

Estudi de Satisfacció Ciutadana



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Participación,
Transparencia, Cooperación
y Calidad Democrática

Novembre 2020



Continguts

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



**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**

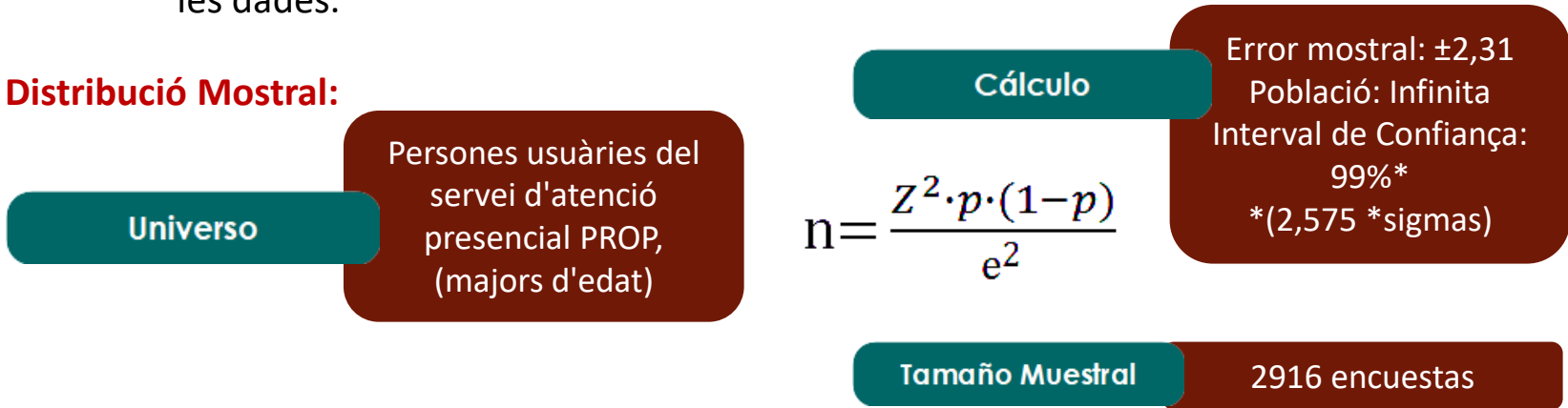
Conselleria de Participación,
Transparencia, Cooperación
y Calidad Democrática

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) per a les oficines Pròpies i **CATI** (Computer Assisted Telephone Interviewing) per a les oficines Mixtes, reforçat amb un programari d'aplicació d'enquestes per a la recollida de les dades.

Distribució Mostral:



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

Província

Alacant
Castelló
València
Altres



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

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, subvenciones
- Realitzar altres gestions

Àrea de Consulta

Administración 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

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 CIGONYA
PROP 9 D'OCTUBRE
PROP I
PROP LLÍRIA
PROP SAGUNT
PROP ONTINYENT
PROP XÀTIVA
PROP ALZIRA
PROP PORT DE SAGUNT
PROP REQUENA
PROP GANDIA-LA SAFOR

Castelló

PROP CASTELLÓ CASA DELS CARAGOLS
PROP CASTELLÓ GERMANS BOU
PROP SEGORBE
PROP VILA-REAL
PROP VINARÒS

Alacant

PROP ALACANT CHURRUCA
PROP ELX
PROP ALCOI
PROP ELDA
PROP BENIDORM FOIETES
PROP ORIHUELA
PROP DÉNIA
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.

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:

TREBALL DE CAMP

NÚM.	PROVINCIA	TIPO	OFICINA	Muestra	Obtenidas
1V		Propia	PROP LA CIGÜEÑA	64	66
2V		Propia	PROP 9 de Octubre	300	302
3V		Propia	PROP I	500	505
4V		Mixta	PROP LLÍRIA	31	40
5V		Mixta	PROP SAGUNTO	36	36
6V		Mixta	PROP ONTINYENT	71	71
7V		Mixta	PROP XÀTIVA	68	68
8V		Mixta	PROP ALZIRA	80	80
9V		Mixta	PROP PUERTO DE SAGUNTO	100	107
10V		Mixta	PROP REQUENA	98	98
11V		Mixta	PROP GANDIA-LA SAFOR	50	50
12C		Propia	PROP CASTELLÓN CASA DE LOS CARACOLES	150	153
14C		Propia	PROP CASTELLÓN HERMANOS 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 ALICANTE 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 DENIA	40	40
26A		Mixta	PROP TORREVIEJA	116	118
				2916	2950

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 100% de resposta davant la grandària mostral esperada.

Cal assenyalar que la grandària mostral s'ha calculat amb la informació de ciutadans atesos durant el 2018.

RESULTATS



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Participación,
Transparencia, Cooperación
y Calidad Democrática

CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Anàlisi descriptiva de la mostra
Perfil sociodemogràfic de l'usuari



COMPORAMENT 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 Canales d'atenció
Qualitat de millora contínua



RESULTATS

CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

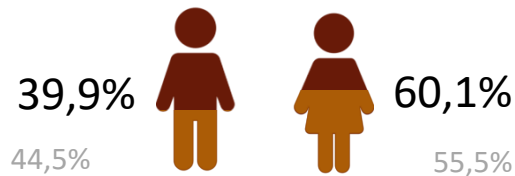
Distribució dels entrevistats per variables sociodemogràfiques

Perfil sociodemogràfic de l'usuari

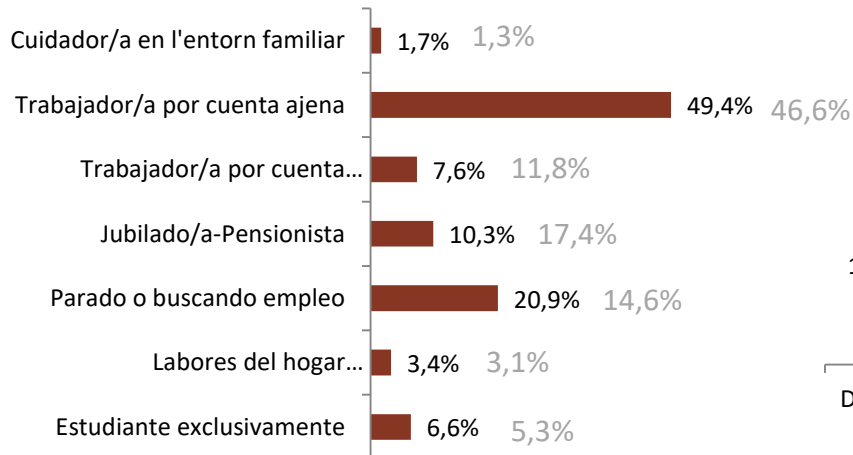
CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Anàlisi descriptiva de la mostra

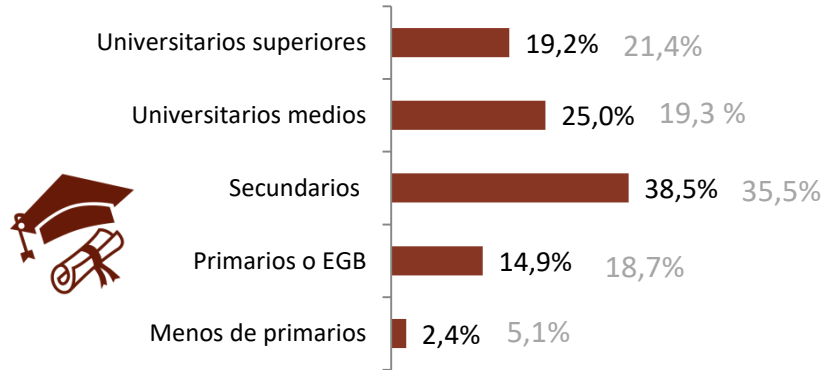
Gènere



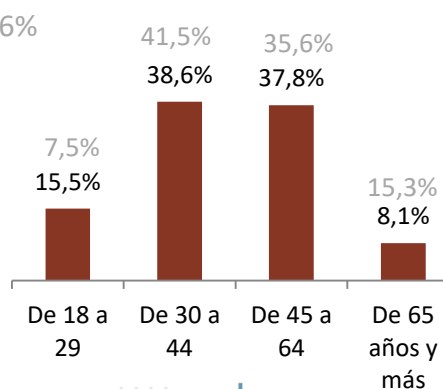
Ocupació



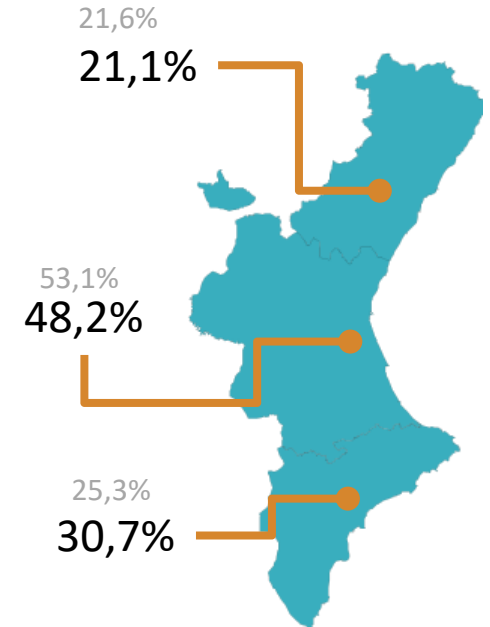
Nivell Educatiu



Edat



Provincia

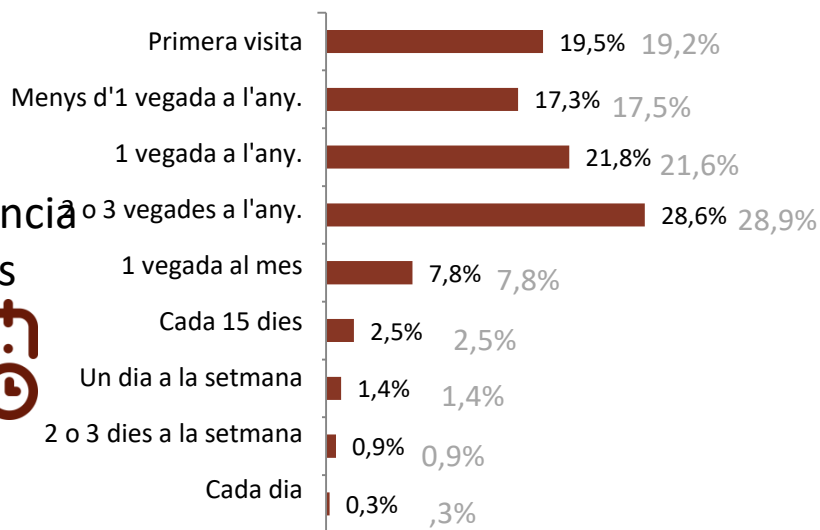


Resum: més de les meitat dels usuaris de les oficines PROP són **dones**, les persones que utilitzen el servei, en la seua majoria tenen **estudis secundaris o superiors**, la majoria dels usuaris es troben al província de **València**, la meitat dels usuaris enquestats són **treballadors per compte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

CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Anàlisi descriptiu de la mostra

Freqüència d'ús

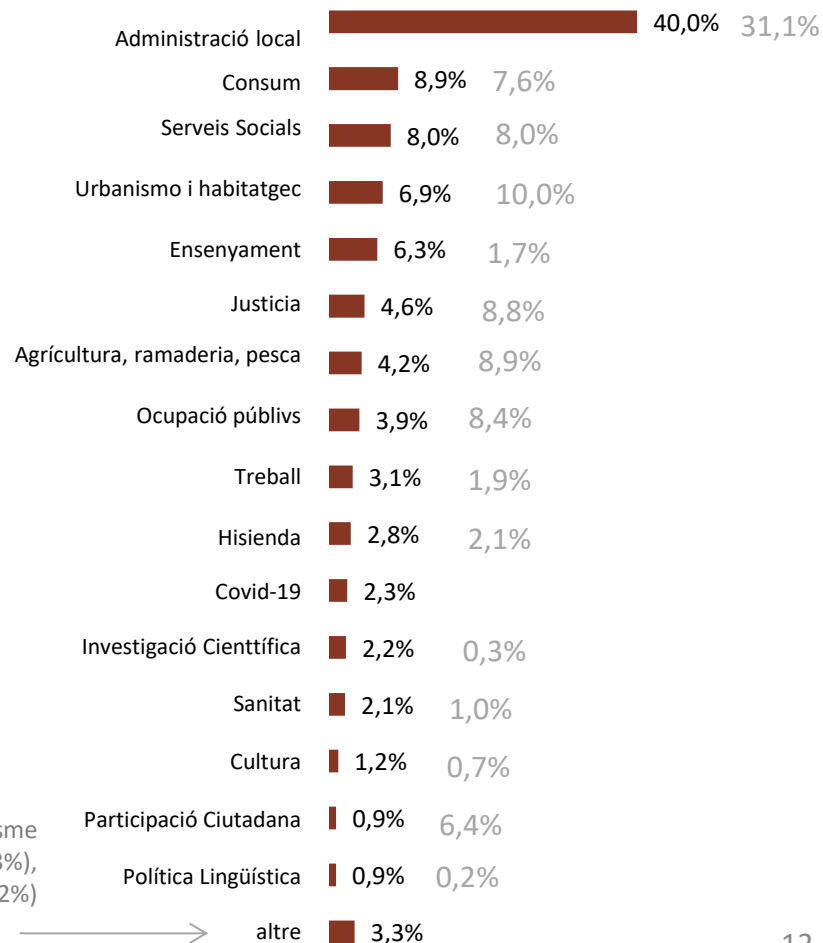


Resum: més de la meitat dels enquestats assisteixen 2 o 3 vegades a l'any o menys, les àrees amb més consultes i per tant les més significatives han sigut Administració Local, Urbanisme i Habitatge, Ocupació pública, Consum i Serveis Socials

Medi Ambient (,7%), Indústria i Energia (,4%), Turisme (,4%), Joventut (,4%), Transports (,4%), Protecció (,3%), Esports (,2%), Dona (,2%), Comerç (,2%)

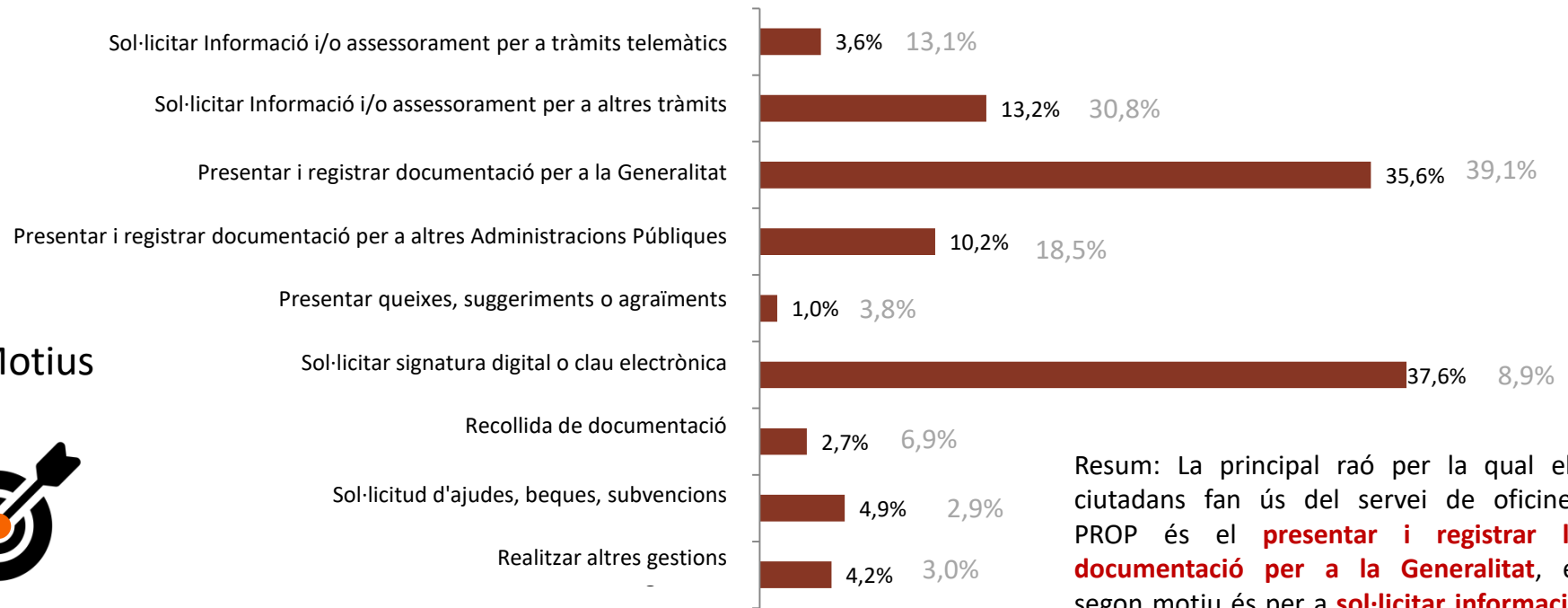


Àrees de consulta



CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DE LOS USUARIIS

Análisi descriptiu de la mostra



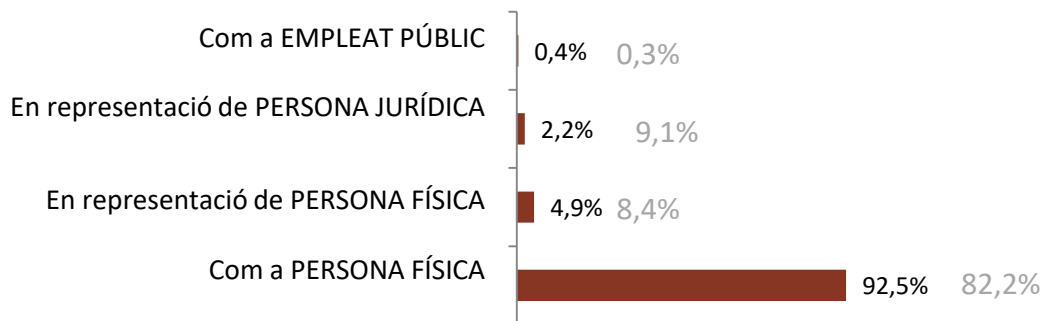
Motius



Resum: La principal raó per la qual els ciutadans fan ús del servei de oficines PROP és el **presentar i registrar la documentació per a la Generalitat**, el segon motiu és per a **sol·licitar informació i/o assessorament per a altres tràmits**. Cal assenyalar, que els ciutadans poden acudir per més d'un motiu pel qual en aquesta gràfica es troben reflectits tots els motius pels quals les persones han assistit a les oficines PROP.

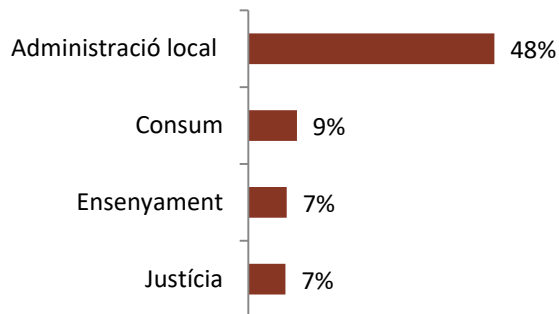
CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Anàlisi descriptiu de la mostra

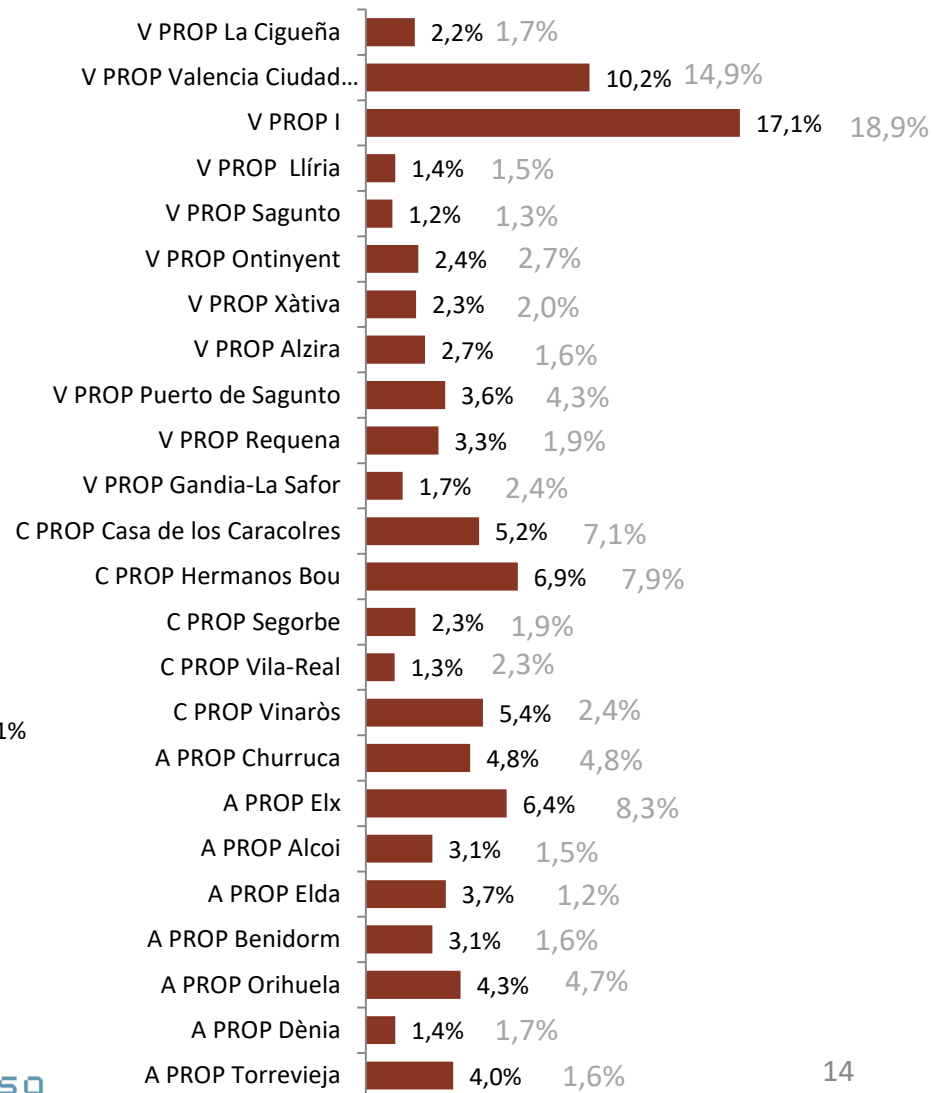
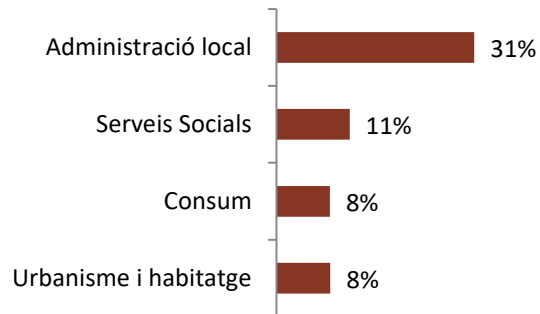


