

Estudio de Satisfacción Ciudadana



GENERALITAT
VALENCIANA

Conselleria d'Hisenda, Economia
i Administració Pública

Mayo 2024



Contenido

- Introducción
- Objetivos
- Metodología
 - Variables de segmentación
 - Trabajo de campo
- Resultados
 - Perfil de los usuarios
 - Comportamiento de los usuarios
 - Nivel de satisfacción
 - Engagement oficinas PROP
- Conclusiones



Introducción

La mejora continua de la calidad de los servicios públicos que presta la Generalitat es uno de los objetivos básicos de la política del Consell, este objetivo va ligado estrechamente con la atención a la ciudadanía; por lo que, desde la Generalitat se reafirma el compromiso para elevar los niveles de calidad en la prestación de servicios públicos, y dentro del plan de mejora se encuentra **la medición de la calidad y satisfacción de los servicios prestados.**

El objetivo principal de este proyecto es el de **conocer de manera real el nivel de satisfacción que tienen las personas ante el servicio de atención ciudadana prestado por la Generalitat, mediante las oficinas PROP distribuidas por toda la Comunidad.**



Las oficinas PROP centralizan la información administrativa de la Generalitat y tienen como objetivo principal ayudar a los ciudadanos a obtener información completa, fiable y al día, garantizando la absoluta confidencialidad sobre las consultas de información de los ciudadanos y las respuestas que han obtenido.

Introducción

Los servicios que prestan las oficinas PROP son:

- ✓ Facilitar a los ciudadanos información general sobre cualquier trámite o procedimiento que pueda o tenga que realizarse ante la Administración de la Generalitat, así como también sobre las ofertas de empleo público.
- ✓ Facilitar de forma gratuita impresos oficiales para iniciar o realizar trámites o procedimientos de forma que estos puedan completarse en una sola visita.
- ✓ Informar sobre el estado de tramitación de expedientes relacionados con subvenciones de planes de vivienda, tarjetas de transporte, cálculo del impuesto de transmisiones de vehículos.
- ✓ Informar sobre la organización, competencias, dirección, teléfono, fax y dirección electrónica de las unidades administrativas de la Generalitat, así como también sobre los horarios de atención y el registro de documentos.
- ✓ Organizar, a través de un sistema informatizado, la asignación de turnos de atención de forma que se minimiza el tiempo de espera y se garantiza el direccionamiento correcto de los ciudadanos a cualquiera de las unidades administrativas autonómicas y, en su caso, municipales, que se encuentran ubicadas en la oficina.
- ✓ Facilitar a los ciudadanos y ciudadanas, a través del registro municipal instalado en la propia oficina, la presentación y el registro de los documentos dirigidos a la Generalitat, a la Administración del Estado o al ayuntamiento en el que ella se encuentra.
- ✓ Consulta del Diari Oficial de la Generalitat Valenciana (DOGV).

Objetivos del estudio

Como se menciona anteriormente, **el objetivo principal de este proyecto es la medición de la calidad y satisfacción del servicio de atención al ciudadano en las oficinas PROP**, mediante encuestas y su posterior análisis, esto se logra mediante los siguientes objetivos específicos:

- Conocer de forma detallada el perfil de los usuarios de las oficinas.
 - Mediante las variables de segmentación sociodemográficas será posible identificar el perfil de los ciudadanos que asisten a las oficinas.
- Identificar las áreas de consulta, los motivos y la frecuencia de asistencia a las oficinas PROP.
 - Analizar las variables de área, motivos y frecuencia de uso con la finalidad de observar el comportamiento de los usuarios del servicio prestado por la Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública.
- Medir los niveles de satisfacción que tienen los usuarios con el servicio de manera general, y diversos atributos relacionados al servicio de atención presencial.
 - Se obtendrán las notas que obtiene el servicio de manera global, así como de los atributos específicos medibles del servicio, con la finalidad de conocer los puntos fuertes y los que ofrecen oportunidades de mejora identificadas en las oficinas PROP.

METODOLOGÍA



Metodología

Instrumento: Para lograr los objetivos marcados en este proyecto, se realiza un trabajo de aplicación de encuestas mediante un **cuestionario** elaborado y aportado por la Generalitat Valenciana.

Técnica: La aplicación de encuestas se ha realizado mediante la técnica **TAPI** (Tablet Assisted Personal Interview), reforzado con un software de aplicación de encuestas para la recolección de los datos. Y solo a las personas atendidas por funcionarios en las mesas PROP.

Distribución Muestral:

Universo

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

Cálculo

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

Error muestral: $\pm 2,81$
 Población: Indeterminada
 Intervalo de Confianza: 99%*
 *(2,09 sigmas)

Tamaño Muestral

2010 encuestas

Tipo de muestreo: Por cuotas.

Fechas de trabajo de campo: Del 18 de febrero al 19 de marzo.

febrero						
L	M	M	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			

marzo						
L	M	M	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

VARIABLES DE SEGMENTACIÓN

Gracias a la esquematización del cuestionario implementado, es posible realizar un análisis segmentando la información en diferentes bloques, lo cual posteriormente facilita la identificación de los perfiles y el comportamiento y/o motivación de los ciudadanos para el uso de este servicio.

SEGMENTACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA



Género

Masculino
Femenino
Diverso

Edad

De 18 a 29
De 30 a 44
De 45 a 64
De 65 años y más



Nivel educativo

Sin Estudios finalizados
Primarios o EGB
Secundarios (FP-BUP-COU-ESO)
Universitarios

Provincia

Alicante
Castellón
Valencia
Otros



Ocupación



Estudiante exclusivamente
Labores del hogar exclusivamente
Parado o buscando empleo
Jubilado/a Pensionista

Trabajador/a por cuenta propia
Trabajador/a por cuenta ajena
Cuidador/a

País de nacimiento



España
Otro

VARIABLES DE SEGMENTACIÓN

SEGMENTACIÓN MEDIANTE VARIABLES DE COMPORTAMIENTO Y USO



Frecuencia de Uso

- ✓ Todos los días
- ✓ Al menos un día por semana
- ✓ Al menos una vez al mes
- ✓ Varias veces al año
- ✓ 1 vez al año
- ✓ Menos de 1 vez al año
- ✓ Primera visita



Motivos

- Solicitar Información y/o asesoramiento para trámites telemáticos
- Solicitar información y/o asesoramiento para otros trámites
- Informarse sobre expedientes o trámites ya iniciados
- Consultar sobre escritos y/o comunicaciones recibidas
- Presentar quejas, sugerencias o agradecimientos
- Presentar y registrar documentación para la Generalitat
- Presentar y registrar documentación para otras Administraciones Públicas
- Solicitar firma digital o clave electrónica
- Recogida de documentación (formularios, tarjetas, otros documentos)
- Realizar gestiones dependencia
- Realizar otras gestiones

Área de Consulta

Agricultura, Ganadería, Pesca
Comercio y Consumo (Atención al consumidor, Inspecciones, Ayudas)
Cultura
Deportes
Ocupación pública (oposiciones, bolsas de trabajo...)
Trabajo: (desempleo, convenios colectivos, huelgas, sindicatos)
Enseñanza
Hacienda
Industria
Energía
Infraestructuras y Obras Públicas
Innovación y Desarrollo Tecnológico
Justicia (Uniones de hecho, ayuda víctimas de delitos, juicios)
Juventud
Medio Ambiente y desarrollo sostenible
Mujer e Igualdad
Asociaciones (asociaciones, fundaciones, colegios profesionales)
Sanidad
Ocio y Restauración (espectáculos, establecimientos públicos)
Servicios Sociales (Dependencia, Diversidad funcional, Renta Valenciana de Inclusión, etc.)
Transportes
Turismo
Urbanismo
Vivienda
Vulneración de derechos y Seguridad
Protección de datos
Migración

VARIABLES DE SEGMENTACIÓN

SEGMENTACIÓN MEDIANTE VARIABLES DE COMPORTAMIENTO Y USO

Calidad de asistente



- ✓ Persona física
- ✓ En representación de personas físicas
- ✓ En representación de personas jurídicas
- ✓ Empleado público.

Oficina a la que asiste



Valencia

PROP VALENCIA CIUDAD ADMINISTRATIVA
PROP I
PROP LLIRIA
PROP SAGUNTO
PROP ONTINYENT
PROP XÀTIVA
PROP ALZIRA
PROP PUERTO DE SAGUNTO
PROP REQUENA
PROP GANDIA-LA SAFOR

Castellón

PROP CASTELLÓN CASA DELS CARAGOLS
PROP CASTELLÓN HERMANOS BOU
PROP SEGORBE
PROP VILA-REAL
PROP VINARÒS

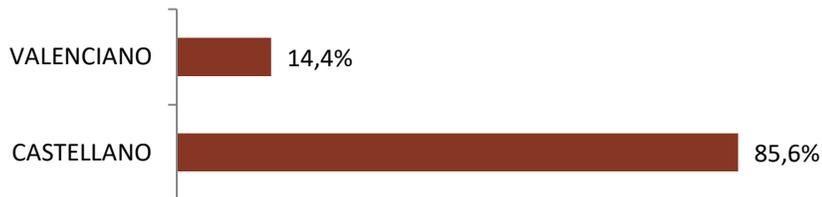
Alicante

PROP ALICANTE CHURRUCA
PROP ELCHE
PROP ALCOY
PROP ELDA
PROP BENIDORM FOIETES
PROP ORIHUELA
PROP DENIA
PROP TORREVIEJA

TRABAJO DE CAMPO

Como instrumento, se utilizó un cuestionario especialmente elaborado para medir diversas características específicas del servicio de las Oficinas PROP, este servicio es una red de atención presencial, distribuida estratégicamente en toda la comunidad y su principal objetivo es acercar los servicios de la Generalitat a la ciudadanía. Las oficinas PROP son de dos tipos: mixtas en las cuales se prestan servicios de entidades locales y forman una colaboración con las mismas, y, por otro lado, están las propias, que solo prestan los servicios de la Generalitat.

