu



Edat

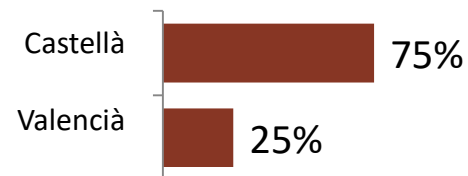


Àrea de Consulta

- ✓ Ensenyança
- ✓ Serveis Socials
- ✓ Sanitat

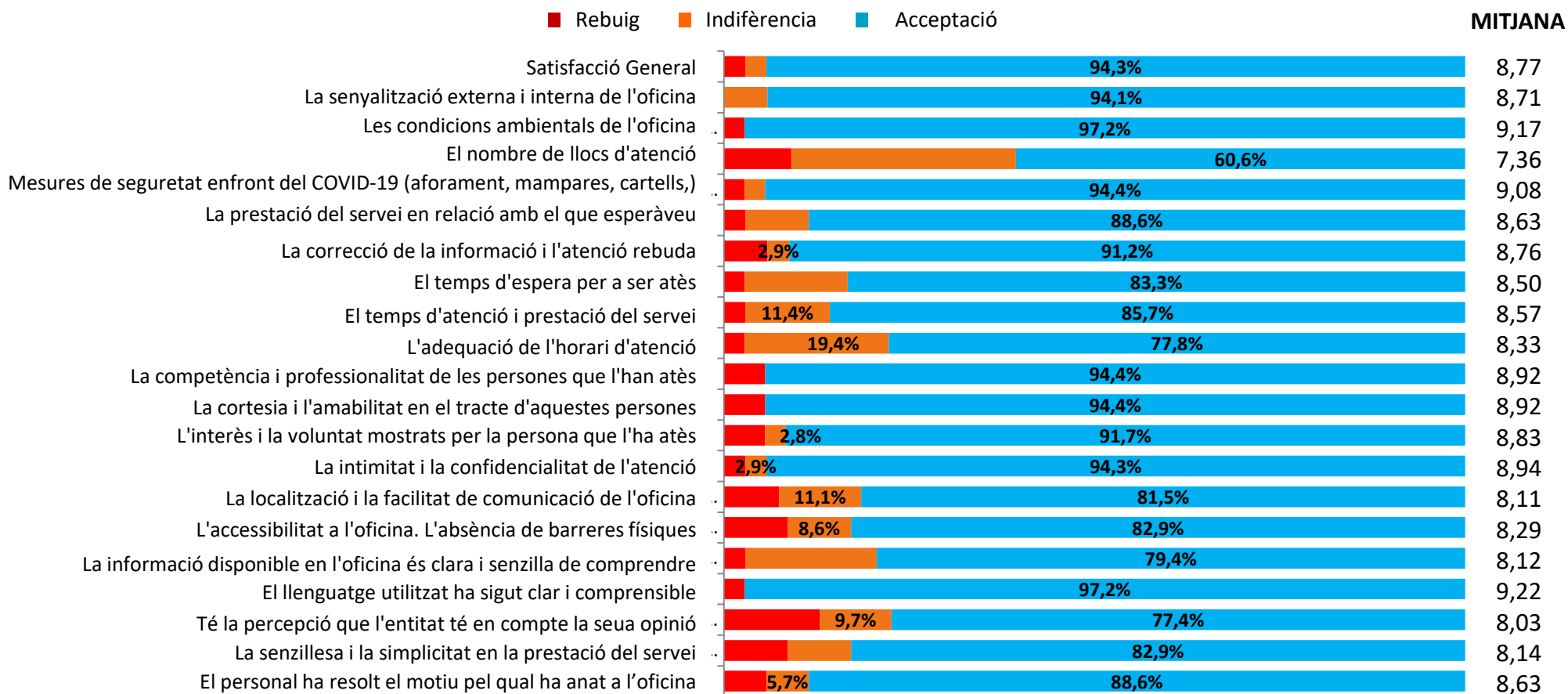


Idioma



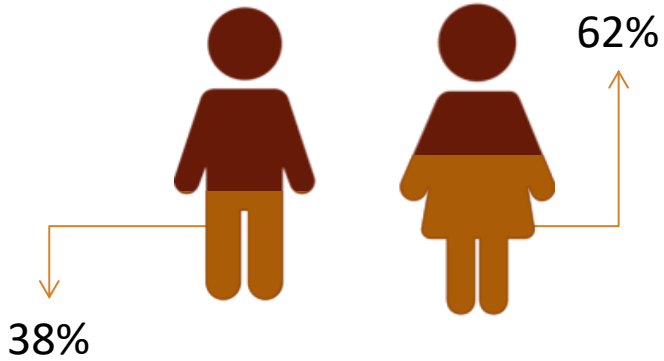
València, PROP Sagunt.

València, PROP Sagunt.

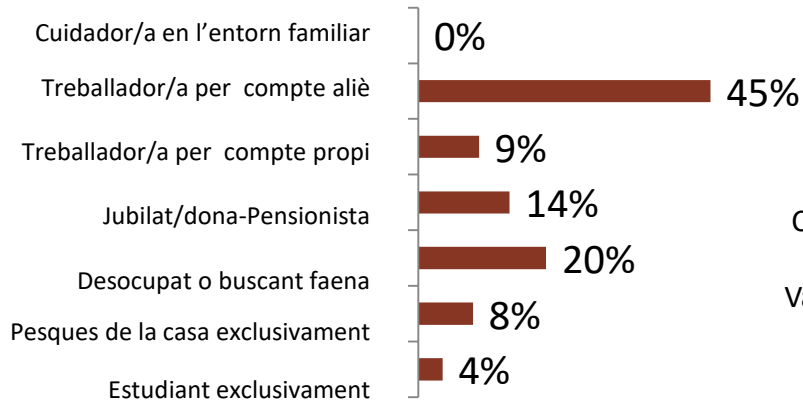


València, PROP Port de Sagunt

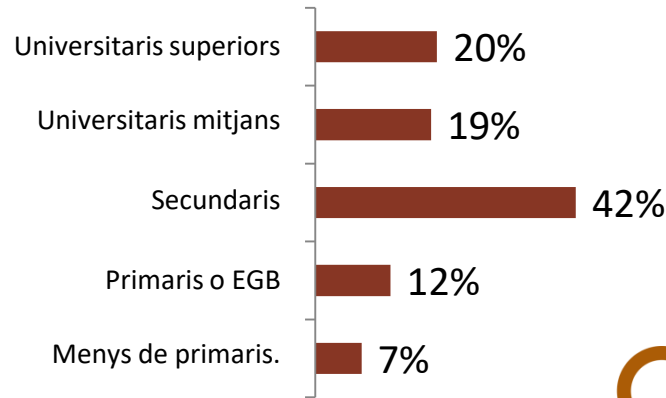
Gènere



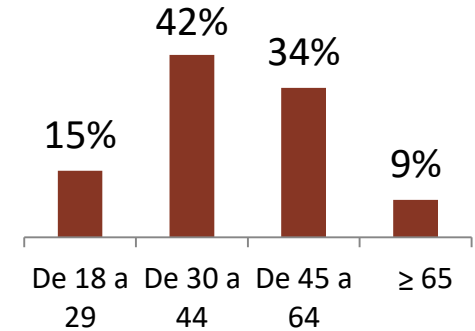
Ocupació



Nivell Educatiu



Edat

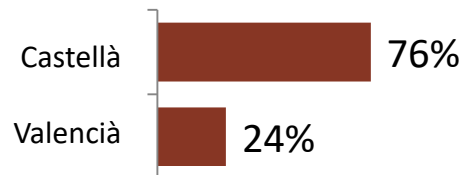


Àrea de Consulta

- ✓ Administració local
- ✓ Serveis Socials

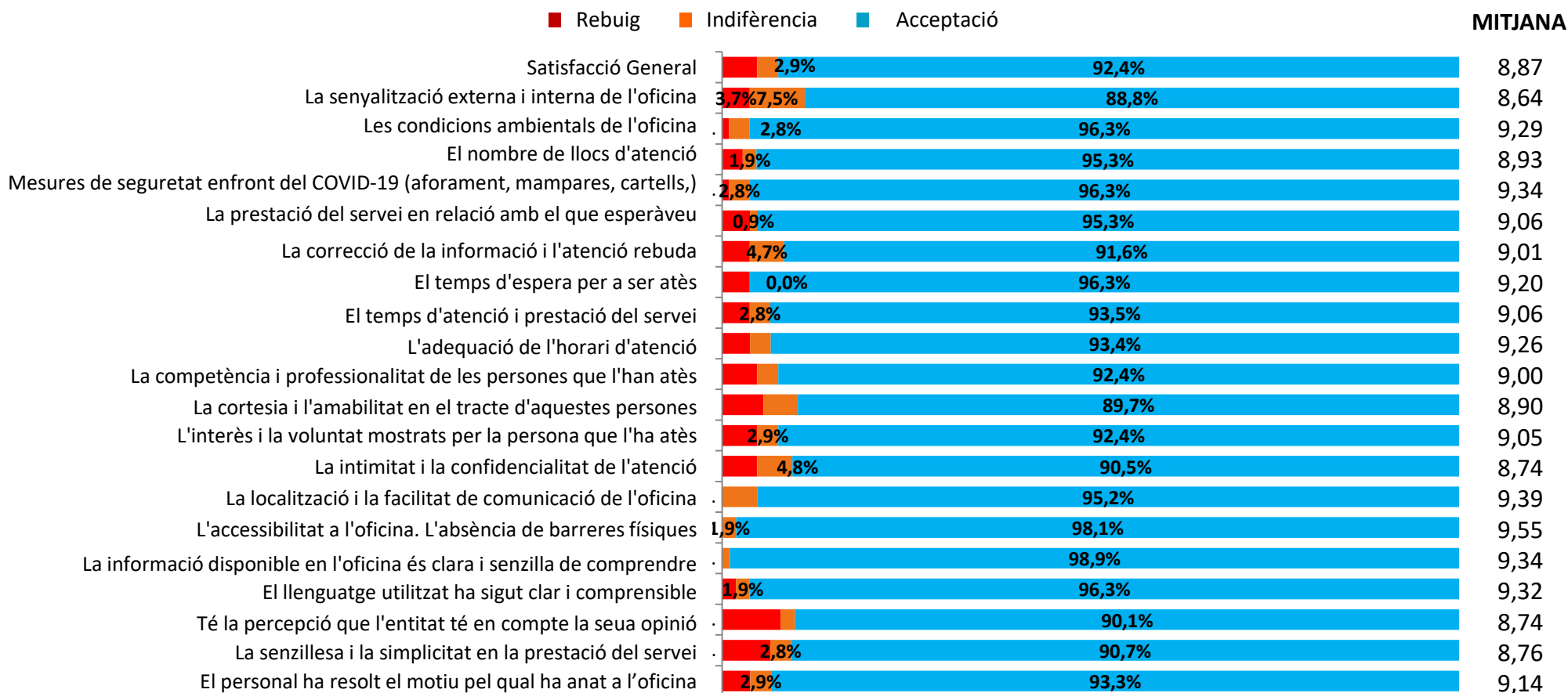


Idioma



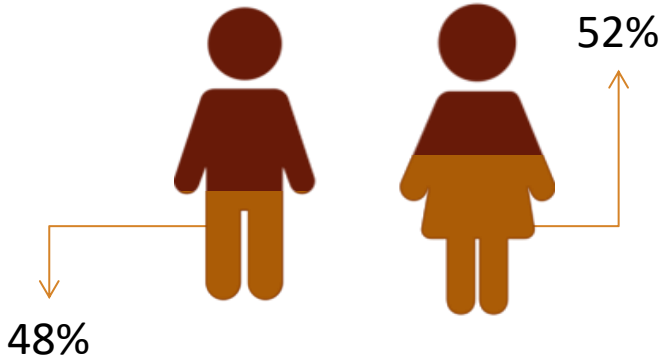
València, PROP Port de Sagunt

València, PROP Port de Sagunt

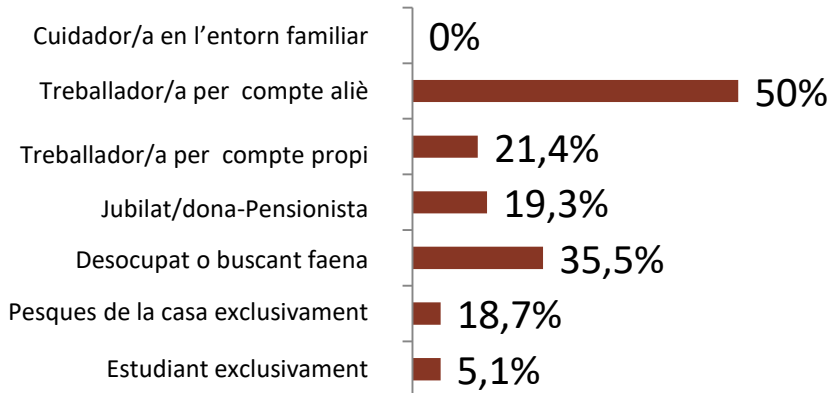


València, PROP Ontinyent.

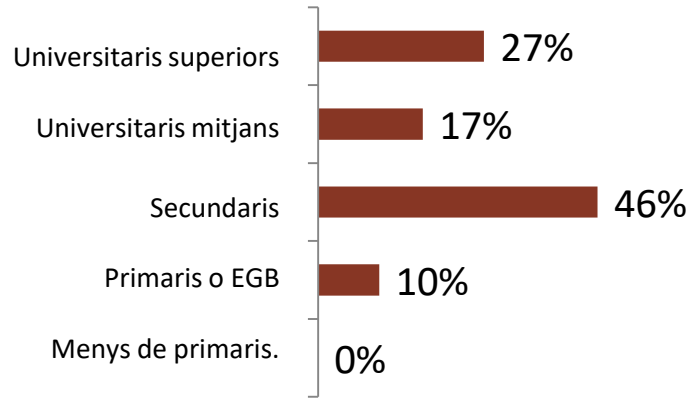
Gènere



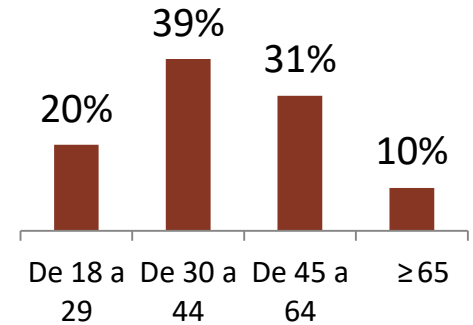
Ocupació



Nivell Educatiu



Edat

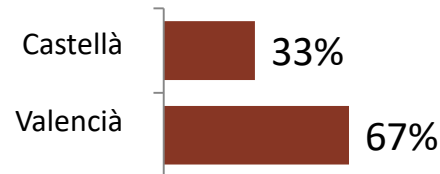


Àrea de Consulta

- ✓ Administració local
- ✓ Treball
- ✓ Serveis Socials

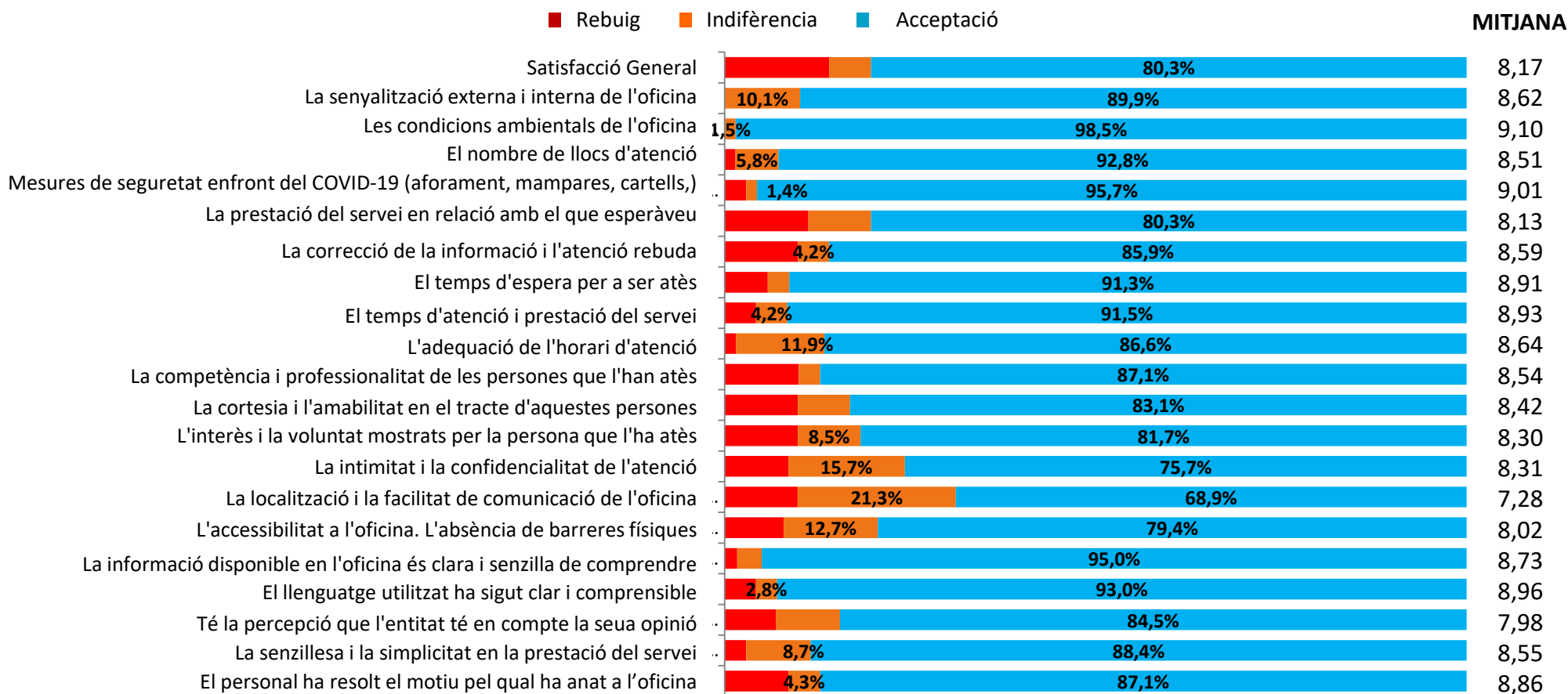


Idioma



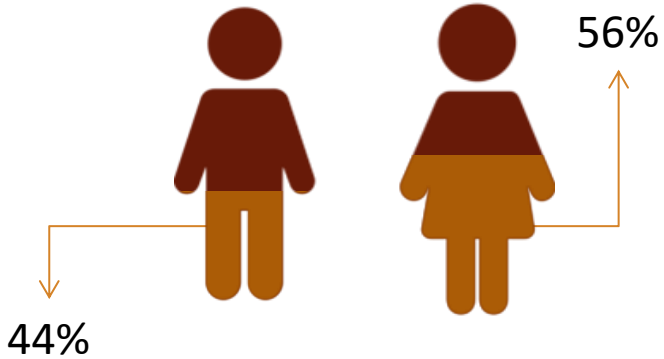
València, PROP Ontinyent.