Principals àrees de consulta per tipus d'oficina

Pròpia

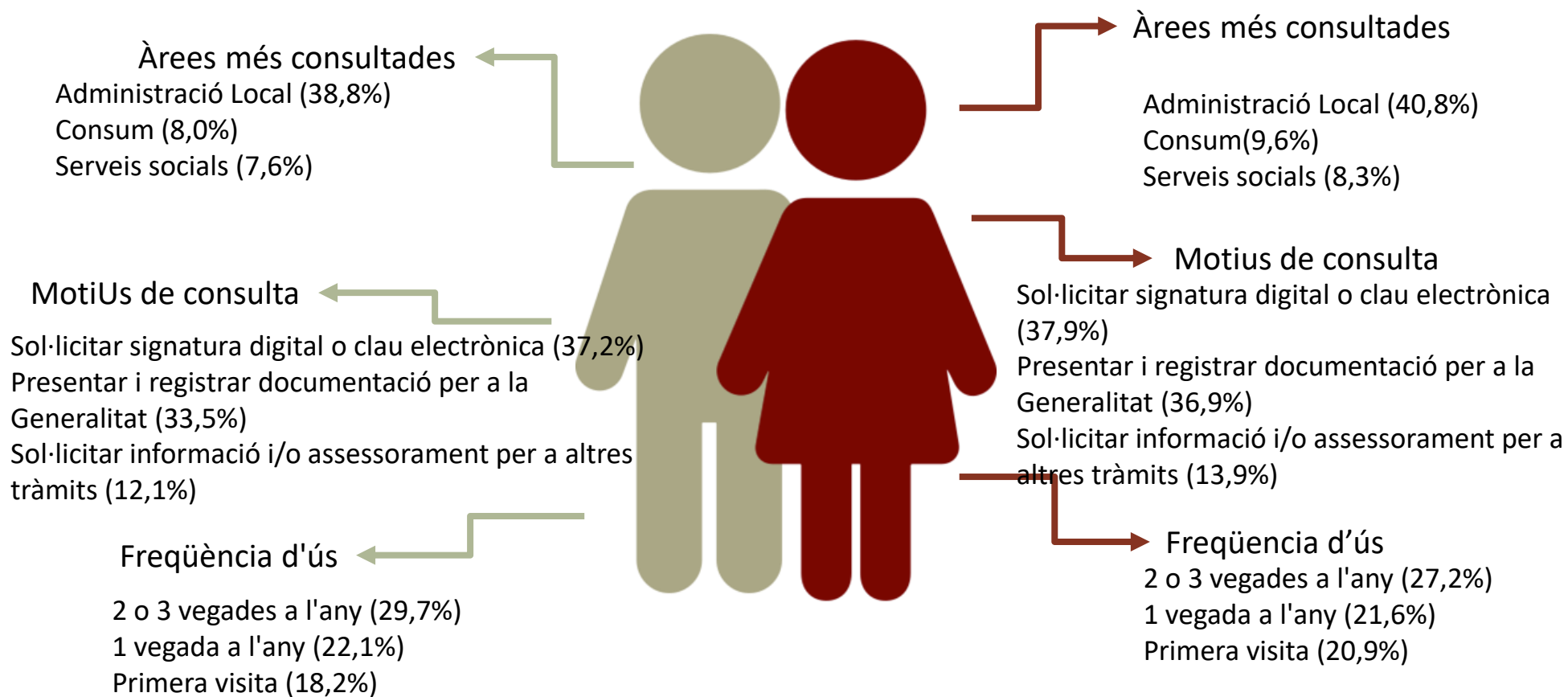


Mixta



CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Perfil sociodemogràfic: Gènere



CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Perfil sociodemogràfic: Edat

Àrees més consultades



Administració Local (39,5%)
 Consum (8,3%)
 Ensenyament (7,1%)



Administració i Local (41,5%)
 Consum (9,8%)
 Serveis Socials (9,2%)



Administració i Local (37,4%)
 Serveis Socials (10,9%)
 Urbanisme i Habitatge (10,1%)

Motius de consulta

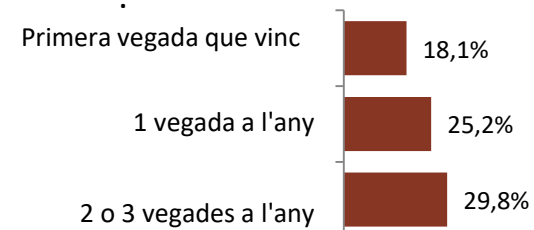
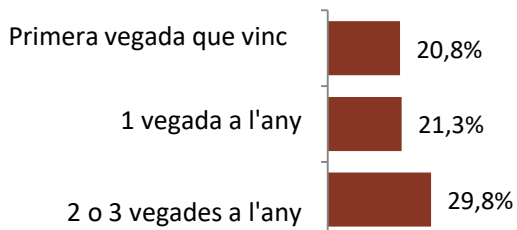
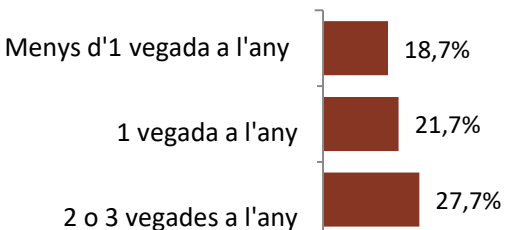


Sol·licitar signatura digital o clau electrònica (40,7%)
 Presentar docs. per a la Generalitat. (33,6%)
 Presentar docs. Per a altres Admins. (11,8%)

Presentar docs. per a la Generalitat (36,5%)
 Sol·licitar signatura digital o clau electrònica (36,1%)
 Informació per a altres tràmits. (15,5%)

Presentar docs. per a la Generalitat (42,0%)
 Sol·licitar signatura digital o clau electrònica (25,6%)
 Informació per a altres tràmits. (13,4%)

Freqüència d'ús



CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Perfil sociodemogràfic: **Nivell Educatiu**

< Primaris

Administració Local (40,8%)
 Serveis Socials (23,9%)
 Consum (8,5%)

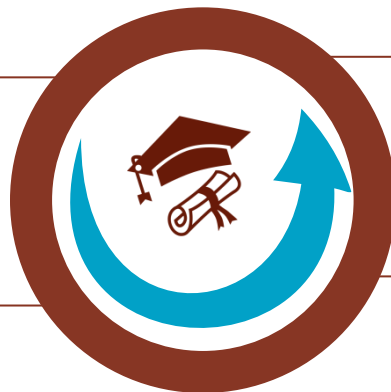


Presentar documents per a la Generalitat (67,6%)
 Sol·licitar signatura digital o clau electrònica (18,3%)
 Sol·licitud d'ajudes, beques, subvencions (7,0%)

Primaris/EGB

Administració Local (32,0%)
 Serveis Socials (16,4%)
 Agricultura, Ramaderia i Pesca (11,5%)

Presentar documents per a la Generalitat (35,7%)
 Sol·licitar signatura digital o clau electrònica (28,1%)
 Sol·licitar informació altres tràmits (16,6%)



FP/BUP/COU/ESO

Administració Local (37,2%)
 Consum (9,1%)
 Urbanisme i Habitatge (8,2%)

Sol·licitar signatura digital o clau electrònica (38,5%)
 Presentar documents per a la Generalitat (33,9%)
 Sol·licitar informació altres tràmits (15,7%)

Universitaris Superiors

Administració Local (35,4%)
 Ensenyament (10,0%)
 Consum (9,1%)



Presentar documents per a la Generalitat (41,4%)
 Sol·licitar signatura digital o clau electrònica (34,5%)
 Presentar documents per a altres Administracions Públiques (13,8%)















Universitaris Mitjans

Administració Local (52,4%)
 Consum (8,3%)
 Ensenyament (7,0%)

Sol·licitar signatura digital o clau electrònica (45,8%)
 Presentar documents per a la Generalitat (31,1%)
 Presentar documents per a altres Administracions Públiques (14,1%)

CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Perfil sociodemogràfic: Ocupació

	Àrees més consultades 	Motius de consulta 	Freqüència d'ús 
Estudiant	Administració(41,5%) Ensenyança (18,7%) Consum (6,7%)	<ul style="list-style-type: none"> Sol·licitar signatura digital o clau electrònica (49,7%) Documentació per a la Generalitat (33,7%) Sol·licitar informació altres tràmits (6,7%) 	1 vegada l'any  23,3% 2 o 3 vegades a l'any  23,8% Primera vegada  24,4%
Labors de la llar	Administració (43,4%) Serveis socials (20,2%) Consum (15,2%)	<ul style="list-style-type: none"> Documentació per a la Generalitat (31,3%) Sol·licitar signatura digital o clau electrònica (30,3%) Sol·licitar informació altres tràmits (17,2%) 	Primera vegada  14,1% 1 vegada l'any  25,3% 2 o 3 vegades a l'any  33,3%
Aturat/ Buscant ocupació	Administració (37,8%) Consum (10,3%) Serveis socials (9,8%)	<ul style="list-style-type: none"> Documentació per a la Generalitat (35,7%) Sol·licitar signatura digital o clau electrònica (35,4%) Documentació per a altres administracions públiques. (12,6%) 	1 vegada l'any  20,9% Primera vegada  21,1% 2 o 3 vegades a l'any  28,7%


Resultats


Jubilad@ Pensionista

Àreas més consultades 


- Administració (34,9%)
- Serveis Socials (13,3%)
- Agricultura... (10,0%)

Treballador per compte propi

Àreas més consultades 


- Administració (36,3%)
- Agricultura... (9,0%)
- Consum (8,5%)

Treballador per compte d'altri


Àreas més consultades 

- Administració (42,3%)
- Consum (8,6%)
- Urbanisme (6,5%)


Cuidador de l'entorn familiar

Àreas més consultades 


- Administració (41,2%)
- Serveis Socials (27,5%)
- Consum (13,7%)

Motius de consulta 


- Signatura digital o clau electrònica (39,2%)
- Documentació per a la Generalitat (24,3%)
- Sol·licitar informació altres tràmits (19,6%)

Motius de consulta 


- Signatura digital o clau electrònica (36,8%)
- Documentació per a la Generalitat (35,9%)
- Sol·licitar informació altres tràmits (13,9%)

Motius de consulta 

- Signatura digital o clau electrònica (41,2%)
- Documentació per a la Generalitat (35,0%)
- Sol·licitar informació altres tràmits (13,5%)

Motius de consulta 

- Documentació per a la Generalitat (47,1%)
- Documentació per a altres administracions públiques. (21,6%)
- Signatura digital o clau electrònica (19,6%)

Freqüència d'ús 

Freqüència	Porcentatge
Primera vegada	17,0%
1 vegada l'any	23,0%
2 o 3 vegades a l'any	30,3%

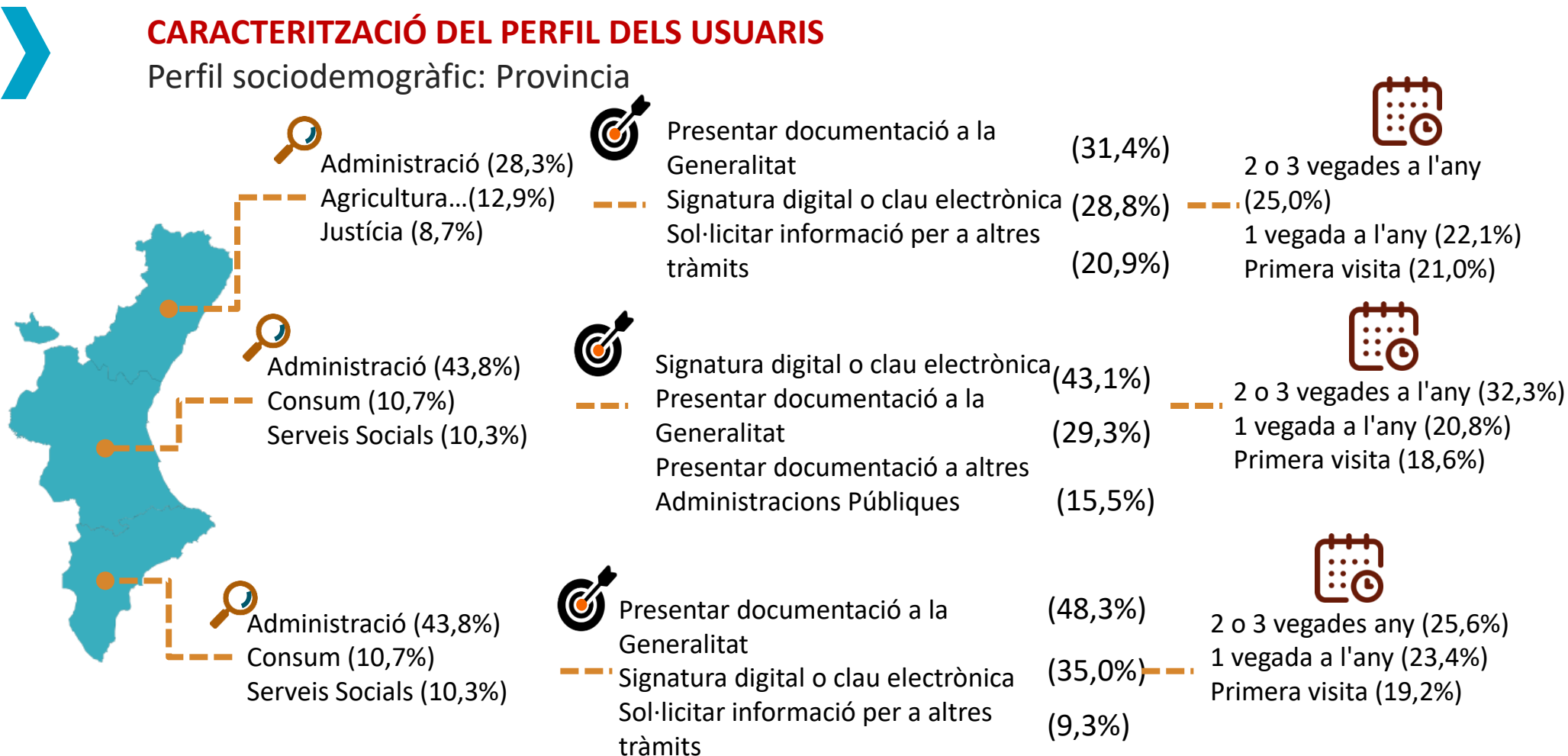
Freqüència	Porcentatge
Primera vegada	18,8%
Menys de 1 vegada l'any	22,9%
2 o 3 vegades a l'any	26,0%

Freqüència	Porcentatge
Primera vegada	18,6%
1 vegada l'any	22,4%
2 o 3 vegades a l'any	29,1%

Freqüència	Porcentatge
1 vegada l'any	17,6%
Primera vegada	23,5%
2 o 3 vegades a l'any	33,3%

CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Perfil sociodemogràfic: Província





RESULTATS

COMPORTAMENT DE L'USUARI

Àrees de consulta

Motius de consulta

Freqüència d'ús del servei

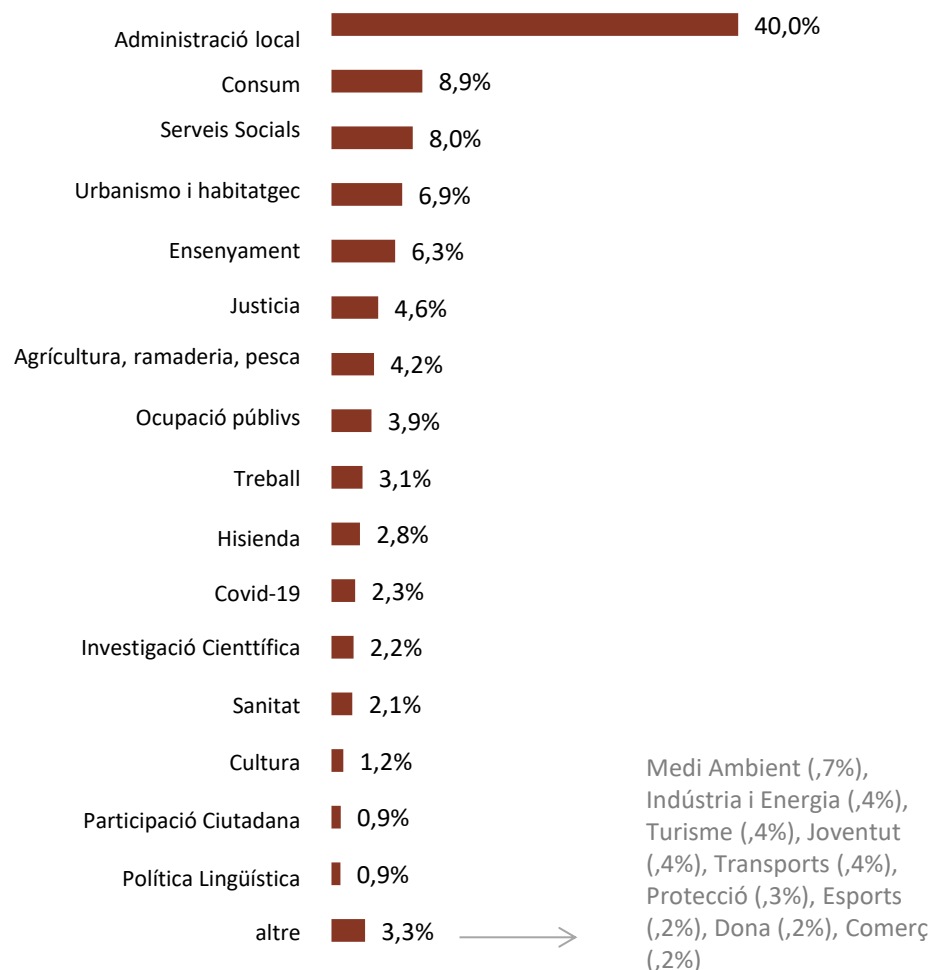
COMPORTAMENT DEL USUARI

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 **Consum**, seguida de **Serveis Socials**.

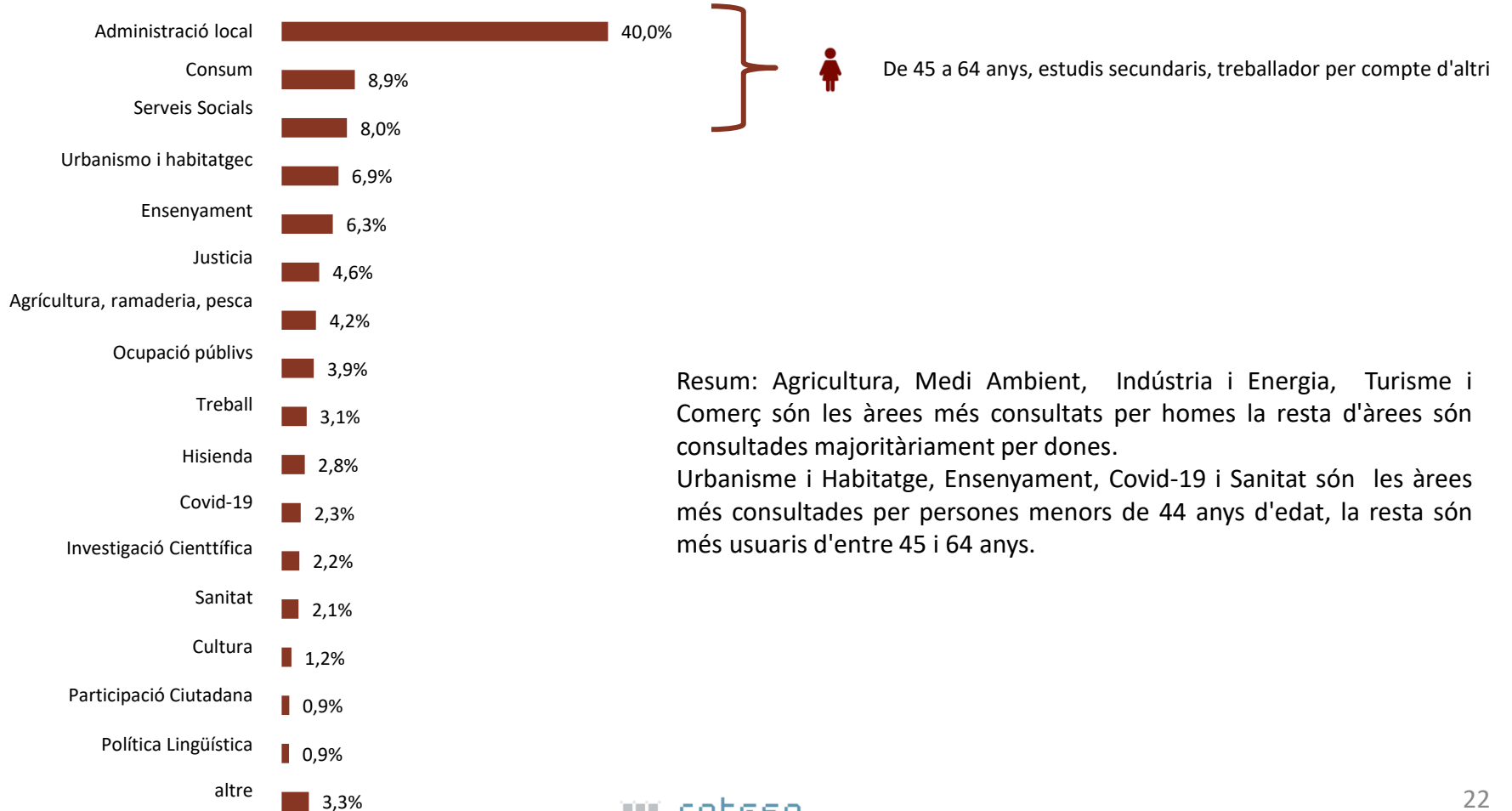
En comparació amb el 2019, es troben més distribuïdes les àrees de consulta, i algunes que anteriorment estaven llunyanes a les primeres àrees ara es troben en les primeres 3.

El perfil dels ciutadans visiten les oficines per a realitzar consultes **d'Administració Local** és de majoritàriament dones, l'edat amb major representativitat és d'entre **45 i 64 anys d'edat, els estudis són secundaris, quant a l'ocupació són en la seua majoria treballadors i treballadores per compte d'altri i aturats o en cerca d'ocupació** i la freqüència de crida 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 o sol·licitar clau electrònica o signatura digital.