El trabajo de campo se ha realizado de manera presencial, como en la comunidad se encuentran dos idiomas oficiales, al inicio del cuestionario se ha preguntado en cuál de los dos idiomas deseaba realizarla. El resultado en cuestión es el siguiente:



A continuación, se muestra la distribución de la muestra obtenida con la información de los usuarios del 2024:

TRABAJO DE CAMPO

NÚM.	PROVINCIA	TIPOS	OFICINA	MUESTRA	OBTENIDOS
1	V	Propia	PROP LA CIGÜEÑA	CERRADA	CERRADA
2	V	Propia	PROP VALENCIA CIUDAD ADMINISTRATIVA	212	211
3	V	Propia	PROP I	321	322
4	V	Mixta	PROP LLIRIA	43	33
5	V	Mixta	PROP SAGUNTO	63	58
6	V	Mixta	PROP ONTINYENT	47	41
7	V	Mixta	PROP XÀTIVA	81	87
8	V	Mixta	PROP ALZIRA	54	60
9	V	Mixta	PROP PUERTO DE SAGUNTO	71	67
10	V	Mixta	PROP REQUENA	37	32
11	V	Mixta	PROP GANDIA-LA SAFOR	32	33
12	C	Propia	PROP CASTELLÓN CASA DELS CARAGOLS	69	66
13	C	Propia	PROP CASTELLÓN HERMANOS BOU	165	176
14	C	Mixta	PROP MORELLA	0	0
15	C	Mixta	PROP SEGORBE	15	9
16	C	Mixta	PROP VILA-REAL	33	36
17	C	Mixta	PROP VINARÒS	75	78
18	A	Propia	PROP ALICANTE TORRE DE LA GENERALITAT	CERRADA	CERRADA
19	A	Propia	PROP ALICANTE CHURRUCA	135	137
20	A	Propia	PROP ELCHE	118	127
21	A	Mixta	PROP ALCOY	85	79
22	A	Mixta	PROP ELDA	69	69
23	A	Mixta	PROP BENIDORM FOIETES	62	58
24	A	Mixta	PROP ORIHUELA	79	79
25	A	Mixta	PROP DENIA	41	45
26	A	Mixta	PROP TORREVIEJA	103	107
TOTAL				2010	2010

Durante el período de estudio, las oficinas de Cigüeña en Valencia y la Torre de la Generalitat en Alicante permanecieron cerradas debido a obras de remodelación.

Por otro lado, la oficina de Morella se excluyó del estudio debido a su baja afluencia y, por lo tanto, su limitada representatividad en los resultados.

Para garantizar la relevancia en el análisis, se procuró cumplir con las cuotas mínimas en todas las demás oficinas. Además, el trabajo de campo logró una tasa de respuesta del 100%, basada en el tamaño muestral esperado calculado a partir de los datos de ciudadanos atendidos durante el año 2023.

Es importante destacar que el tamaño muestral se determinó considerando la información de los ciudadanos atendidos en ese período.

RESULTADOS



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria d'Hisenda, Economia
i Administració Pública



CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Análisis descriptivo de la muestra
Perfil sociodemográfico del usuario



COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Áreas de consulta
Motivos de consulta
Frecuencia de uso del servicio



ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Satisfacción global
Satisfacción por atributos



ENGAGEMENT OFICINAS PROP

Atención telemática
Cita previa
Resolución y experiencia del usuario
Medios y canales de atención
Calidad y mejora continua



RESULTADOS

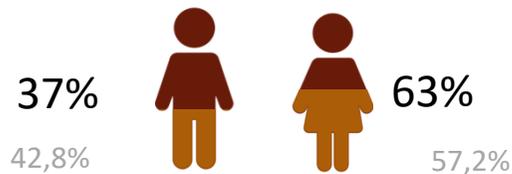
CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Distribución de los entrevistados por variables sociodemográficas
Perfil sociodemográfico del usuario

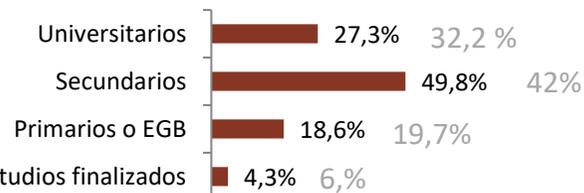
CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Análisis descriptivo de la muestra

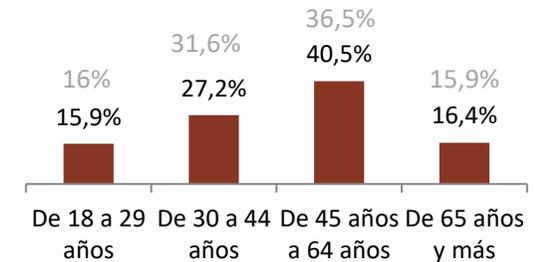
Género



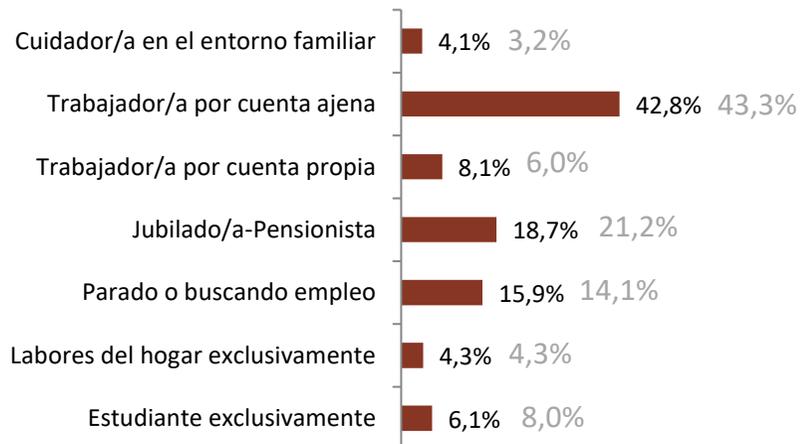
Nivel educativo



Edad



Ocupación



Los datos recopilados sobre los usuarios de las oficinas PROP se resumen de la siguiente manera:

Género: el **63%** de los usuarios de las oficinas PROP son **mujeres**.

Nivel educativo: la mayoría de las personas que utilizan el servicio tienen **estudios secundarios o superiores (77,1%)**.

Ocupación: casi la mitad de los usuarios encuestados son trabajadores por **cuenta ajena (42,8%)**.

Edad: **más del 40%** de los usuarios tienen entre **45 y 64 años**.

CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Análisis descriptivo de la muestra

País de nacimiento

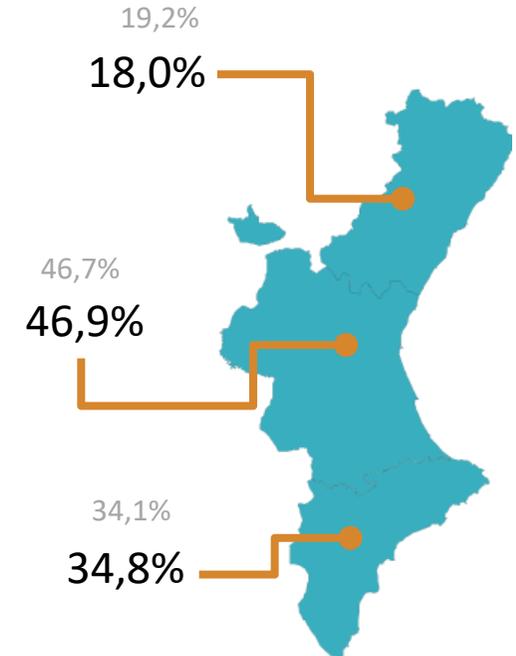


País de nacimiento: La mayoría de los usuarios de las oficinas PROP han nacido en **España (76,9%)**.

Provincia de residencia: casi la mitad de los usuarios (**46,9%**) residen en la **provincia de Valencia**.

*El país de nacimiento es una variable nueva en el estudio, por este motivo no cuenta con datos correspondientes al anterior periodo.