València, PROP Ontinyent.

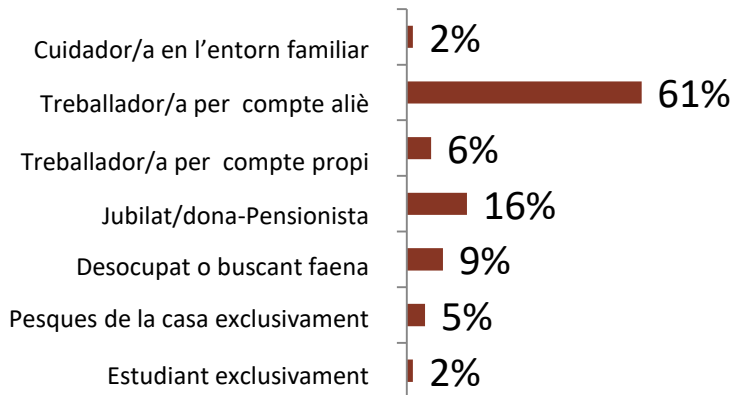


València, PROP Xàtiva

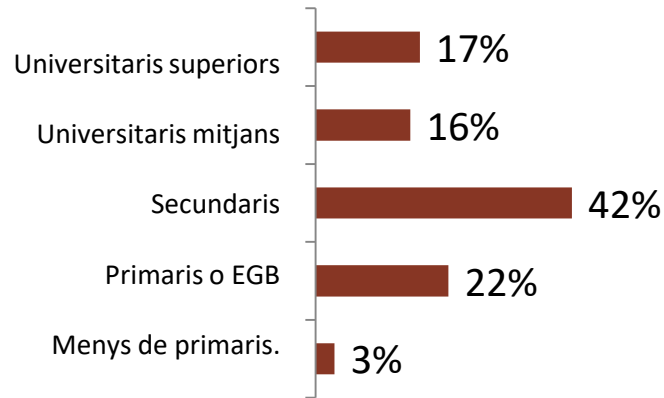
Gènere



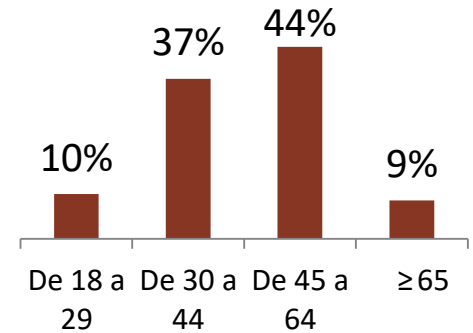
Ocupació



Nivell Educatiu



Edat

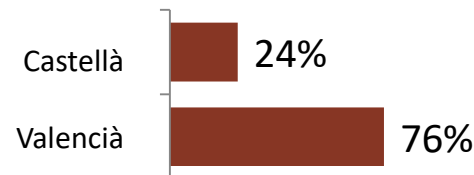


Àrea de Consulta

- ✓ Administració local
- ✓ Serveis Socials

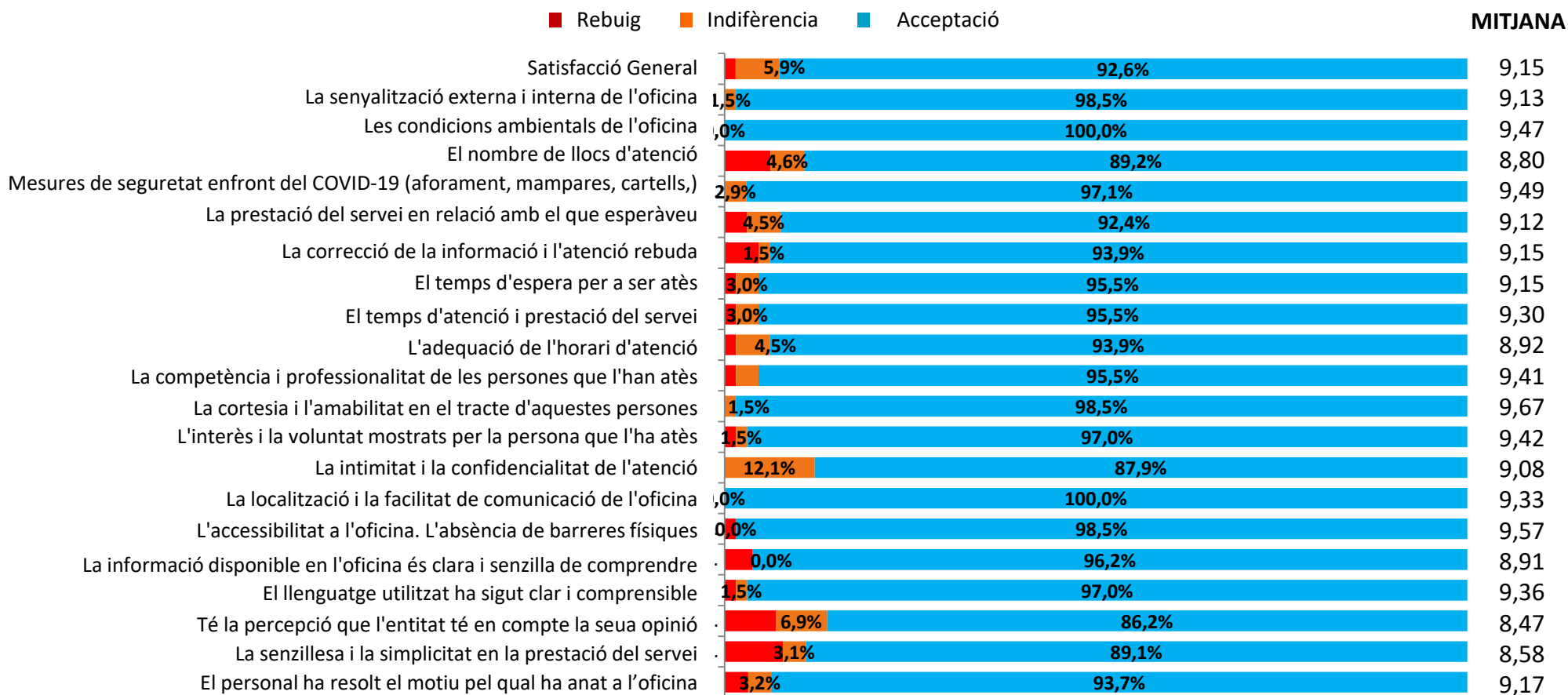


Idioma



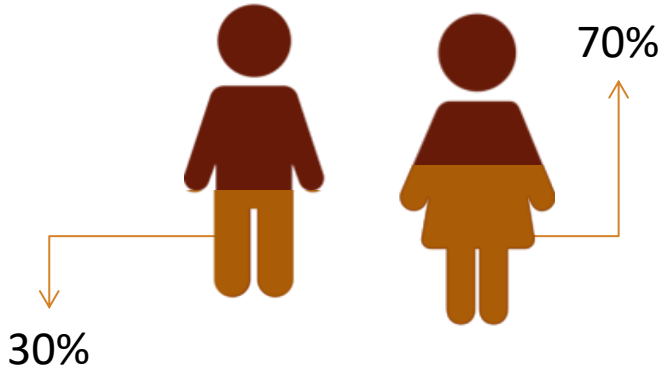
València, PROP Xàtiva

València, PROP Xàtiva.

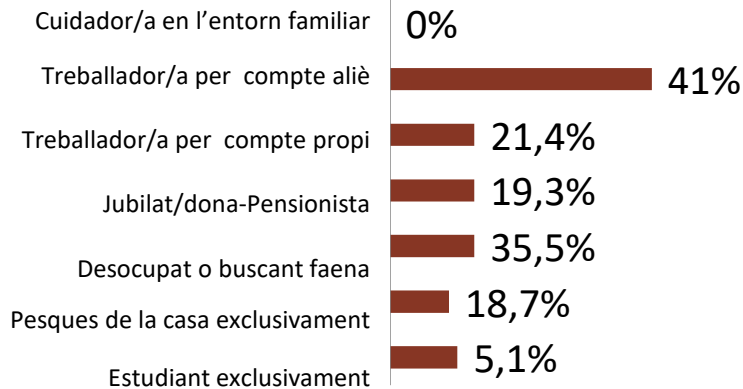


València, PROP Alzira.

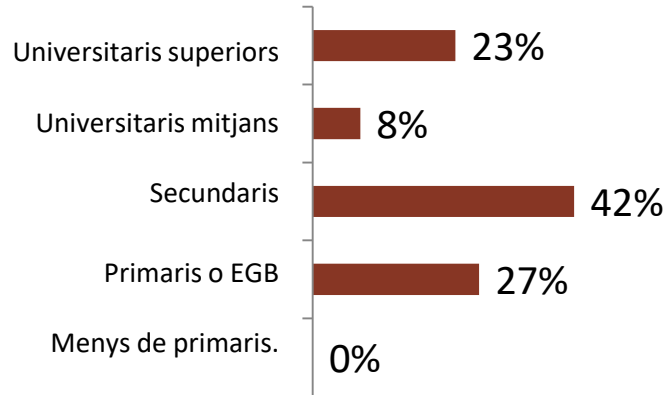
Gènere



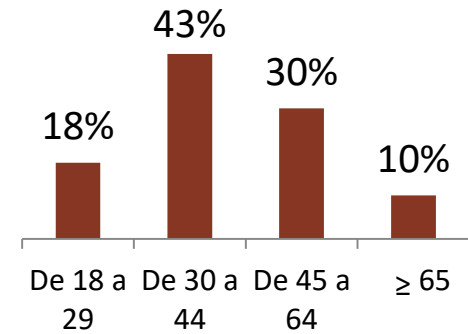
Ocupació



Nivell Educatiu



Edat

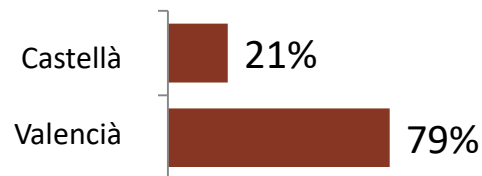


Àrea de Consulta

- ✓ Administració local
- ✓ Consum

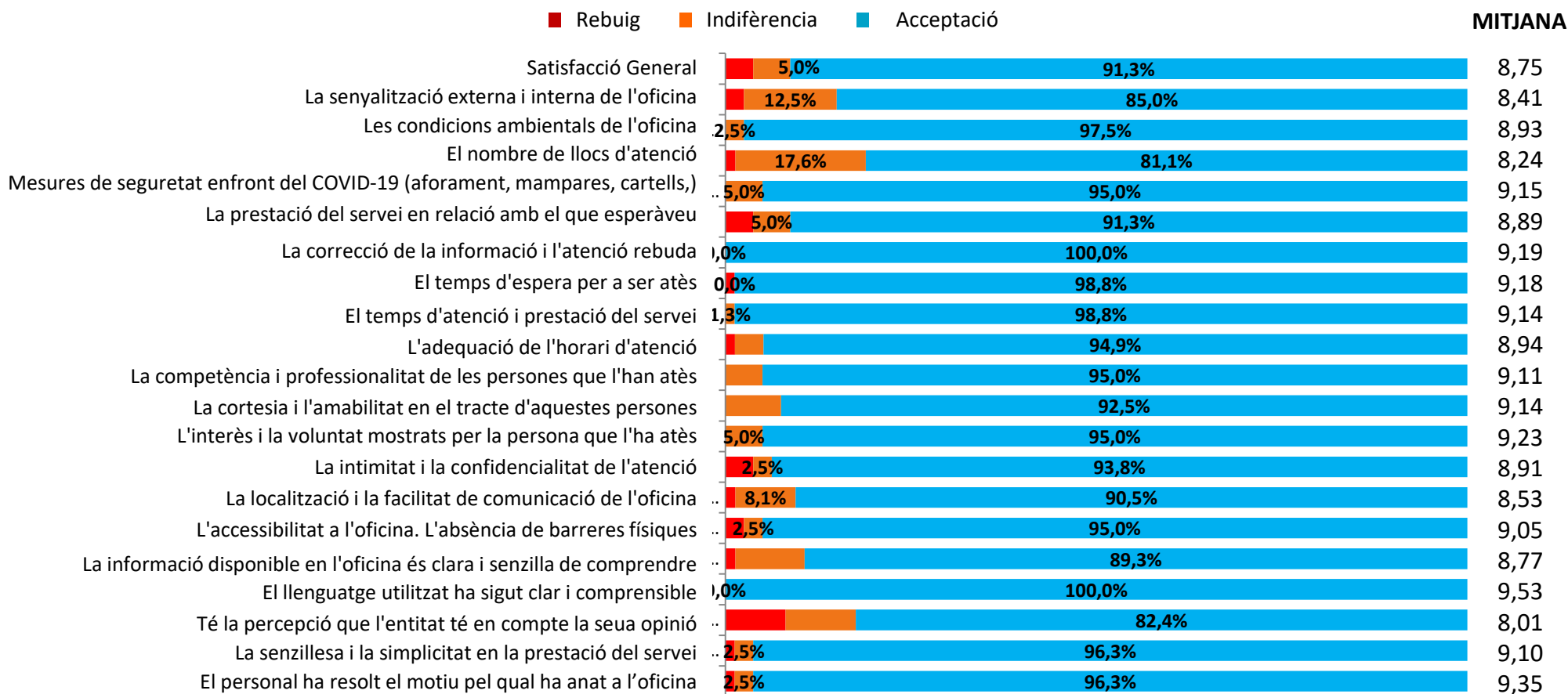


Idioma



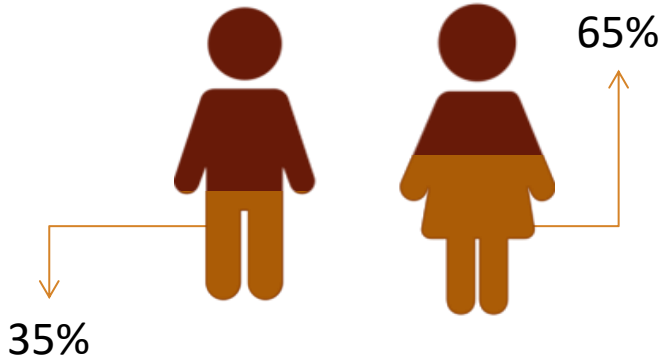
València, PROP Alzira.

València, PROP Alzira.

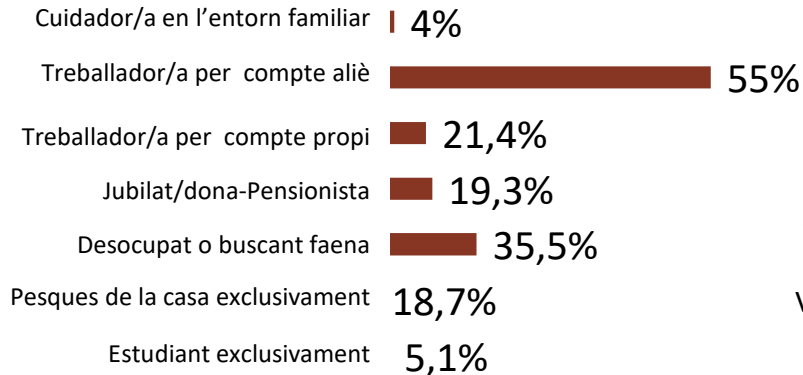


València, PROP Requena.

