

Estudi de Satisfacció Ciutadana



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Participació,
Transparència, Cooperació
i Qualitat Democràtica



Contingut

- Introducció
- Objectius
- Metodologia
 - Variables de segmentació
- Resultats
 - Motivació d'ús
 - Contingut
 - Facilitat d'ús
 - Experiència d'ús
 - Tramitació telemàtica
 - Canals d'atenció



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Participació,
Transparència, Cooperació
i Qualitat Democràtica



Introducció

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

L'objectiu principal d'aquest projecte és **conèixer de manera real el nivell de satisfacció que tenen les persones davant del servei d'atenció ciutadana prestat per la Generalitat, mitjançant la GUIA PROP i altres serveis web**.



ATENCIÓ A LA CIUTADANIA

- Canals d'atenció a la ciutadania
- Atenció telefònica - 012
- Oficines PROP
- Guia PROP**
- Butlletí de Novetats PROP
- FAQ - Preguntes freqüents
- Xat de Text
- Xat de Vídeo
- Carpeta ciutadana Generalitat
- Punt d'Accés General - PAG
- Novetats
- Cita prèvia
- Bústia de la ciutadania

GUIA PROP

[Carta de Serveis Guia Prop Electrònica](#) 🔍



Tràmits i servicis



Personal



Registres



Administracions locals



Ocupació pública



Departaments



Òrgans judicials de la
Comunitat Valenciana



Punts de Registre d'Usuaris

PARTICIPA EN L'ENQUESTA. LA TEUA OPINIÓ ENS IMPORTA!

Introducció

La guía PROP presta els següents serveis

- ✓ Facilita informació general sobre els tràmits que es poden realitzar i els diferents serveis que la Generalitat ofereix, especificant tota aquella informació necessària per iniciar-ne la tramitació: terminis, documentació, lloc de presentació, normativa, etc.
- ✓ Facilita informació i seguiment sobre totes les ofertes i les convocatòries d'ocupació pública de la Generalitat. A més, facilita informació sobre les ofertes d'ocupació pública publicades als butlletins oficials d'administracions locals i universitats de la Comunitat Valenciana, administració de l'Estat, altres comunitats autònomes i Comunitat Europea.
- ✓ Facilita l'accés a formularis oficials per iniciar procediments i realitzar tràmits, permetent la descàrrega i emplenament dels formularis per al registre.
- ✓ Facilita l'accés des de la informació general del tràmit a la tramitació telemàtica.
- ✓ Facilita informació sobre l'organització, les competències, l'adreça, el mapa de localització, el telèfon, el fax i el correu electrònic de les unitats administratives de la Generalitat i dels òrgans judicials. També s'ofereix la informació de localització subministrada per entitats locals.
- ✓ Facilita informació sobre el personal al servei de la Generalitat: identificació i localització.
- ✓ Facilita la relació de les oficines a las que el ciutadà es pot dirigir en la Comunitat Valenciana per tal de presentar documentació dirigida a l'Administració, indicant que es pot presentar en cadascuna d'elles.
- ✓ Facilita informació de les últimes novetats en tràmits i ofertes d'ocupació públic a través de la subscripció al "Bolletí de Novedats".



Objetivos del estudio

Com s'esmenta anteriorment, **l'objectiu principal d'aquest projecte és la mesura de la qualitat i la satisfacció amb la GUIA PROP i altres serveis web**, mitjançant enquestes i el seu posterior anàlisi, això s'aconsegueix mitjançant els objectius específics següents:

- Conèixer el perfil dels usuaris dels serveis web.
 - Mitjançant les variables de segmentació sociodemogràfiques serà possible identificar el perfil dels ciutadans que utilitzen els serveis
- Identificar els motius i la freqüència de visites.
 - Analitzar les variables de 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.
 - S'obtindran les notes que obté el servei de manera global, així com dels atributs específics mesurables del servei, com ara contingut i informació, facilitat d'ús, satisfacció i recomanació.

METODOLOGIA



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Participació,
Transparència, Cooperació
i Qualitat Democràtica

Metodologia

Instrument: Per assolir els objectius marcats en aquest projecte, es fa un treball d'aplicació d'enquestes mitjançant un **qüestionari**.

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

Distribució Mostral:

Univers

Persones usuàries del servei web

Càlcul

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

Error mostral: $\pm 3,1$
 Població: Infinita
 Interval de Confiança: 95%*
 *(1,95 sigmes)

Tamany de la mostra

1000 enquestes

Dates de treball de camp:

Del 30 de Novembre al 26 de Desembre.