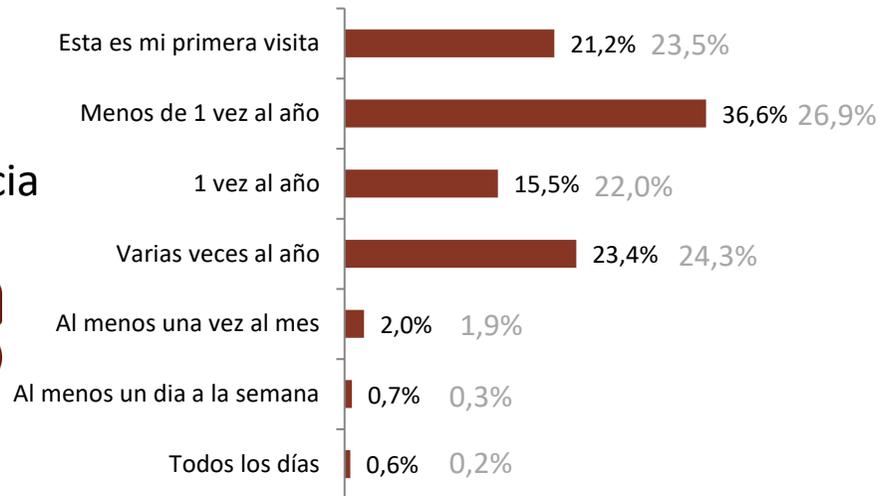
Provincia



CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Análisis descriptivo de la muestra

Frecuencia de uso

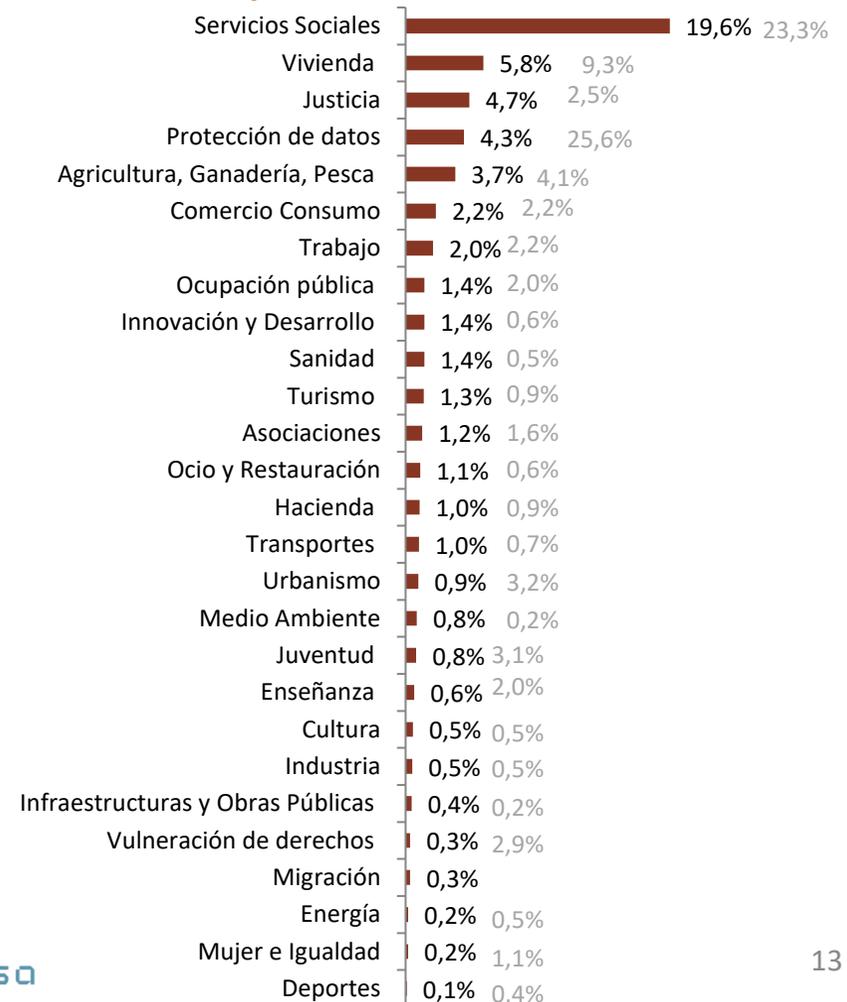


Frecuencia de uso: la mayoría de los encuestados asisten a las oficinas PROP **menos de una vez al año**.

Áreas de consulta: el área con mayor número de consultas, y por lo tanto la más significativa, es **Servicios Sociales**.



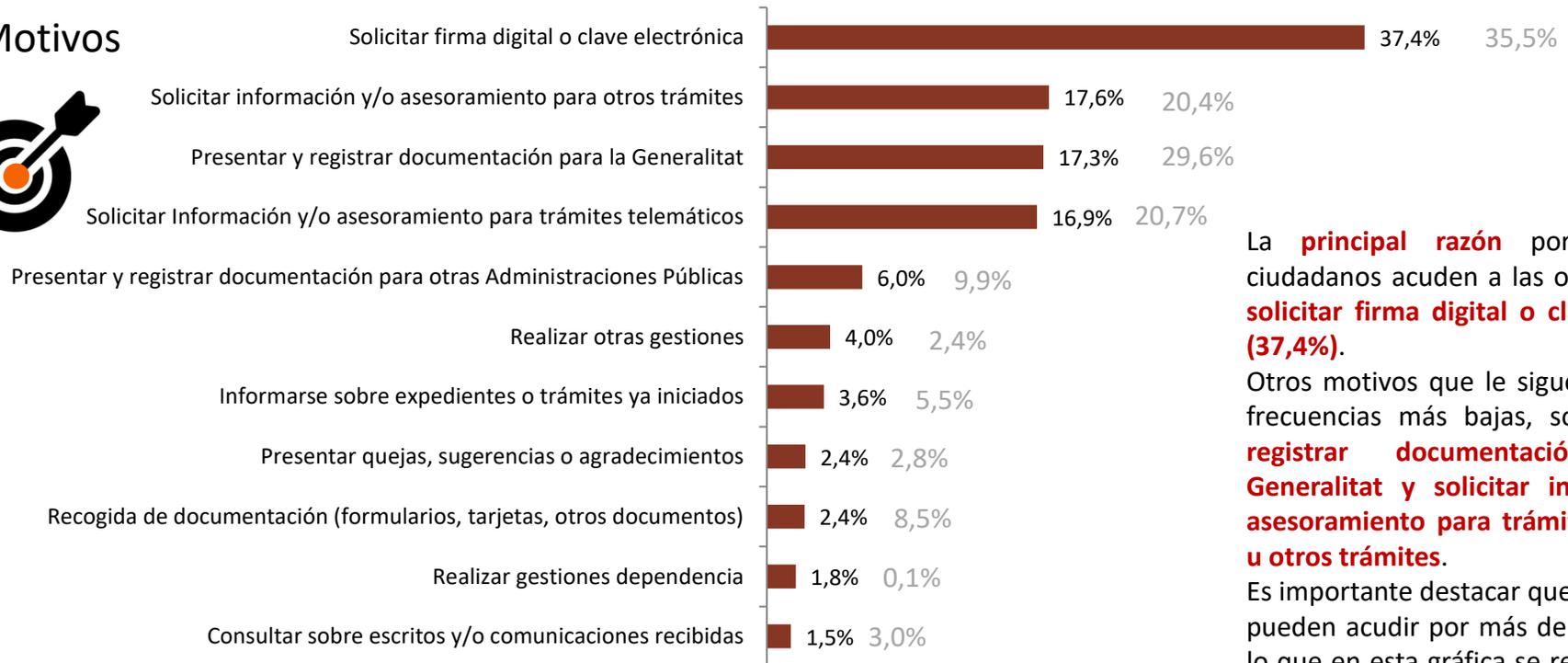
Áreas de consulta



CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Análisis descriptivo de la muestra

Motivos



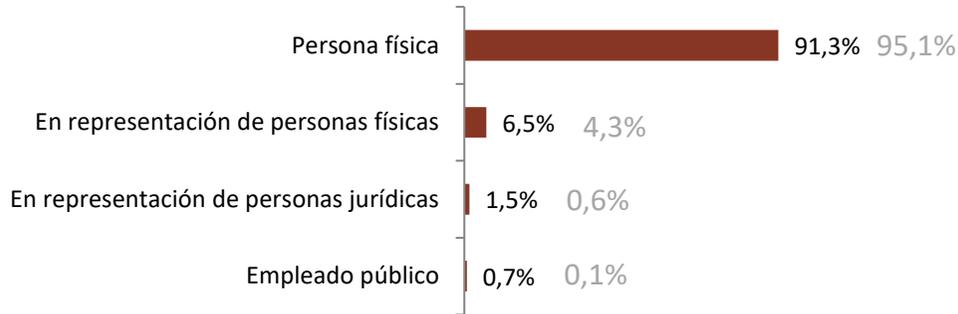
La **principal razón** por la que los ciudadanos acuden a las oficinas PROP es **solicitar firma digital o clave electrónica (37,4%)**.

Otros motivos que le siguen, aunque con frecuencias más bajas, son **presentar y registrar documentación para la Generalitat y solicitar información y/o asesoramiento para trámites telemáticos u otros trámites**.