COMPORTAMENT DE L'USUARI

Àrees de consulta



COMPORTAMENT DE L'USUARI

Àrees de consulta

	TOTAL	Gènere		Edat				NIVEL EDUCATIVO					Ocupació						
		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	2950	1774	1176	455	1132	1111	238	71	434	1125	731	560	193	99	611	301	223	1441	51
Administració local	40%	40,8%	38,8%	43,7%	37,8%	41,5%	37,4%	40,8%	32,0%	37,2%	52,4%	35,4%	41,5%	43,4%	37,8%	34,9%	36,3%	42,3%	41,2%
Consum	9%	9,6%	8,0%	6,6%	9,0%	9,8%	9,2%	8,5%	9,9%	9,1%	8,3%	9,1%	6,7%	15,2%	10,3%	7,6%	8,5%	8,6%	13,7%
Serveis Socials	8%	8,3%	7,6%	3,7%	7,9%	9,2%	10,9%	23,9%	16,4%	7,2%	5,3%	4,8%	3,6%	20,2%	9,8%	13,3%	3,1%	6,0%	27,5%
Urbanismo i habitatge	7%	7,3%	6,4%	5,3%	7,6%	6,3%	10,1%	2,8%	10,1%	8,2%	4,5%	5,2%	2,1%	10,1%	8,5%	9,3%	5,8%	6,5%	3,9%
Ensenyament	6%	7,4%	4,5%	6,8%	7,2%	5,8%	0,4%	0,0%	3,9%	5,2%	7,0%	10,0%	18,7%	5,1%	5,9%	1,0%	8,1%	5,6%	7,8%
Justícia	5%	4,5%	4,8%	4,0%	4,6%	4,8%	5,5%	1,4%	0,9%	5,2%	4,7%	6,8%	4,7%	3,0%	2,9%	4,0%	2,2%	5,9%	7,8%
Agricultura, ramaderia, pesca	4%	1,7%	8,0%	2,6%	2,0%	5,9%	9,7%	0,0%	11,5%	3,7%	1,1%	4,3%	0,0%	0,0%	2,3%	10,0%	9,0%	4,1%	2,0%
Ocupació públics	4%	4,5%	3,1%	8,4%	4,3%	2,6%	0,0%	0,0%	0,9%	2,6%	6,0%	7,0%	3,1%	3,0%	6,2%	0,0%	2,7%	4,3%	2,0%
Treball	3%	3,1%	3,0%	3,1%	3,0%	3,2%	2,9%	8,5%	6,0%	3,0%	1,8%	1,3%	2,6%	4,0%	6,4%	1,7%	1,3%	2,0%	3,9%
Hisienda	3%	3,0%	2,6%	1,8%	2,3%	3,6%	3,8%	5,6%	2,8%	2,9%	1,4%	4,3%	0,0%	3,0%	2,1%	4,7%	7,2%	2,4%	0,0%
Covid-19	2%	2,1%	2,6%	2,0%	2,5%	2,0%	4,2%	2,8%	2,5%	2,0%	3,0%	2,0%	1,0%	0,0%	2,3%	2,3%	2,2%	2,7%	2,0%
Investigació Científica	2%	2,4%	1,8%	1,5%	2,2%	2,5%	1,7%	0,0%	1,8%	2,3%	1,9%	2,9%	1,0%	0,0%	2,1%	2,7%	3,6%	2,3%	0,0%
Sanitat	2%	2,8%	0,9%	1,1%	2,3%	2,0%	3,4%	0,0%	2,8%	2,6%	1,0%	2,0%	1,0%	5,1%	1,8%	3,0%	2,2%	1,9%	0,0%
Cultura	1%	1,0%	1,4%	4,2%	0,2%	1,3%	0,0%	0,0%	0,5%	0,7%	1,4%	2,7%	4,7%	3,0%	0,8%	1,0%	1,3%	0,8%	0,0%
Participació Ciutadana	1%	0,8%	1,1%	0,0%	0,6%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,7%	2,3%	1,6%	0,0%	0,7%	0,7%	0,4%	1,2%	0,0%
Política Lingüística	1%	0,7%	1,1%	2,6%	0,3%	0,7%	1,3%	0,0%	0,0%	0,4%	2,2%	0,9%	1,6%	0,0%	1,8%	1,0%	1,3%	0,4%	0,0%

Resultados

COMPORTAMENT DE L'USUARI

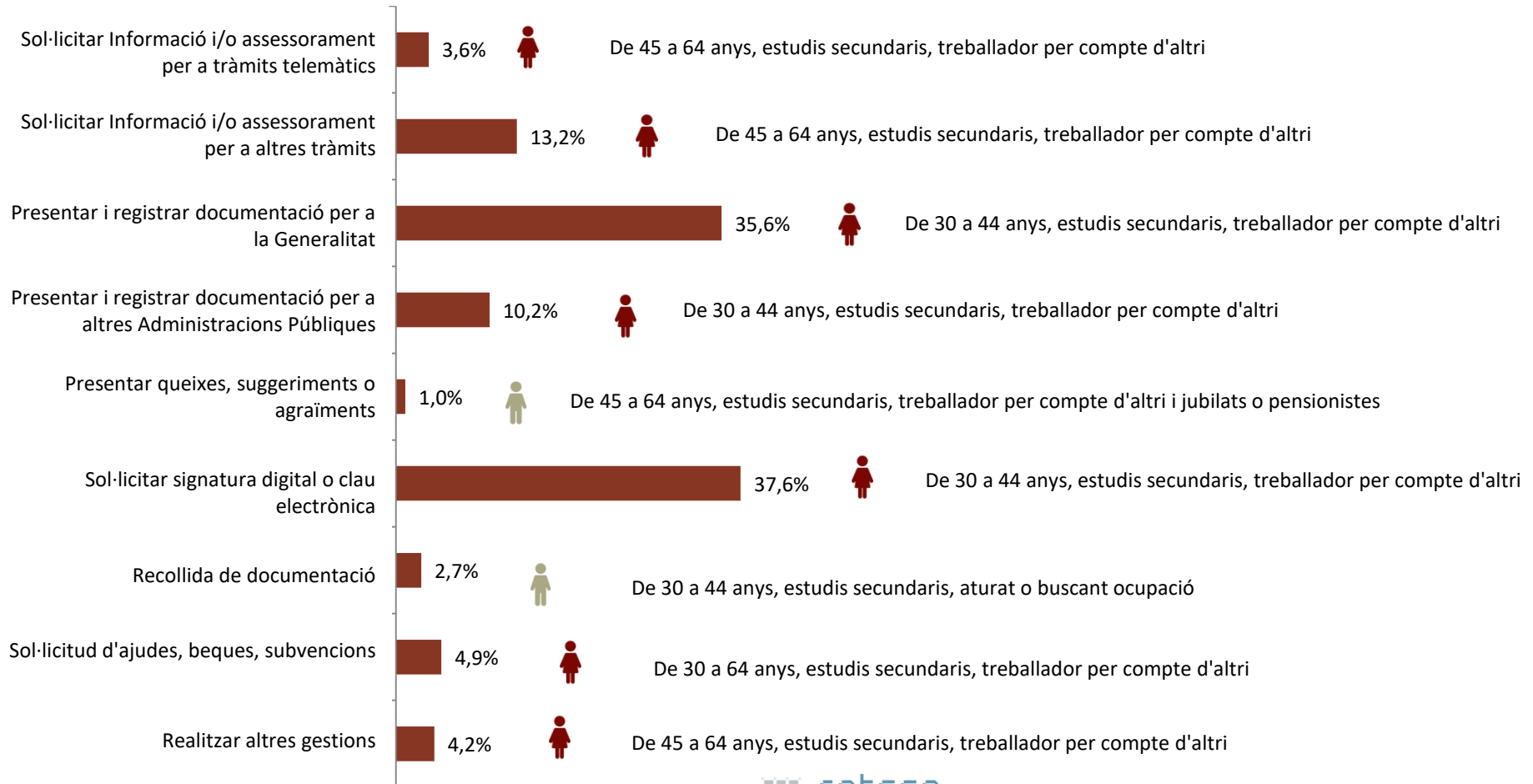
Àrees de consulta



	TOTAL	MOTIU									FREQUÈNCIA								
		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	Cada dia	2 o 3 dies a la setmana	Un dia a la setmana	Cada 15 dies	1 vegada al mes	2 o 3 vegades a l'any.	1 vegada a l'any.	Menys d'1 vegada a l'any.	Primera visita
BASE	2950	105	389	1049	301	30	1110	81	146	123	9	26	40	74	229	844	644	509	575
Administració local	40%	43,8%	25,7%	35,7%	40,2%	30,0%	54,3%	21,0%	25,3%	26,8%	55,6%	46,2%	40,0%	36,5%	38,4%	41,2%	39,0%	41,1%	38,1%
Consum	9%	5,7%	6,9%	9,6%	14,3%	33,3%	8,4%	2,5%	15,8%	10,6%	0,0%	11,5%	7,5%	6,8%	8,7%	9,7%	9,3%	8,8%	7,7%
Serveis Socials	8%	11,4%	11,8%	9,4%	8,0%	16,7%	2,5%	32,1%	30,8%	9,8%	11,1%	15,4%	7,5%	4,1%	11,8%	8,3%	6,5%	10,0%	6,1%
Urbanismo i habitatge	7%	6,7%	13,1%	9,5%	8,0%	0,0%	1,2%	12,3%	30,8%	4,1%	0,0%	0,0%	12,5%	8,1%	8,3%	6,4%	6,8%	8,3%	6,1%
Ensenyament	6%	9,5%	6,7%	12,1%	12,0%	10,0%	0,7%	4,9%	8,9%	1,6%	22,2%	11,5%	2,5%	8,1%	7,0%	5,6%	5,6%	7,1%	6,4%
Justícia	5%	1,9%	8,0%	8,1%	10,3%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	8,9%	0,0%	0,0%	7,5%	4,1%	3,9%	4,7%	5,1%	3,3%	5,4%
Agricultura, ramaderia, pesca	4%	0,0%	11,1%	5,6%	6,0%	0,0%	0,0%	19,8%	0,0%	4,9%	0,0%	3,8%	12,5%	2,7%	3,5%	2,8%	5,6%	3,3%	5,2%
Ocupació públics	4%	0,0%	3,9%	4,0%	13,3%	3,3%	3,6%	0,0%	2,7%	1,6%	11,1%	0,0%	0,0%	2,7%	3,1%	4,4%	5,1%	2,6%	4,0%
Treball	3%	4,8%	6,4%	3,2%	4,0%	3,3%	0,5%	6,2%	4,1%	4,9%	0,0%	3,8%	2,5%	5,4%	3,1%	3,2%	3,4%	3,3%	1,9%
Hisienda	3%	2,9%	5,7%	2,4%	5,3%	0,0%	2,4%	0,0%	1,4%	4,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,5%	2,0%	2,8%	3,5%	3,8%
Covid-19	2%	1,0%	2,1%	2,4%	3,0%	3,3%	2,2%	0,0%	6,2%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%	2,8%	1,9%	2,8%	2,4%
Investigació Científica	2%	0,0%	0,5%	0,5%	0,0%	0,0%	5,0%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	3,8%	7,5%	4,1%	1,3%	2,1%	3,0%	1,2%	1,9%
Sanitat	2%	5,7%	3,9%	2,8%	2,7%	0,0%	0,7%	8,6%	4,8%	1,6%	0,0%	7,7%	0,0%	5,4%	3,5%	1,7%	2,6%	1,2%	1,7%
Cultura	1%	0,0%	2,6%	1,5%	4,0%	3,3%	0,5%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	1,3%	0,8%	1,6%	1,4%
Participació Ciutadana	1%	1,0%	1,5%	1,0%	2,0%	6,7%	0,5%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,9%	0,8%	0,8%	0,8%	1,4%
Política Lingüística	1%	0,0%	0,0%	1,8%	1,3%	0,0%	0,6%	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,9%	0,9%	0,9%	0,9%	0,8%	0,9%

COMPORTAMENTO DE L'USUARI

Motius



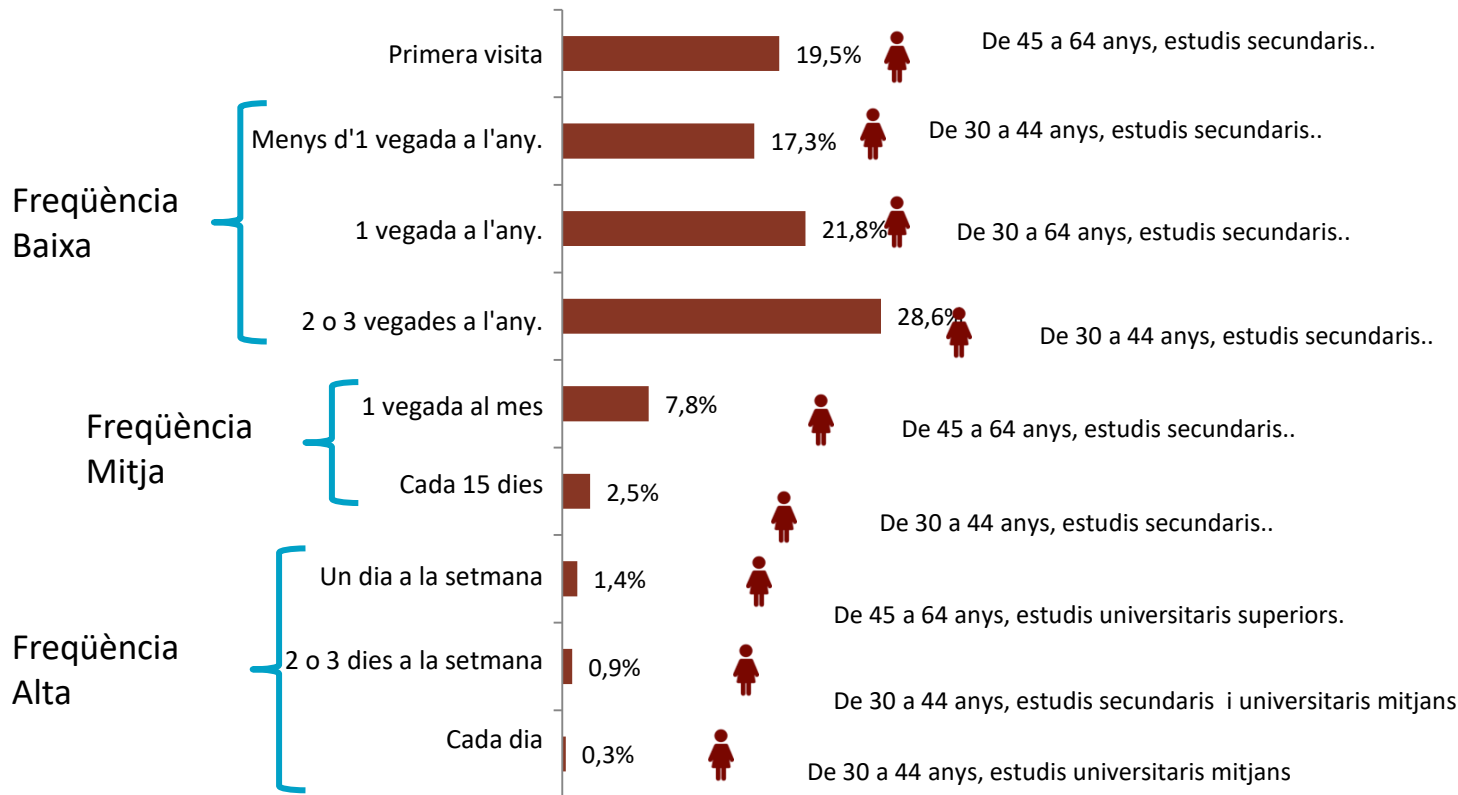
COMPORTAMENTO DE L'USUARI

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/d Pensionista	compte propi	compte aliè	Cuidador/a en l'entorn familiar
BASE	2950	1774	1176	455	1132	1111	238	71	434	1125	731	560	193	99	611	301	223	1441	51
Sol·licitar Informació i/o assessorament per a tràmits telemàtics	4%	3,6%	3,5%	3%	4%	4,1%	2,9%	0,0%	2,8%	3,8%	5,3%	1,8%	1,0%	1,0%	3,9%	3,0%	4,0%	3,9%	3,9%
Sol·licitar Informació i/o assessorament per a altres tràmits	13%	13,9%	12,1%	11%	12%	15,5%	13,4%	5,6%	16,6%	15,7%	8,8%	12,0%	6,7%	17,2%	10,3%	19,6%	13,9%	13,5%	15,7%
Presentar i registrar documentació per a la Generalitat	36%	36,9%	33,5%	24%	37%	36,5%	42,0%	67,6%	35,7%	33,9%	31,1%	41,4%	33,7%	31,3%	35,7%	39,2%	35,9%	35,0%	47,1%
Presentar i registrar documentació per a altres Administracions Públiques	10%	9,2%	11,6%	18%	9%	9,1%	5,5%	0,0%	9,9%	6,9%	14,1%	13,8%	6,2%	13,1%	12,6%	4,0%	9,4%	10,7%	21,6%
Presentar queixes, suggeriments o agraïments	1%	0,7%	1,4%	0%	1%	1,6%	2,5%	0,0%	1,4%	1,0%	0,4%	1,6%	0,0%	0,0%	0,5%	3,7%	1,8%	0,8%	2,0%
Sol·licitar signatura digital o clau electrònica	38%	37,9%	37,2%	45%	39%	36,1%	25,6%	18,3%	28,1%	38,5%	45,8%	34,5%	49,7%	30,3%	35,4%	24,3%	36,8%	41,2%	19,6%
Recollida de documentació	3%	2,1%	3,7%	2%	3%	2,3%	7,6%	0,0%	6,0%	2,3%	2,5%	1,8%	0,5%	3,0%	2,5%	7,0%	5,4%	1,9%	2,0%
Sol·licitud d'ajudes, beques, subvencions	5%	5,1%	4,8%	2%	5%	5,6%	5,5%	7,0%	7,6%	4,8%	4,7%	2,9%	2,1%	10,1%	6,1%	6,3%	3,6%	4,2%	9,8%
Pagament de Taxes i impostos	4%	4%	5%	3%	4%	4,5%	7,6%	4,2%	5,3%	5,0%	3,3%	3,0%	3,1%	6,1%	3,9%	6,6%	5,4%	3,4%	5,9%

COMPORTAMENT DE L'USUARI

Freqüència d' ús



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'altri.

COMPORTAMENTO 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 feina	Jubilat/da - Pensionista	compte propi	compte aliè	Cuidador/a en l'entorn familiar
BASE	2950	1774	1176	455	1132	1111	238	71	434	1125	731	560	193	99	611	301	223	1441	51
Cada dia	0%	0,3%	0,3%	0,2%	0,4%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%
2 ó 3 dies a la setmana	1%	1,1%	0,6%	0,4%	1,2%	0,7%	0,8%	0,0%	0,7%	1,0%	1,5%	0,2%	1,6%	0,0%	1,0%	1,0%	0,0%	0,8%	3,9%
Un dia a la setmana	1%	1,2%	1,5%	0,7%	1,2%	1,7%	2,1%	1,4%	2,1%	1,6%	0,8%	1,1%	0,0%	0,0%	1,2%	2,7%	2,2%	1,3%	2,0%
Cada 15 dies	3%	2,7%	2,2%	2,9%	3,3%	1,6%	2,1%	2,8%	3,2%	2,3%	2,3%	2,5%	3,1%	4,0%	2,5%	2,0%	2,7%	2,4%	0,0%
1 vegada al mes	8%	7,3%	8,5%	9,5%	7,2%	7,6%	8,4%	4,2%	8,1%	7,4%	7,1%	9,7%	5,7%	10,1%	9,2%	7,7%	9,0%	7,2%	5,9%
2 ó 3 vegades a l'any	29%	29,7%	27,2%	26,9%	28,1%	29,8%	29,8%	26,8%	28,2%	26,8%	31,3%	28,6%	23,8%	33,3%	28,7%	30,3%	26,0%	29,1%	33,3%
1 vegada a l'any	22%	22,1%	21,6%	23,4%	21,1%	21,3%	25,2%	29,6%	22,9%	21,6%	22,4%	20,8%	23,3%	25,3%	20,9%	23,0%	18,4%	22,4%	17,6%
Menos de 1 vegada a l'any	17%	17,3%	17,3%	16,8%	19,5%	16,2%	13,4%	11,3%	16,9%	18,0%	18,0%	16,5%	18,1%	13,1%	15,3%	16,3%	22,9%	17,5%	13,7%
Primera vegada que vinc	19%	18,2%	20,9%	19,2%	18,1%	20,8%	18,1%	23,9%	18,0%	21,0%	15,9%	20,8%	24,4%	14,1%	21,1%	17,0%	18,8%	18,6%	23,5%



RESULTATS

ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Satisfacció global

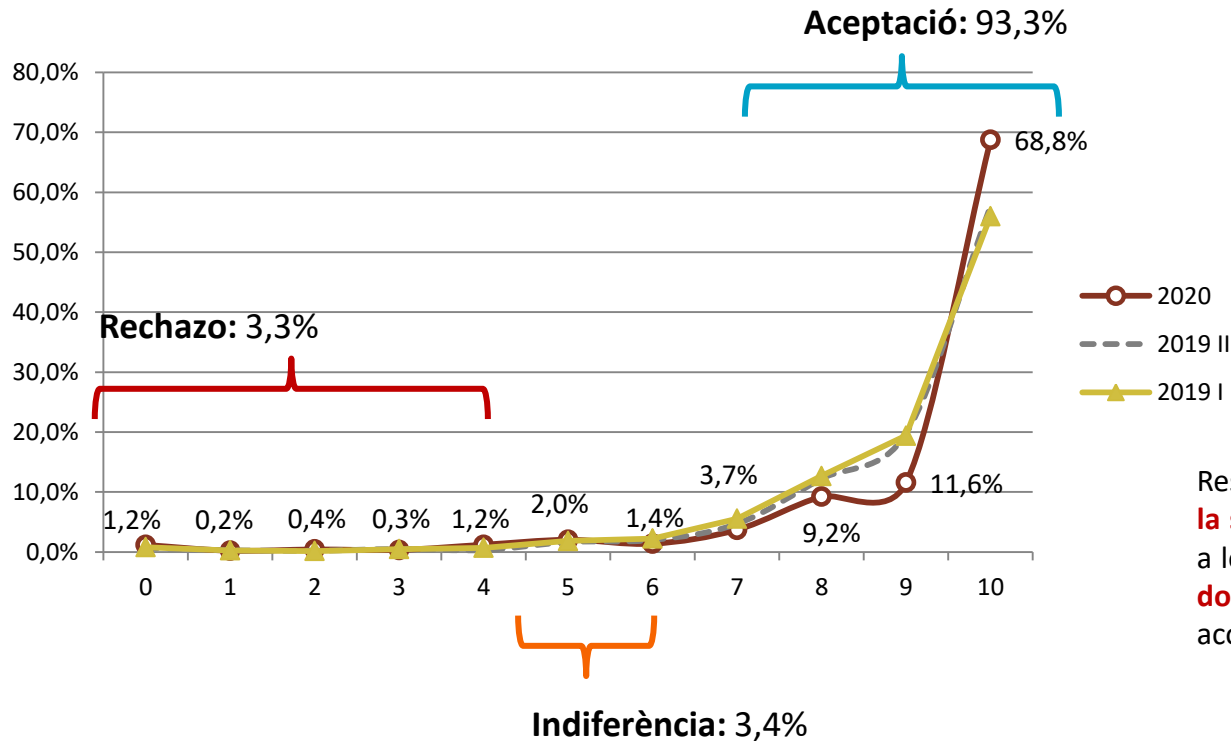
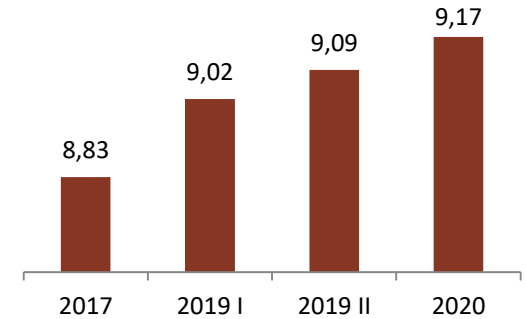
Satisfacció per atributs