NOVIEMBRE						
LU	MA	MI	JU	VI	SA	DO
	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				

DICIEMBRE						
LU	MA	MI	JU	VI	SA	DO
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

VARIABLES DE SEGMENTACIÓ

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

SEGMENTACIÓ SOCIODEMOGRÀFICA



Gènere

Home
Dona
Divers



Nivell Educatiu

Inferior als primaris (no ha acabat EGB)
Primaris o EGB
Secundaris (FP-BUP-COU-ESO)
Universitaris mitjans (diplomatura)
Universitaris superiors (llicenciatura-grau)



Ocupació

Estudiant exclusivament
Feines de la llar exclusivament
Aturat/da o buscant feina
Jubilat/da-Pensionista
Treballador/a per compte propi (autònom/empresari)
Treballador/a per compte d'allè
Cuidador/a a l'entorn familiar)

RESULTATS

Perfil de l' usuari
Serveis web

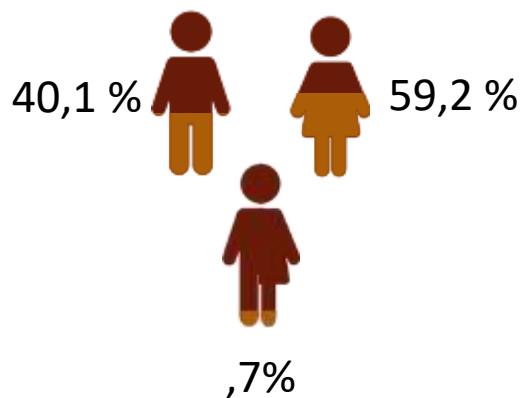


**GENERALITAT
VALENCIANA**

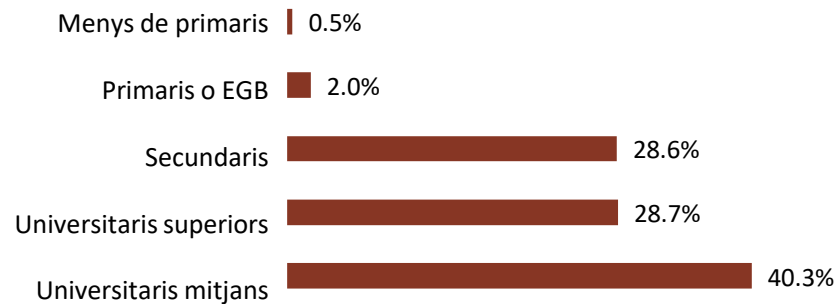
Conselleria de Participació,
Transparència, Cooperació
i Qualitat Democràtica

PERFIL DE L'USUARI

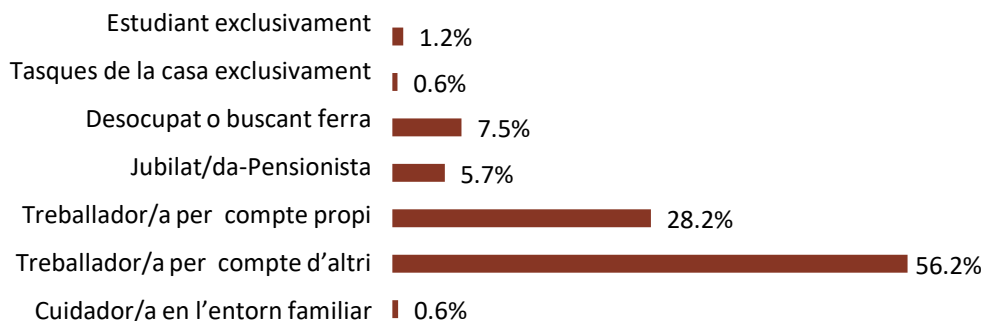
Gènere



Nivell Educatiu



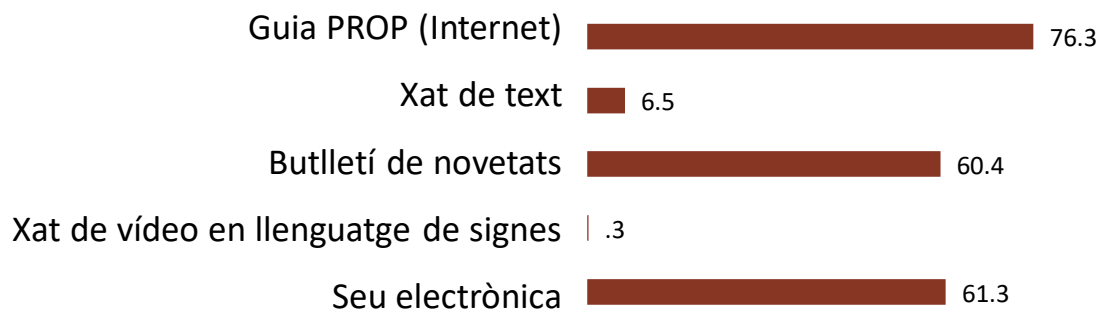
Ocupació



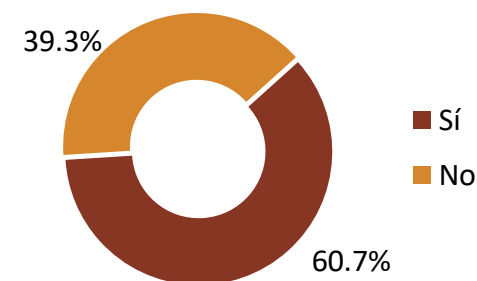
Resum: Pel que fa al gènere, més de la meitat de la ciutadania faria servir els serveis web són **Dones**, per nivell d'estudis, la majoria d'usuaris tenen **estudis universitaris superiors**, i quant a l'ocupació la majoria són **treballadors o treballadores per compte aliena**.