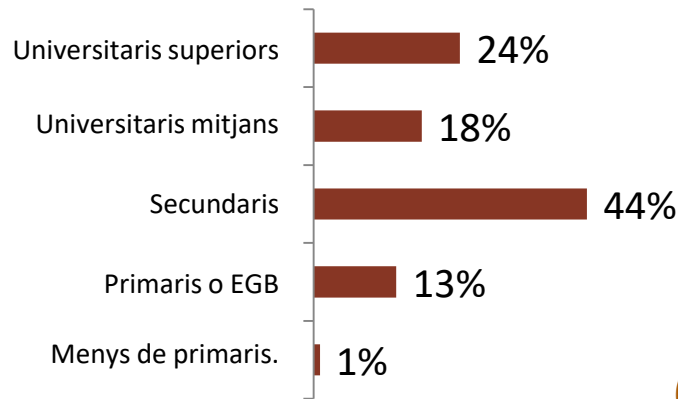
Gènere



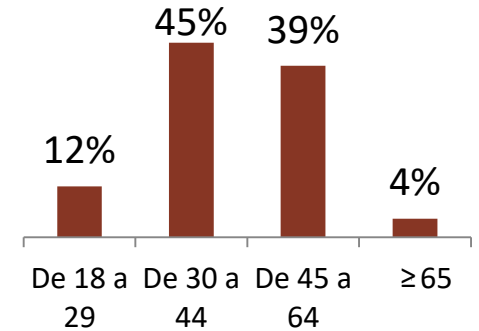
Ocupació



Nivell Educatiu



Edat

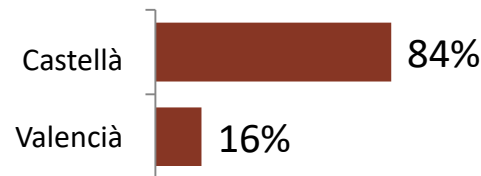


Àrea de Consulta

- ✓ Administració local
- ✓ Ensenyança
- ✓ Urbanisme i habitatge

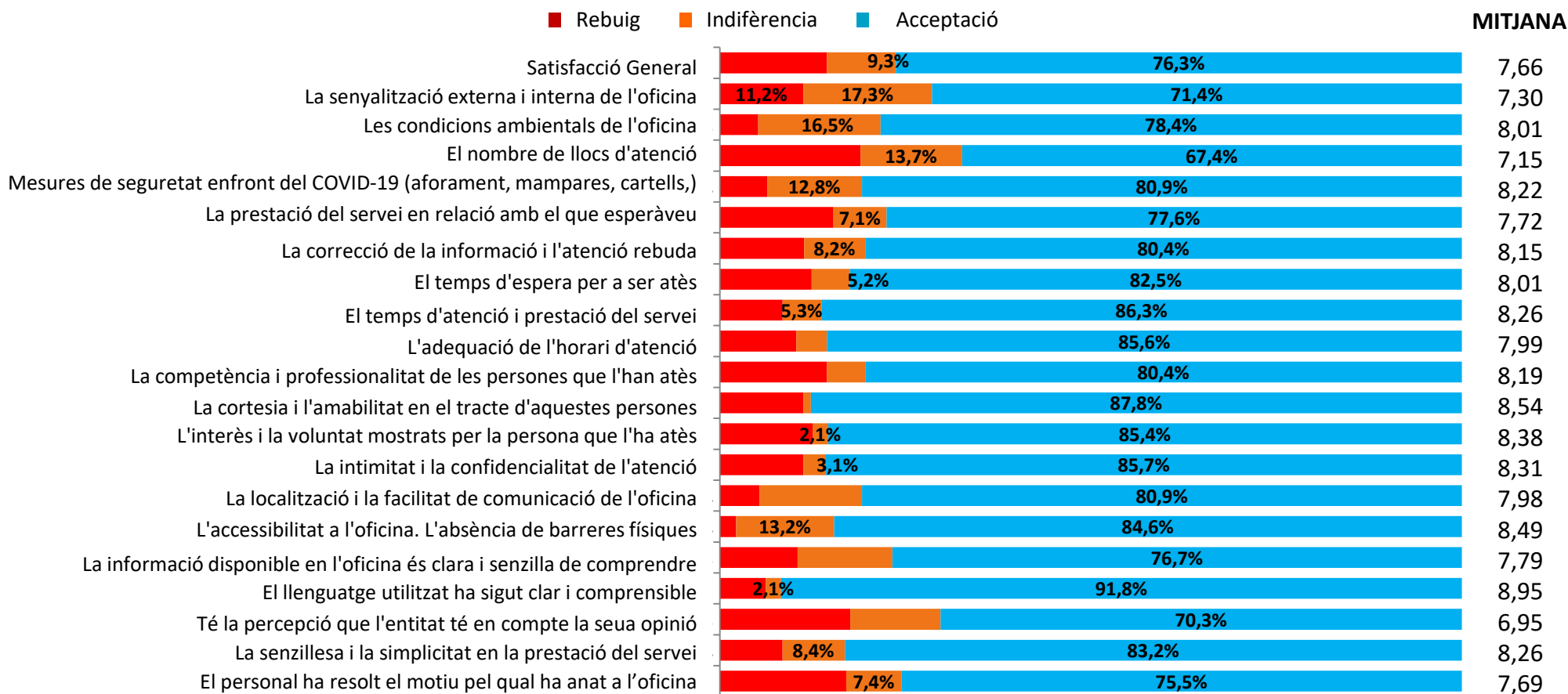


Idioma



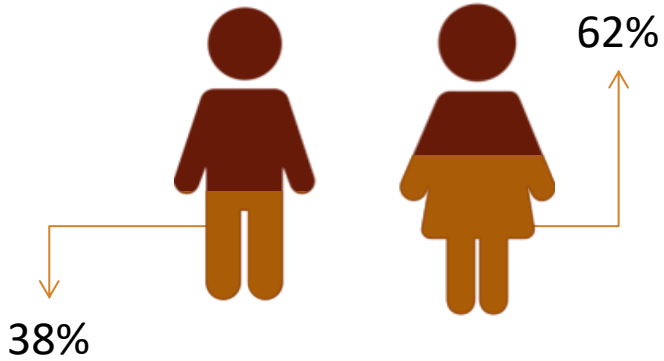
València, PROP Requena.

València, PROP Requena.