Resultats

ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Satisfacció Global

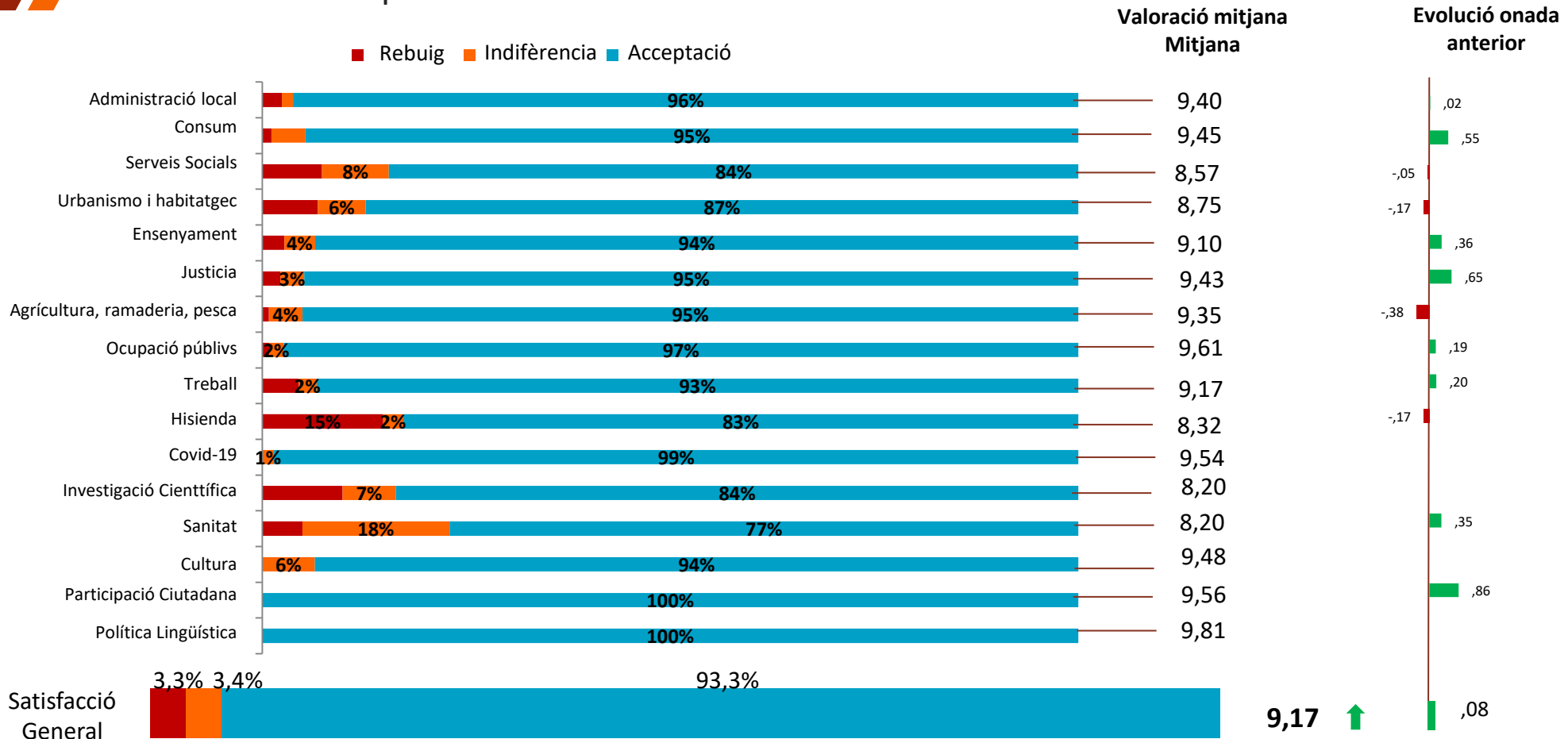
Mitjana: **9,17**



Resum: de manera general s'observa un **augment en la satisfacció general** dels ciutadans que han assistit a les oficines. Prop del **93% dels ciutadans atesos li donen una nota d'acceptació**, i el servei ha aconseguit una nota mitjana de **9,17 sobre 10**.

ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Satisfacció Global per àrees

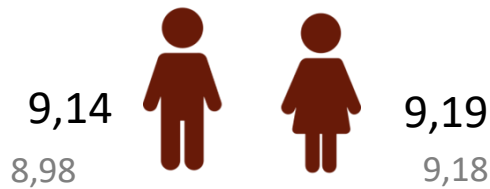


Resultats

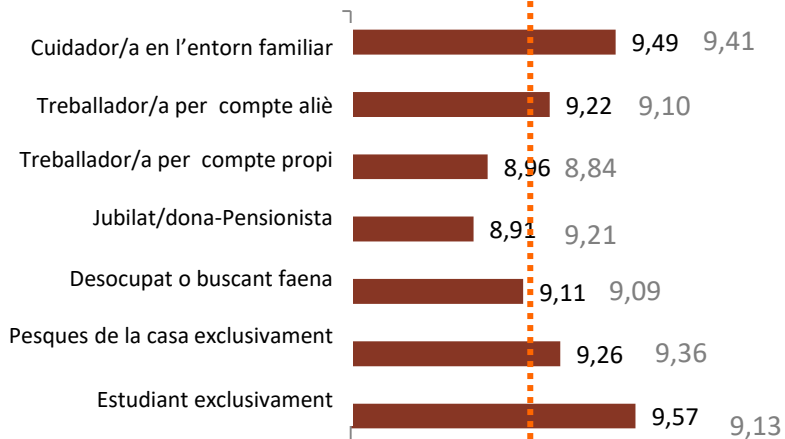
ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Nivell de satisfacció per variables sociodemogràfiques

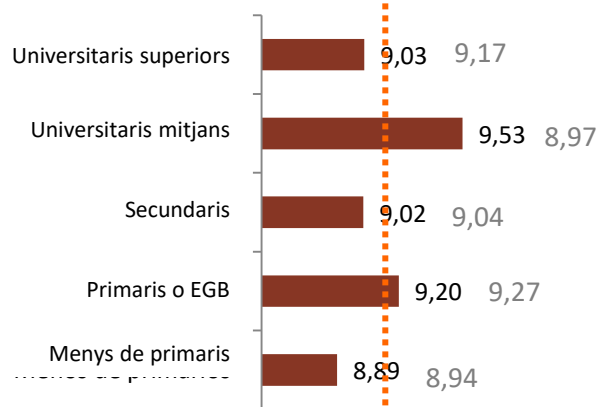
Gènere



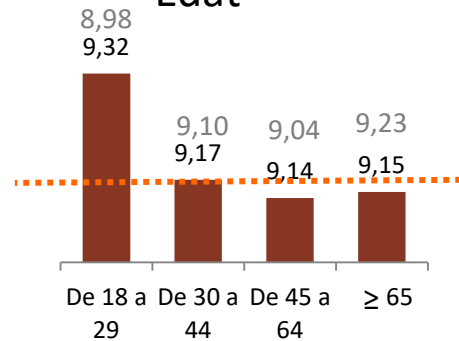
Ocupació



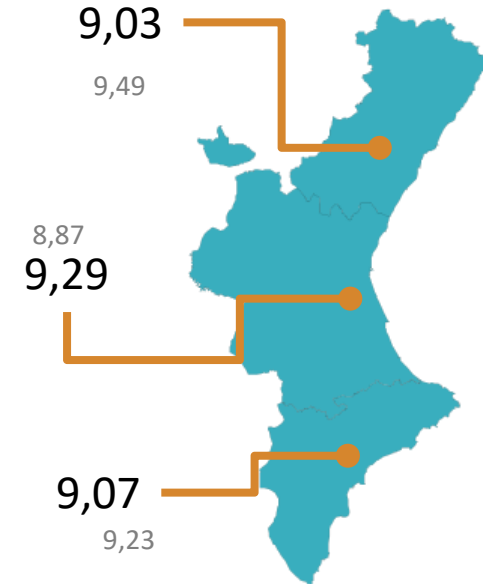
Nivell Educatiu



Edat



Provincia



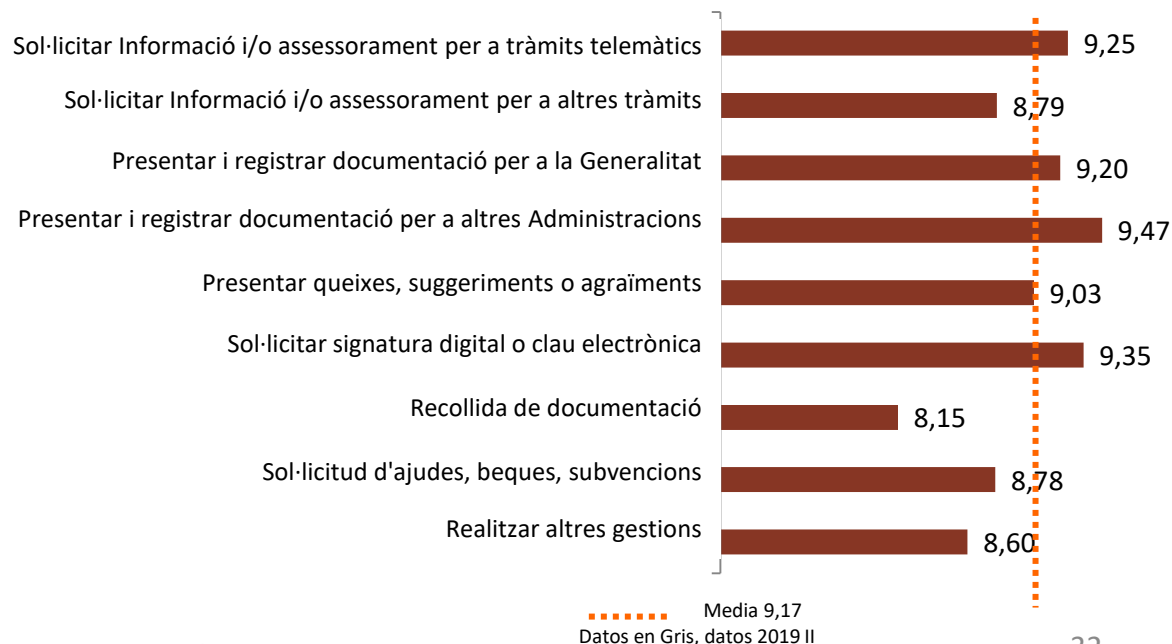
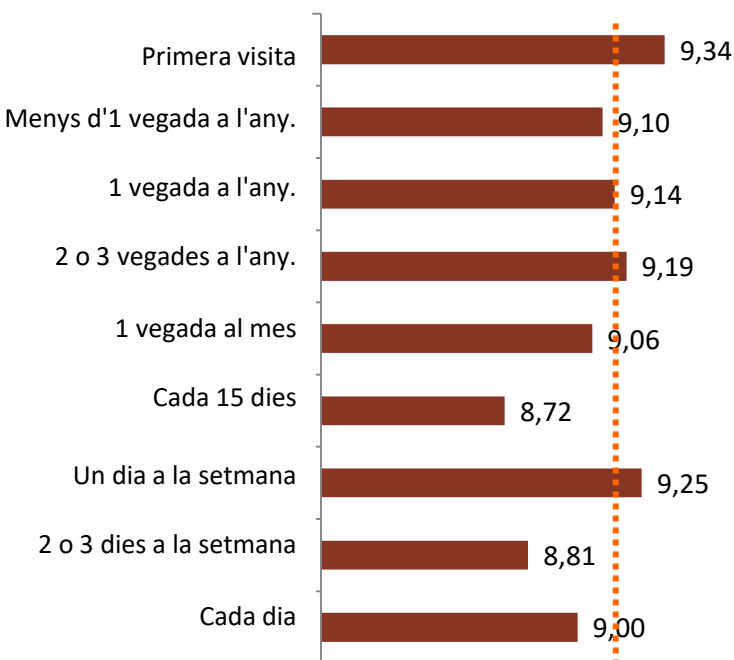
Resum: en analitzar **la nota mitjana per variables sociodemogràfiques** trobem que aquesta **ha augmentat** en pràcticament tots els casos, excepte en les persones que tenen estudis secundaris o inferiors.

 Media 9,17
 Datos en Gris, datos 2019 II

ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Nivell de satisfacció per motius, freqüència i oficines

Rešum: en analitzar la **satisfacció per motius** d'ús del servei, les persones que **assisteixen per a presentar i registrar documents per a altres administracions, les que sol·licitaran la signatura digital, els ciutadans i ciutadanes que sol·liciten informació o assessorament per a tràmits telemàtics així com els que presentaran i registrar documentació a per a la Generalitat són les que estan més satisfetes** amb el servei, i són les **que es presenten per a recollir documentació són les menys satisfetes**. 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.



ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

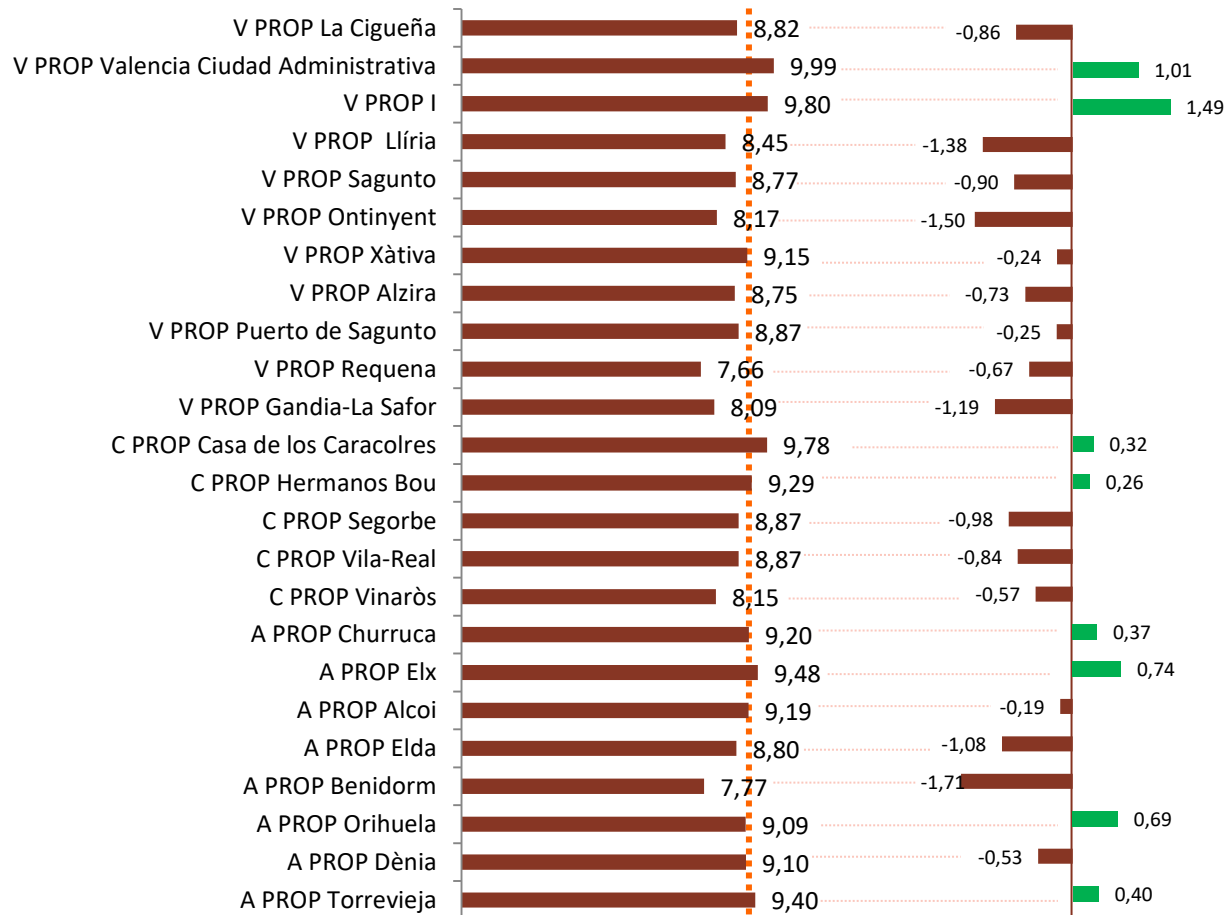
Nivell de satisfacció per motius, freqüència i oficines.


Resum: En analitzar el grau de satisfacció general per oficines, ens trobem que les que es troben per damunt de la mitjana a València són PROP I i Ciutat Administrativa (9d Octubre).

A Castelló, les oficines que es troben per damunt de la mitjana són Casa dels Caragols i Germans Bou.

Les oficines d'Alacant que tenen una nota mitjana de satisfacció major a la mitjana general són Churruca, Elx, Alcoi i Torrevieja.

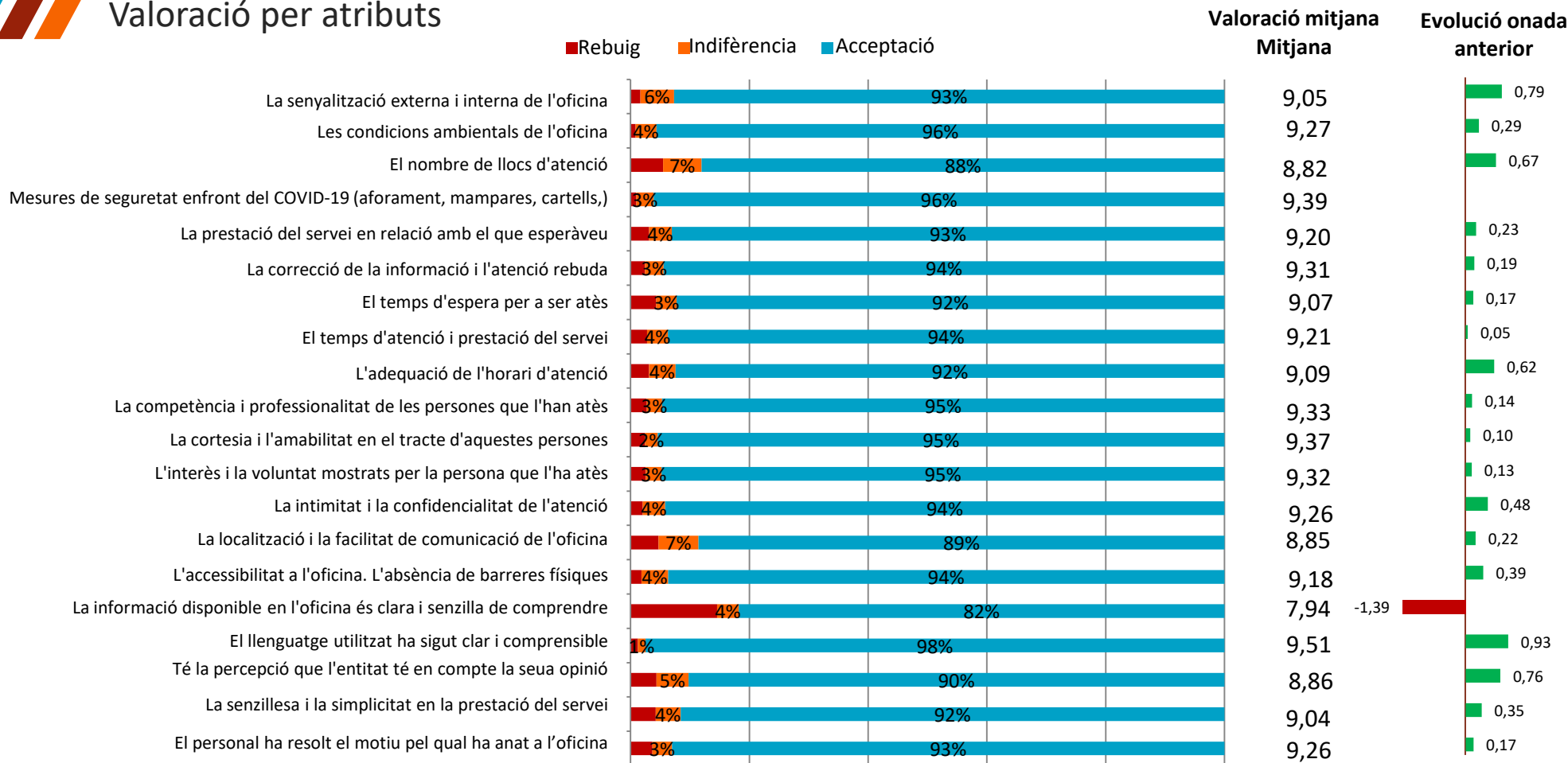
Diferència de la satisfacció del 2019 II al 2020



 Media 9,17
 Datos en Gris, datos 2019 II

ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs



Resultats

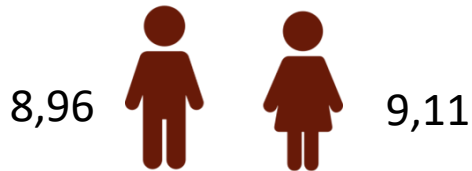
ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

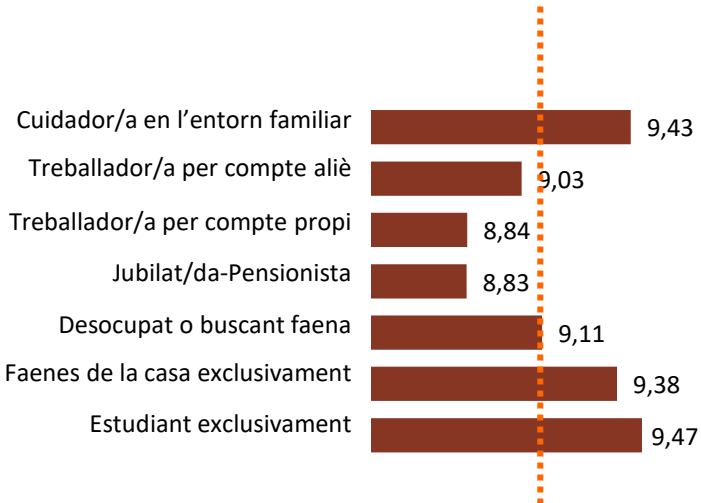
La senyalització externa i interna de l'oficina

Mitjana: **9,05**

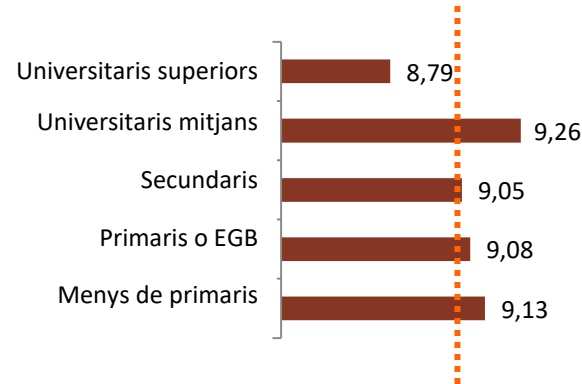
Gènere



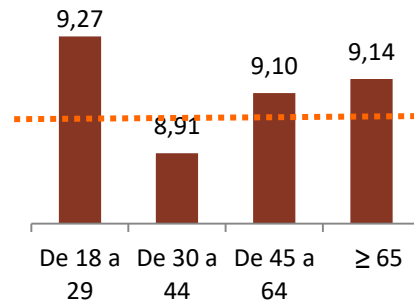
Ocupació



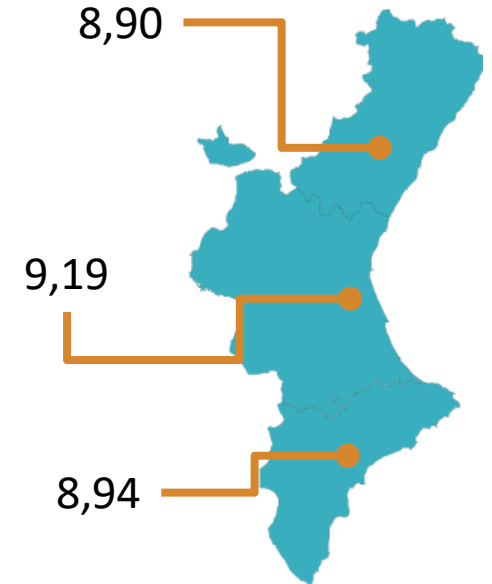
Nivell Educatiu



Eda



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 **les persones d'entre 30 i 44 anys d'edat són els que tenen posen una nota més baixa.**