ÚS DE SERVEIS WEB

Canals web utilitzats en l'últim any



Coneixes la diferència entre seu electrònica i Guia PROP?



Resum: **La guia PROP** ha estat utilitzada l'últim any pel **76%** i la seu electrònica pel **54%**. Per altra banda, més del **39% no coneix la diferència** entre la seu electrònica i la guia PROP.

RESULTATS

Motivació d' ús
Contingut
Facilitat d'ús
Experiència d'ús
Tramitació telemàtica
Canals d'atenció
Oportunitats de millora



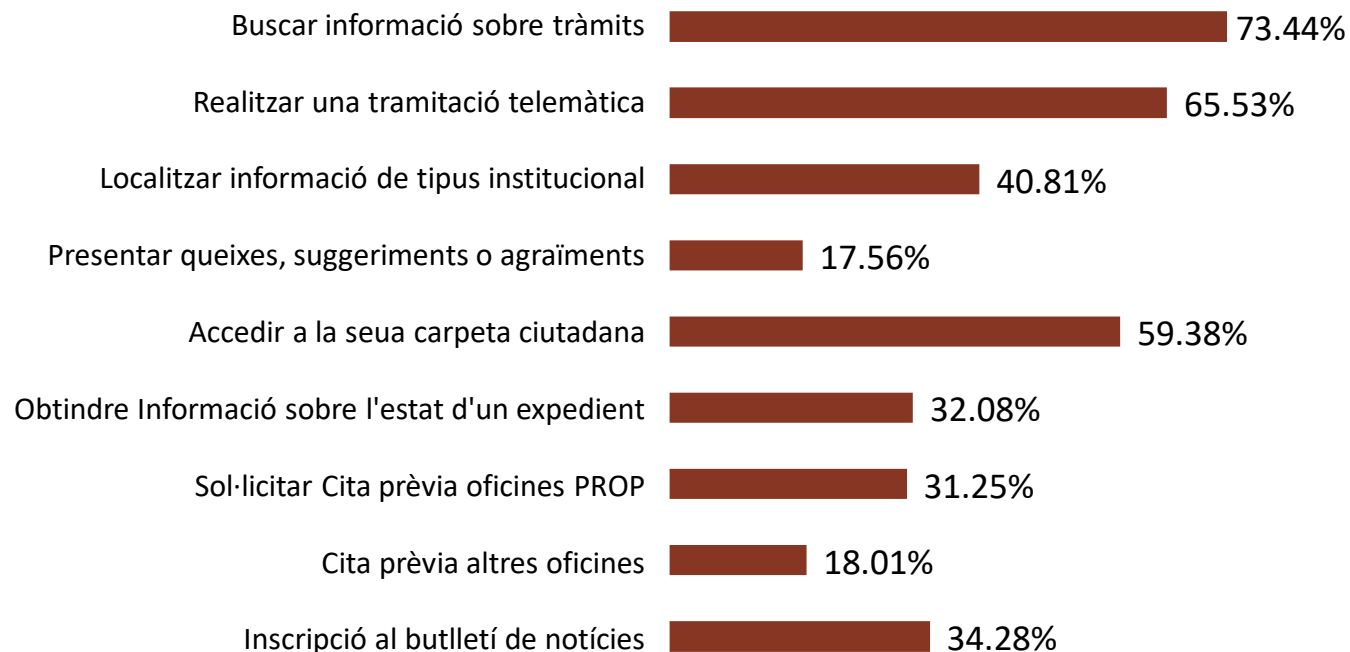
**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Participació,
Transparència, Cooperació
i Qualitat Democràtica



COMPORTAMENT DE L' USUARI

Motius



Resum: El principal motiu pel qual es fan consultes via Web és per a **buscar informació** sobre tràmits, seguit de **Realitzar una tramitació telemàtica i Accedir a la vostra carpeta ciutadana.**