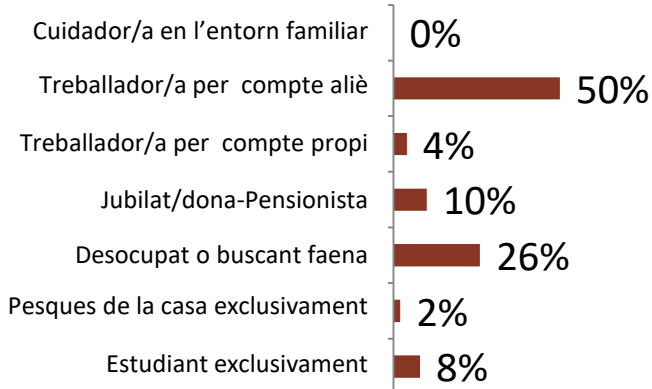


València, PROP Gandia-La Safor

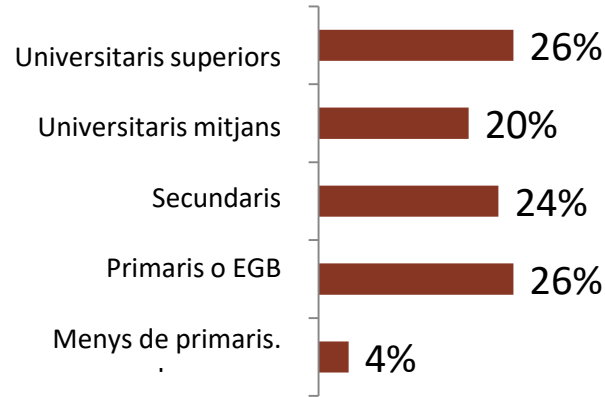
Gènere



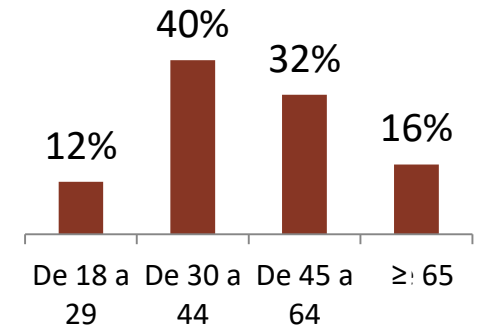
Ocupació



Nivell Educatiu



Edat

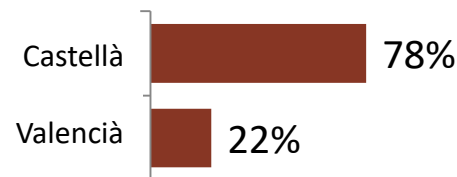


Àrea de Consulta

- ✓ Serveis Socials
- ✓ Administració local

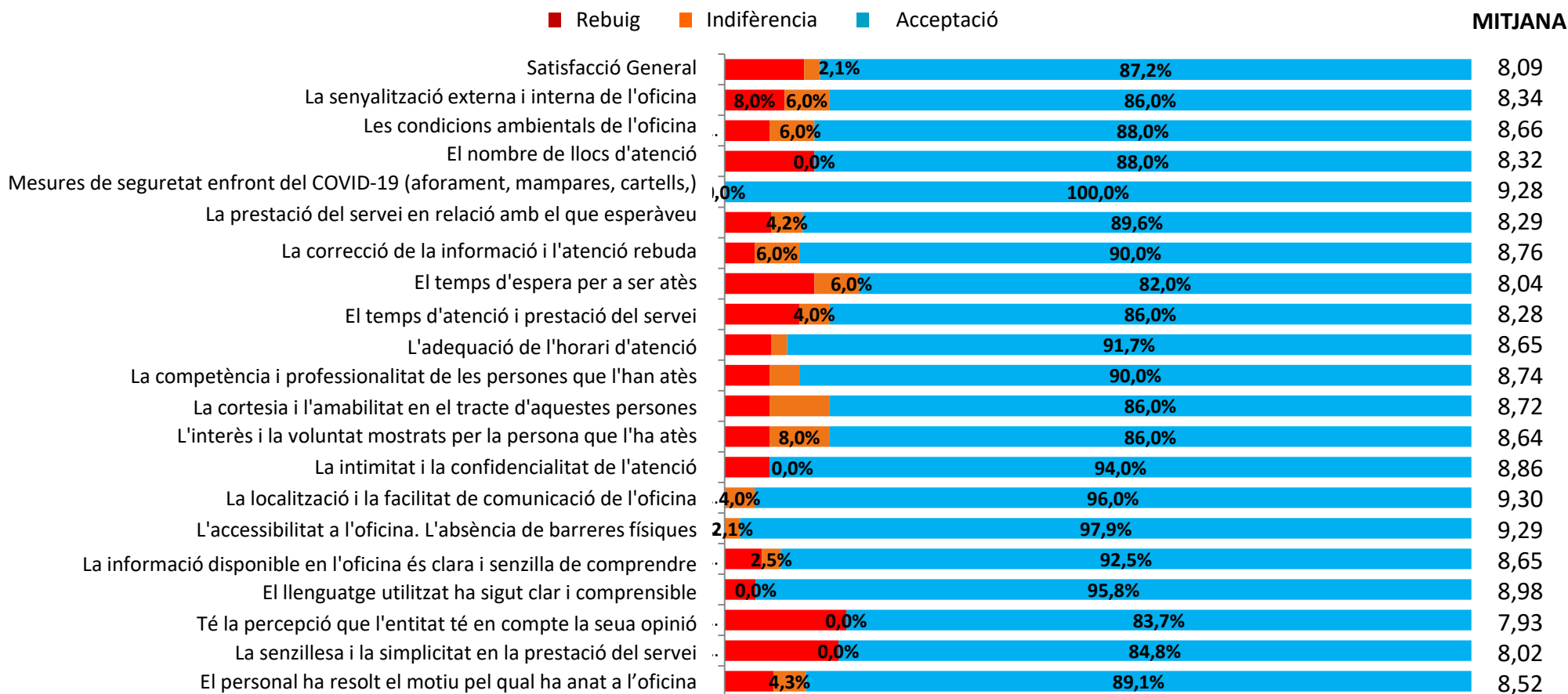


Idioma



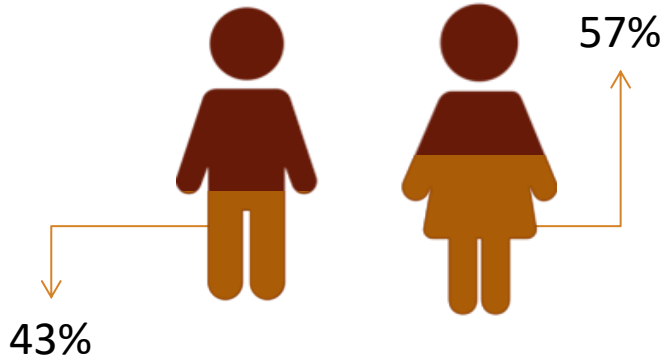
Valencia, PROP Gandia-La Safor

València, PROP Gandia-La Safor

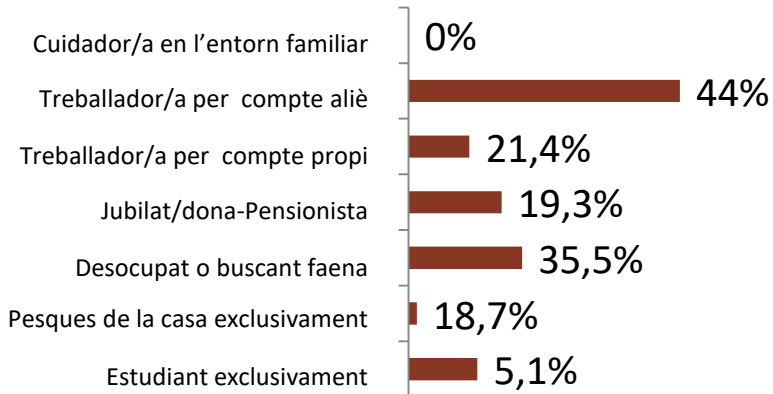


Castelló, PROP Casa dels Caragols

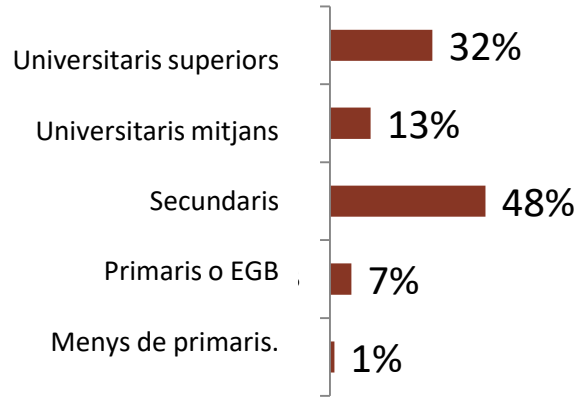
Gènere



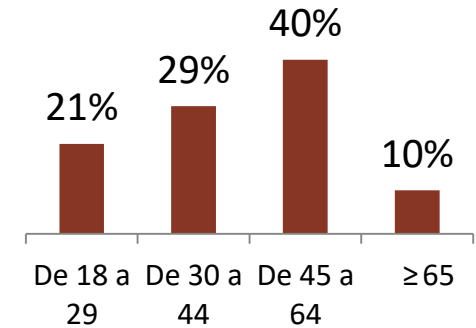
Ocupació



Nivell Educatiu



Edat

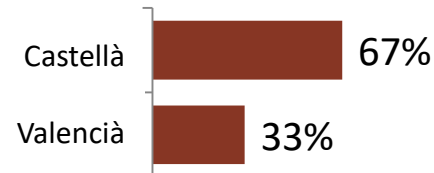


Àrea de Consulta

- ✓ Administració local
- ✓ Justícia

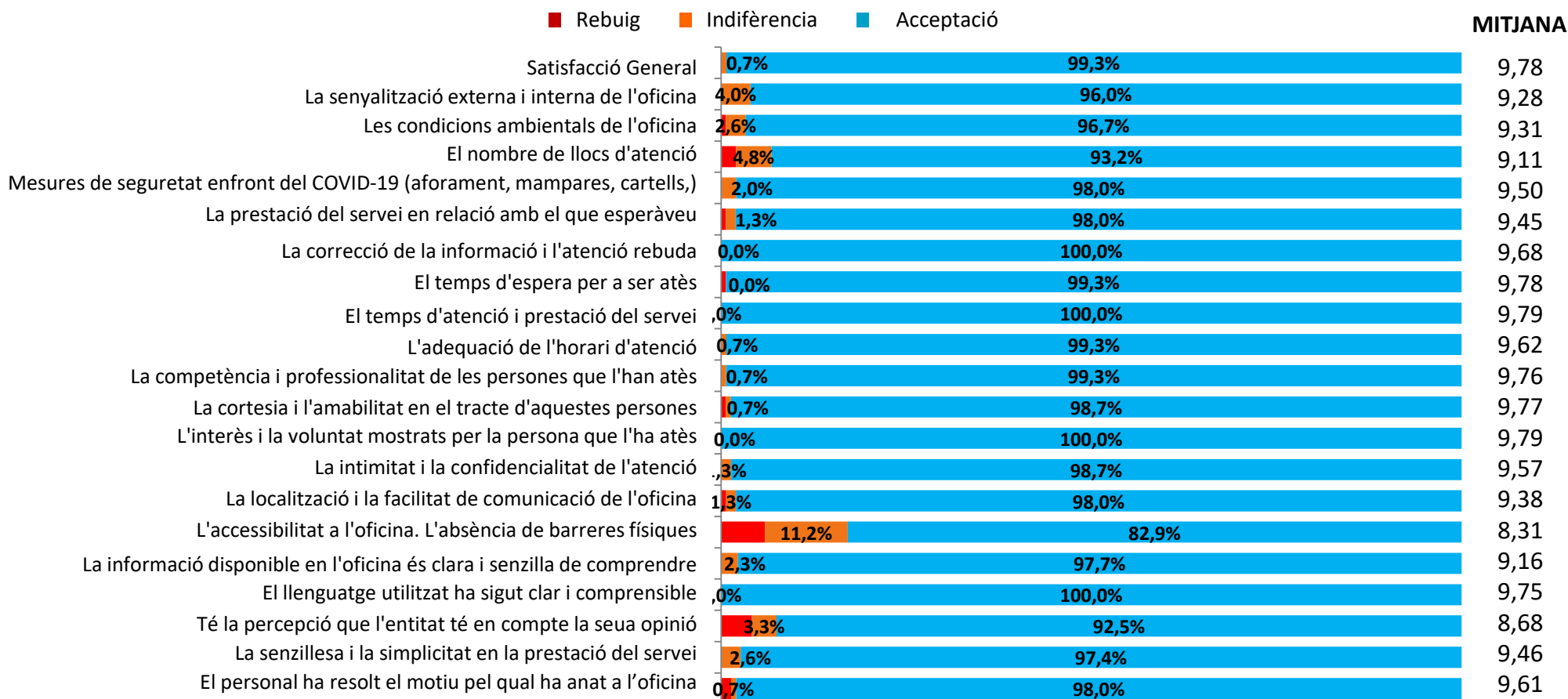


Idioma



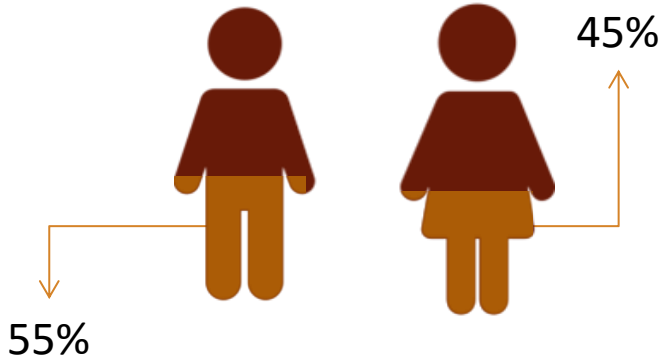
Castelló, PROP Casa dels Caragols

Castelló, PROP Casa dels Caragols

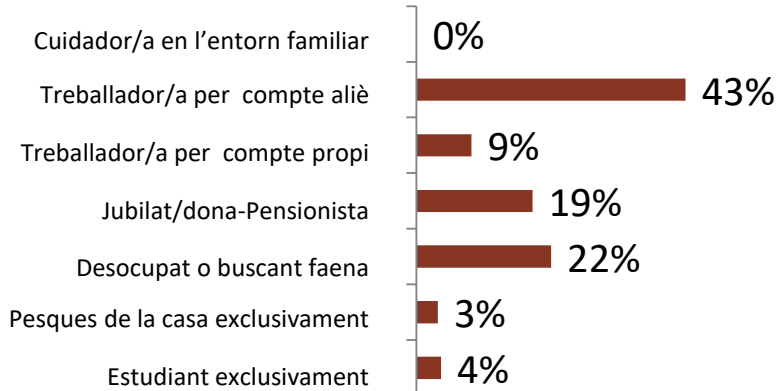


Castelló, PROP Germans Bou

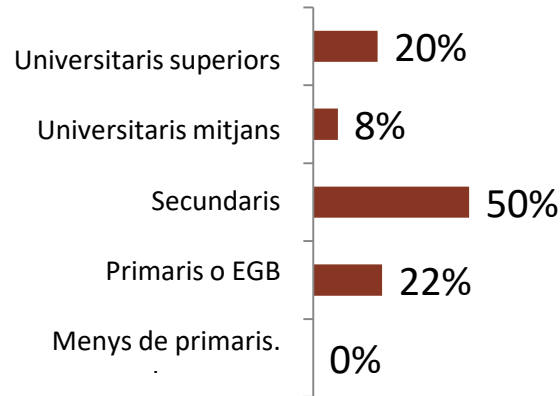
Gènere



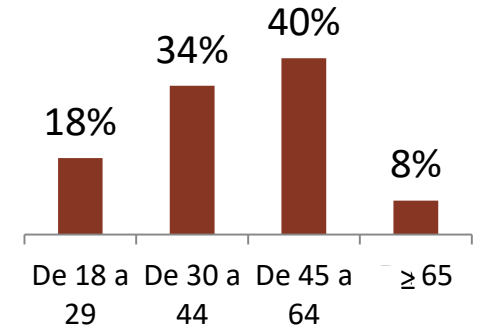
Ocupació



Nivell Educatiu



Edat

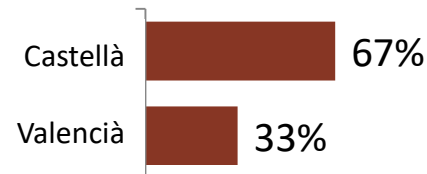


Àrea de Consulta

- ✓ Agricultura, Ramaderia i Pesca
- ✓ Administració Local
- ✓ Urbanisme i Habitatge