Es importante destacar que los ciudadanos pueden acudir por más de un motivo, por lo que en esta gráfica se reflejan todas las razones por las que las personas han acudido a las oficinas PROP.

CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Análisis descriptivo de la muestra

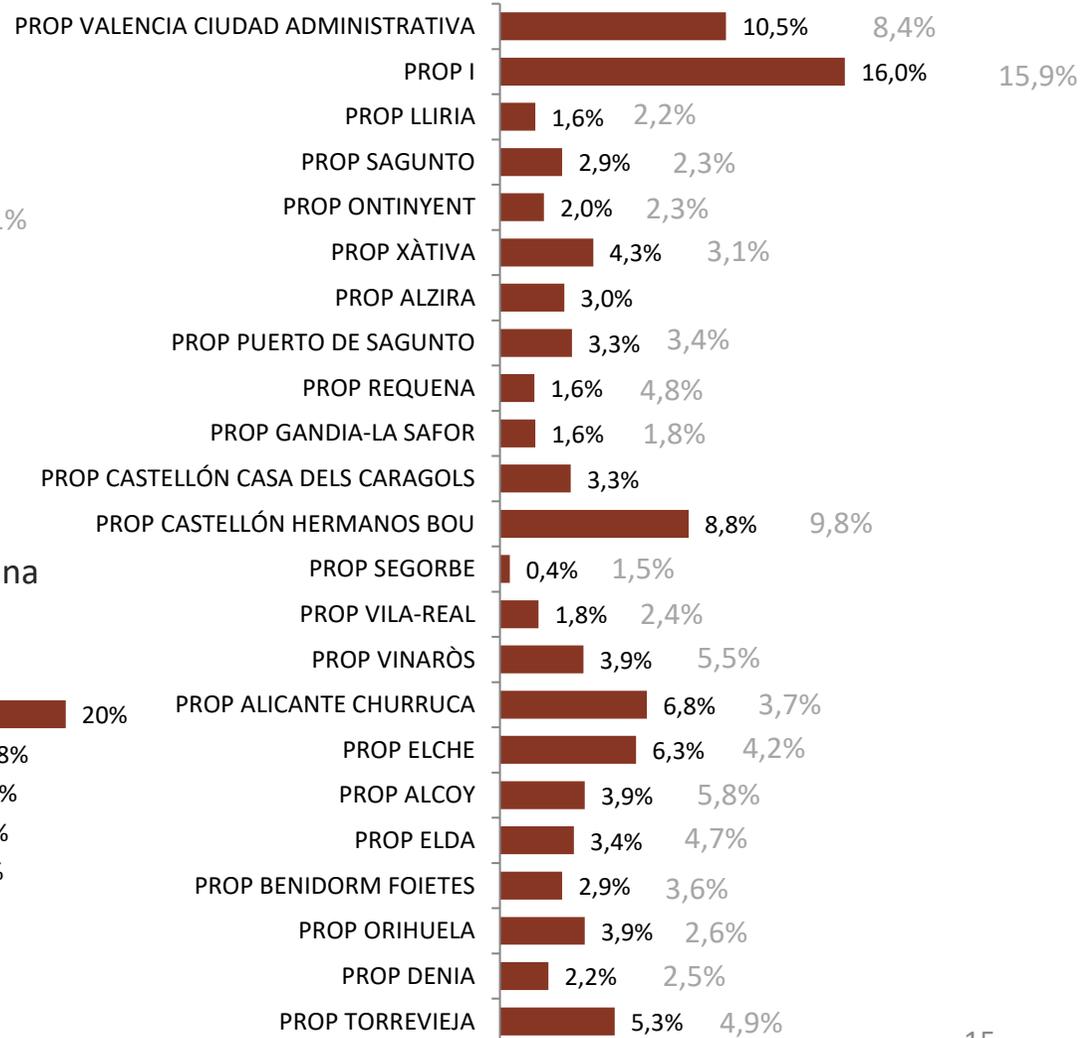
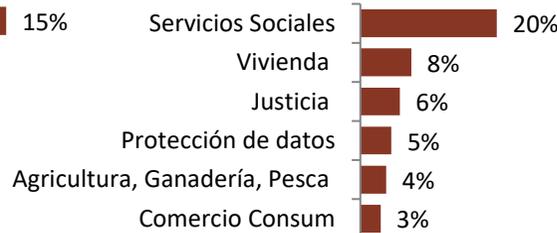


Principales áreas de consulta por tipo de oficina

Propia



Mixta



CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Perfil sociodemográfico: Género

Áreas más consultadas

Servicios Sociales (13,2%)
Agricultura, Ganadería, Pesca (7,0%)
Protección de datos (5,2%)

Áreas más consultadas

Servicios Sociales (23,3%)
Vivienda (7,2%)
Justicia (5,1%)

Motivos de consulta

Solicitar firma digital o clave electrónica (40,6%)
Presentar y registrar documentación para la Generalitat (19,6%)
Solicitar información y/o asesoramiento para otros trámites (16,9%)

Motivos de consulta

Solicitar firma digital o clave electrónica (35,1%)
Solicitar Información y/o asesoramiento para trámites telemáticos (19,7%)
Solicitar información y/o asesoramiento para otros trámites (17,9%)

Frecuencia de uso

Menos de una vez al año (34,8%)
Primera visita (24,7%)
Varias veces al año (18,8%)

Frecuencia de uso

Menos de una vez al año (35,6%)
Varias veces al año (24,9%)
Primera visita (18%)

CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Perfil sociodemográfico: Edad




 Áreas más consultadas

Servicios Sociales (14,9%)
 Justicia (6,1%)
 Vivienda (5,1%)

Servicios Sociales (22,6%)
 Vivienda (6,3%)
 Protección de datos (5,7%)

Servicios Sociales (24,4%)
 Agricultura, Ganadería y Pesca (9,1%)
 Vivienda (6,4%)

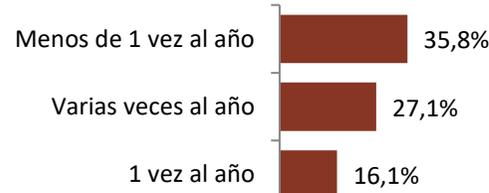

 Motivos de consulta

Solicitar firma digital o clave electrónica (46,8%)
 Presentar docs. para la Generalitat (16,3%)
 Asesoramiento trámites telemáticos (15,4%)

Solicitar firma digital o clave electrónica (33,2%)
 Asesoramiento para otros trámites (17,7%)
 Asesoramiento trámites telemáticos (17,7%)

Solicitar para otros trámites (25,9%)
 Presentar docs. para la Generalitat (21,6%)
 Solicitar firma digital o clave electrónica (20,7%)


 Frecuencia de uso



CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Perfil sociodemográfico: Nivel educativo

Sin Estudios finalizados

-  Servicios Sociales (34,9%)
Vivienda (15,1%)
Agricultura, Ganadería, Pesca (5,8%)

-  Solicitar firma digital o clave electrónica (29,1%)

-  Varias veces al año (37,2%)

Primarios/EGB

-  Servicios Sociales (23,1%)
Vivienda (10,2%)
Agricultura, Ganadería, Pesca (5,9%)

-  Solicitar firma digital o clave electrónica (28,4%)

-  Menos de 1 vez al año (35,1%)

Secundarios

-  Servicios Sociales (20,3%)
Protección de datos (4,9%)
Vivienda (4,7%)

-  Solicitar firma digital o clave electrónica (38%)

-  Menos de 1 vez al año (37,1%)

Universitarios

-  Servicios Sociales (13,5%)
Justicia (5,6%)
Protección de datos (4,2%)

-  Solicitar firma digital o clave electrónica (42,8%)

-  Menos de 1 vez al año (31,9%)

CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Perfil sociodemográfico: Ocupación

Áreas más consultadas 

Motivos de consulta 

Frecuencia de uso 

Estudiante

Servicios Sociales (7,4%)
 Juventud (3,3%)
 Trabajo (3,3%)

- Solicitar firma digital o clave electrónica (64,8%)
- Información y/o asesoramiento para trámites telemáticos (14,8%)
- Presentar doc. para la Generalitat (10,7%)



Labores del hogar

Servicios Sociales (24,1%)
 Vivienda (10,3%)
 Comercio y consumo (6,9%)

- Solicitar firma digital o clave electrónica (24,1%)
- Solicitar información otros trámites (23,0%)
- Información y/o asesoramiento para trámites telemáticos (21,8%)



Parado/ Buscando empleo

Servicios Sociales (22,2%)
 Vivienda (9,4%)
 Protección de datos (6,6%)

- Solicitar firma digital o clave electrónica (40,9%)
- Solicitar información otros trámites (21,6%)
- Información y/o asesoramiento para trámites telemáticos (14,4%)