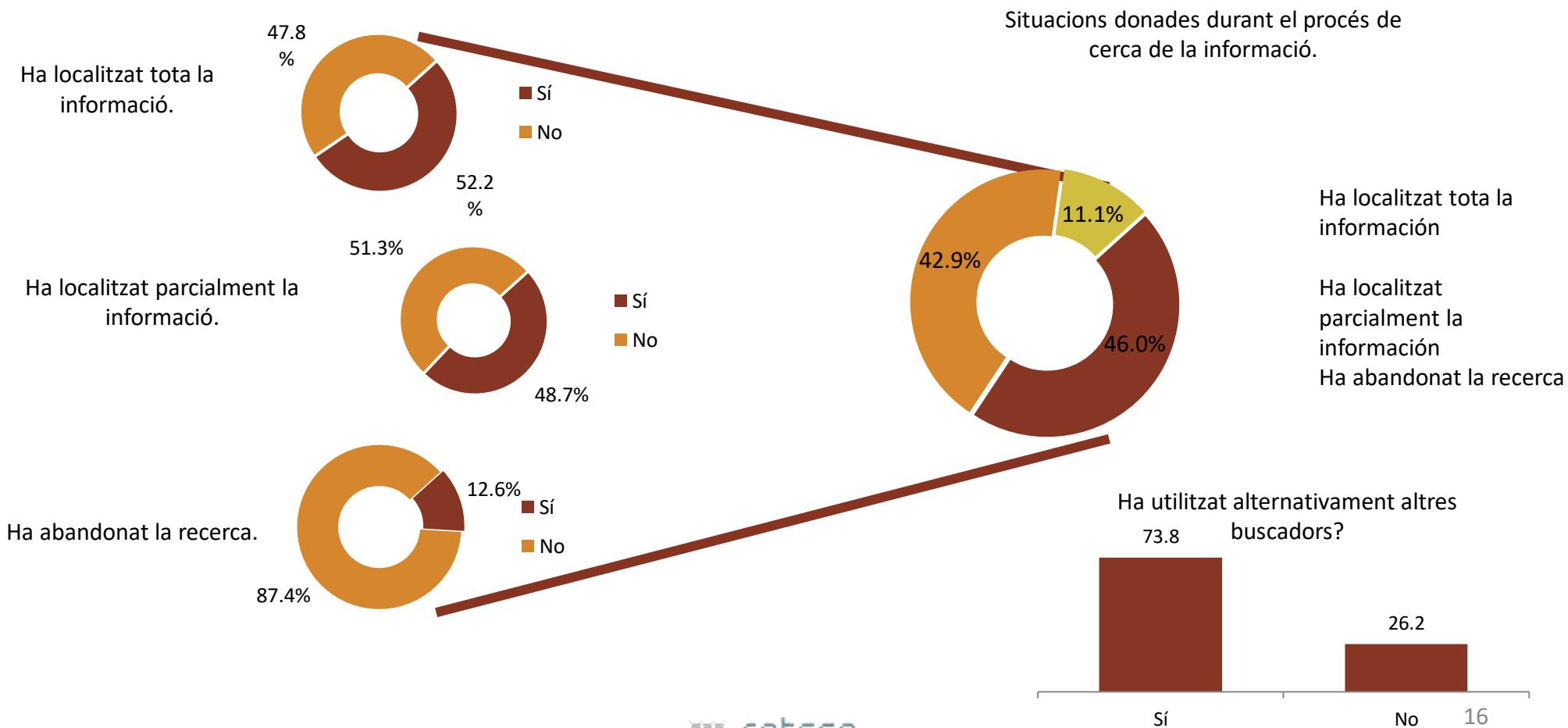
COMPORTAMENT DE L' USUARI

Motius

	Gènere			Nivell Educatiu					Ocupació						
	Mas.	Fen,	Div.	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
Buscar informació sobre tràmits	38%	61%	1%	1%	2%	28%	28%	42%	1%	0%	7%	6%	24%	60%	1%
Realitzar una tramitació telemàtica	40%	60%	0%	0%	2%	28%	29%	41%	1%	0%	7%	5%	22%	63%	0%
Localitzar informació de tipus institucional	36%	63%	1%	0%	1%	24%	32%	43%	0%	0%	5%	6%	20%	68%	0%
Presentar queixes, suggeriments o agraïments	44%	55%	1%	0%	2%	30%	30%	38%	2%	0%	6%	6%	28%	57%	2%
Accedir a la seua carpeta ciutadana	39%	60%	1%	0%	2%	29%	29%	40%	1%	1%	8%	5%	22%	63%	0%
Obtindre Informació sobre l'estat d'un expedient	42%	58%	0%	0%	1%	33%	28%	39%	1%	0%	6%	7%	25%	60%	1%
Sol·licitar Cita prèvia oficines PROP	38%	61%	1%	1%	2%	29%	26%	42%	1%	1%	7%	6%	24%	59%	1%
Cita prèvia altres oficines	40%	60%	0%	0%	1%	31%	32%	36%	1%	0%	8%	7%	29%	55%	2%
Inscripció al butlletí de notícies	37%	63%	1%	0%	2%	26%	29%	43%	1%	0%	9%	5%	25%	60%	0%

NIVELL D'INFORMACIÓ

Procés de Cerca





NIVELL D' INFORMACIÓ

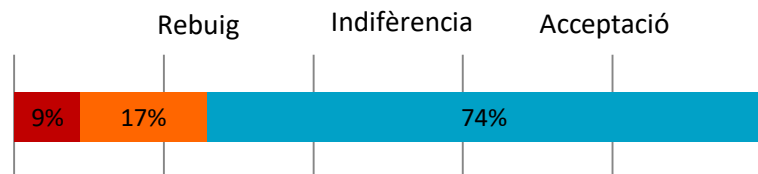
Procés de Cerca

	Gènere			Nivell Educatiu					Ocupació						
	Mas.	Fen.	Div.	Menys de primaris	Primaris o EGB	Secundaris	Universitaris mitjans	Universitaris superiors	Estudiant	Faenes de la casa	Desocupat o buscant feina	Jubilat/d Pensionista	compte propi	compte aliè	Cuidador/a en l'entorn familiar
Ha localitzat tota la informació.	48%	55%	0%	50%	79%	56%	44%	54%	56%	67%	69%	64%	39%	54%	25%
Ha localitzat parcialment la informació.	53%	46%	67%	25%	21%	44%	51%	52%	56%	33%	36%	26%	52%	51%	50%
Ha abandonat la cerca.	12%	12%	50%	25%	14%	14%	12%	12%	22%	0%	8%	19%	13%	12%	25%
Ha utilitzat alternativament altres buscadors? (ej. Google)?	72%	74%	100%	75%	57%	75%	71%	75%	78%	67%	83%	60%	71%	76%	50%