..... Media 9,05



ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

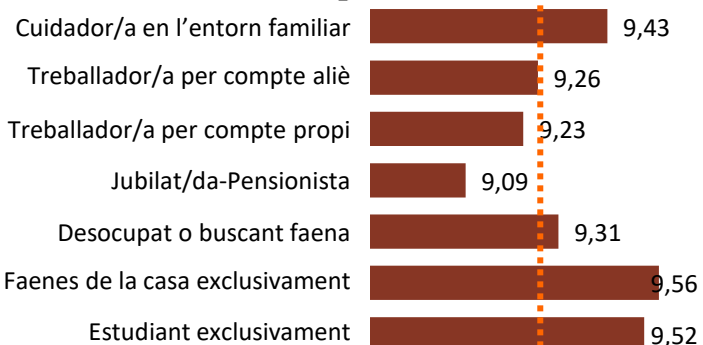
Les condicions ambientals de l'oficina

Media: **9,27**

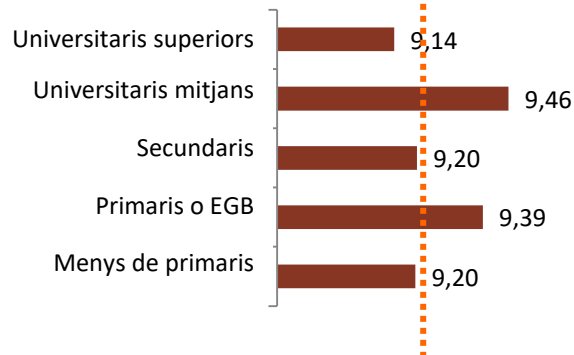
Gènere



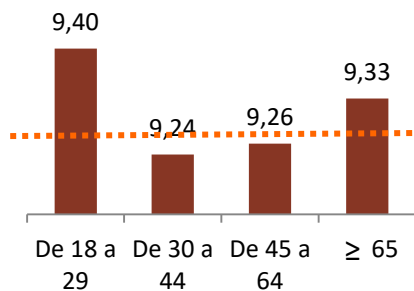
Ocupació



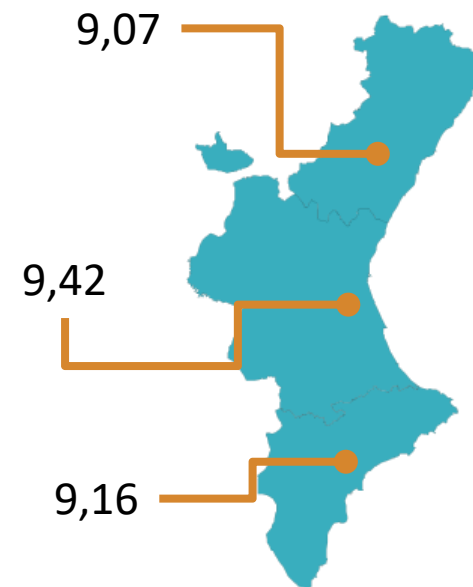
Nivell Educatiu



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 universitaris mitjans i primaris tenen un nivell alt de satisfacció amb aquest, i només les persones d'entre 30 i 64 anys d'edat són els que posen una nota per davall de la mitjana. Per part seua, jubilats/as o pensionistes són els més insatisfets amb la prestació del servei.

..... Media 9,27



ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

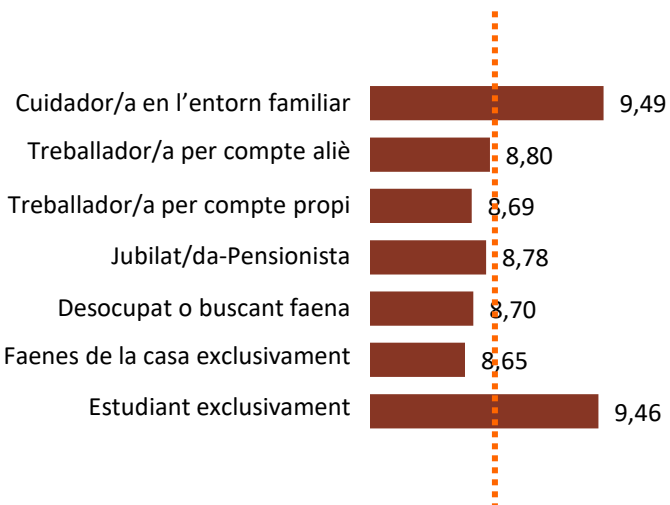
Valoració per atributs i variables de segmentació
El nombre de llocs d'atenció

Mitjana: **8,82**

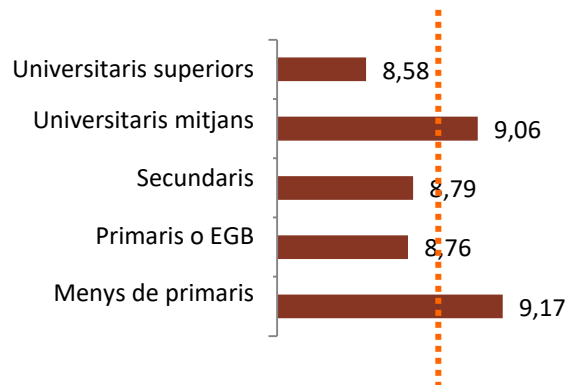
Gènere



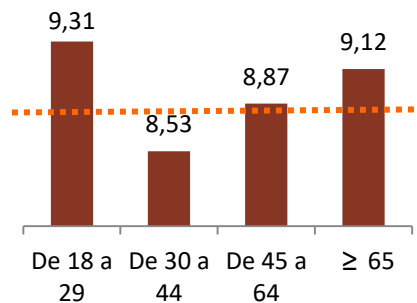
Ocupació



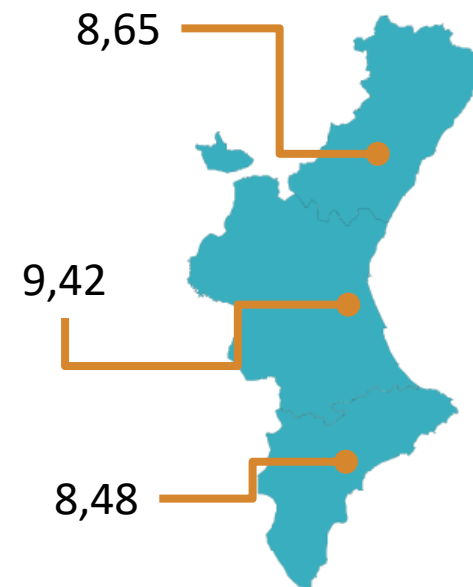
Nivell Educatiu



Edat



Província



Resum: no s'aprecia diferència significativa entre les puntuacions d'homes i dones, s'observa que **a major nivell educatiu menor és la satisfacció** amb aquest, i les persones **d'entre 30 i 44 anys d'edat** són els que posen una nota per molt per davall de la mitjana. Per part seua, **els treballadors per compte propi i els que es dediquen a les labors de la llar són els més insatsfets** amb el nombre de llocs d'atenció.

..... Media 8,82

Resultats

ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

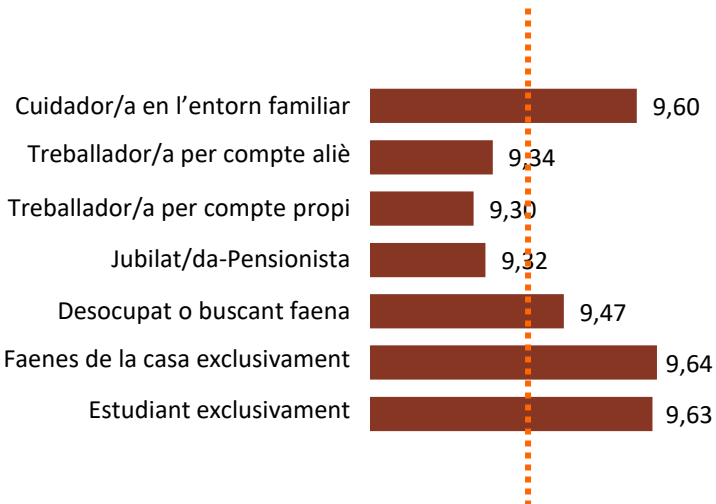
Mesures de seguretat enfront del COVID-19 (aforament, mampares, cartells, màscares, gel hidroalcohòlic)

Mitjana: **9,39**

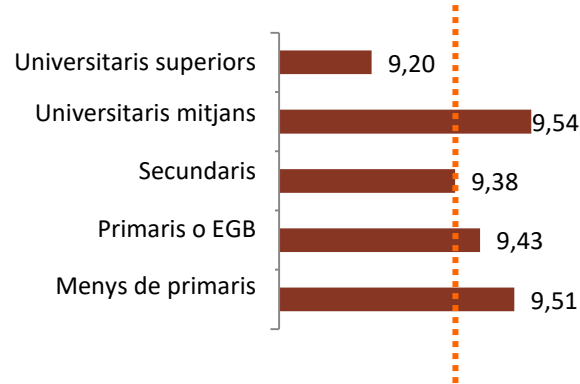
Gènere



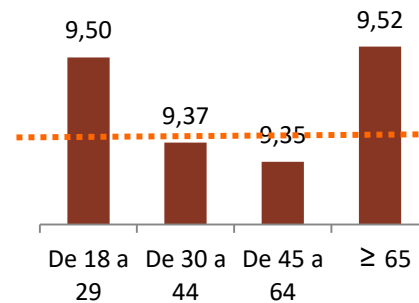
Ocupació



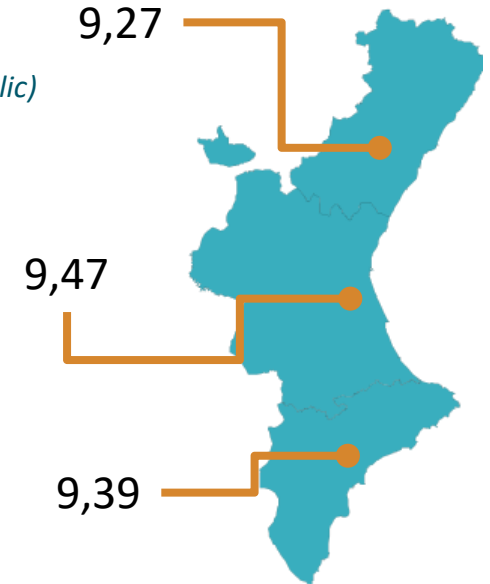
Nivell Educatiu



Edat



Província



Resum: no s'aprecia diferència significativa entre les puntuacions d'homes i dones, s'observa que **a major nivell educatiu menor és la satisfacció** amb aquest, i les persones d'entre 30 i 64 anys d'edat són els que posen una nota per molt per davall de la mitjana. Per part seua, **els treballadors per compte propi, per compte d'altri i els jubilats i pensionistes són els més insatisfets** amb el les mesures de seguretat enfront del COVID

..... Mitja 9,39

Resultados

ANÀLISIS DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

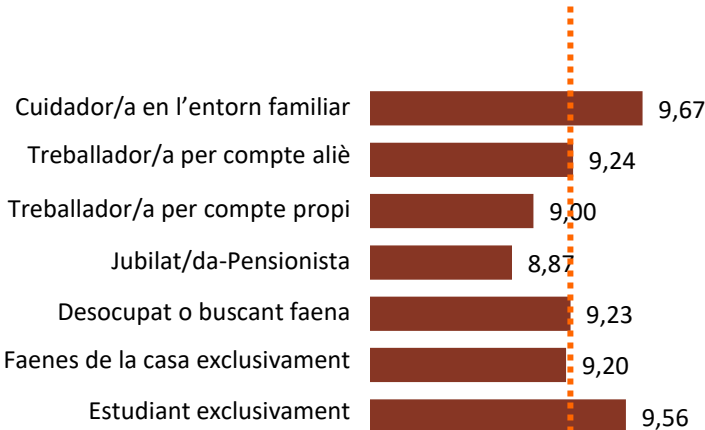
Valoració per atributs i variables de segmentació
La prestació del servei en relació amb l'esperat per Vosté

Mitjana: **9,20**

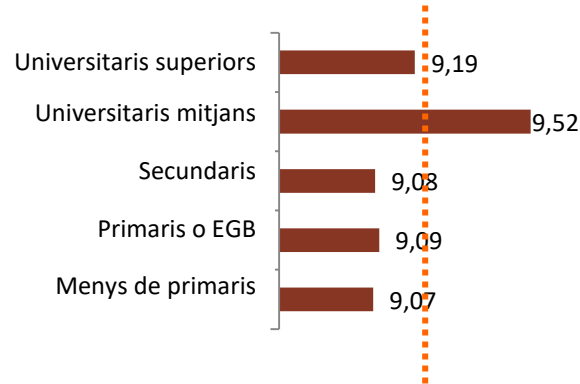
Gènere



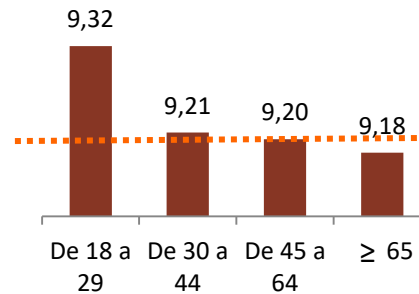
Ocupació



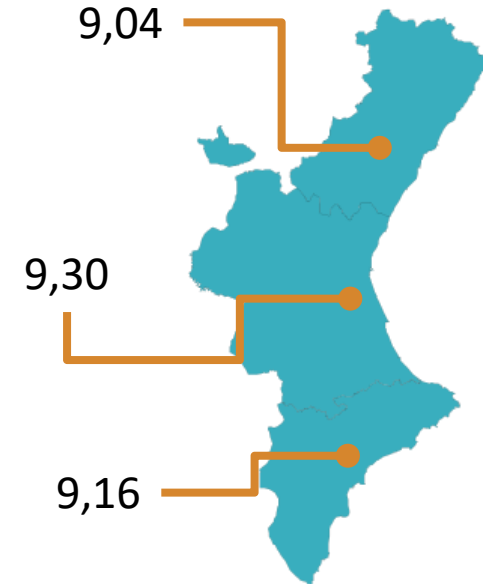
Nivell Educatiu



Edat



Provincia



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 mitjans** són els més satisfets amb aquest atribut i són les persones menors de 30 les més satisfetes.

..... Media 9,20

ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

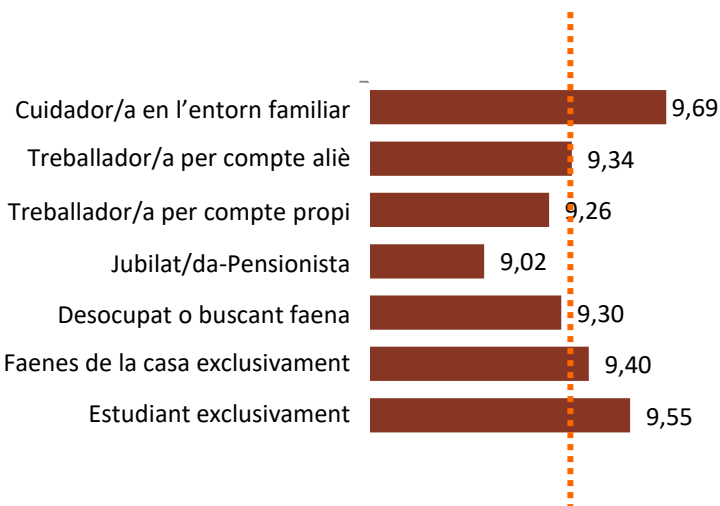
La correcció de la informació i atenció rebuda

Mitjana: **9,31**

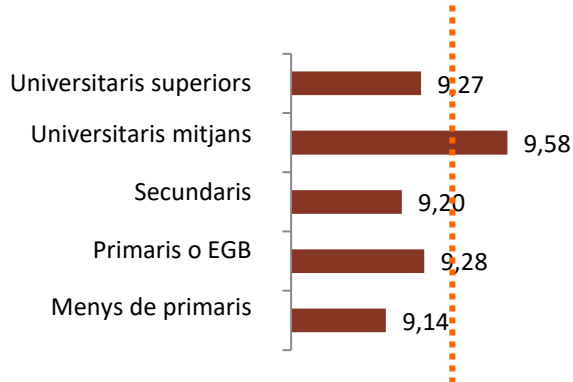
Gènere



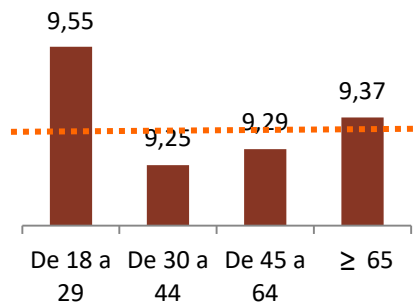
Ocupació



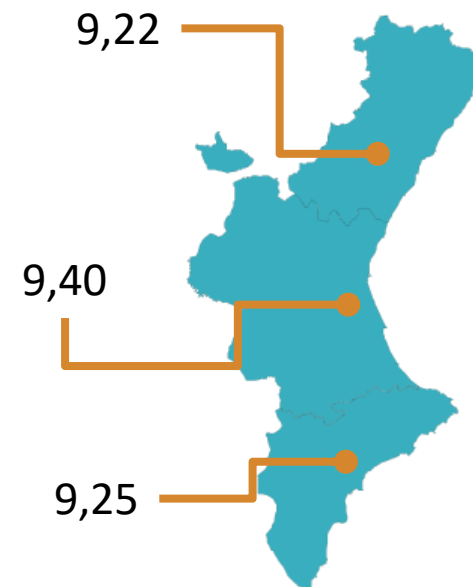
Nivell Educatiu



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 menor és la satisfacció amb aquest, i són les persones d'entre 30 i 64 anys d'edat els que posen una nota per davall de la mitjana. Per part seua, **els treballadors per compte propi i jubilats o pensionistes són els que es mostren més insatisfets** amb la correcció de la informació i atenció rebuda.

..... Mitja 9,31

Resultats

ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

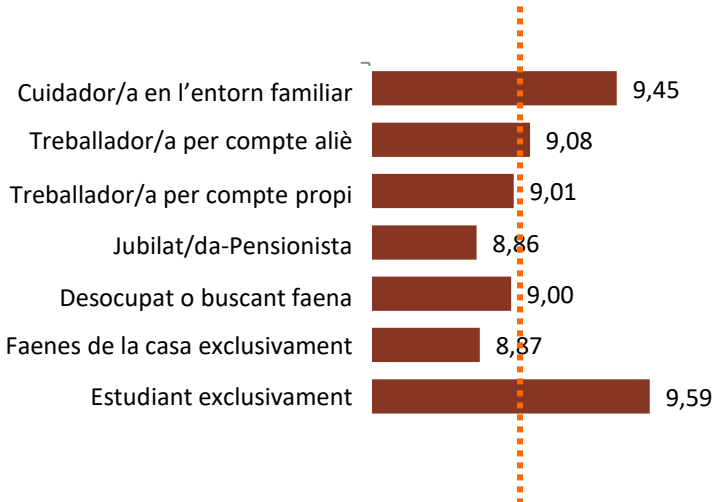
El temps d'espera per a ser atés

Mitjana: **9,07**

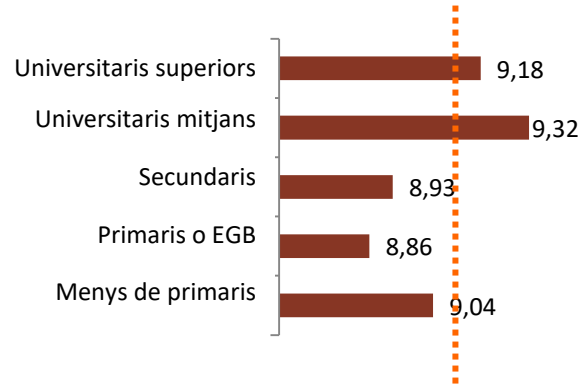
Gènere



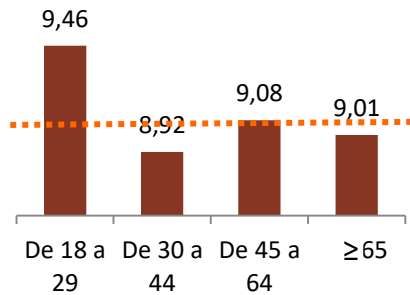
Ocupació



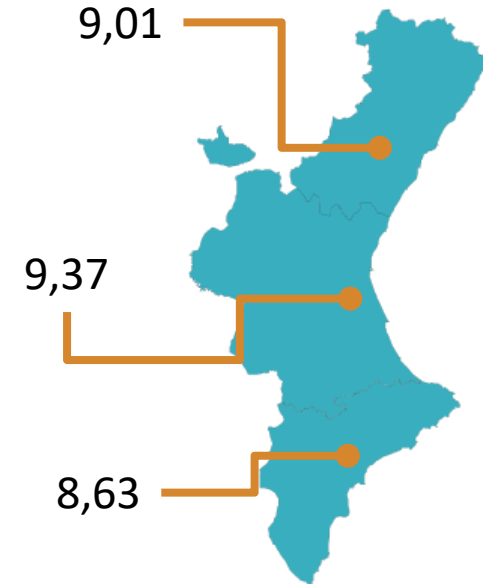
Nivell Educatiu



Edat



Província



Resum: quant al gènere s'aprecia que **les dones són les posen una nota de satisfacció més alta**, s'observa que els ciutadans que tenen **estudis primaris són els més insatisfets**, igual que les persones que es dediquen a labors de la llar ja que han donat una puntuació mitjana per davall de la satisfacció general.