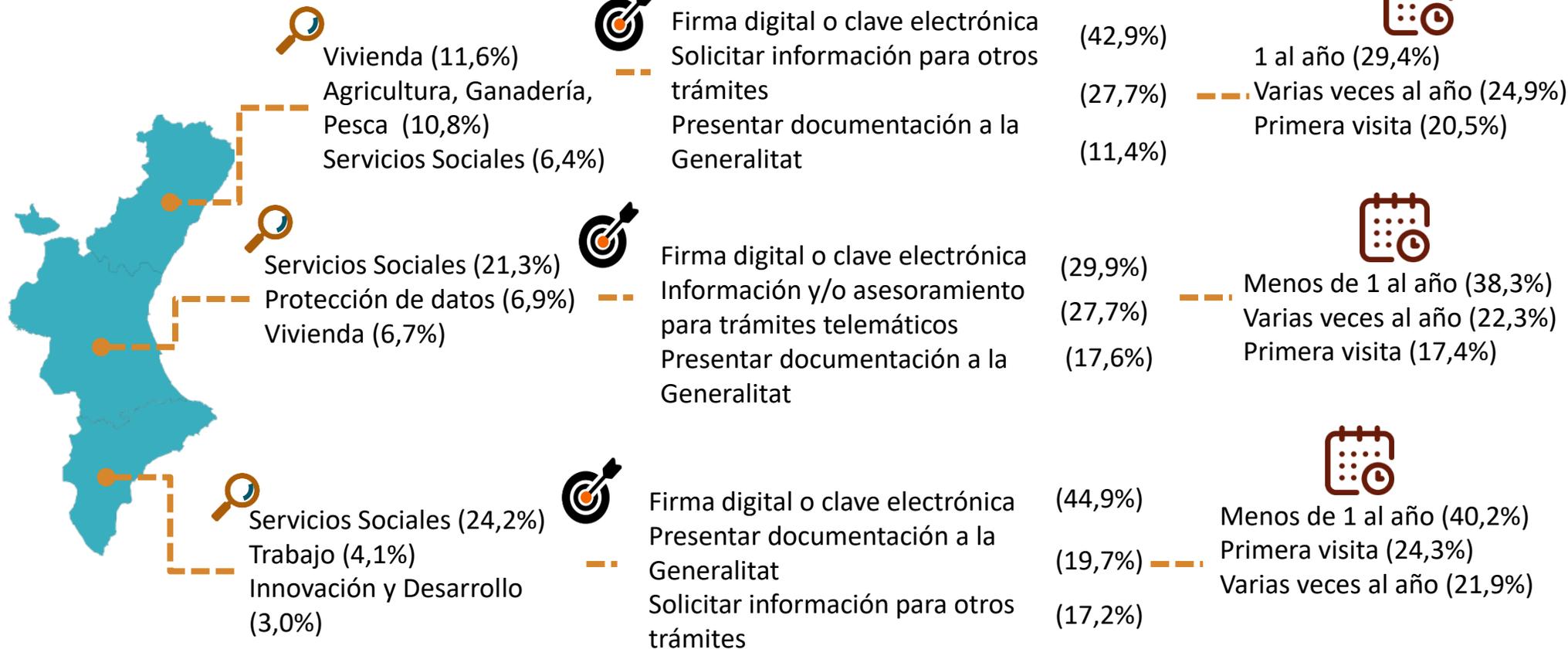


Resultados

Categoría	Áreas más consultadas 	Motivos de consulta 	Frecuencia de uso 
Jubilado/ Pensionista	Servicios Sociales (25,9%) Agricultura, Ganadería, Pesca (8,8%) Vivienda (5,9%)	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar información otros trámites (27,5%) Solicitar firma digital o clave electrónica (21,1%) Presentar doc. para la Generalitat (20,3%) 	
Trabajador por cuenta propia	Servicios Sociales (13%) Comercio y consumo (6,8%) Trabajo(6,2%)	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar firma digital o clave electrónica (35,2%) Información y/o asesoramiento para trámites telemáticos (16,7%) Presentar doc. para la Generalitat (14,8%) 	
Trabajador por cuenta ajena	Servicios Sociales (15%) Justicia (6,2%) Protección de datos (4,9%)	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar firma digital o clave electrónica (43,1%) Presentar doc. para la Generalitat (18,3%) Información y/o asesoramiento para trámites telemáticos (17,2%) 	
Cuidador entorno familiar	Servicios Sociales (54,2%) Vivienda (8,4%) Justicia (8,4%)	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar información otros trámites (26,5%) Presentar doc. para la Generalitat (22,9%) Información y/o asesoramiento para trámites telemáticos (21,7%) 	

CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Perfil sociodemográfico: Provincia



CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Perfil sociodemográfico: País de nacimiento



España



- Servicios Sociales (19,5%)
- Vivienda (5,0%)
- Protección de datos (4,7%)



- Firma digital o clave electrónica (35,0%)
- Presentar documentación a la Generalitat (18,2%)
- Información y/o asesoramiento para trámites telemáticos (18,0%)

- Menos de 1 al año (36,3%)
- Varias veces al año (21,7%)
- Primera visita (19,5%)



Otro



- Servicios Sociales (19,8%)
- Vivienda (8,2%)
- Justicia (6,0%)



- Firma digital o clave electrónica (44,2%)
- Solicitar información para otros trámites (18,5%)
- Presentar documentación a la Generalitat (13,6%)

- Menos de 1 al año (32,1%)
- Varias veces al año (25,9%)
- Primera visita (23,9%)



RESULTADOS

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Áreas de consulta

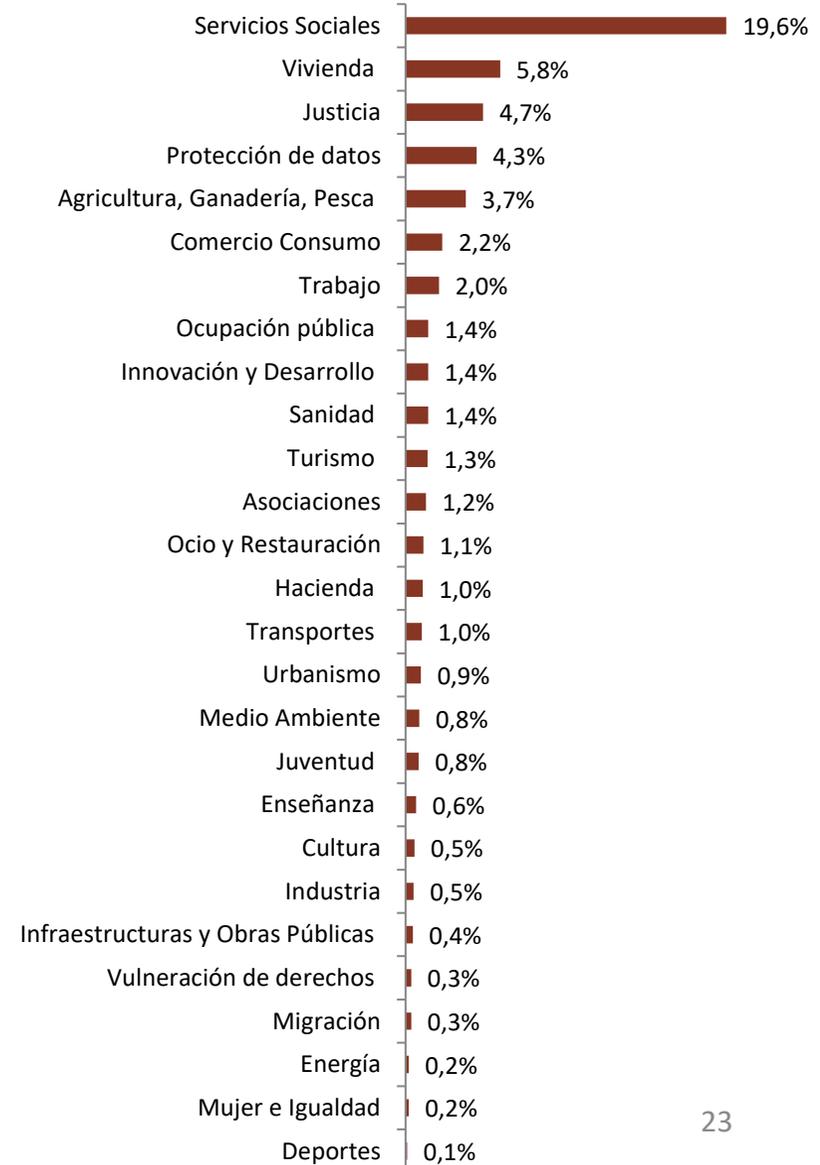
Motivos de consulta

Frecuencia de uso del servicio

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Áreas de consulta

En las oficinas PROP, el área de **Servicios Sociales** es la más frecuente entre los usuarios, pues **el 19,6%** de las respuestas hacen referencia a dicha área de consulta. En segundo lugar, pero muy lejos de la primera, se encuentra el área de **Vivienda (5,8%)**, seguida de **Justicia (4,7%)**.



COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Áreas de consulta

	TOTAL	GÉNERO		EDAD				NIVEL EDUCATIVO			
		Mas.	Fem.	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De65 años o más	Sin estudios finalizados	Primarios o EGB	Secundarios	Universitarios
BASE		744	1266	319	545	813	328	86	373	1000	549
Servicios Sociales	19,6%	13,2%	23,3%	12,5%	16,3%	22,6%	24,4%	34,9%	23,1%	20,3%	13,5%
Vivienda	5,8%	3,4%	7,2%	2,5%	6,6%	6,3%	6,4%	15,1%	10,2%	4,7%	3,3%
Justicia	4,7%	4,0%	5,1%	5,6%	6,4%	3,9%	3,0%	2,3%	5,1%	4,3%	5,6%
Protección de datos	4,3%	5,2%	3,8%	2,5%	4,2%	5,7%	3,0%	3,5%	3,2%	4,9%	4,2%
Agricultura, Ganadería, Pesca	3,7%	7,0%	1,7%	1,3%	2,2%	3,4%	9,1%	5,8%	5,9%	3,2%	2,7%
Comercio Consumo	2,2%	2,6%	2,1%	0,3%	2,0%	3,0%	2,7%	2,3%	2,4%	1,8%	2,9%
Trabajo	2,0%	1,6%	2,3%	2,2%	2,6%	1,7%	1,8%	1,2%	1,9%	2,7%	1,1%
Ocupación pública	1,4%	1,5%	1,3%	1,6%	0,9%	1,6%	1,2%	0,0%	0,5%	1,2%	2,6%
Innovación y Desarrollo Tecnológico	1,4%	1,6%	1,3%	0,6%	2,0%	0,7%	2,7%	1,2%	1,9%	1,4%	1,1%
Sanidad	1,4%	2,0%	1,0%	0,6%	0,7%	1,6%	2,7%	0,0%	1,1%	1,7%	1,3%
Turismo	1,3%	1,6%	1,2%	0,0%	0,0%	1,4%	4,9%	0,0%	2,9%	1,0%	1,1%
Asociaciones	1,2%	1,2%	1,3%	1,6%	1,1%	1,1%	1,5%	0,0%	0,8%	1,6%	1,1%
Ocio y Restauración	1,1%	0,8%	1,3%	0,0%	0,6%	1,2%	2,7%	1,2%	2,1%	0,8%	0,9%
Hacienda	1,0%	1,2%	0,9%	0,9%	0,2%	1,2%	2,1%	5,8%	2,1%	0,3%	0,9%
Transportes	1,0%	1,2%	0,9%	0,3%	0,9%	1,5%	0,6%	1,2%	1,1%	1,1%	0,7%
Urbanismo	0,9%	1,2%	0,8%	0,3%	0,6%	0,9%	2,4%	0,0%	1,3%	0,9%	0,7%
Medio Ambiente y desarrollo sostenible	0,8%	1,7%	0,3%	0,3%	1,1%	0,6%	1,5%	0,0%	1,3%	0,2%	1,8%
Juventud	0,8%	0,5%	0,9%	3,4%	0,6%	0,2%	0,0%	1,2%	0,3%	0,8%	1,1%
Enseñanza	0,6%	0,4%	0,8%	1,9%	0,4%	0,6%	0,0%	0,0%	0,3%	0,8%	0,7%
Cultura	0,5%	0,8%	0,4%	0,6%	0,4%	0,4%	1,2%	0,0%	1,1%	0,3%	0,7%
Industria	0,5%	0,5%	0,5%	0,0%	0,0%	1,1%	0,3%	0,0%	0,3%	0,7%	0,4%
Infraestructuras y Obras Públicas	0,4%	0,4%	0,5%	0,0%	0,4%	0,4%	1,2%	0,0%	0,3%	0,7%	0,2%
Vulneración de derechos y Seguridad	0,3%	0,5%	0,2%	0,0%	0,0%	0,6%	0,6%	0,0%	0,5%	0,3%	0,4%
Migración	0,3%	0,4%	0,3%	0,0%	1,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,9%
Energía	0,2%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%
Mujer e Igualdad	0,2%	0,1%	0,2%	0,3%	0,2%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,2%
Deportes	0,1%	0,3%	0,0%	0,0%	0,2%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Áreas de consulta

	TOTAL	OCUPACIÓN							PROVINCIA			PAÍS	
		Estudiante	Labores del hogar	Parado o buscando empleo	Jubilado/a Pensionista	Cuenta propia	Cuenta ajena	Cuidador/a en el entorno familiar	Valencia	Castellón	Alicante	España	Otro
BASE		122	87	320	375	162	859	83	943	361	699	1546	464
Servicios Sociales	19,6%	7,4%	24,1%	22,2%	25,9%	13,0%	15,0%	54,2%	21,3%	6,4%	24,2%	19,5%	19,8%
Vivienda	5,8%	0,8%	10,3%	9,4%	5,9%	4,3%	4,7%	8,4%	6,7%	11,6%	1,6%	5,0%	8,2%
Justicia	4,7%	2,5%	4,6%	3,8%	2,7%	3,7%	6,2%	8,4%	6,2%	5,0%	2,7%	4,3%	6,0%
Protección de datos	4,3%	2,5%	1,1%	6,6%	3,2%	2,5%	4,9%	3,6%	6,9%	2,5%	1,9%	4,7%	3,0%
Agricultura, Ganadería	3,7%	0,8%	1,1%	2,5%	8,8%	4,3%	2,8%	0,0%	2,9%	10,8%	0,7%	4,3%	1,5%
Comercio Consumo	2,2%	0,0%	6,9%	0,3%	3,2%	6,8%	1,5%	2,4%	2,2%	3,6%	1,6%	2,6%	1,1%
Trabajo	2,0%	3,3%	0,0%	3,8%	1,1%	6,2%	1,2%	1,2%	1,3%	0,0%	4,1%	1,7%	3,0%
Ocupación pública	1,4%	0,8%	1,1%	2,2%	0,8%	0,6%	1,7%	0,0%	0,8%	1,1%	2,3%	1,7%	0,2%
Innovación y Desarrollo Tecnológico	1,4%	0,8%	1,1%	0,3%	2,4%	0,6%	1,5%	2,4%	0,6%	0,3%	3,0%	1,4%	1,3%
Sanidad	1,4%	0,0%	1,1%	1,6%	2,9%	1,9%	0,8%	1,2%	1,3%	1,9%	1,3%	1,4%	1,3%
Turismo	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	5,6%	0,6%	0,6%	0,0%	1,3%	3,3%	0,3%	1,7%	0,2%
Asociaciones	1,2%	1,6%	0,0%	1,3%	1,3%	0,6%	1,4%	1,2%	1,0%	1,7%	1,4%	1,6%	0,2%
Ocio y Restauración	1,1%	0,8%	1,1%	0,3%	2,9%	1,2%	0,5%	2,4%	0,7%	2,5%	0,9%	1,2%	0,9%
Hacienda	1,0%	0,0%	0,0%	1,3%	1,9%	1,2%	0,9%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	1,2%	0,4%
Transportes	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	4,3%	1,2%	0,0%	1,7%	0,6%	0,3%	1,1%	0,6%
Urbanismo	0,9%	0,0%	1,1%	0,6%	1,9%	0,6%	0,9%	0,0%	0,5%	2,2%	0,9%	1,2%	0,2%
Medio Ambiente	0,8%	0,0%	0,0%	0,3%	1,9%	0,0%	1,0%	0,0%	0,6%	2,2%	0,4%	1,1%	0,0%
Juventud	0,8%	3,3%	1,1%	1,6%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	1,0%	0,3%	0,9%	0,7%	1,1%
Enseñanza	0,6%	1,6%	0,0%	1,9%	0,0%	0,6%	0,5%	0,0%	0,5%	0,0%	1,1%	0,7%	0,4%
Cultura	0,5%	1,6%	0,0%	0,0%	1,3%	0,6%	0,3%	0,0%	0,1%	1,7%	0,6%	0,6%	0,2%
Industria	0,5%	0,0%	0,0%	0,3%	0,3%	3,1%	0,3%	0,0%	0,8%	0,0%	0,3%	0,6%	0,0%
Infraestructuras	0,4%	0,0%	0,0%	0,3%	0,3%	0,0%	0,8%	0,0%	0,6%	0,0%	0,3%	0,6%	0,0%
Vulneración de derechos	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	1,2%	0,2%	0,0%	0,3%	0,0%	0,6%	0,4%	0,2%
Migración	0,3%	0,8%	1,1%	0,0%	0,0%	1,2%	0,3%	0,0%	0,1%	1,1%	0,3%	0,1%	1,3%
Energía	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,2%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%
Mujer e Igualdad	0,2%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,3%	0,0%
Deportes	0,1%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%	0,1%	0,0%

*Se ha eliminado de la tabla la variable con un n < 15. Más concretamente se ha eliminado:

- Provincia: Otros n=7

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

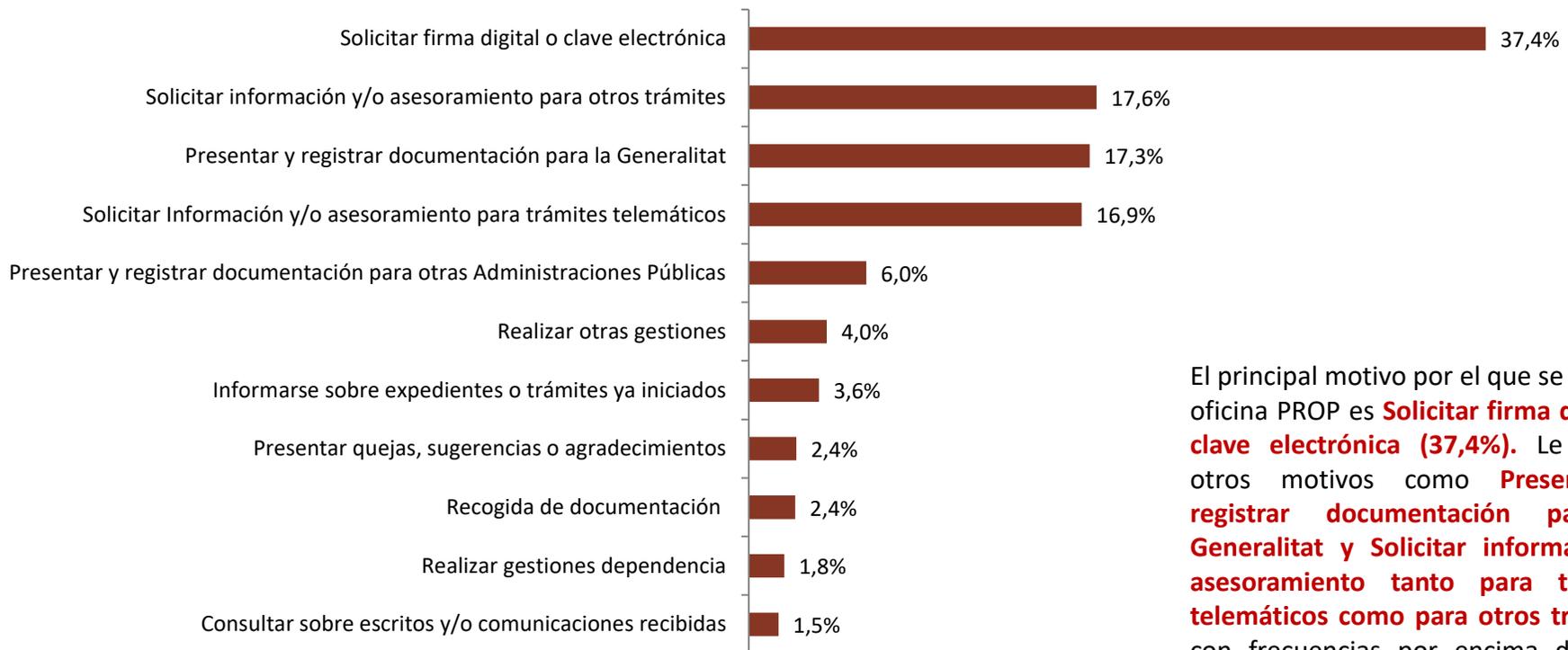
Áreas de consulta

TOTAL	MOTIVO											FRECUENCIA						
	Solicitar información y/o asesoramiento para trámites telemáticos	Solicitar información y/o asesoramiento sobre trámites ya iniciados	Informarse sobre expedientes	Consultar sobre escritos y comunicaciones recibidas	Presentar quejas, sugerencias o agradecimientos	Presentar y registrar documentación para la Generalitat	Presentar y registrar documentación para otras Administraciones Públicas	Solicitar firma digital o clave electrónica	Recogida de documentación	Realizar gestiones ADA	Realizar otras gestiones	Todos los días	Al menos un día a la semana	Al menos 1 vez al mes	Varias veces al año	1 vez al año	Menos de 1 vez al año	Primera visita
BASE	337	352	71	30	48	345	119	746	47	36	79	11	14	38	455	301	710	412
Agricultura, Ganadería, Pesca	3,7%	10,5%	2,8%	3,3%	4,2%	3,8%	5,0%	0,1%	12,8%	0,0%	5,1%	0,0%	0,0%	2,6%	5,3%	7,6%	2,3%	1,9%
Comercio y Consumo	2,2%	2,8%	2,8%	3,3%	22,9%	2,3%	4,2%	0,0%	10,6%	0,0%	6,3%	9,1%	0,0%	0,0%	3,1%	2,3%	2,3%	1,0%
Cultura	0,5%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	2,6%	0,2%	0,3%	0,8%	0,5%
Deportes	0,1%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%
Ocupación pública	1,4%	2,7%	2,6%	2,8%	0,0%	0,0%	2,0%	2,5%	0,1%	1,3%	1,3%	9,1%	0,0%	5,3%	1,5%	1,3%	1,7%	0,5%
Trabajo	2,0%	3,6%	4,0%	0,0%	3,3%	0,0%	3,2%	2,5%	0,4%	8,5%	2,5%	0,0%	0,0%	7,9%	2,2%	1,0%	1,7%	3,2%
Enseñanza	0,6%	0,3%	0,6%	2,8%	0,0%	0,0%	1,4%	1,7%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	2,6%	0,4%	0,3%	0,7%	1,0%
Hacienda	1,0%	3,0%	2,3%	1,4%	0,0%	2,1%	0,3%	0,0%	0,7%	0,0%	5,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,7%	1,7%	0,5%
Industria	0,5%	1,8%	0,6%	0,0%	3,3%	4,2%	0,3%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	1,3%	0,4%	0,2%
Energía	0,2%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	4,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,3%	0,0%
Infraestructuras y Obras Públicas	0,4%	1,2%	0,6%	0,0%	0,0%	2,1%	0,6%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,7%	0,3%	0,5%
Innovación y Desarrollo Tecnológico	1,4%	2,1%	2,0%	4,2%	6,7%	2,1%	2,6%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%	0,3%	1,5%	1,9%
Justicia	4,7%	8,0%	7,1%	5,6%	3,3%	10,4%	8,7%	4,2%	0,3%	12,8%	2,8%	18,2%	14,3%	0,0%	4,0%	2,0%	4,9%	5,8%
Juventud	0,8%	1,5%	2,3%	1,4%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,3%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	2,6%	0,2%	0,3%	1,1%	1,2%
Medio Ambiente y desarrollo sostenible	0,8%	0,3%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	2,3%	1,7%	0,0%	4,3%	0,0%	9,1%	0,0%	0,0%	1,1%	2,0%	0,6%	0,2%
Mujer e Igualdad	0,2%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,3%	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,3%	0,0%
Asociaciones	1,2%	3,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,3%	0,8%	0,4%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	1,3%	1,3%	1,9%
Sanidad	1,4%	0,9%	1,7%	2,8%	0,0%	4,2%	3,2%	0,8%	0,0%	2,1%	8,3%	0,0%	7,1%	2,6%	1,5%	1,0%	1,3%	1,7%
Ocio y Restauración	1,1%	1,8%	1,7%	0,0%	0,0%	8,3%	0,9%	0,0%	0,0%	4,3%	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	1,7%	1,7%	0,7%
Servicios Sociales	19,6%	29,4%	29,5%	32,4%	26,7%	20,8%	34,5%	34,5%	0,5%	14,9%	50,0%	18,2%	50,0%	31,6%	25,1%	17,6%	17,3%	17,7%
Transportes	1,0%	0,0%	1,7%	2,8%	6,7%	2,1%	1,4%	0,0%	0,0%	14,9%	0,0%	0,0%	0,0%	2,6%	2,2%	0,0%	0,7%	0,7%
Turismo	1,3%	0,6%	5,1%	5,6%	0,0%	0,0%	0,3%	0,8%	0,1%	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%	0,3%	1,7%	1,2%
Urbanismo	0,9%	0,9%	1,7%	2,8%	6,7%	0,0%	1,4%	1,7%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	2,6%	1,5%	0,3%	1,1%	0,5%
Vivienda	5,8%	7,1%	14,8%	21,1%	23,3%	6,3%	3,5%	5,0%	0,0%	2,1%	13,9%	0,0%	0,0%	5,3%	12,3%	10,3%	2,5%	1,9%
Vulneración de derechos y Seguridad	0,3%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	2,5%	0,0%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	1,7%	0,1%	0,0%
Protección de datos	4,3%	7,4%	4,0%	5,6%	6,7%	6,3%	3,2%	5,9%	1,1%	4,3%	19,4%	0,0%	0,0%	5,3%	4,0%	2,7%	5,4%	4,9%
Migración	0,3%	0,0%	0,3%	1,4%	0,0%	0,0%	1,2%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,3%	0,3%	0,5%

Diferencias significativas
Superior/Inferior al total

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Motivos



El principal motivo por el que se visita la oficina PROP es **Solicitar firma digital o clave electrónica (37,4%)**. Le siguen otros motivos como **Presentar y registrar documentación para la Generalitat y Solicitar información y asesoramiento tanto para trámites telemáticos como para otros trámites**, con frecuencias por encima del 15% todos ellos.