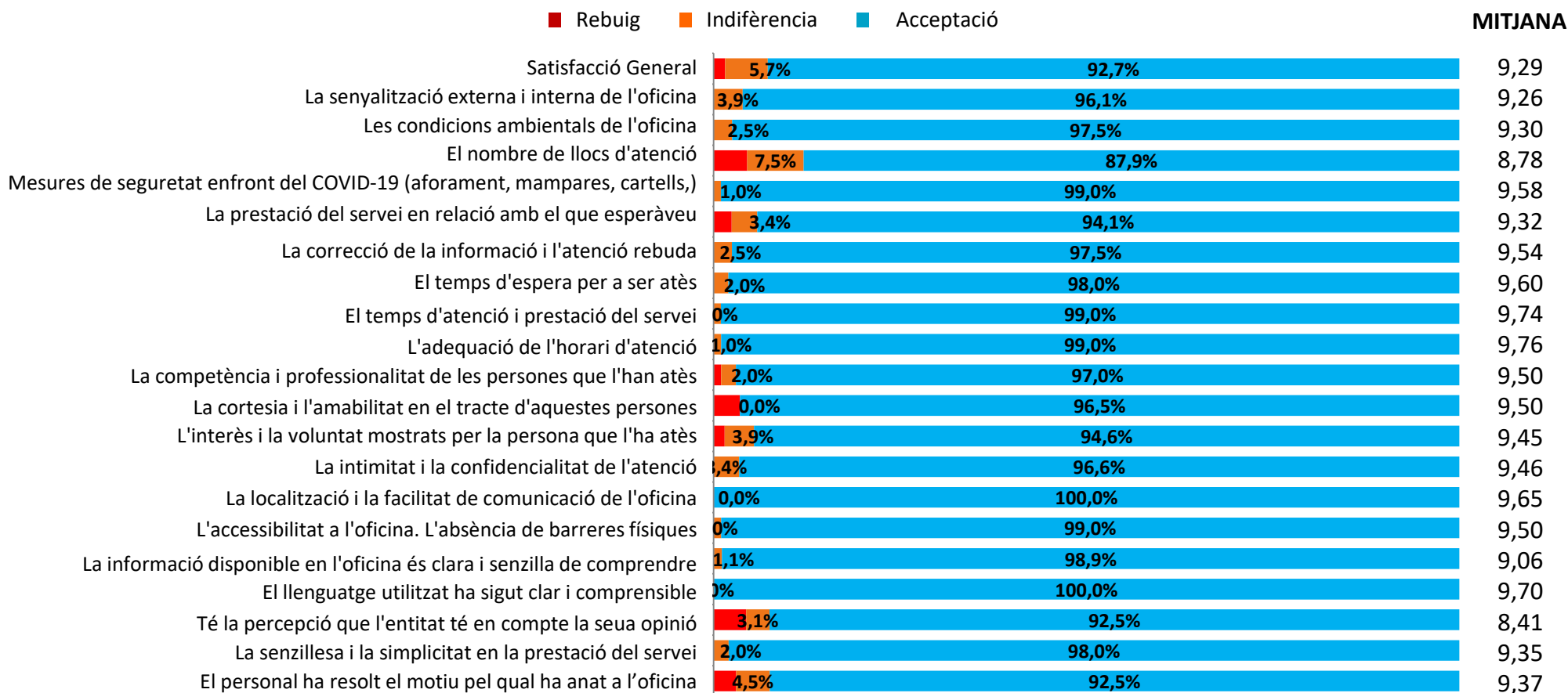


Idioma



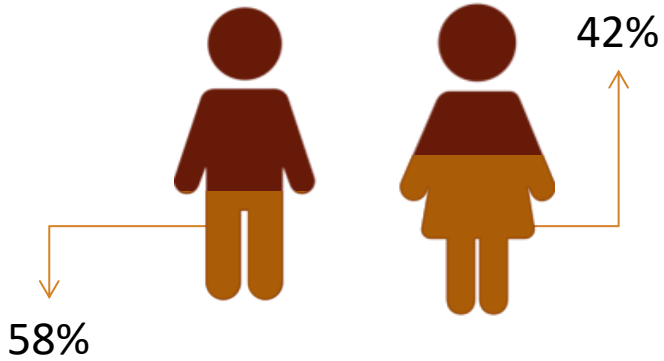
Castelló, PROP Germans Bou

Castelló, PROP Germans Bou

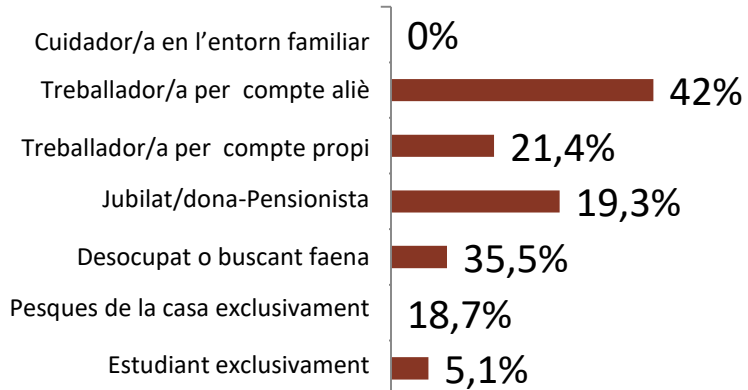


Castelló, PROP Segorb

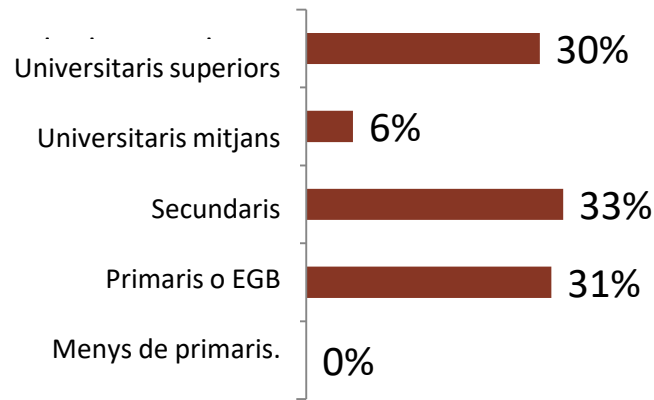
Gènere



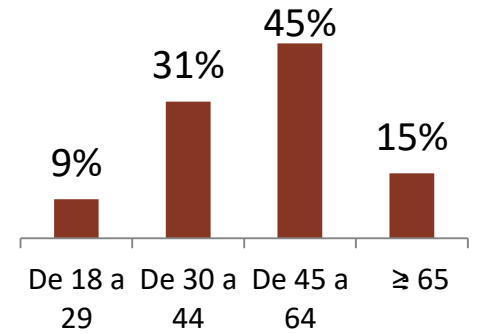
Ocupació



Nivell Educatiu



Edat

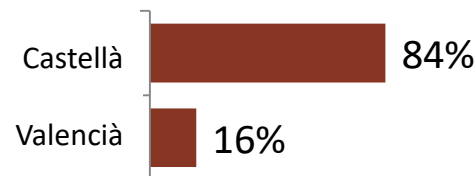


Àrea de Consulta

- ✓ Consum
- ✓ Hisenda

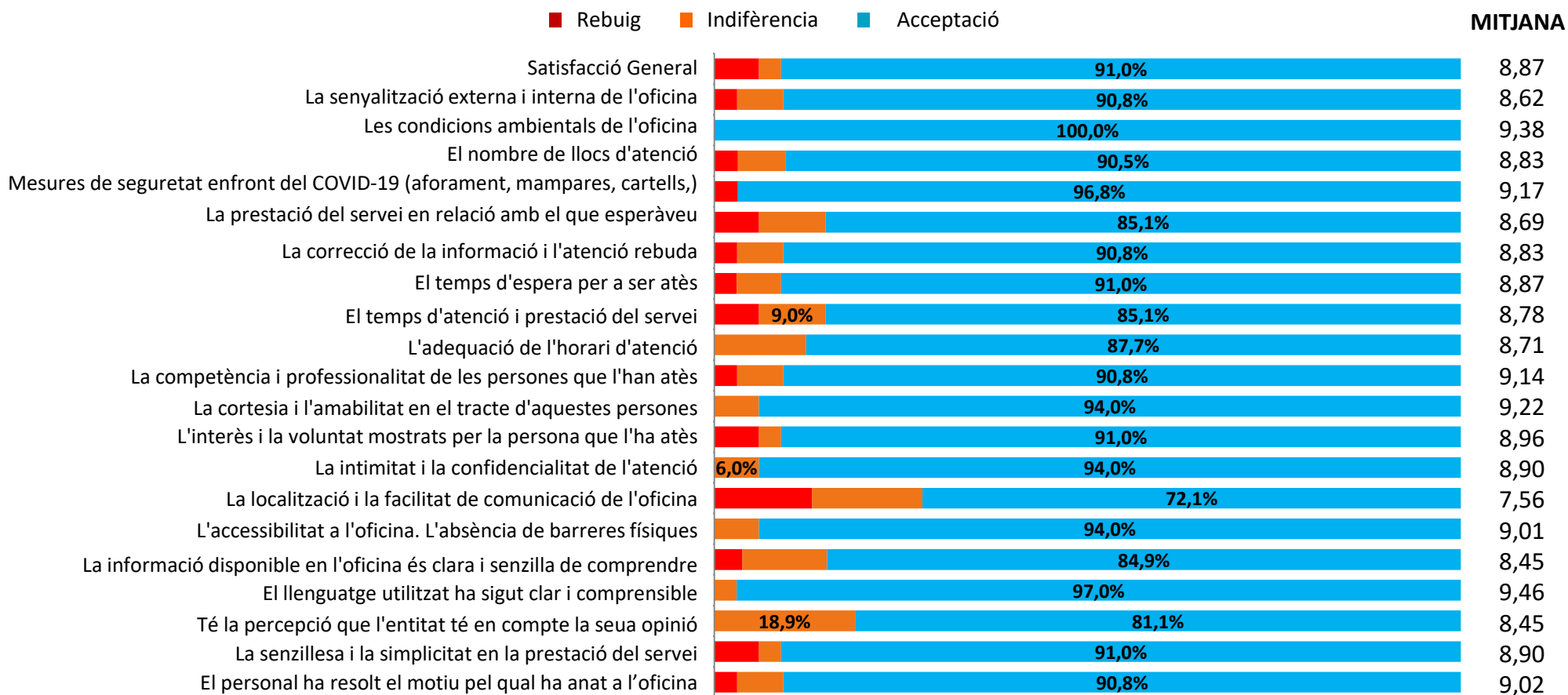


Idioma



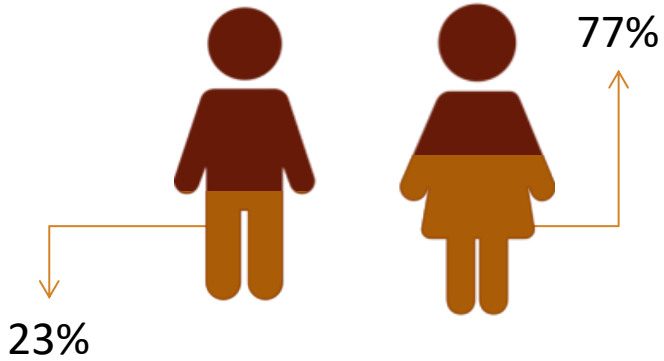
Castelló, PROP Segorb

Castelló, PROP Segorb

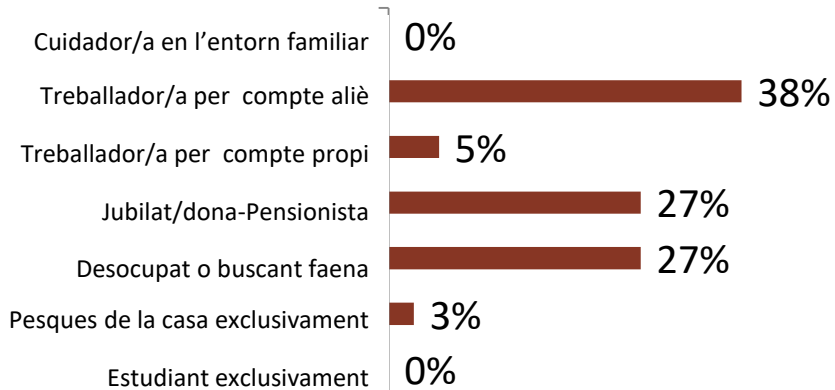


Castelló, PROP Villa-Real

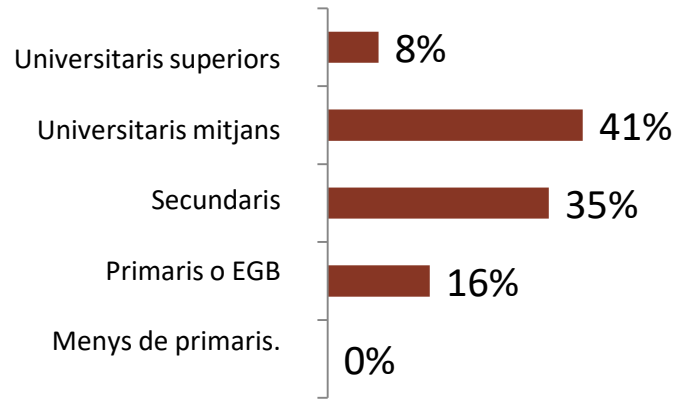
Gènere



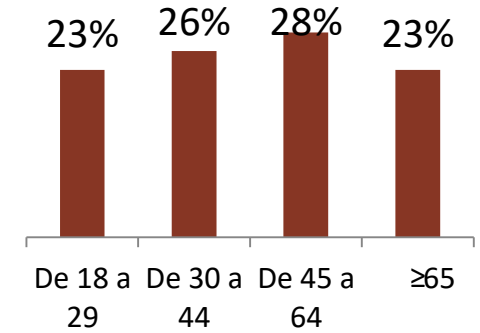
Ocupació



Nivell Educatiu



Edat

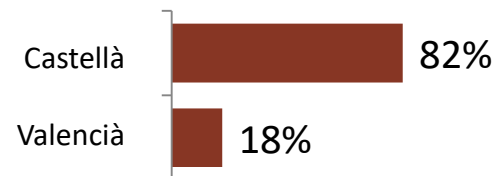


Àrea de Consulta

- ✓ Administració local
- ✓ Consum
- ✓ Treball

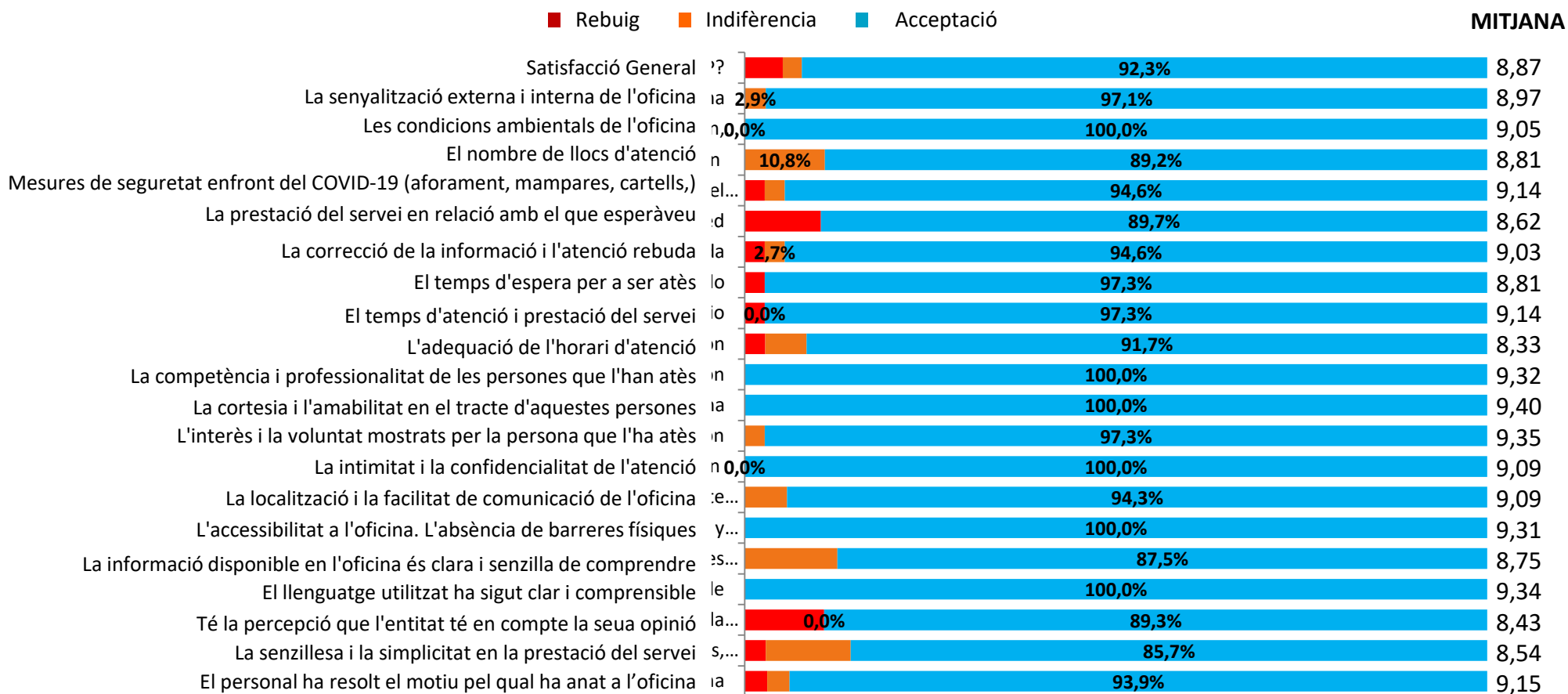


Idioma



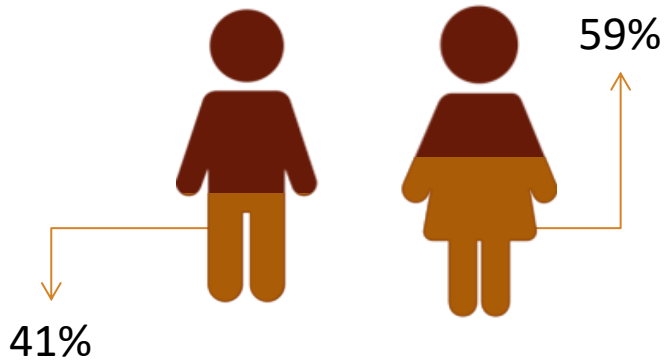
Castelló, PROP Villa-Real

Castelló, PROP Villa-Real

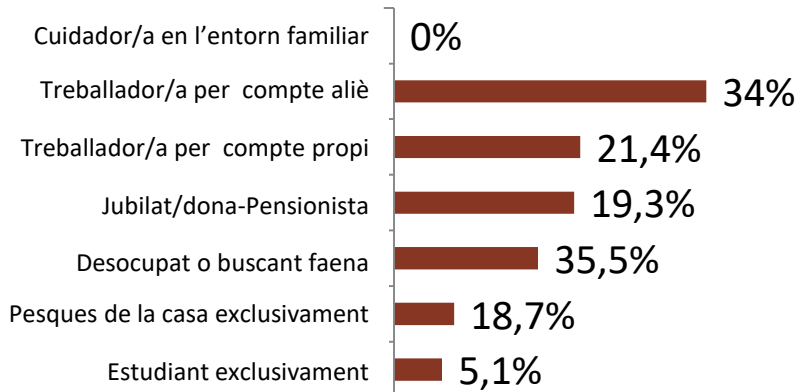


Castelló, PROP Vinaròs

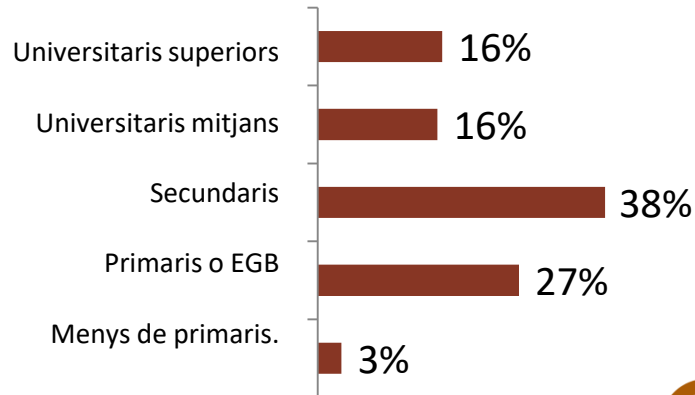
Gènere



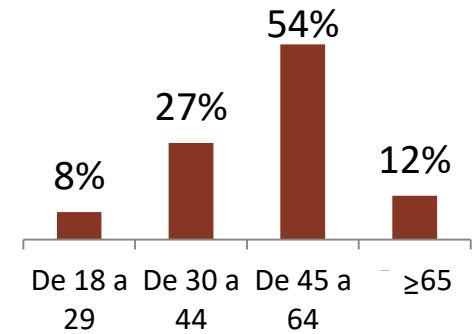
Ocupació



Nivell Educatiu



Edat