NIVELL D' INFORMACIÓ

Percepció dels atributs de la informació

La informació ha sigut detallada



Mitjana

7,44

La informació és comprensible



Mitjana

6,99

La informació està actualitzada



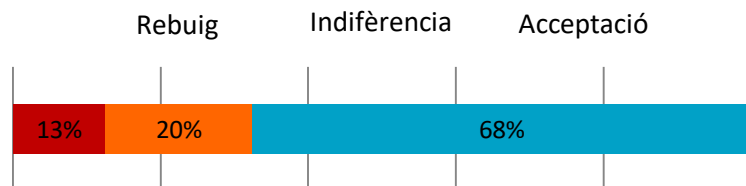
Mitjana

7,17

NIVELL D'INFORMACIÓ

Satisfacció quant a informació i contingut

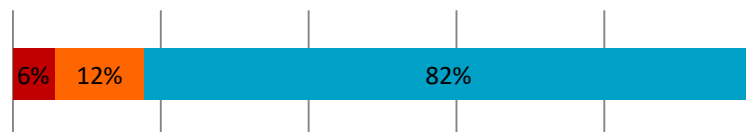
Guía PROP.



Mitjana

7,07

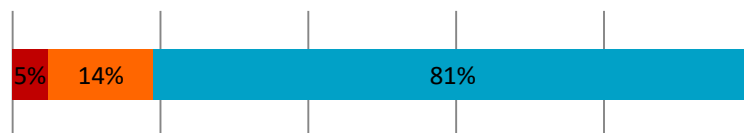
Butlletí de Novetats PROP.



Mitjana

7,99

Formulari de subscripció al butlletí de Novetats PROP.

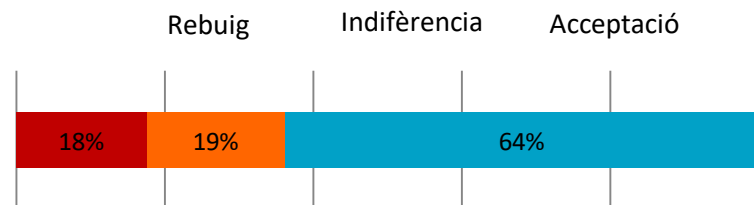


Mitjana

7,96

PERCEPCIÓ DE LA FACILITAT D'ÚS DE LA GUIA PROP

Ha estat fàcil localitzar la informació sol·licitada?



Mitjana

6,75

Ha resultat fàcil navegar per la guia?



Mitjana

6,88

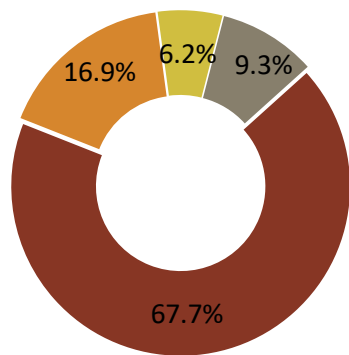
L' accés a la Guia PROP es senzill?



Mitjana

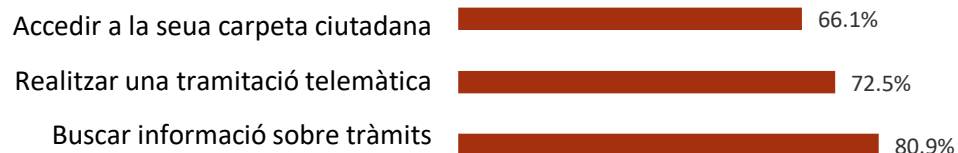
7,02

FREQÜÈNCIA D'ÚS DE LA GUIA

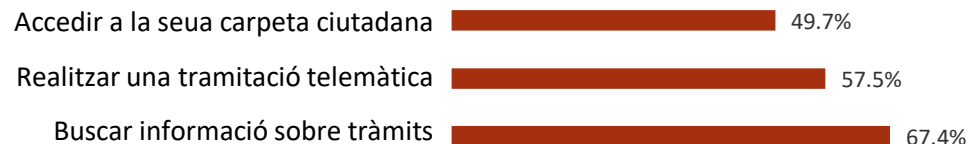


Resum: La principal freqüència d'ús és **1 cop al mes**, però en analitzar la motivació amb la freqüència, la majoria dels que indiquen accedir 1 cop a l'any, és per **buscar informació sobre tràmits**.