..... Media 9,07

Resultats

ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

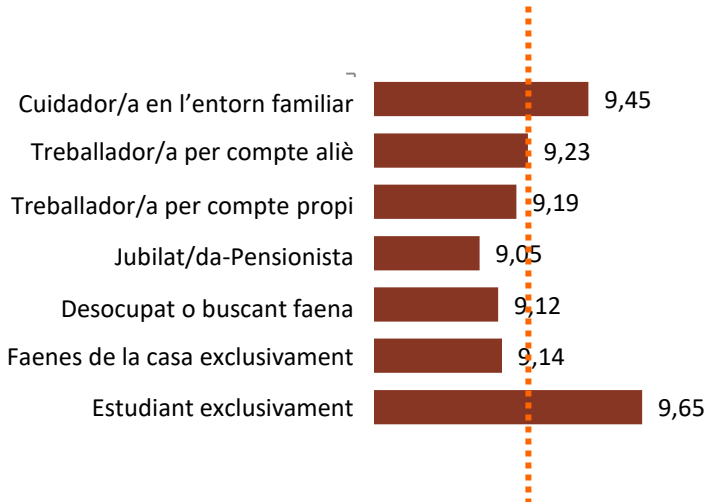
Valoració per atributs i variables de segmentació
El temps d'atenció i prestació del servei

Mitjana: **9,21**

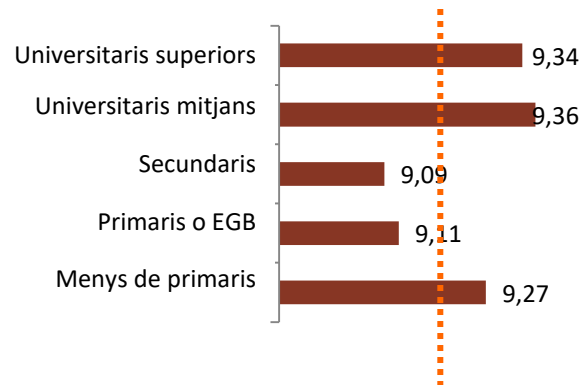
Gènere



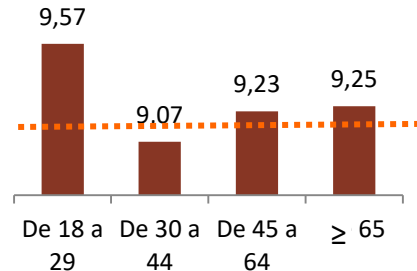
Ocupació



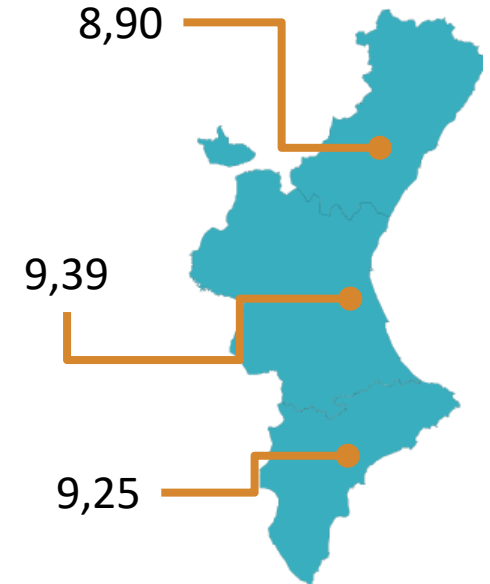
Nivell Educatiu



Edat



Provincia



Resum: no s'aprecia diferència significativa entre el gènere per a la valoració d'aquest atribut, s'observa que **als més insatisfets són els que tenen estudis secundaris o primaris.**

..... Mitja 9,21

Resultats

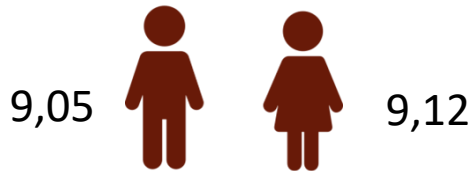
ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

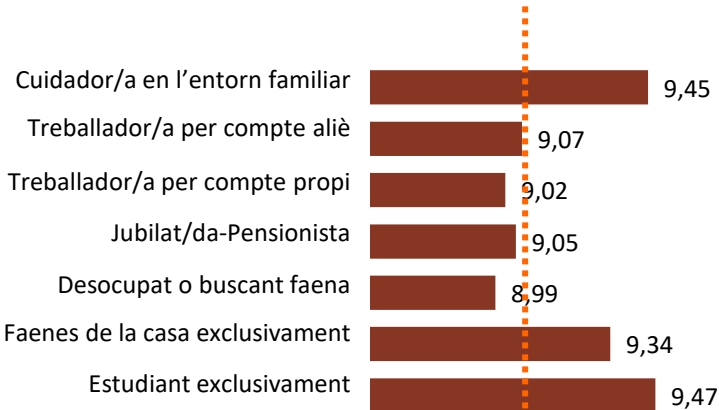
L'adequació de l'horari d'atenció

Mitjana: **9,09**

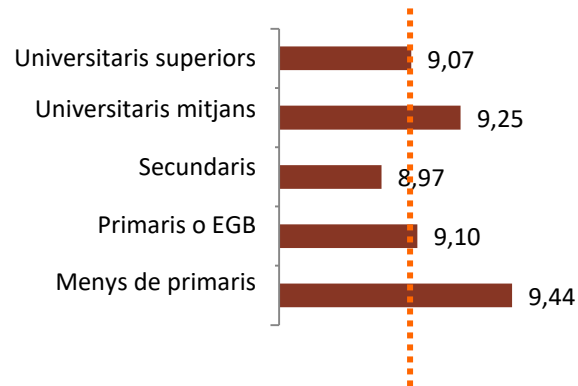
Gènere



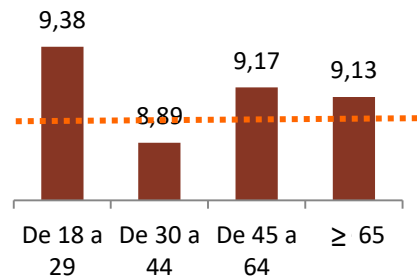
Ocupació



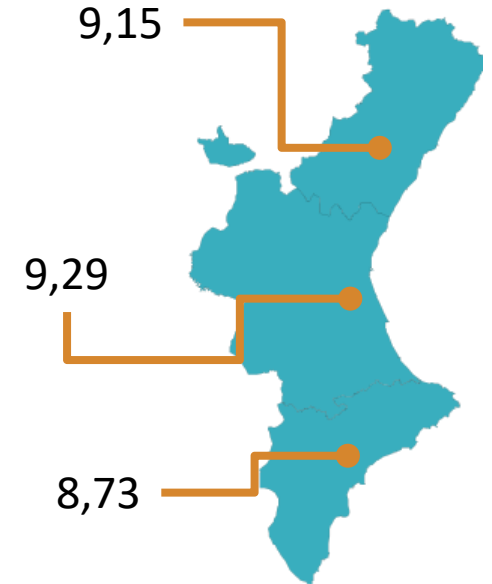
Nivell Educatiu



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 satisfetes. Per part seua, els aturats o buscant ocupació i els treballadors per compte propi són els que es mostren més insatisfets amb aquest atribut..

..... Mitja 9,09

Resultats

ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

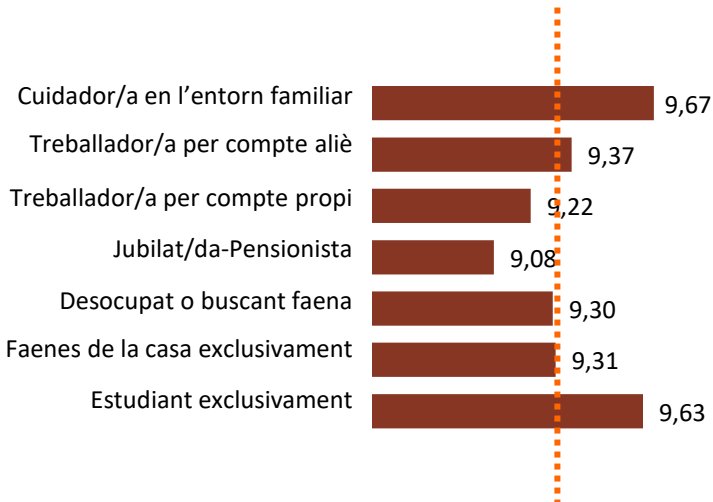
Valoració per atributs i variables de segmentació
La competència i professionalitat de les persones que li van atendre

Mitjana: **9,33**

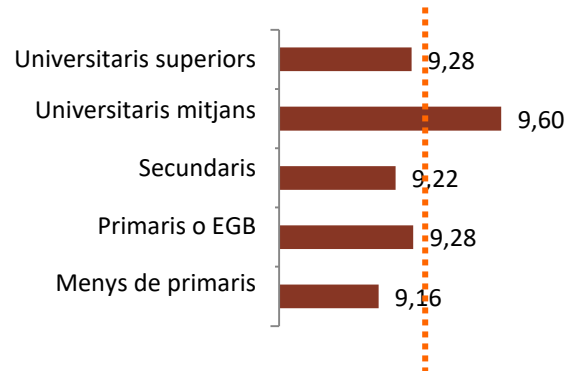
Gènere



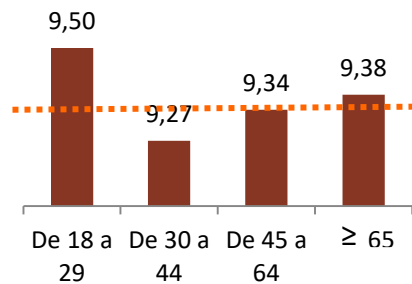
Ocupació



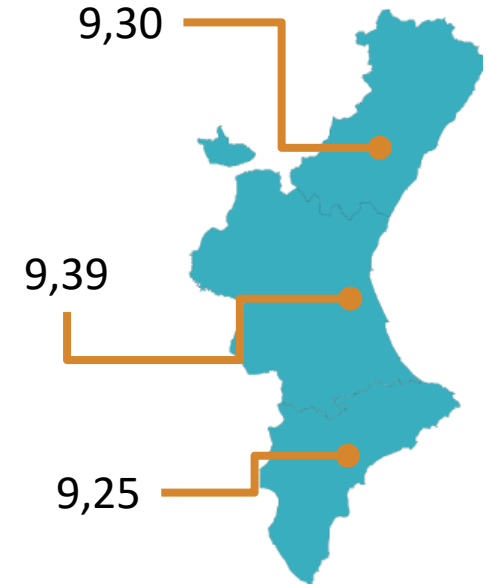
Nivell Educatiu



Edat



Provincia



Resum: quant al gènere són els homes els 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 insatisfets** amb aquest atribut, i entre **les persones de 30 a 44 anys la satisfacció disminueix**. Per part seua, els que estudien i els que es dediquen a la cura en l'entorn familiar, són els que es mostren més satisfets amb aquest atribut.

..... Media 9,33

Resultats

ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

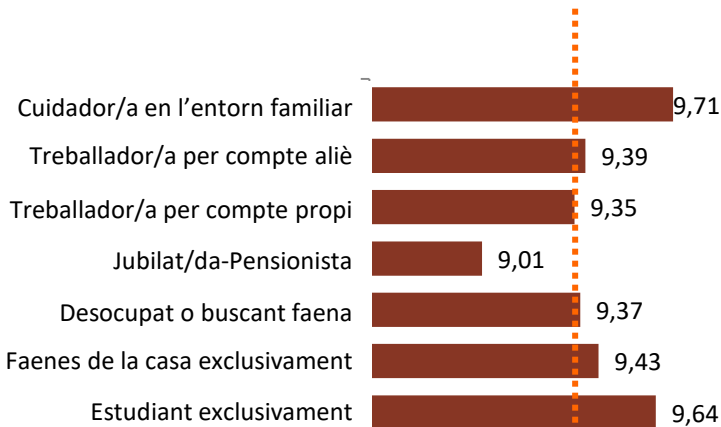
La cortesia i amabilitat en el tracte d'aquesta persona

Mitjana: **9,37**

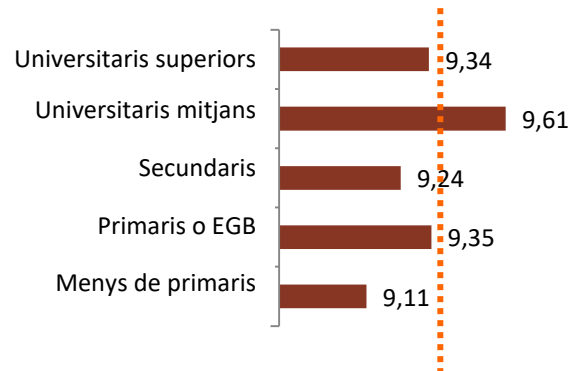
Gènere



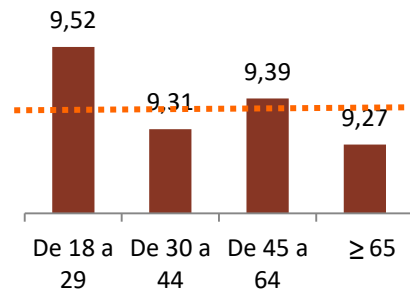
Ocupació



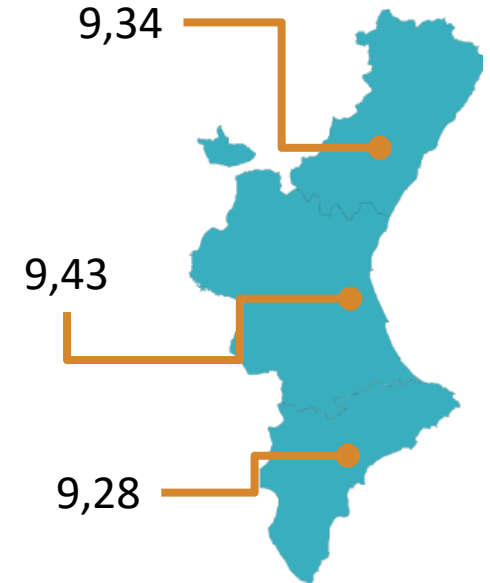
Nivell Educatiu



Edat



Província



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

..... Media 9,37

Resultats

ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

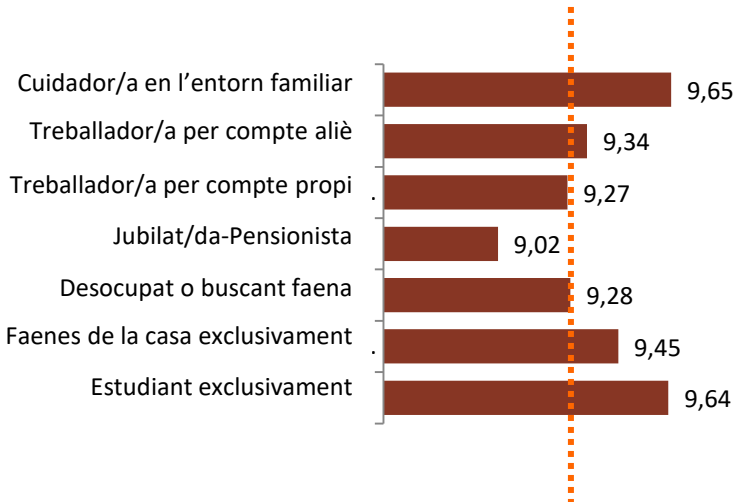
Valoració per atributs i variables de segmentació
Interés i voluntat mostrats per la persona que li ha atés en la seua petició

Mitjana: **9,32**

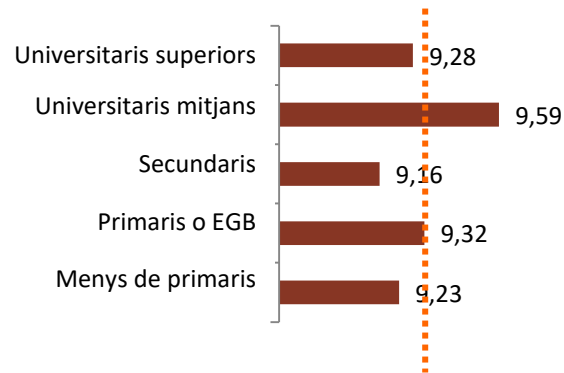
Gènere



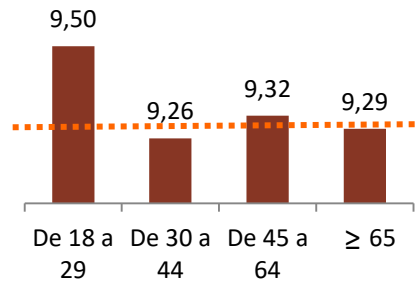
Ocupació



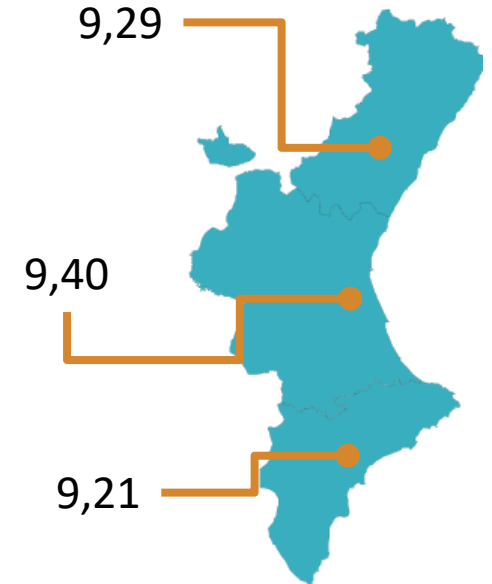
Nivell Educatiu



Edat



Provincia

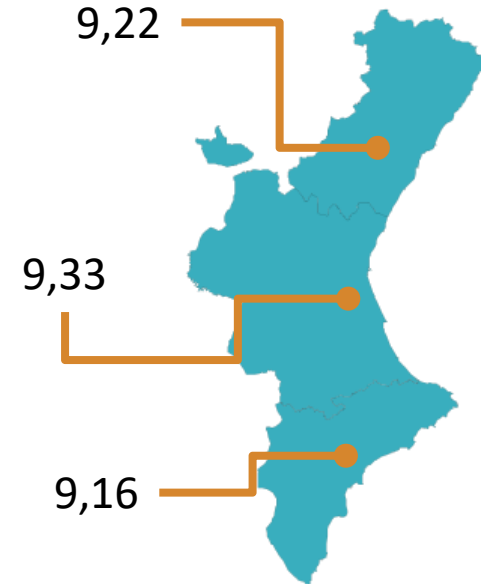


Resum: no hi ha diferència cap entre homes i dones davant la puntuació d'aquest atribut, s'observa que **les persones que tenen nivell educatiu secundari són els més insatisfets** i i són els més joves els més satisfets amb aquest atribut.

..... Media 9,32

Resultats

Provincia



ANÀLISIS DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

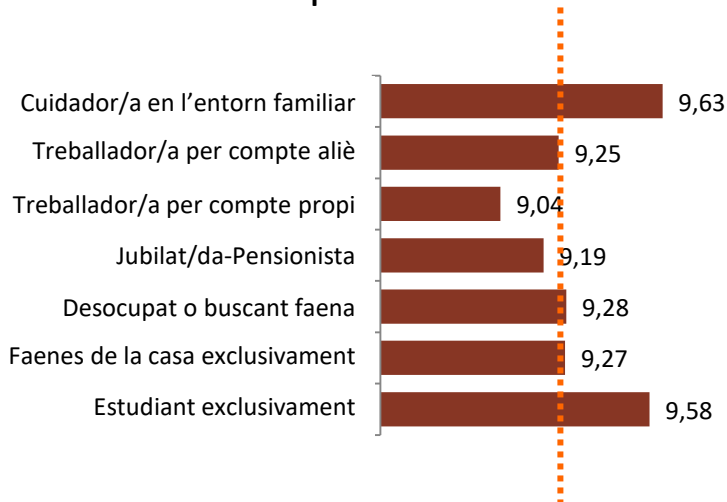
La intimitat i confidencialitat de l'atenció

Mitjana: **9,26**

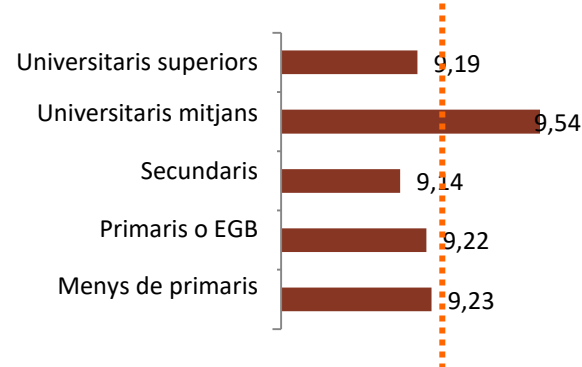
Gènere



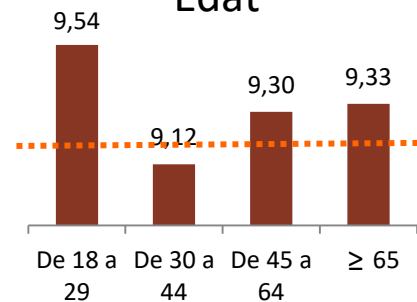
Ocupació



Nivell Educatiu



Edat



Resum: quant al gènere són els homes els 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 satisfets** amb la intimitat i confidencialitat de l'atenció són els que tenen **entre 30 i 44 els més insatisfets** amb aquest atribut. Per part seua, els que es dediquen a a la cura en l'entorn familiar són els més satisfets.

..... Media 9,26

Resultats

ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

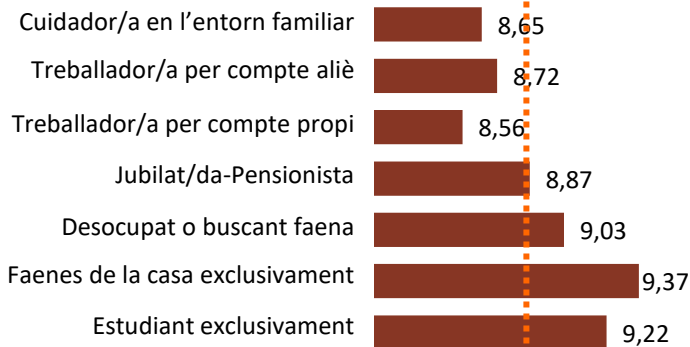
Localització i facilitat de comunicació de l'oficina

Mitjana: **8,85**

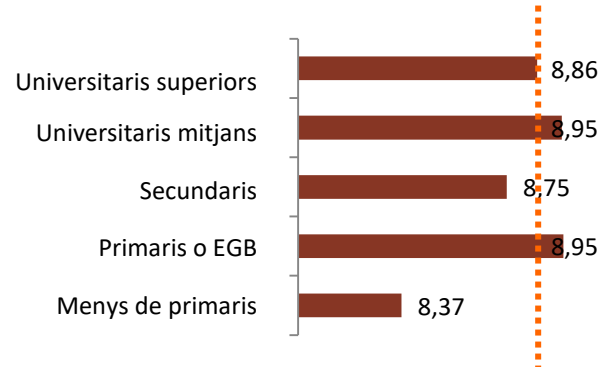
Gènere



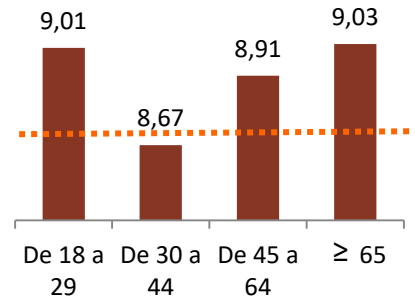
Ocupació



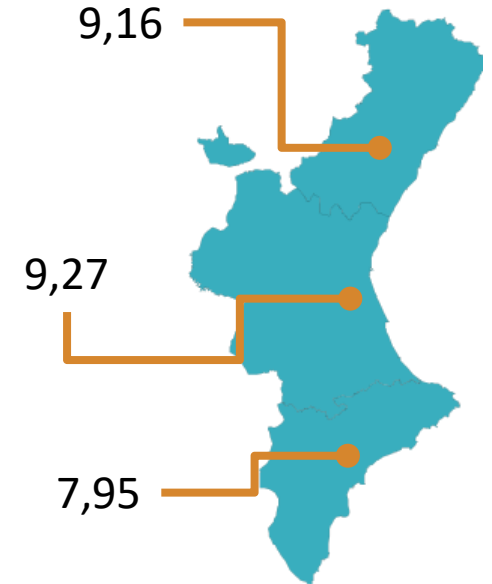
Nivell Educatiu



Edat



Provincia



Resum: quant al gènere són **les dones els qui posen notes més baixes**, s'observa que a menor nivell educatiu menor és la satisfacció amb aquest, i són **les persones majors de 65 anys els més satisfets**. Al seu torn, els que es dediquen a la labors de la llar i estudiants són els que es mostren més satisfets amb aquest atribut.