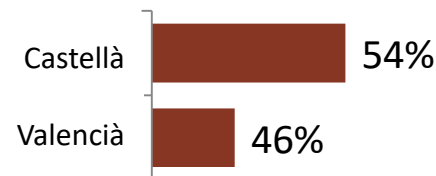


Àrea de Consulta

- ✓ Administració local
- ✓ Hisenda
- ✓ Serveis Socials

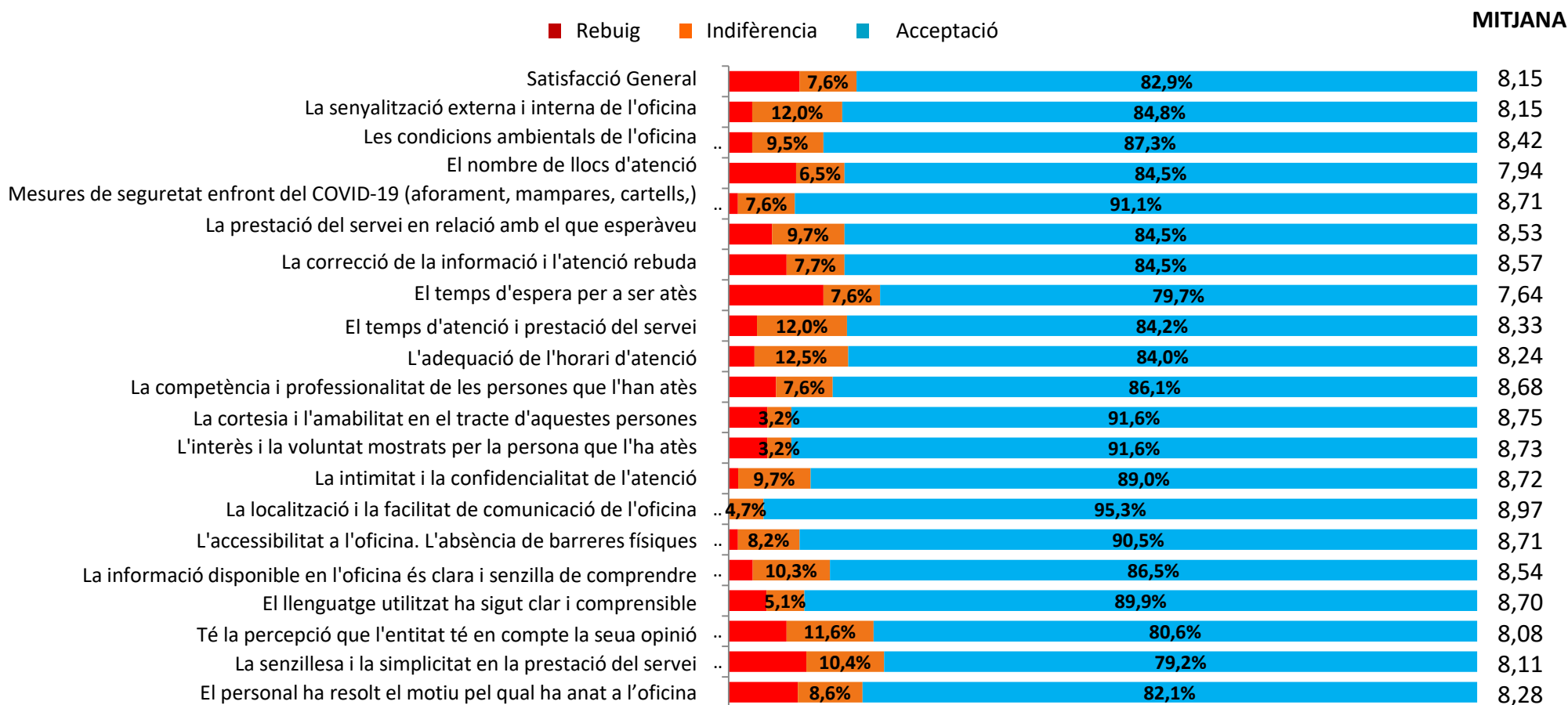


Idioma



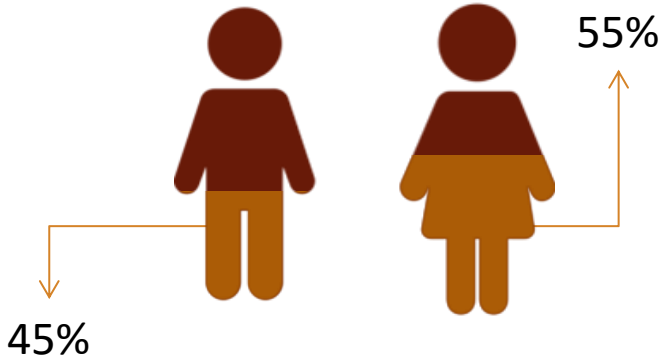
Castelló, PROP Vinaròs

Castelló, PROP Vinaròs

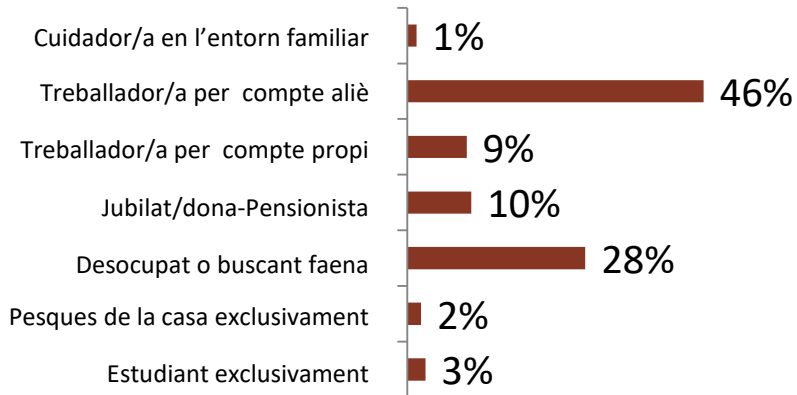


Alacant, PROP Churruca

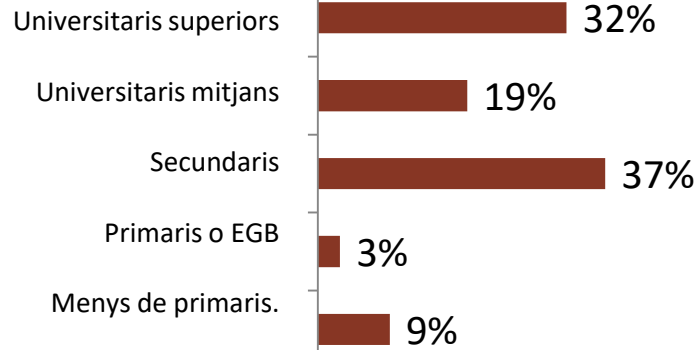
Gènere



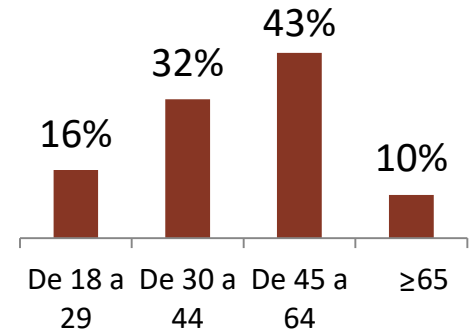
Ocupació



Nivell Educatiu



Edat

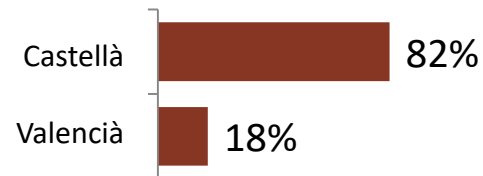


Àrea de Consulta

- ✓ Administració local
- ✓ Justícia
- ✓ Serveis Socials

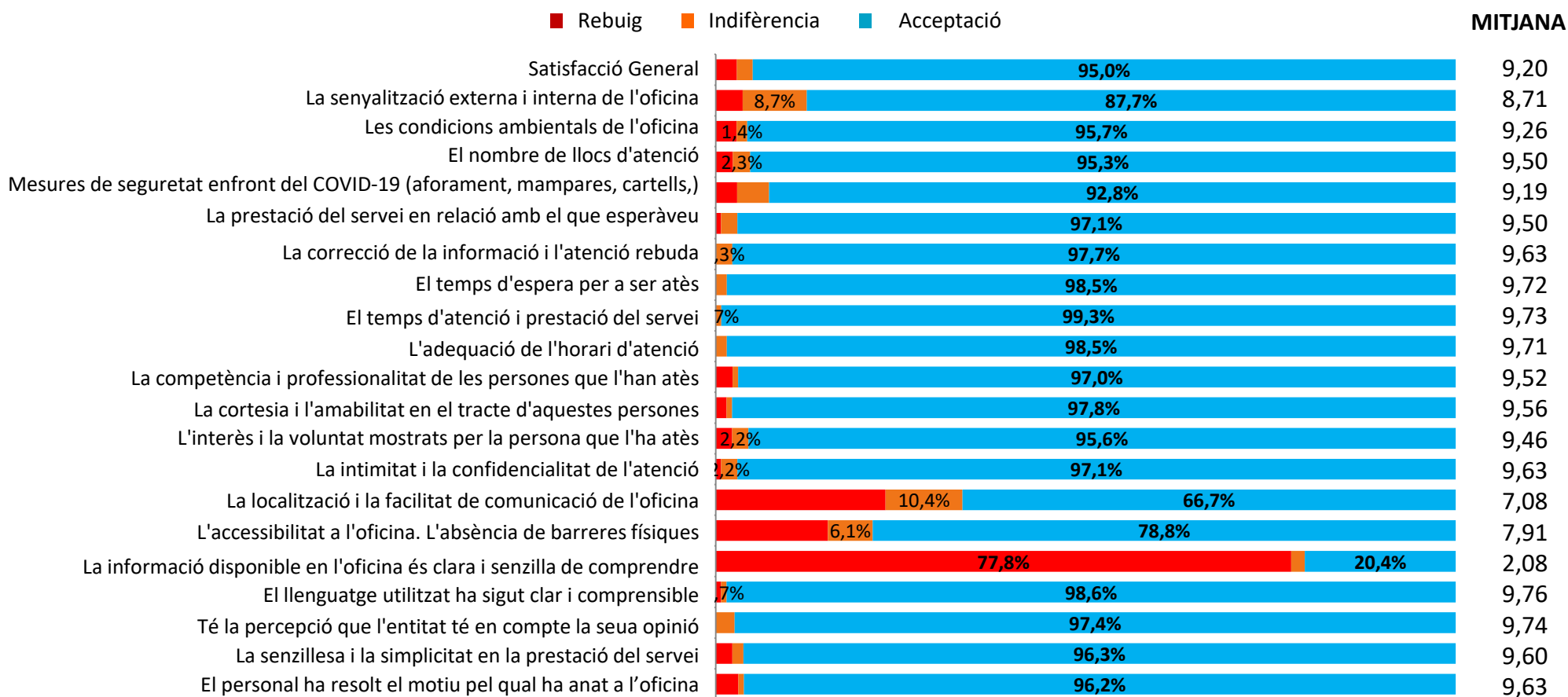


Idioma



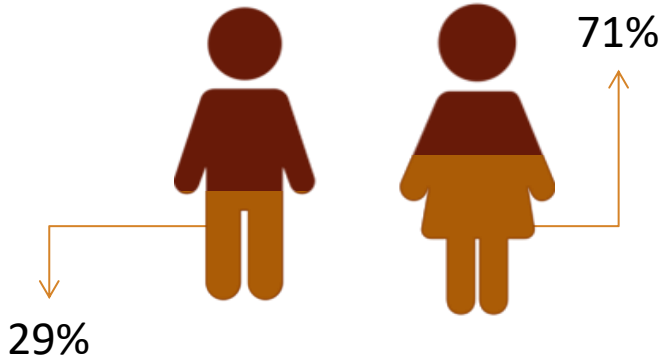
Alacant, PROP Churruca

Alacant, PROP Churruca

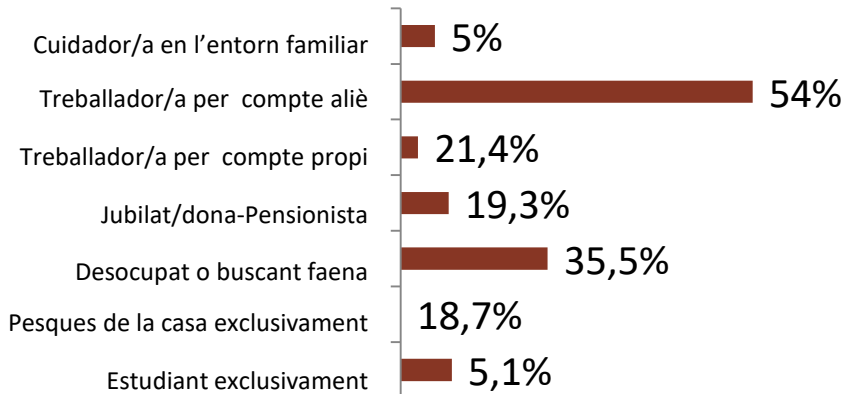


Alacant, PROP Eix

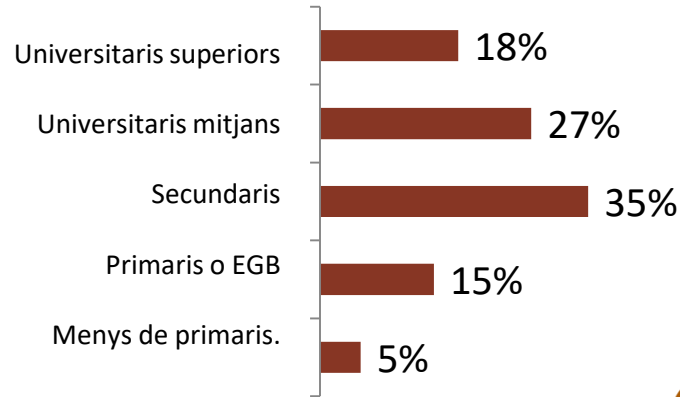
Gènere



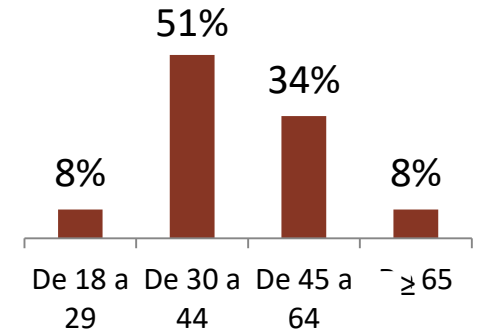
Ocupació



Nivell Educatiu



Edat

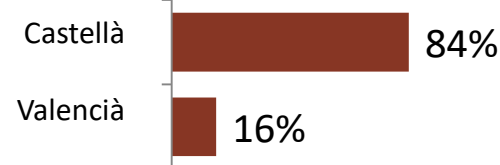


Àrea de Consulta

- ✓ Administració Local
- ✓ Justícia

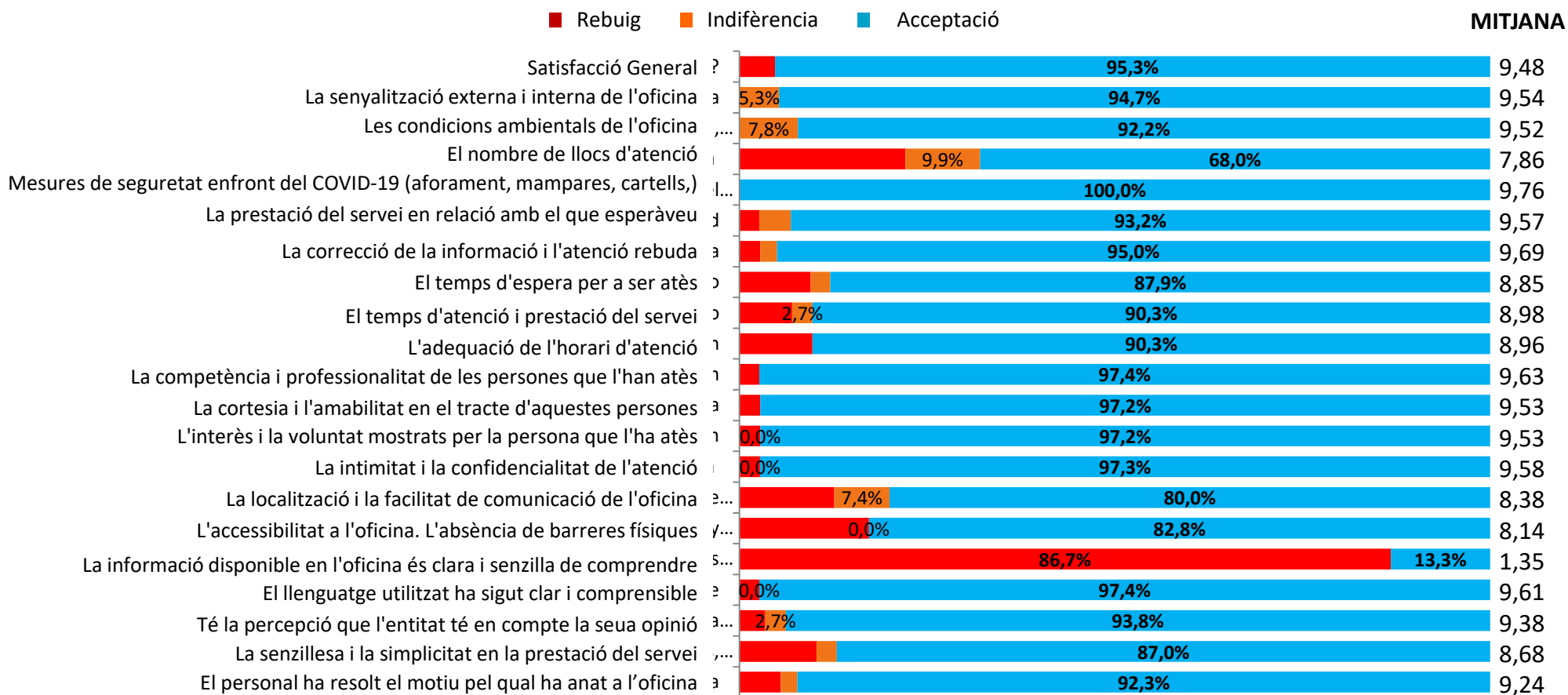


Idioma



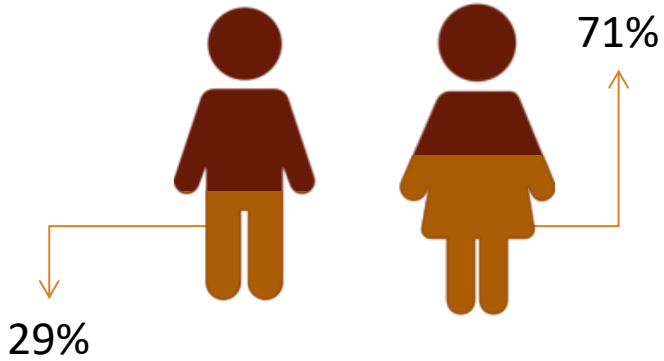
Alacant, PROP Elx

Alacant, PROP Elx

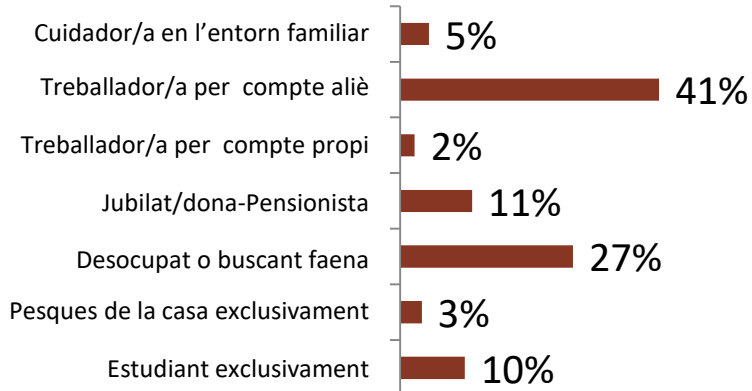


Alacant, PROP Alcoi

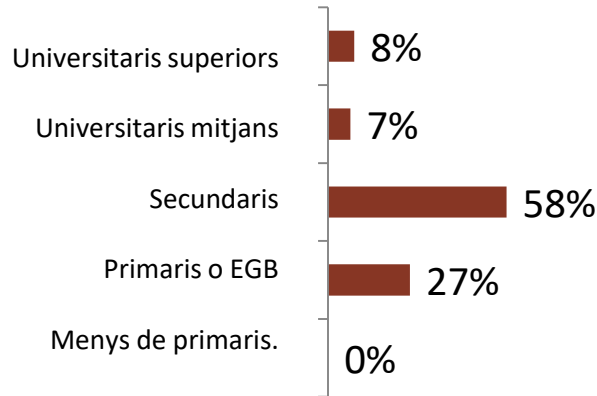
Gènere