1 vegada al mes

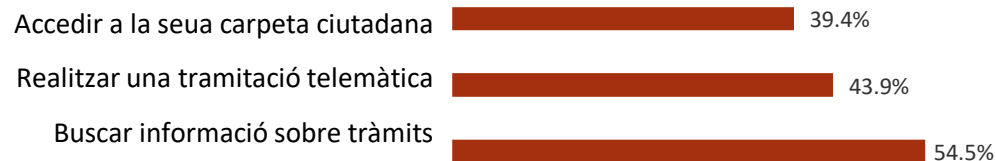


2 o 3 vegades a l'any



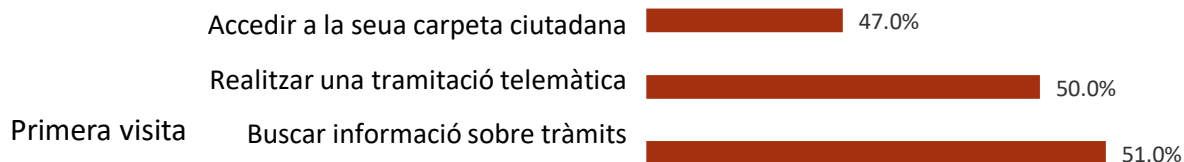
2 o 3 vegades a l'any

1 vegada a l'any



Aquesta és la meua primera visita

1 vegada a l'any

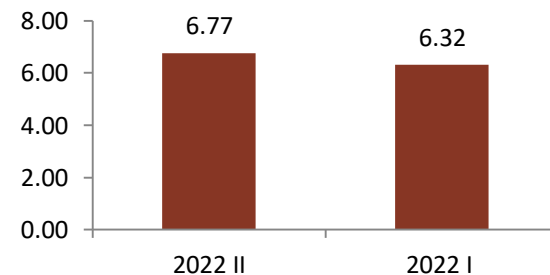
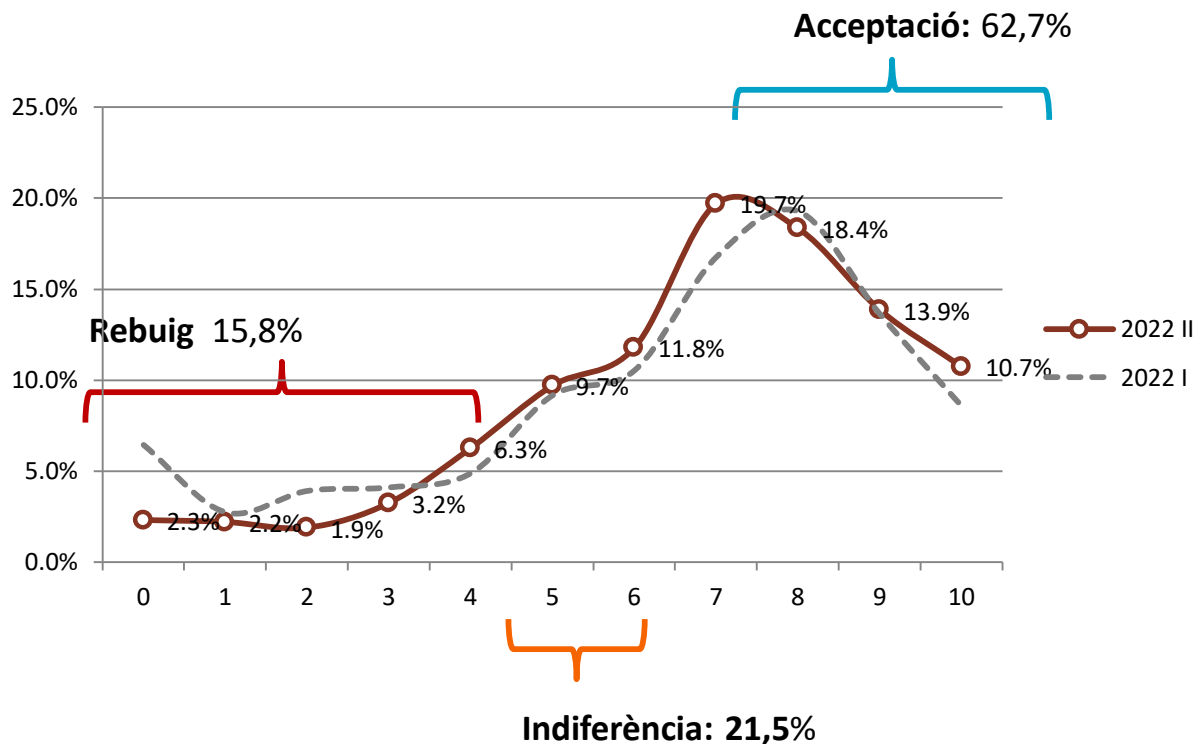