..... Media 8,85

Resultats

ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

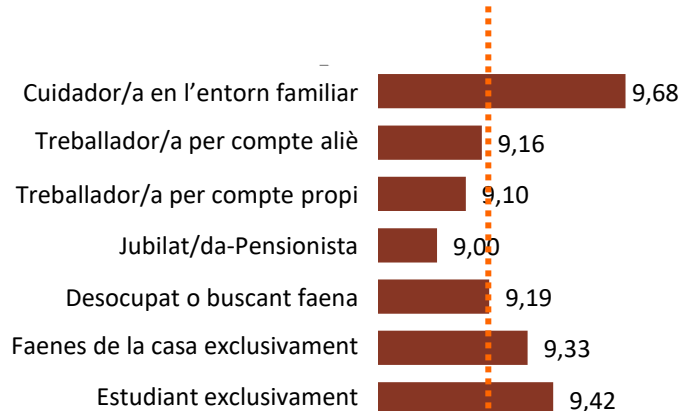
Accessibilitat a l'oficina, absència de barreres físiques

Mitjana: **9,18**

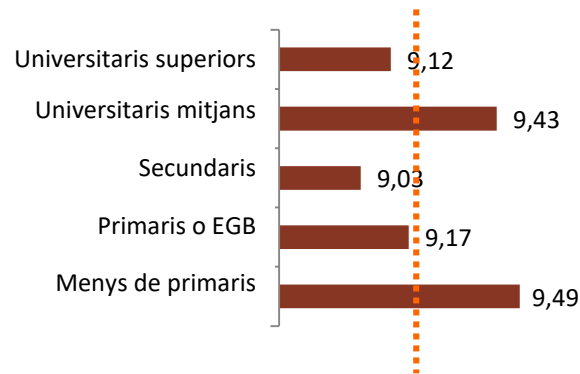
Gènere



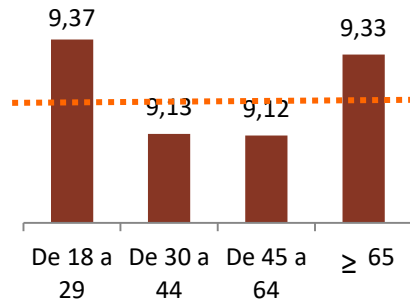
Ocupació



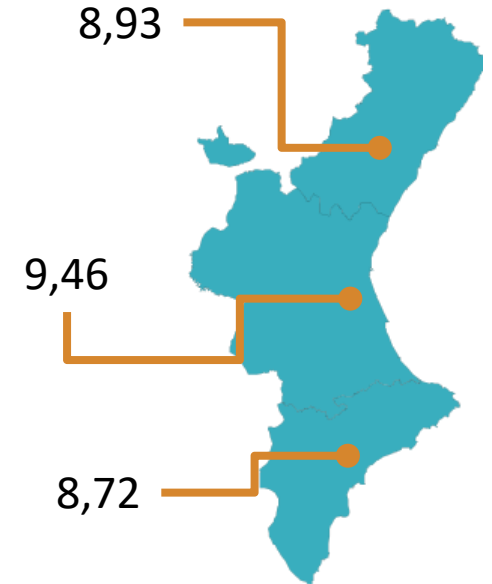
Nivell Educatiu



Edat



Província



Resum: quant al gènere són els homes els qui posen una nota inferior en aquest atribut, s'observa que les persones amb estudis secundaris són els més insatisfets 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.

..... Media 9,18

Resultats

ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

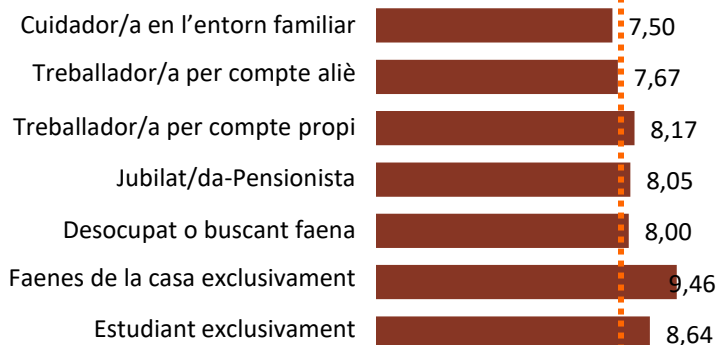
La informació general disponible en l'oficina és clara i senzilla de comprendre

Mitjana: **7,94**

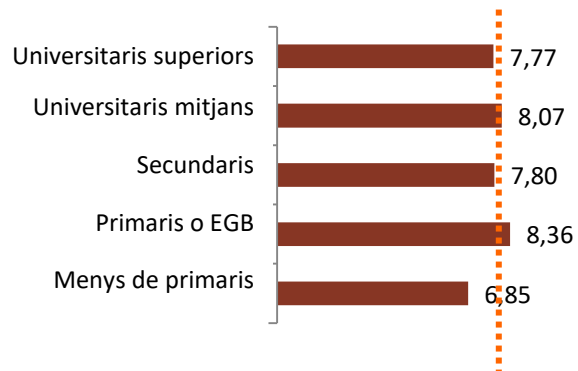
Gènere



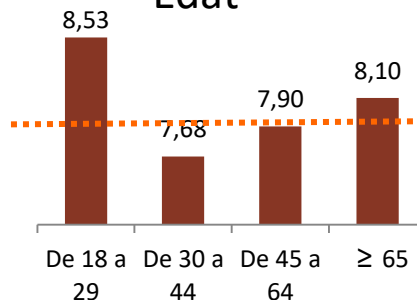
Ocupació



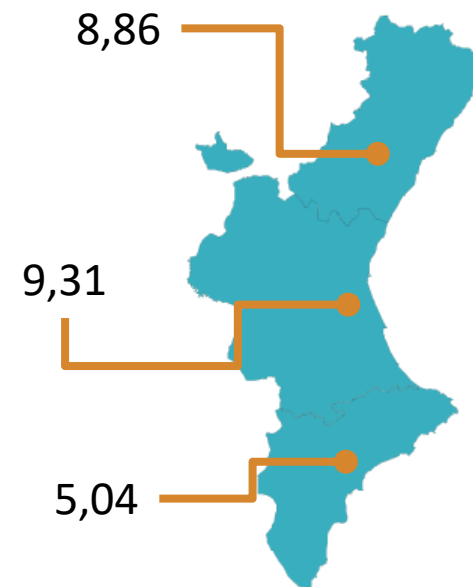
Nivell Educatiu



Edat



Província



Resum: aquest atribut aquesta qualificat per davall de la mitjana general, són les dones els qui posen pitjor nota, així com les persones que tenen estudis menys de primaris. S'observa que a menor edat major és la satisfacció i els que es dediquen a les labors de la llar són els més satisfets. D'altra banda, s'aprecia que la valoració més baixa es troba a la província d'Alacant.

..... Mitja 7,94

ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

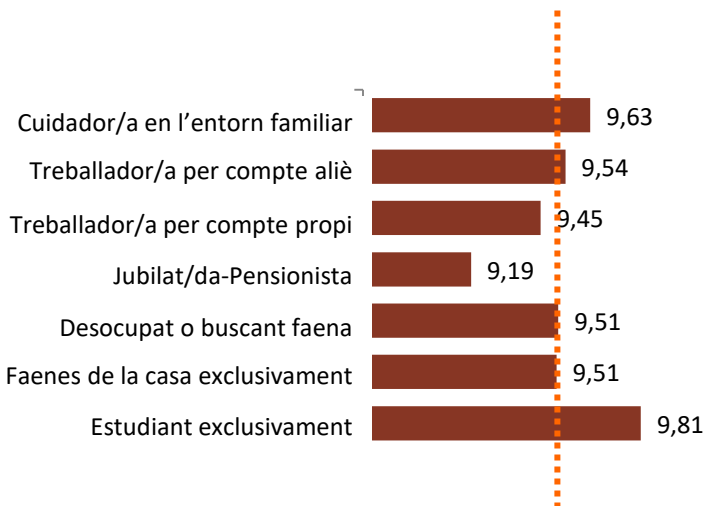
El llenguatge utilitzat ha sigut clar i comprensible

Mitjana: **9,51**

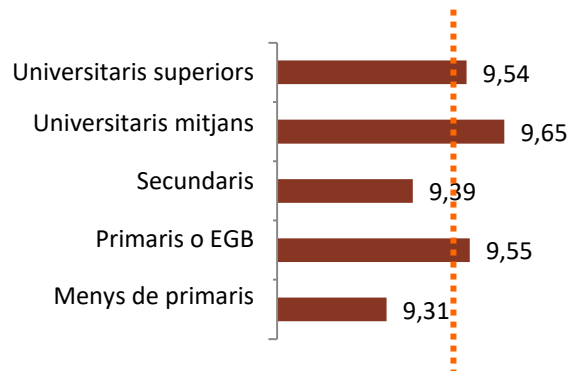
Gènere



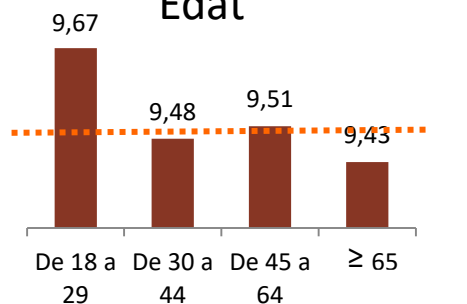
Ocupació



Nivell Educatiu

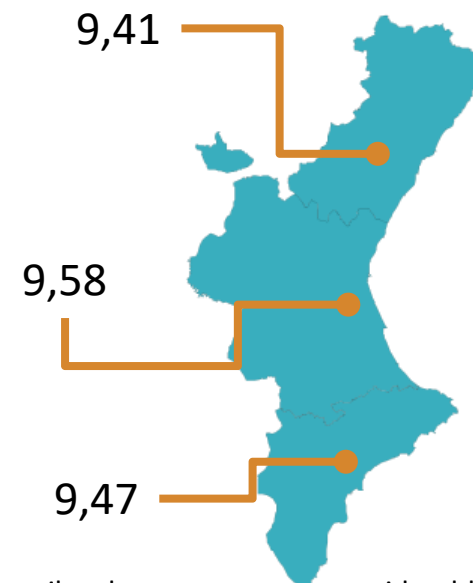


Edat



Media 9,51

Província



Resum: Aquest atribut ha presentat un considerable augment en la nota mitjana en comparació amb anys anteriors, a causa dels esforços de la Generalitat per a millorar el llenguatge utilitzat davant els ciutadans. 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 alts i són els que tenen més de 65 anys, els que posen una nota mitjana més baixa.. Per part seua, els jubilats o pensionistes, són els que es mostren més insatsfets amb aquest atribut.

Resultats

ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

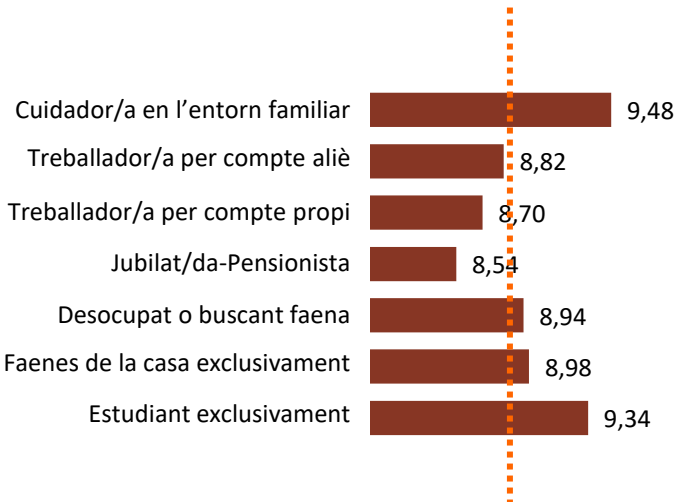
Percepció que l'entitat té en compte la seua opinió

Mitjana: **8,86**

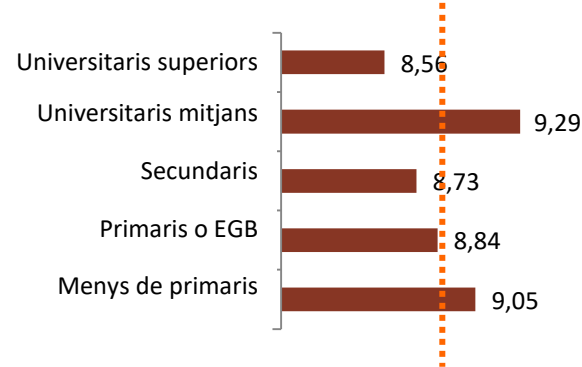
Gènere



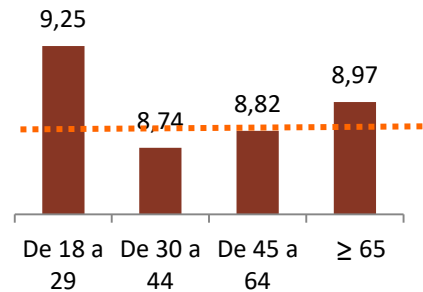
Ocupació



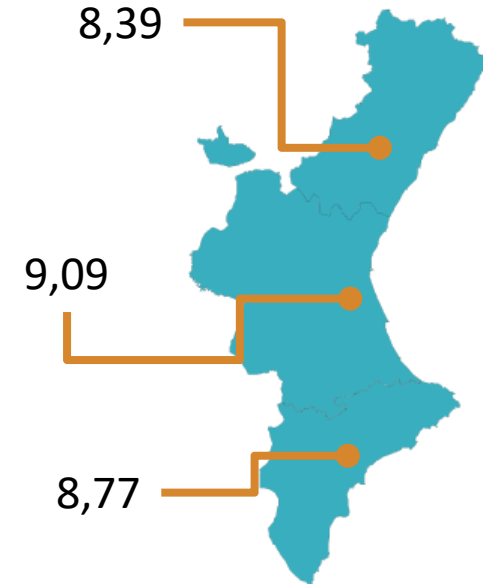
Nivell Educatiu



Edat



Província

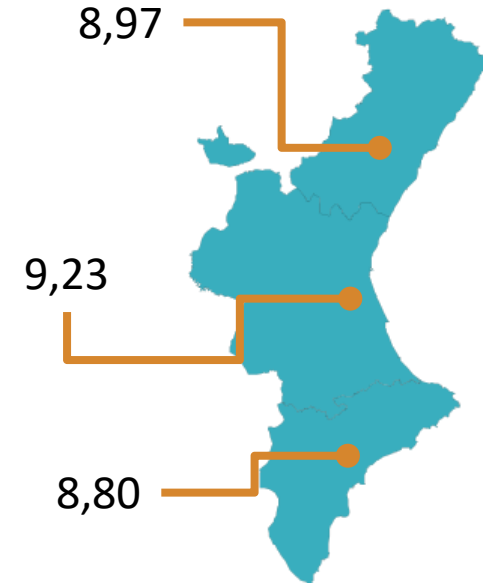


Resum: s'observa que a menor nivell educatiu major és la satisfacció amb l'atribut, i són els que tenen menys de 29 anys d'edat, els més satisfets. Per part seua, treballadors per compte propi, aliena i jubilats/ pensionistes, són els que es mostren més insatisfets amb aquest atribut.

..... Media 8,86

Resultats

Provincia



ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

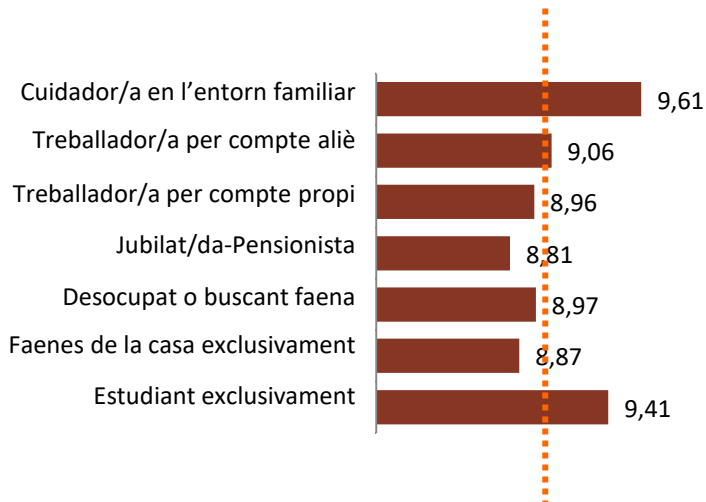
Valoració per atributs i variables de segmentació
Senzillesa i simplicitat en la prestació del servei

Mitjana: **9,04**

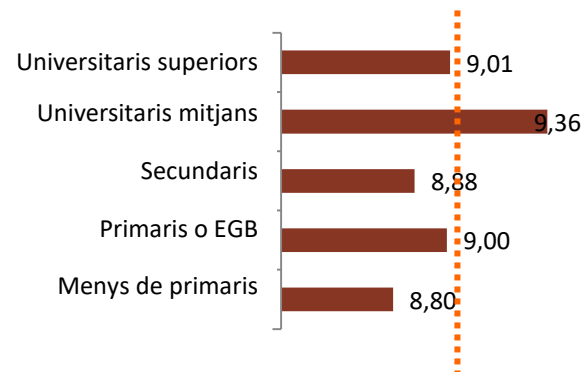
Gènere



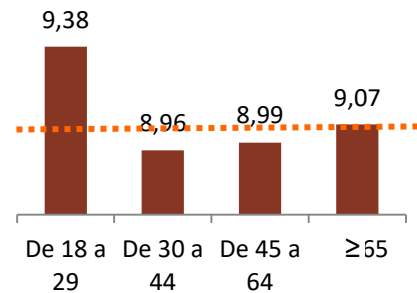
Ocupació



Nivell Educatiu



Edat



Resum: quant al gènere són les dones les que posen una nota pitjor a aquest atribut, les persones que tenen estudis menys de primaris són els més insatisfets amb aquest, quant a l'edat, són els menors de 29 anys els més satisfets.. Per la seua part els cuidadors en l'entorn familiar i estudiants són els més satisfets.

..... Media 9,04

Resultats

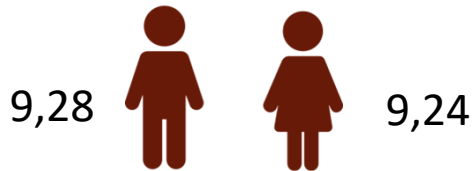
ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

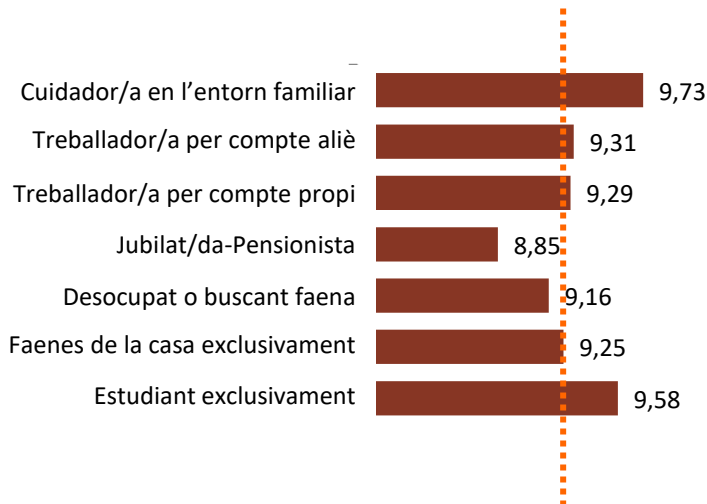
El personal ha resolt li motiu pel qual va acudir a l'oficina

Mitjana: **9,26**

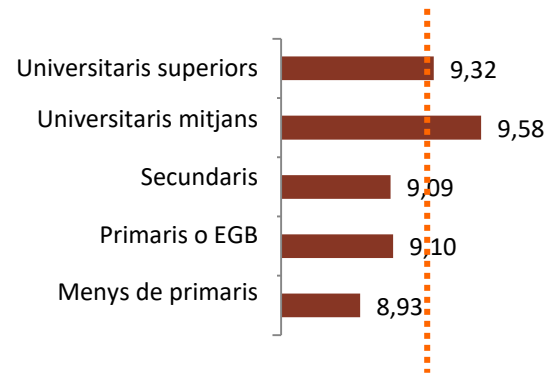
Gènere



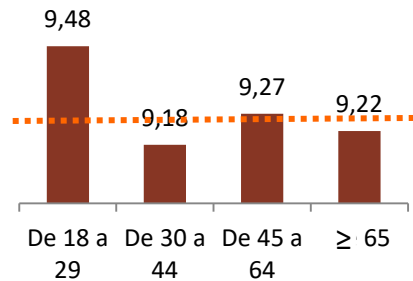
Ocupació



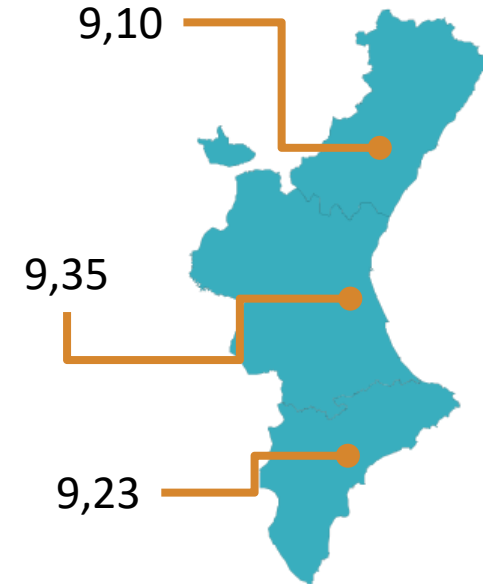
Nivell Educatiu



Edat



Provincia



Resum: quant al gènere són els homes els que posen una nota per damunt de la mitjana davant la puntuació d'aquest atribut, i són els que tenen ens 30 i 44 els més insatsfets, les persones que es dediquen a la cura en l'entorn familiar i estudiants són els més satisfets

..... Mitja 9,26



RESULTATS

ENGAGEMENT OFICINES PROP

Resolució i experiència de l'usuari

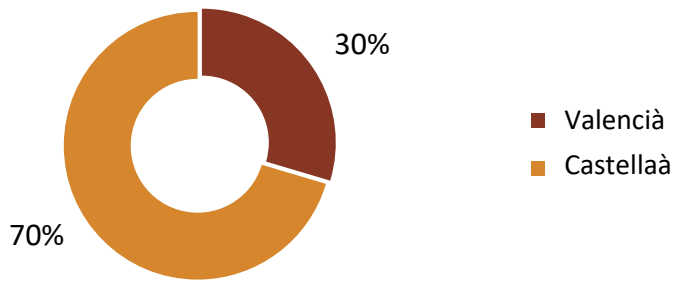
Mitjans i Canales d'atenció

Cita Prèvia

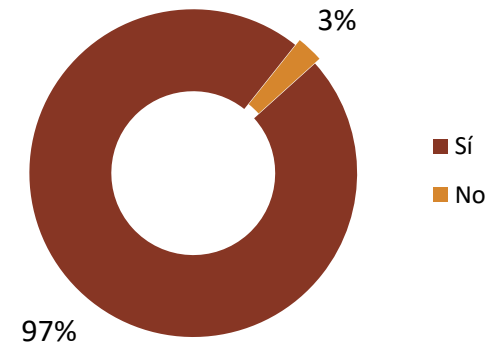
Qualitat de millora contínua

ENGAGEMENT OFICINES PROP 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 la encuesta	Li han atés en la mateixa llengua o idioma en el qual Vosté ha realitzat la consulta?		% total
	Sí	No	
Valencià	29%	1%	30%
Castellà	68%	2%	71%
% total	98%	3%	

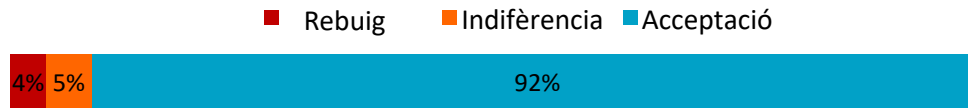
El 30% dels ciutadans enquestats ha optat per realitzar l'entrevista en Valencià. De la totalitat d'enquestats, el 97% ha sigut atés en la mateixa llengua o idioma en la qual s'ha realitzat la consulta.