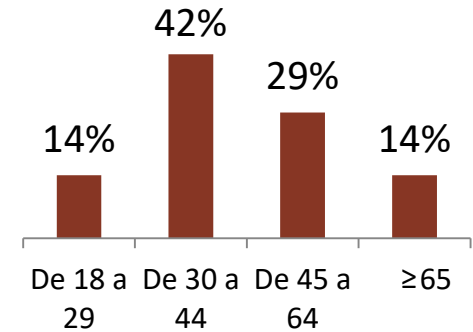
Ocupació



Nivell Educatiu



Edat

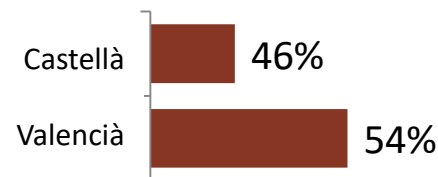


Àrea de Consulta

- ✓ Urbanisme i Habitatge
- ✓ Administració local
- ✓ Serveis Socials

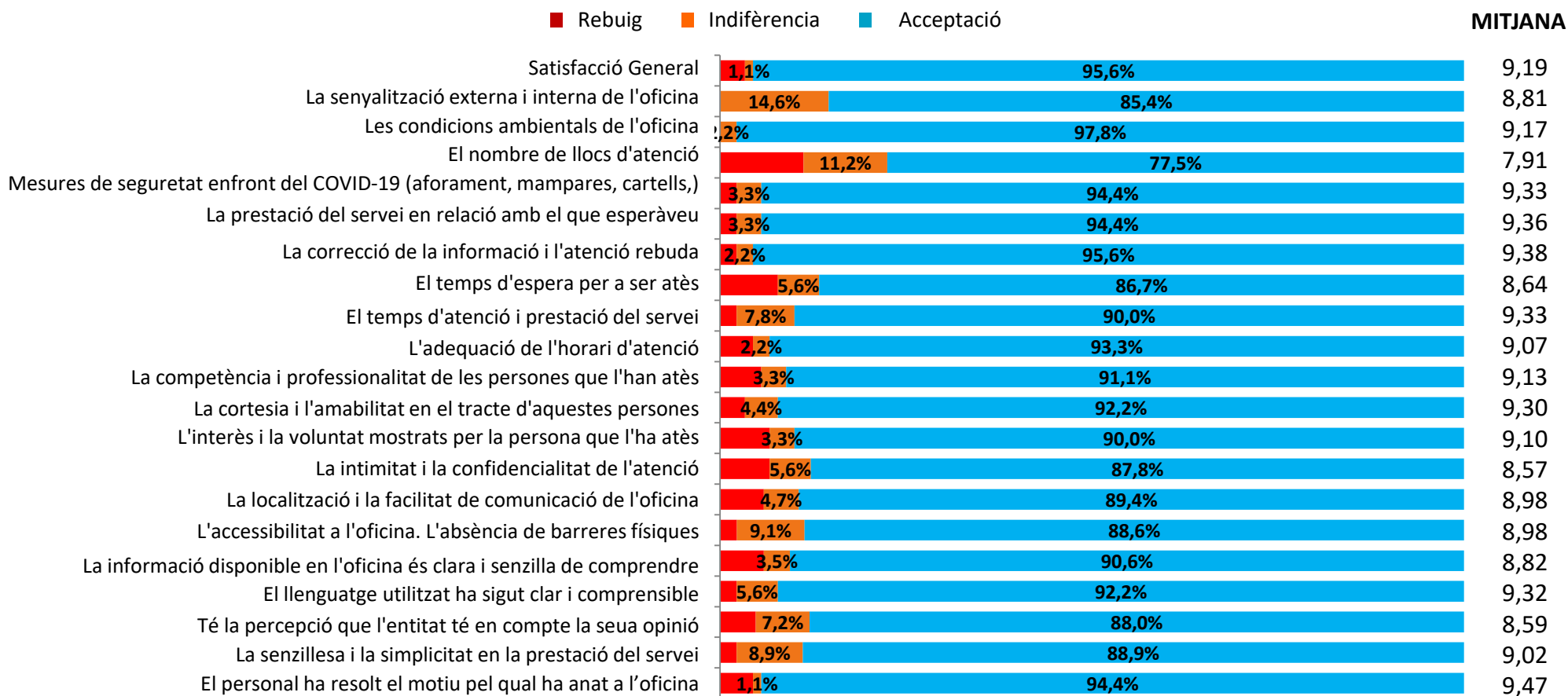


Idioma



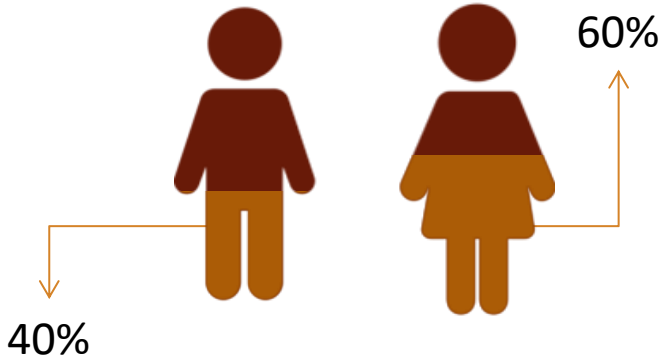
Alacant, PROP Alcoi

Alacant, PROP Alcoi

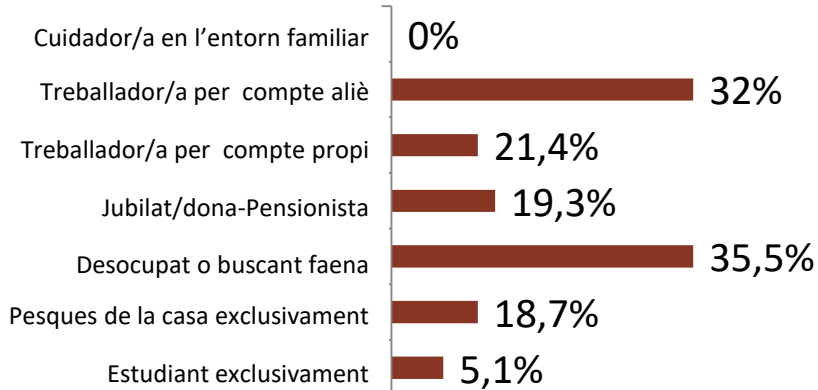


Alacant, PROP Elda

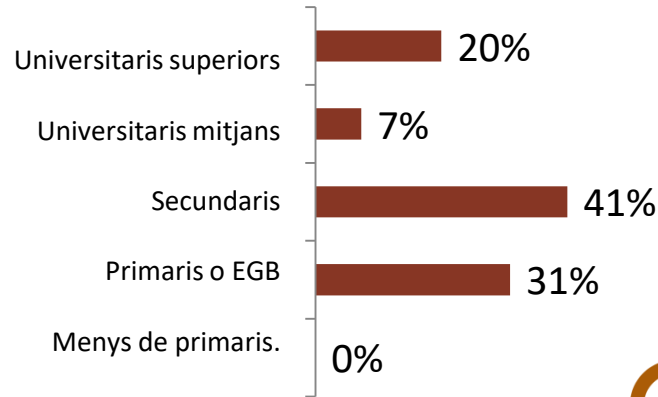
Gènere



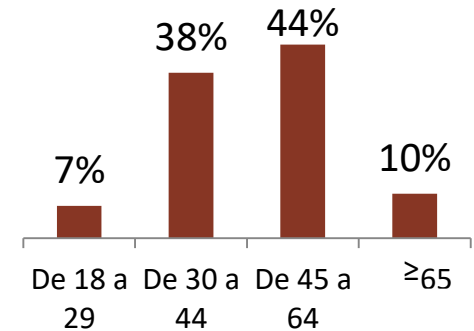
Ocupació



Nivell Educatiu



Edat

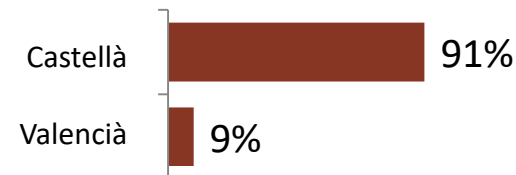


Àrea de Consulta

- ✓ Administració local
- ✓ Serveis Socials

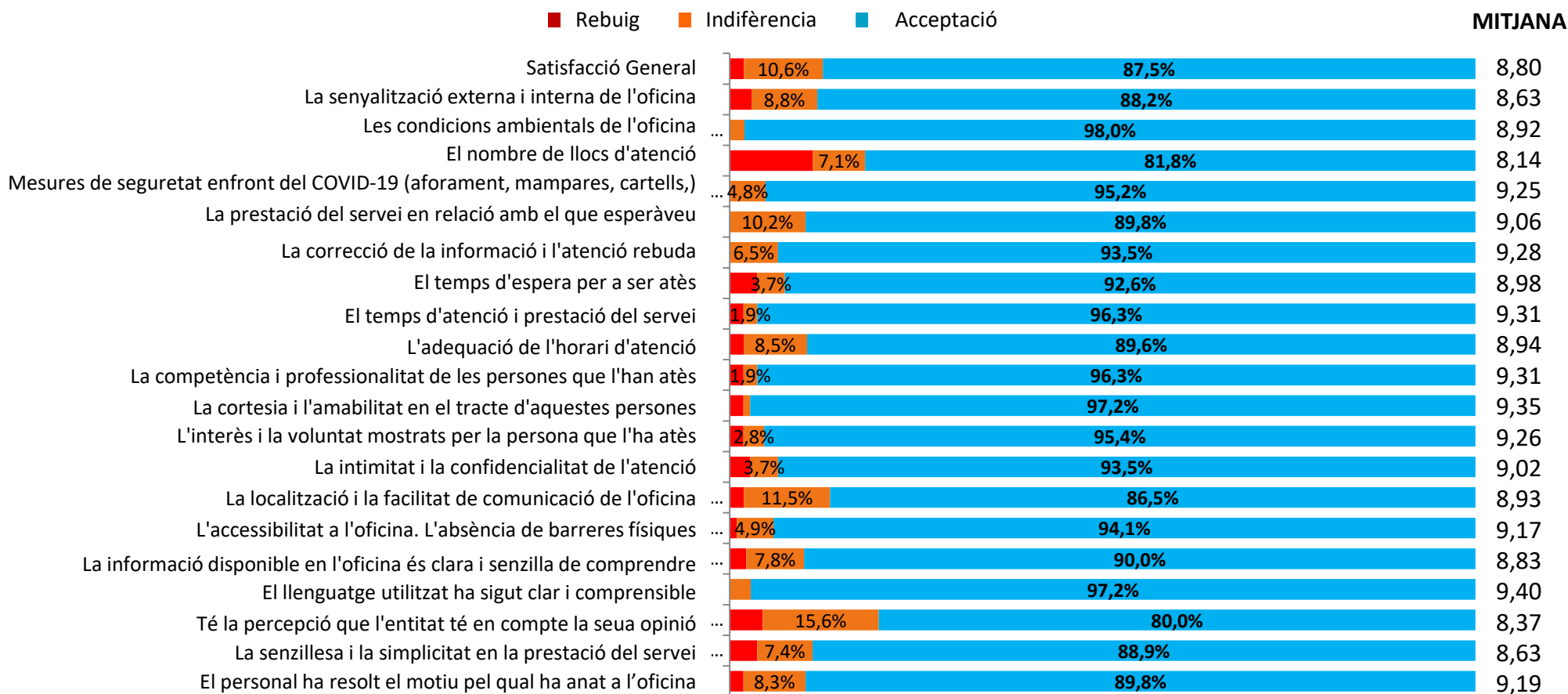


Idioma



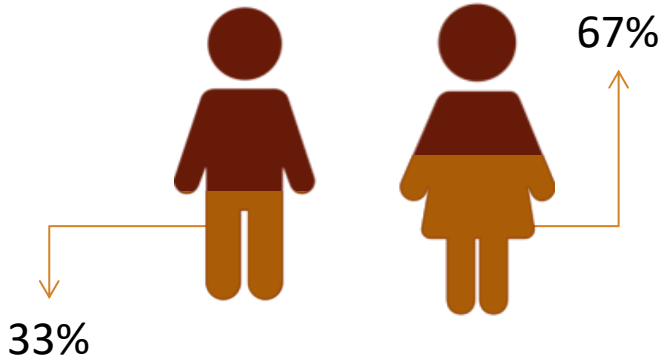
Alacant, PROP Elda

Alacant, PROP Elda

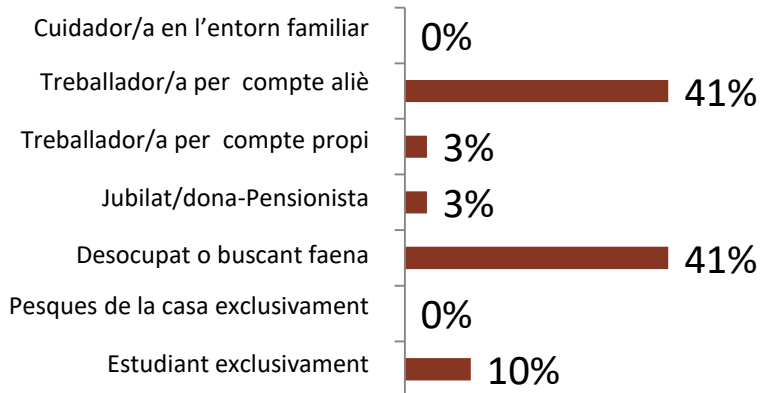


Alacant PROP Benidorm

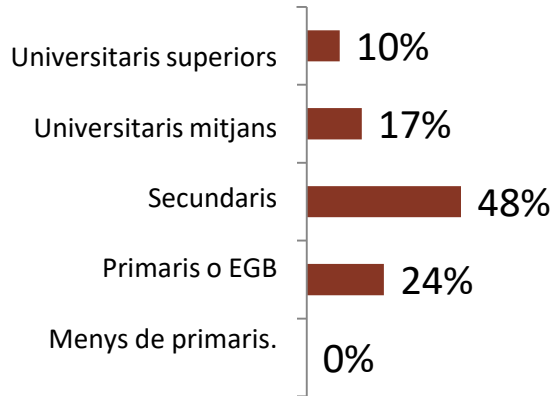
Gènere



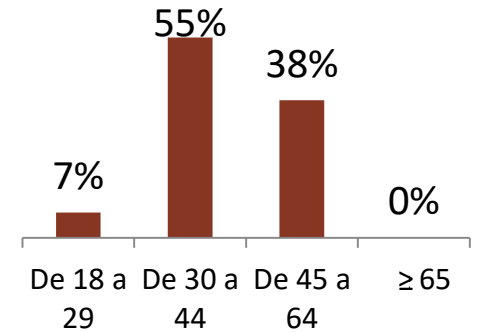
Ocupació



Nivell Educatiu



Edat

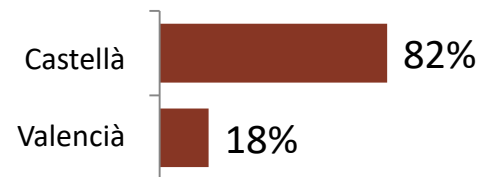


Àrea de Consulta

- ✓ Administració local
- ✓ Serveis socials
- ✓ Ensenyança

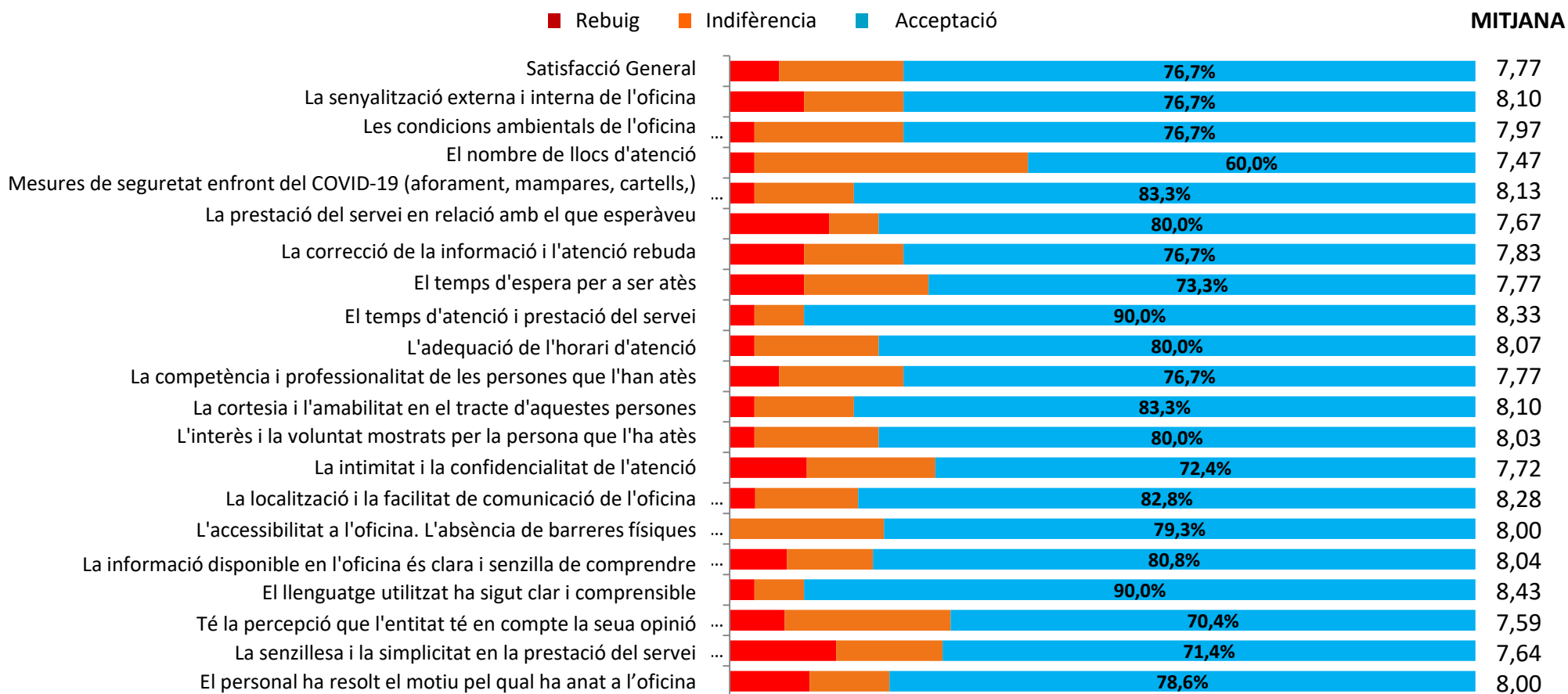


Idioma



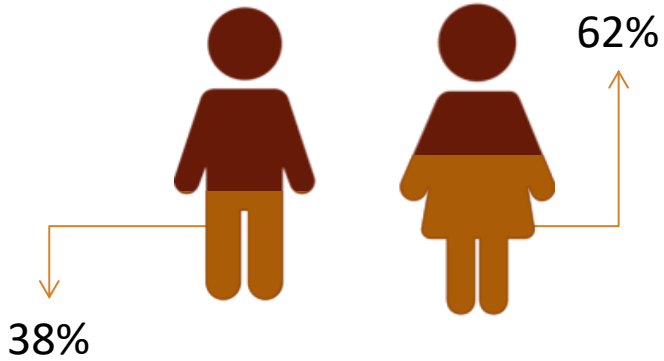
Alacant, PROP Benidorm

Alacant, PROP Benidorm