EXPERIÈNCIA, RESOLUCIÓ I FACILITAT DEL TRÀMIT TELEMÀTIC

Nivell de Satisfacció General amb la Guia PROP

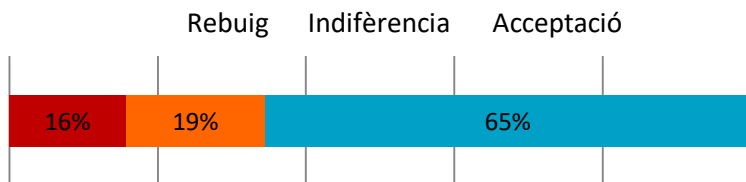
Mitjana

6,77



EXPERIÈNCIA, RESOLUCIÓ I FACILITAT DEL TRÀMIT TELEMÀTIC

Recomanació de la Guia PROP



Mitjana

7,05

Nivell de Satisfacció General amb el Butlletí de Novetats

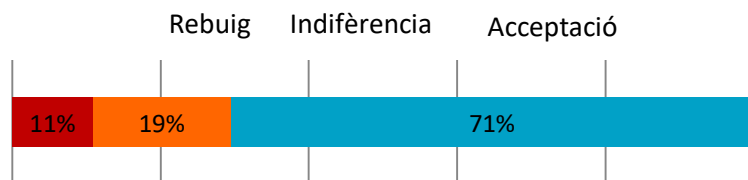


Mitjana

7,51

EXPERIÈNCIA, RESOLUCIÓ I FACILITAT DEL TRÀMIT TELEMÀTIC

Nivell de Satisfacció General amb la Tramitació telemàtica



Mitjana

7,22

Recomanació de la Tramitació telemàtica

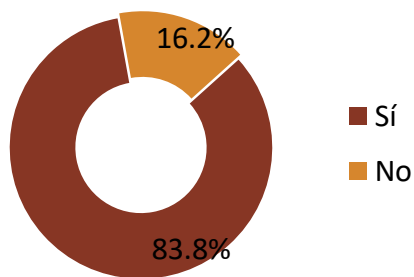


Media

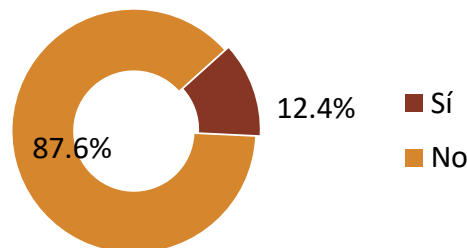
7,43

EXPERIÈNCIA, RESOLUCIÓ I FACILITAT DEL TRÀMIT TELEMÀTIC

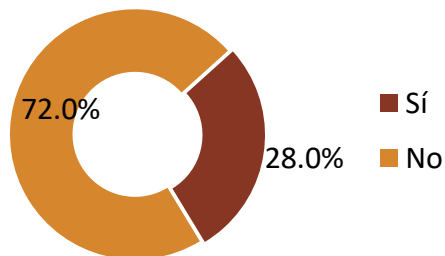
Ha pogut finalitzar el tràmit telemàtic



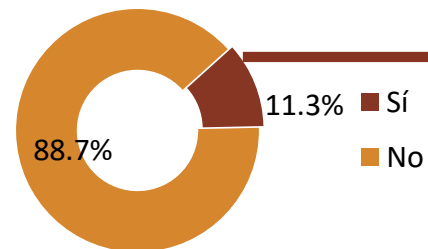
Ha abandonat la realització del tràmit telemàtic



Ha tingut problemes amb el certificat digital/clau

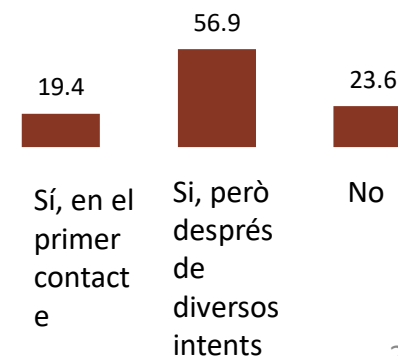


Ha necessitat obrir una incidència de tipus tècnic



Resum: Més del 83,8% dels ciutadans que han realitzat un tràmit telemàtic ho han pogut finalitzar, per altra banda gairebé el 12,4% ha abandonat la realització del tràmit. El 28% confirma haver tingut problemes amb el certificat digital o la clau, per la seva banda, el 11,3% ha hagut d'obrir una incidència dels quals la meitat ha estat solucionada després de diversos intents