Cal assenyalar que hi ha un 3% 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

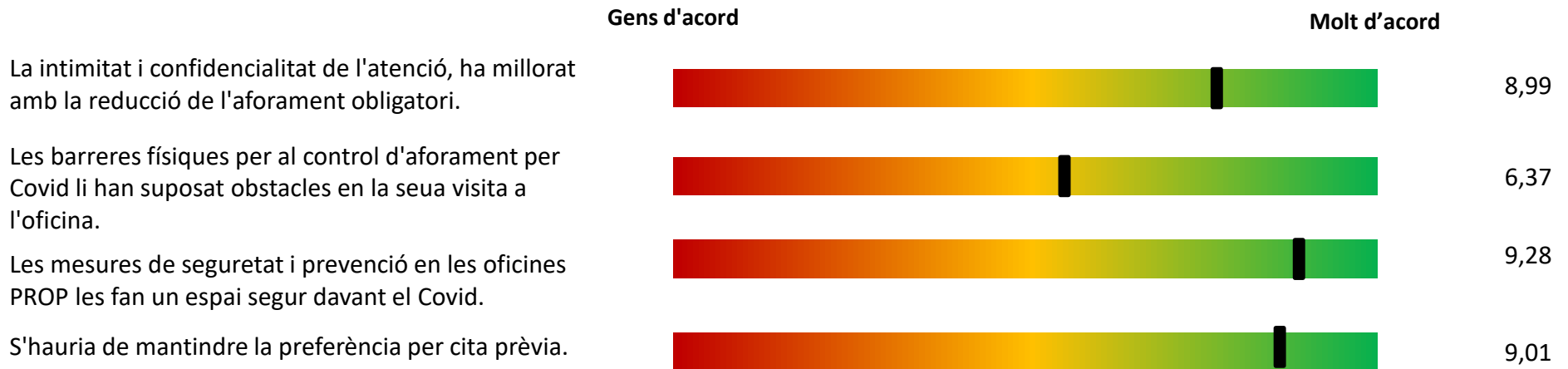
Valoració mitjana
Mitjana

Fins que punt li ha resultat satisfactori el procés per a l'obtenció de la cita prèvia.



9,09

¿Què tan d'acord està amb les següents afirmacions?



ENGAGEMENT OFICINES PROP Resolució i experiència de l'usuari

Només l'1% 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. No obstant això totes les notes es troben en el nivell d'acceptació (entre 7 i 10)

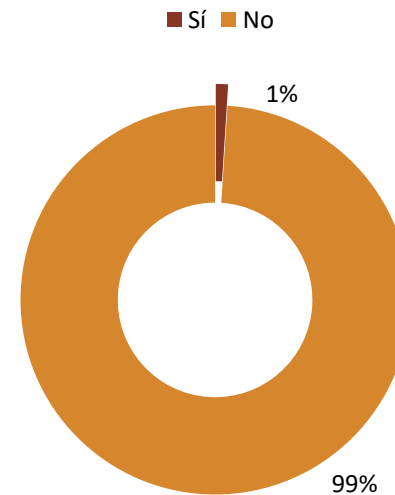
Satisfacció amb el servei en general



■ Rechazo
 ■ Indiferencia
 ■ Aceptación

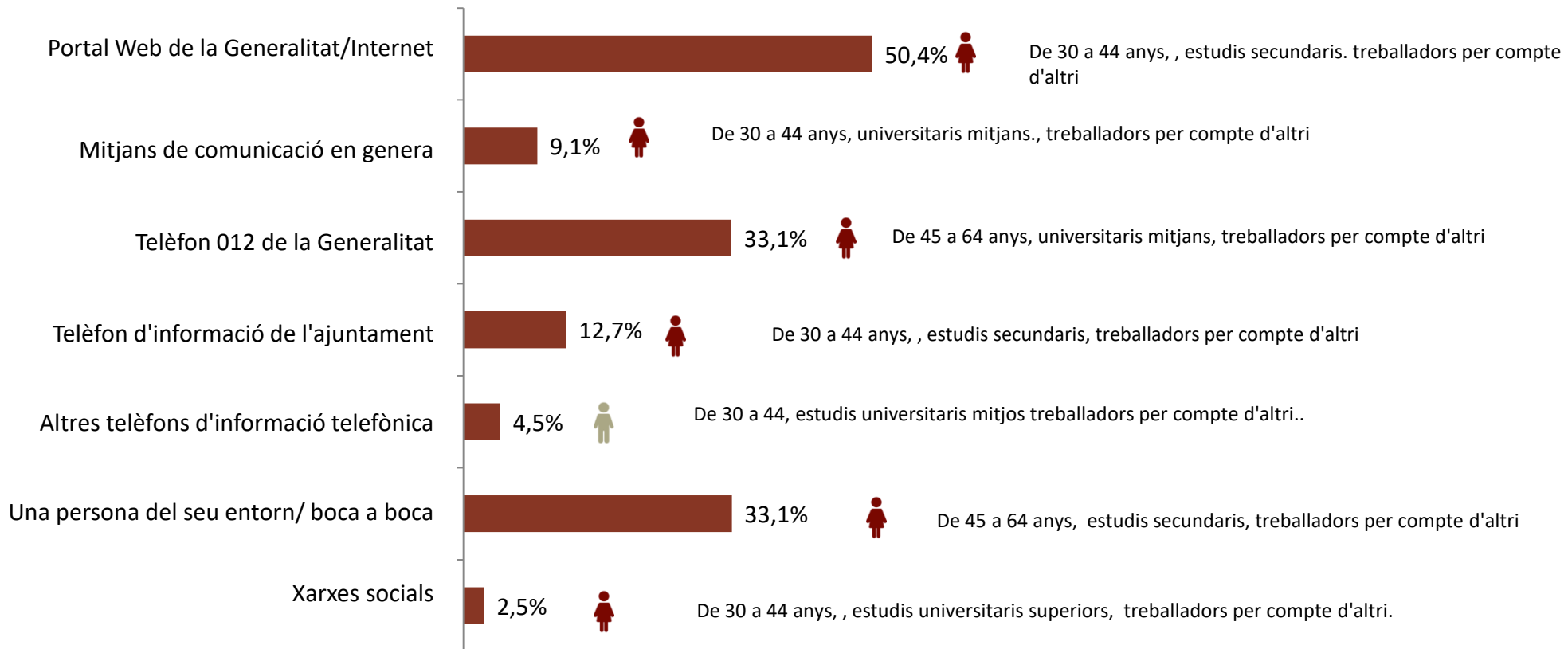
Nivell de Satisfacció:
9,03

Ha presentat queixes, suggeriments o agraïments



ENGAGEMENT OFICINES PROP Mitjans i Canals d'atenció

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

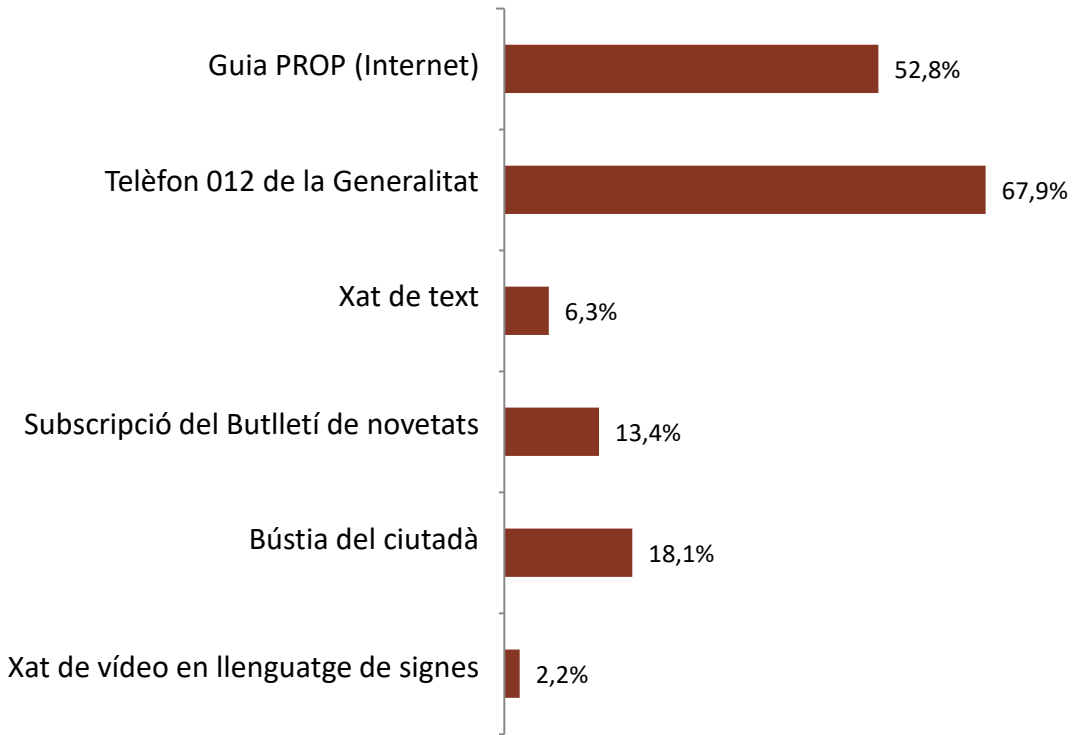


ENGAGEMENT OFICINES PROP Mitjans i Canals d'atenció

	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/ Pensionista	compte propi	compte aliè	Cuidador/a en l'entorn familiar
BASE	2950	1774	1176	455	1132	1111	238	71	434	1125	731	560	193	99	611	301	223	1441	51
Portal Web de la Generalitat/Internet	50%	50,1%	50,9%	57,1%	54,2%	49,2%	26,5%	28,2%	31,8%	47,0%	66,2%	55,0%	56,5%	28,3%	49,1%	24,3%	51,6%	57,9%	41,2%
Mitjans de comunicació en general	9%	8,7%	9,7%	9,2%	9,9%	9,5%	3,8%	2,8%	7,6%	6,8%	13,5%	10,4%	7,8%	9,1%	6,9%	5,0%	9,9%	11,3%	0,0%
Telèfon 012 de la Generalitat	33%	32,8%	33,4%	43,5%	30,2%	33,5%	26,1%	36,6%	21,2%	24,4%	56,5%	29,3%	34,7%	26,3%	31,1%	14,3%	36,3%	37,3%	54,9%
Telèfon d'informació de l'ajuntament	13%	12,7%	12,6%	10,5%	13,3%	13,3%	10,5%	7,0%	15,7%	11,4%	11,4%	15,7%	5,7%	18,2%	12,8%	13,6%	13,0%	13,0%	5,9%
Altres telèfons d'informació telefònica	5%	3,7%	5,9%	5,1%	4,5%	4,2%	5,5%	2,8%	6,5%	2,2%	5,5%	7,0%	2,6%	0,0%	4,4%	6,6%	2,7%	5,3%	0,0%
Una persona del seu entorn/ boca a boca	33%	32,2%	34,4%	34,3%	30,0%	34,1%	40,3%	40,8%	41,0%	35,4%	24,2%	34,3%	32,6%	36,4%	35,5%	42,2%	31,8%	30,7%	25,5%
Xerxes socials	3%	2,4%	2,8%	2,4%	2,9%	2,2%	2,9%	7,0%	2,5%	2,0%	1,4%	4,5%	2,1%	3,0%	1,5%	0,7%	4,5%	2,9%	5,9%

Diferencias significativas 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'altri.

Mitjana de 3 canals

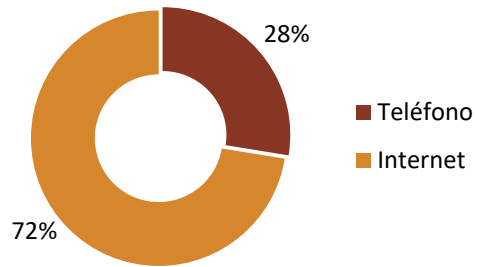
ENGAGEMENT OFICINES PROP

Mitjans i Canals d'atenció

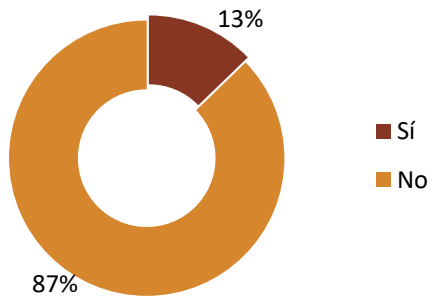
	TOTAL	Gènere		Edat				Estudis					Ocupació					Cuidador/a en l'entorn familiar	
		Dona	Home	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 anys i més	Menys de primaris	Primaris o EGB	Secundaris	Universitaris mitjans	Universitaris superiors	Estudiant	Faenes de la casa	Desocupat o buscant faena	Jubilat/d Pensionista	compte propi		compte aliè
BASE	2950	1774	1176	455	1132	1111	238	71	434	1125	731	560	193	99	611	301	223	1441	51
Guia PROP (Internet)	52,8%	55,1%	49,3%	59,6%	55,3%	51,5%	34,9%	28,2%	40,1%	51,4%	67,6%	51,6%	61,1%	37,4%	50,6%	33,9%	54,7%	57,9%	52,9%
Telèfon 012 de la Generalitat	67,9%	71,2%	63,0%	61,8%	69,8%	70,6%	59,2%	49,3%	57,8%	66,9%	76,9%	71,3%	70,5%	59,6%	67,3%	58,8%	62,3%	71,6%	86,3%
Xat de text	6,3%	6,1%	6,5%	4,8%	7,1%	6,2%	3,8%	0,0%	8,8%	7,6%	3,0%	6,8%	8,3%	5,1%	8,3%	3,0%	5,8%	6,2%	3,9%
Subscripció del Butlletí de novetats	13,4%	14,6%	11,5%	12,5%	16,5%	11,6%	6,7%	2,8%	7,4%	14,8%	10,3%	21,1%	15,5%	4,0%	13,4%	7,3%	15,7%	15,1%	7,8%
Bústia del ciutadà	18,1%	19,4%	16,1%	15,8%	19,6%	17,9%	14,7%	4,2%	17,1%	21,2%	10,5%	24,6%	26,4%	13,1%	18,8%	14,0%	20,6%	17,8%	11,8%
Xat de vídeo en llenguatge de signes	2,2%	2,4%	1,8%	3,7%	1,9%	1,8%	2,1%	0,0%	2,8%	3,1%	1,8%	0,7%	4,1%	0,0%	1,6%	2,0%	2,2%	2,4%	0,0%

ENGAGEMENT OFICINES PROP Cita prèvia

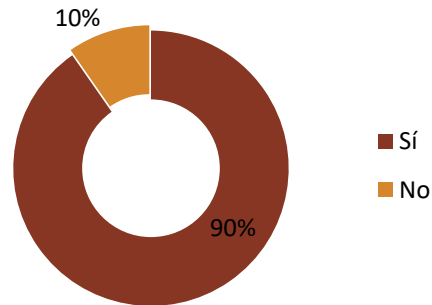
Per què mitjà ha sol·licitat la cita prèvia :



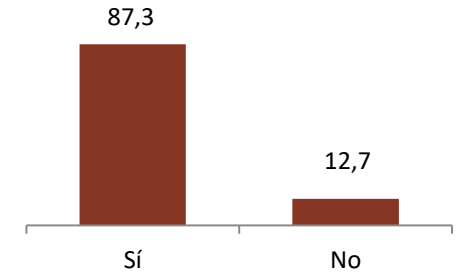
Ha tingut problemes a sol·licitar la cita prèvia:



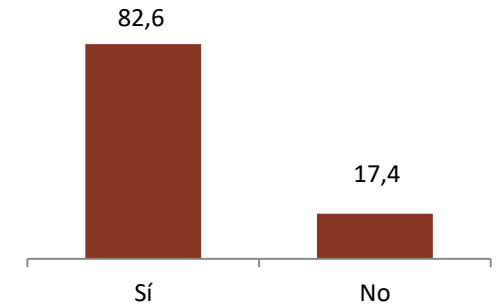
Ha localitzat fàcilment la informació per a sol·licitar cita prèvia



Ha pogut sol·licitar la cita en el dia desitjat

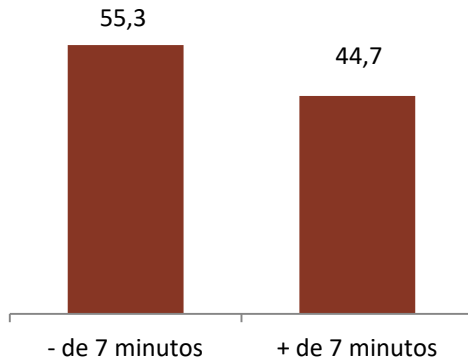


Ha pogut sol·licitar la cita en l'oficina desitjada

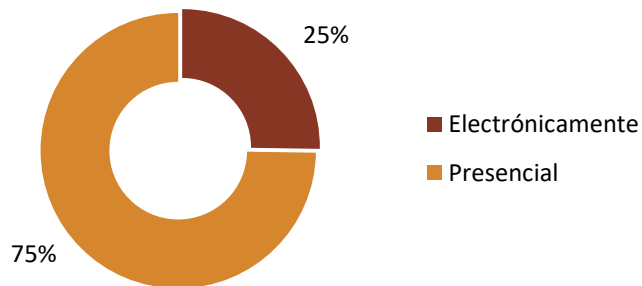


ENGAGEMENT OFICINES PROP Cita prèvia

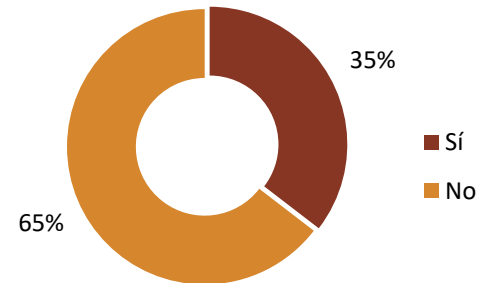
Temps en el qual ha sigut atés:



Com prefereix realitzar els tràmits?



Abans de la crisi sanitària va sol·licitar en alguna ocasió el servei de cita prèvia per a ser atés en les oficines PROP?

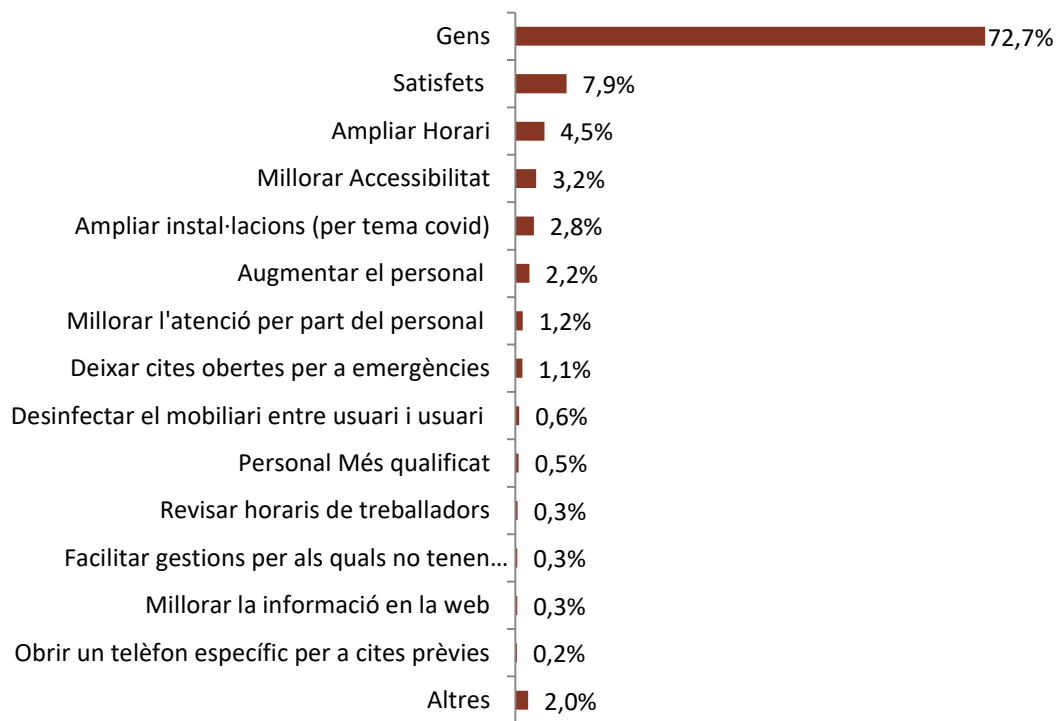


El Més del 55% dels ciutadans afirma haver sigut atés en menys de 7 minuts.

El 75% dels ciutadans prefereix realitzar tràmits de manera presencial enfront del 25% que els prefereix de manera electrònica

Dels enquestats, el 65% havia utilitzat el servei de cita prèvia ens de la crisi sanitària.

ENGAGEMENT OFICINAS PROP Qualitat de millora contínua



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

Davant aquesta pregunta, **el 80% 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.)

I la queixa més recurrent és sobre el difícil que és realitzar la cita prèvia pel 012, o fer-ho més clar en la pàgina d'internet, aquesta situació s'engloba en l'apartat "altres" perquè és aliena a les oficines PROP.

CONCLUSIONS



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Participación,
Transparencia, Cooperación
y Calidad Democrática

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, seguida de Consum i Serveis Socials això pot deure's a la crisi derivada del Covid-19.

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 sol·licitar signatura digital o clau electrònica i el presentar i registrar documentació per a la Generalitat també la majoria dels usuaris acudeixen a les oficines com a persona física

Conclusions

Nivell de Satisfacció

L'Índex de satisfacció amb l'Oficines PROP és de 9.17 el qual ha augmentat de manera significativa en comparació amb l'índex del 2017 (8,83), a principis del 2019 (9,02) i a la fi del 2019 (9,09)

Els atributs més ben valorats són el llenguatge utilitzat pel personal, les mesures de seguretat disponibles enfront del Covid-19 i la cortesia i amabilitat en el tracte per part del personal.

Cita prèvia

La cita prèvia se sol·licita de manera majoritària per Internet, i el 13% dels ciutadans afirma haver tingut problemes a l'hora de sol·licitar-la, de manera específica al voltant del 15% dels ciutadans afirma que no ha sigut possible aconseguir cita prèvia en el dia que es desitjava ni en l'oficina. Addicionalment al 10% dels ciutadans se'ls ha fet difícil el localitzar la informació per a demanar la cita prèvia.