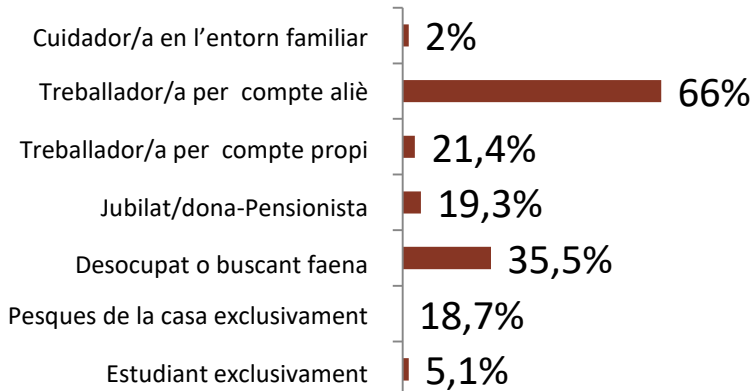


Alacant, PROP Orihuela

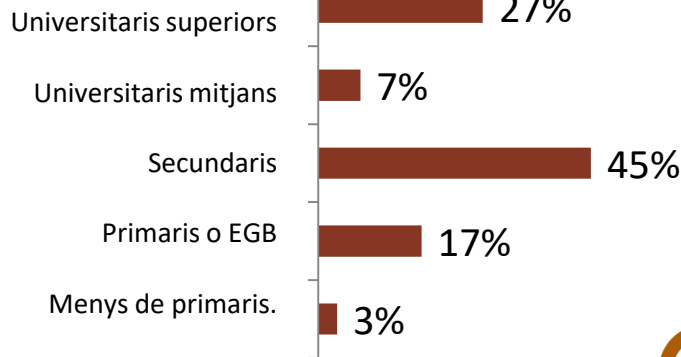
Gènere



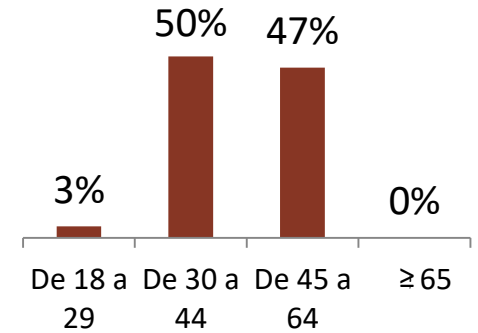
Ocupació



Nivell Educatiu



Edat

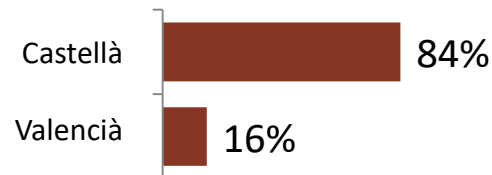


Àrea de Consulta

- ✓ Consum
- ✓ Serveis Socials
- ✓ Ocupació pública

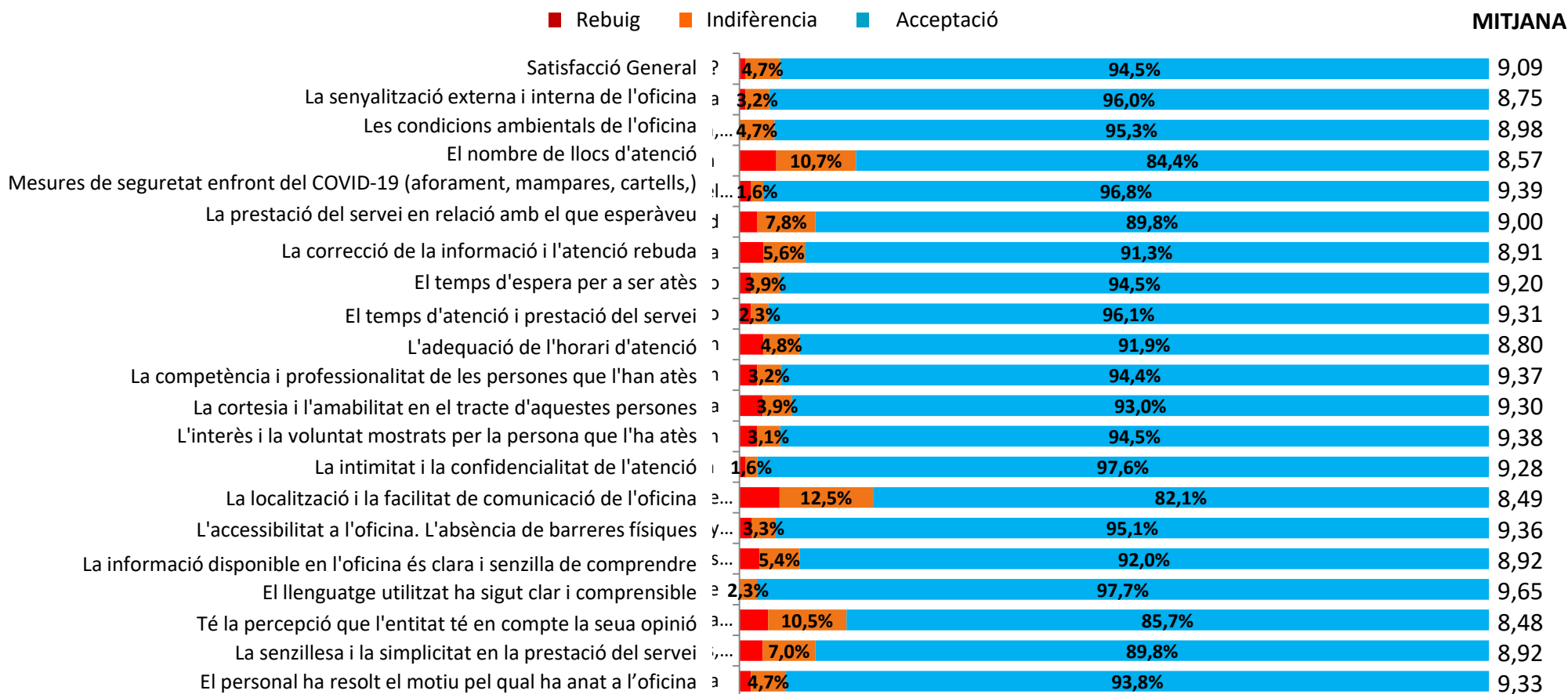


Idioma



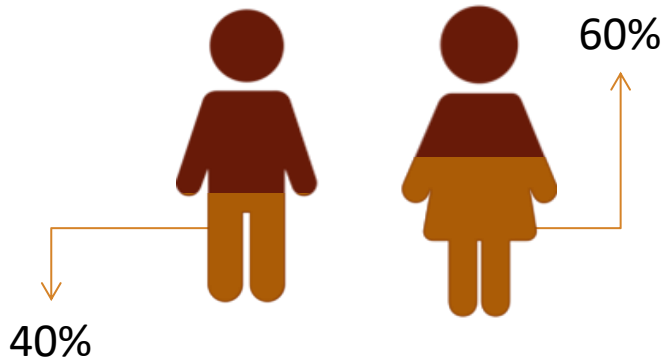
Alacant, PROP Orihuela

Alacant, PROP Orihuela

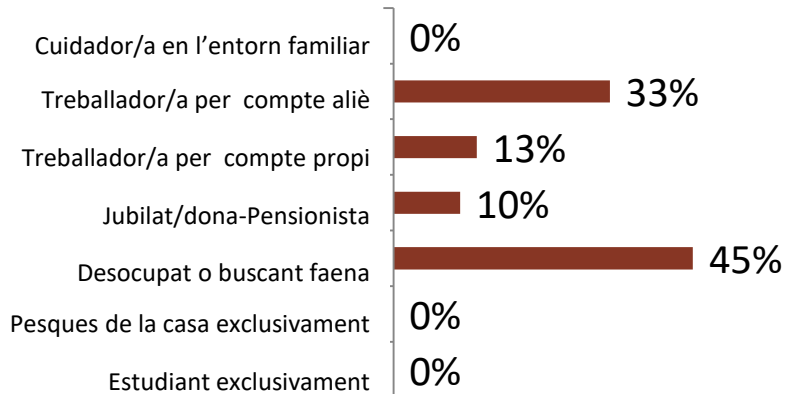


Alacant, PROP Dénia

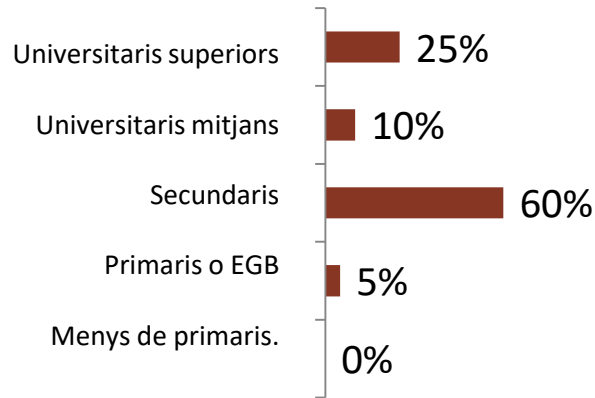
Gènere



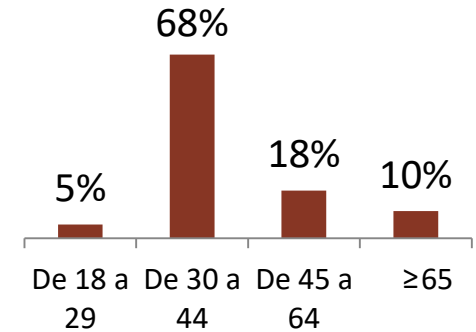
Ocupació



Nivell Educativo



Edat

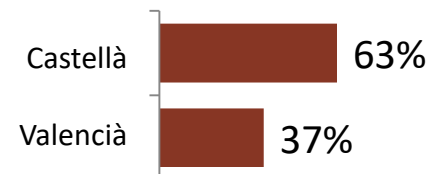


Àrea de Consulta

- ✓ Consum
- ✓ Ensenyança
- ✓ Urbanisme i Habitatge

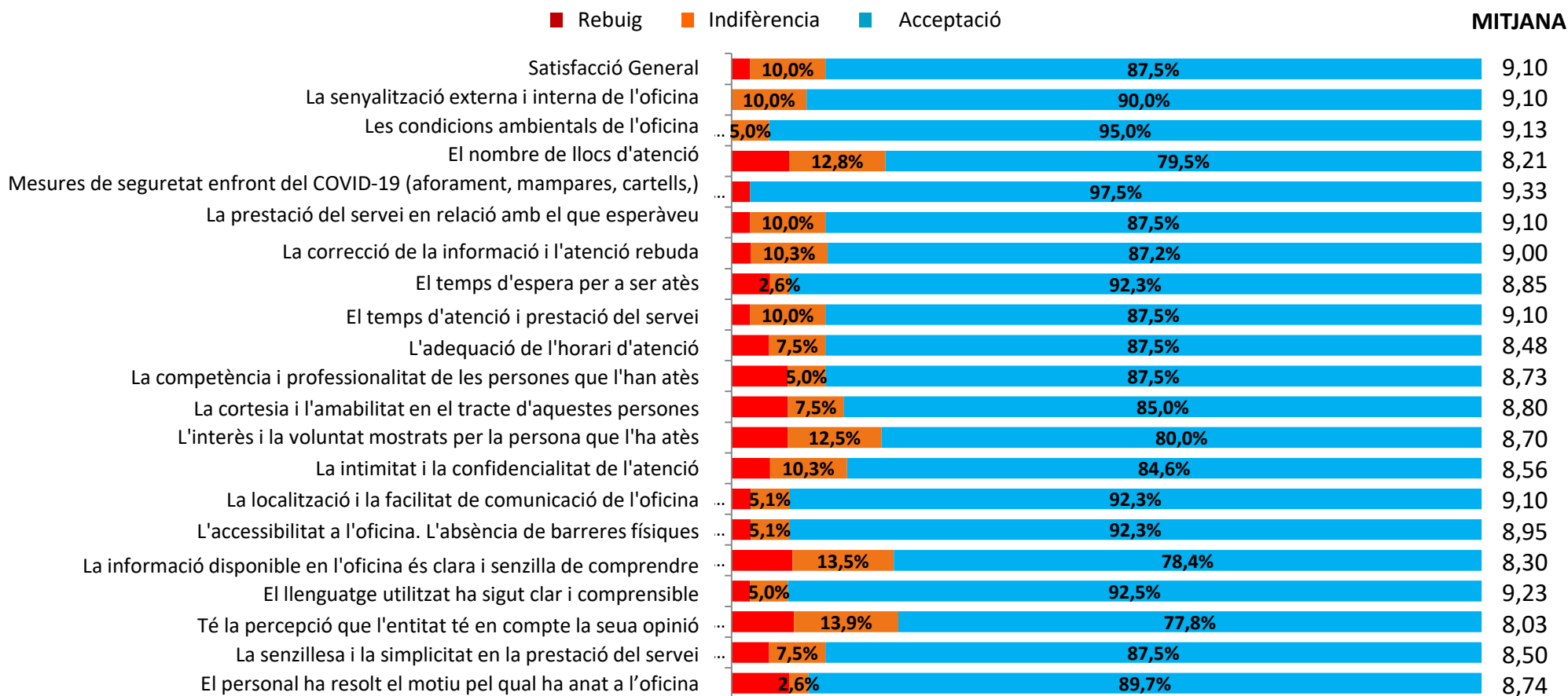


Idioma



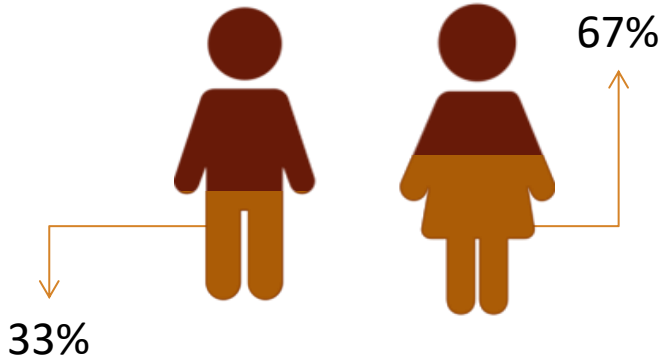
Alacant, PROP Dénia

Alacant, PROP Dénia

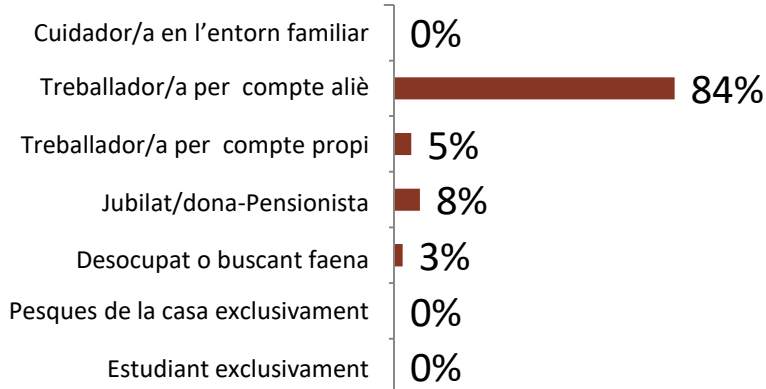


Alacant, PROP Torrevieja

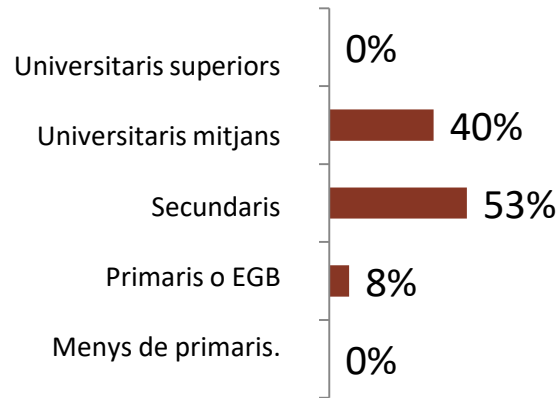
Gènere



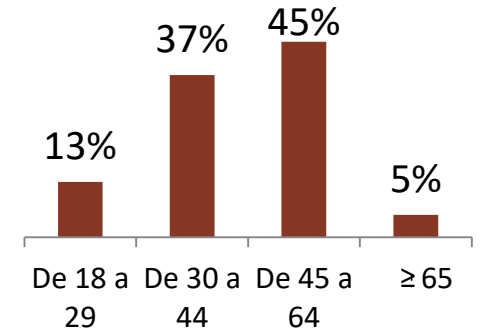
Ocupació



Nivell Educatiu



Edat

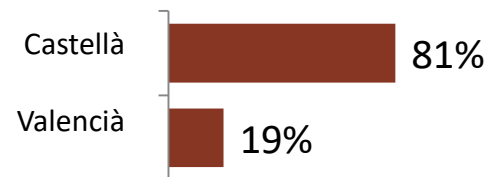


Àrea de Consulta

- ✓ Administració local
- ✓ Consum



Idioma



Alacant, PROP Torrevieja

Alacant, PROP Torrevieja