Ha sigut solucionada

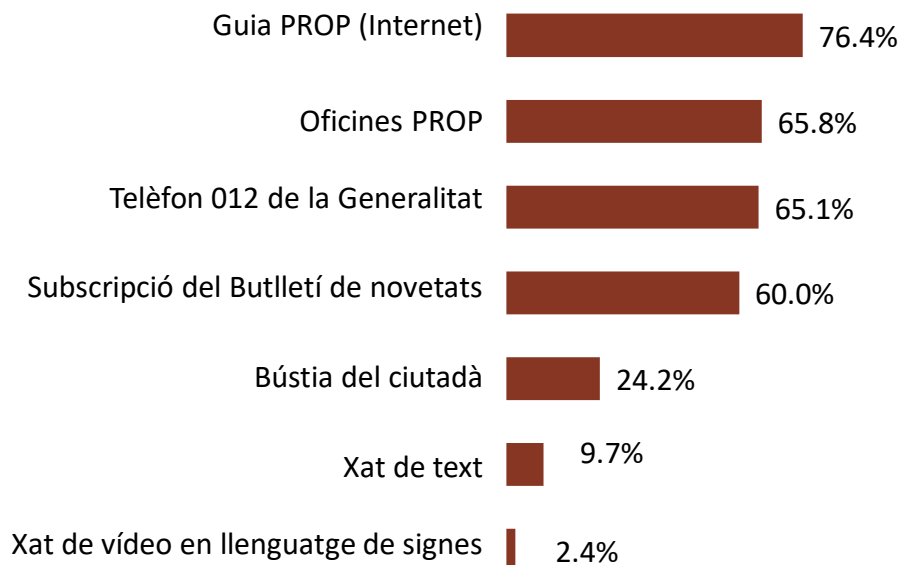




EXPERIÈNCIA, RESOLUCIÓ I FACILITAT DEL TRÀMIT TELEMÀTIC

	Gènere			Nivell Educatiu					Ocupació						
	Mas.	Fen.	Div.	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
Ha pogut finalitzar el tràmit telemàtic	81%	86%	33%	0%	91%	79%	86%	87%	50%	33%	79%	74%	87%	86%	100%
Ha tingut problemes amb el certificat digital/clau	24%	30%	67%	50%	18%	29%	30%	27%	25%	67%	15%	21%	29%	30%	50%
Ha necessitat obrir una incidència de tipus tècnic	10%	12%	33%	0%	0%	12%	7%	14%	13%	0%	10%	15%	7%	12%	0%
Ha abandonat la realització del tràmit telemàtic	15%	11%	33%	50%	9%	11%	8%	16%	38%	0%	12%	21%	5%	13%	0%
Ha sigut solucionada la incidència	26%	17%	0%	0%	0%	30%	25%	11%	0%	0%	0%	33%	17%	20%	0%
	57%	56%	100%	0%	0%	48%	50%	65%	0%	0%	40%	50%	67%	59%	0%
	17%	27%	0%	0%	0%	22%	25%	24%	100%	0%	60%	17%	17%	20%	0%

CONeixEMENT DELS CANALS D'ATENCIÓ PER PART DE LA CIUTADANIA



Resum: el canal d'atenció més conegut és **GUIA PROP**, seguit **d'oficines PROP i el telèfon d'atenció 012**.



OPORTUNITATS DE MILLORA

Entre els principals punts de millora o suggeriment que ha comentat la ciutadania, hi ha principalment:

- ✓ **Informació més detallada, ordenada i actualitzada**
- ✓ **Disminuir les dificultats per localitzar la informació (paraules més senzilles, filtres de cerca per dates, etc.)**
- ✓ **En tramitacions telemàtiques podeu fer correccions i augmentar el temps d'accés**
- ✓ **Incloure la possibilitat de seleccionar contingut d'acord amb les necessitats de l'usuari**
- ✓ **Simplificació de passos a seguir per a cerques i tramitació**
- ✓ **Tenir un número de telèfon de fàcil accés per a dubtes concrets de la guia o canals web**

CONCLUSIONS



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Participació,
Transparència, Cooperació
i Qualitat Democràtica



Motivació d'us

El principal motiu de consultes web és la cerca d'informació sobre tràmits, seguit de la realització de tràmits telemàtics i accedir a la carpeta ciutadana, tot això per més de la meitat dels enquestats.

Contingut

Pel que fa a la informació en el procés de cerca, gairebé la meitat dels usuaris no han pogut localitzar tota la informació, i la van trobar de manera parcial. El 12% de les persones ha abandonat la cerca, i gairebé el 75% utilitza buscadors com a google de manera alternativa.

Les mitjanes sobre la informació detallada, comprensible i actualitzada són inferiors a 7,5.

Per la seua banda en separar per tipus de serveis, la satisfacció amb el contingut de la guia PROP té una mitjana de 7,07, amb la informació i contingut del butlletí de novetats és de 7,99 i amb el formulari de subscripció al butlletí de novetats és de 7,96.



Facilitat d'ús

Quant a la facilitat d'ús de la guia PROP, la localització d'informació té una nota de 6,75, la facilitat de navegació és de 6,88 i l'accés és de 7,02.

Freqüència

La freqüència d'ús de la guia PROP majoritària és d'una vegada al mes.

Experiència d'ús

El nivell de satisfacció general amb la Guia PROP, és de 6,77 s'aprecia un augment amb la satisfacció general de la primera onada del 2022 (6,33). La mitjana de recomanació d'ús de la guia PROP és de 7,05.

El nivell de satisfacció amb el butlletí de novetats és de 7,51, d'altra banda la tramitació telemàtica de les persones que han realitzat aquest tipus d'activitats presenta un nivell de satisfacció de 7,22. quant a la recomanació de la tramitació telemàtica el nivell és de 7,43.



Tramitació telemàtica

Més del 80% dels ciutadans que han realitzat un tràmit telemàtic l'han pogut finalitzar, d'altra banda quasi el 13% ha abandonat la realització del tràmit. El 28% confirma haver tingut problemes amb el certificat digital o la clau, per part seua, l'11% ha hagut d'obrir una incidència dels quals més de la meitat ha sigut solucionada després de diversos intents

EL Nivell de satisfacció dels usuaris de la tramitació telemàtica és de 7,22 per la seua part el nivell de recomanació dels usuaris és de 7,43.

Canals d'atenció

Els canals d'atenció més coneguts són la Guia PROP, Oficines PROP i el telèfon d'atenció 012 de la Generalitat, coneguts per més del 65% dels enquestats.