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Motivos

	TOTAL	GÉNERO		EDAD				NIVEL EDUCATIVO			
		Mas.	Fem.	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 años o más	Sin Estudios finalizados	Primarios o EGB	Secundarios	Universitarios
BASE		744	1266	319	545	813	328	86	373	1000	549
Solicitar Información y/o asesoramiento para trámites telemáticos	16,9%	11,7%	19,7%	18,2%	13,8%	17,7%	18,3%	20,9%	18,2%	16,7%	15,3%
Solicitar información y/o asesoramiento para otros trámites	17,6%	16,9%	17,9%	11,3%	15,8%	17,7%	25,9%	27,9%	23,9%	15,7%	14,8%
Informarse sobre expedientes o trámites ya iniciados	3,6%	3,1%	3,8%	3,1%	3,7%	3,9%	2,7%	9,3%	3,8%	3,4%	2,7%
Consultar sobre escritos y/o comunicaciones recibidas	1,5%	1,6%	1,4%	0,3%	1,3%	2,1%	1,5%	4,7%	1,1%	2,0%	0,4%
Presentar quejas, sugerencias o agradecimientos	2,4%	1,6%	2,8%	0,0%	1,5%	3,0%	4,9%	4,7%	2,7%	2,5%	1,6%
Presentar y registrar documentación para la Generalitat	17,3%	19,6%	15,7%	11,3%	19,3%	16,4%	21,6%	14,0%	17,7%	17,7%	16,2%
Presentar y registrar documentación para otras Administraciones Públicas	6,0%	5,6%	6,1%	2,5%	6,6%	7,3%	4,9%	3,5%	4,0%	8,2%	3,5%
Solicitar firma digital o clave electrónica	37,4%	40,6%	35,1%	58,6%	39,8%	33,2%	20,7%	29,1%	28,4%	38,0%	42,8%
Recogida de documentación	2,4%	3,2%	1,8%	0,6%	3,1%	2,7%	1,8%	1,2%	2,1%	2,6%	2,2%
Realizar gestiones ADA	1,8%	2,3%	1,5%	0,3%	0,9%	2,7%	2,4%	0,0%	1,9%	1,4%	2,7%
Realizar otras gestiones	4,0%	2,8%	4,6%	1,9%	4,4%	3,7%	5,8%	3,5%	5,1%	3,4%	4,2%

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Motivos

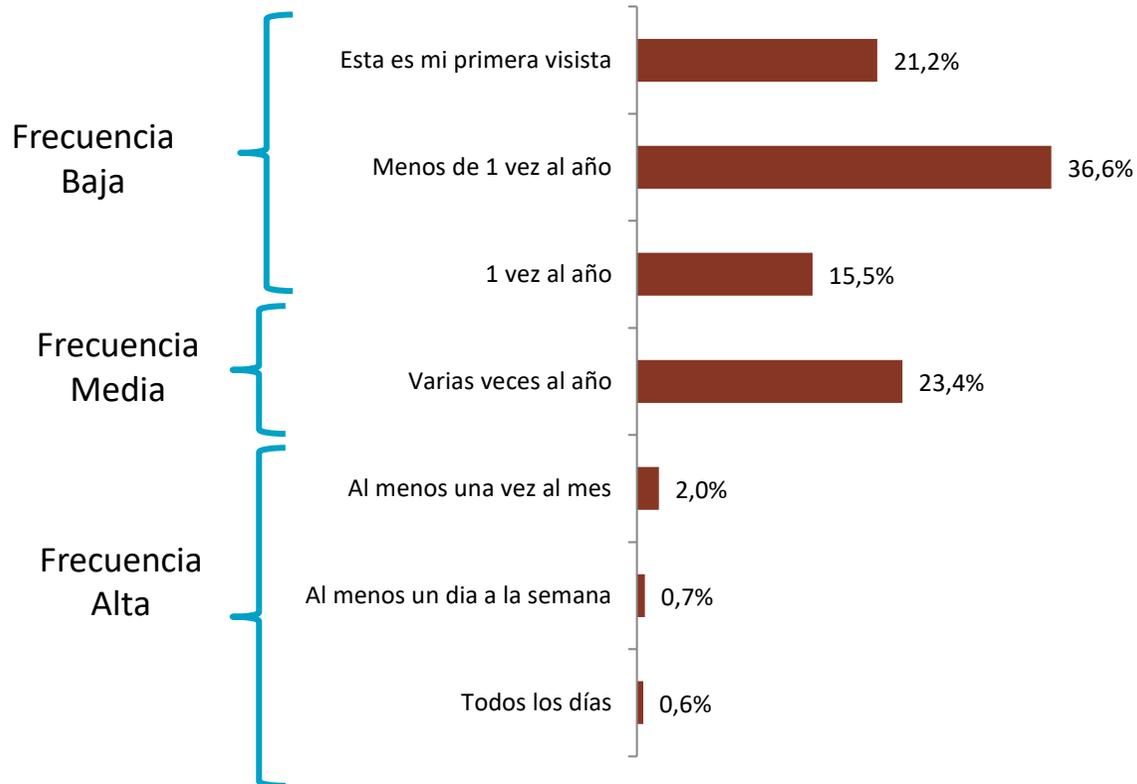
	TOTAL	OCUPACIÓN							PROVINCIA			PAÍS DE NACIMIENTO	
		Estudiante	Labores del hogar	Parado o buscando empleo	Jubilado/a Pensionista	Cuenta propia	Cuenta ajena	Cuidador/a en el entorno familiar	Valencia	Castellón	Alicante	España	Otro
BASE		122	87	320	375	162	859	83	943	361	699	1546	464
Solicitar Información y/o asesoramiento para trámites telemáticos	16,9%	14,8%	21,8%	14,4%	16,3%	16,7%	17,2%	21,7%	27,7%	7,2%	7,2%	18,0%	12,7%
Solicitar información y/o asesoramiento para otros trámites	17,6%	8,2%	23,0%	21,6%	27,5%	13,6%	12,3%	26,5%	13,5%	27,7%	17,2%	17,2%	18,5%
Informarse sobre expedientes o trámites ya iniciados	3,6%	2,5%	4,6%	4,4%	3,5%	3,1%	3,3%	4,8%	4,1%	1,1%	4,0%	3,4%	4,1%
Consultar sobre escritos y/o comunicaciones recibidas	1,5%	0,0%	3,4%	0,9%	1,3%	2,5%	1,5%	1,2%	1,5%	0,3%	2,1%	1,4%	1,7%
Presentar quejas, sugerencias o agradecimientos	2,4%	0,0%	5,7%	0,6%	4,3%	2,5%	2,0%	4,8%	2,8%	2,8%	1,7%	3,0%	0,4%
Presentar y registrar documentación para la Generalitat	17,3%	10,7%	16,1%	13,1%	20,3%	14,8%	18,3%	22,9%	17,6%	11,4%	19,7%	18,2%	13,6%
Presentar y registrar documentación para otras Administraciones Públicas	6,0%	1,6%	2,3%	6,3%	6,4%	5,6%	6,8%	4,8%	3,5%	4,2%	10,2%	6,1%	5,2%
Solicitar firma digital o clave electrónica	37,4%	64,8%	24,1%	40,9%	21,1%	35,2%	43,1%	9,6%	29,2%	42,9%	44,9%	35,0%	44,2%
Recogida de documentación	2,4%	0,0%	1,1%	1,6%	2,7%	8,0%	1,9%	2,4%	2,3%	3,6%	1,6%	2,5%	1,7%
Realizar gestiones ADA	1,8%	0,8%	1,1%	1,6%	1,9%	2,5%	1,6%	4,8%	2,3%	0,8%	1,6%	2,0%	1,1%
Realizar otras gestiones	4,0%	1,6%	5,7%	3,4%	5,3%	4,3%	3,6%	3,6%	6,2%	1,9%	2,0%	4,1%	3,2%

*Se ha eliminado de la tabla la variable con un n < 15. Más concretamente se ha eliminado:

- Provincia: Otros n=7

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Frecuencia de uso



La mayoría de los ciudadanos utilizan el servicio con una **frecuencia baja (73,3%)**. El 23,4% lo hacen con una frecuencia media (varias veces al año), mientras que tan solo el 3,3% utiliza el servicio con una frecuencia alta.

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Frecuencia de uso

	TOTAL	GÉNERO		EDAD				NIVEL EDUCATIVO			
		Mas.	Fem.	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 años o más	Sin Estudios finalizados	Primarios o EGB	Secundarios	Universitarios
BASE		744	1266	319	545	813	328	86	373	1000	549
Todos los días	0,6%	1,1%	0,2%	0,9%	0,4%	0,7%	0,0%	0,0%	0,5%	0,4%	0,9%
Al menos un día a la semana	0,7%	0,5%	0,8%	0,3%	0,4%	1,1%	0,6%	2,3%	0,0%	0,7%	0,9%
Al menos 1 vez al mes	2,0%	1,6%	2,1%	1,9%	2,0%	1,8%	1,8%	0,0%	2,1%	1,5%	2,7%
Varias veces al año	23,4%	18,8%	24,9%	11,0%	21,5%	27,1%	24,7%	37,2%	26,5%	20,8%	21,1%
1 vez al año	15,5%	13,7%	15,7%	11,0%	16,5%	16,1%	13,7%	10,5%	14,2%	15,1%	16,0%
Menos de 1 vez al año	36,6%	34,8%	35,6%	37,3%	31,0%	35,8%	39,9%	36,0%	35,1%	37,1%	31,9%
Primera visita	21,2%	24,7%	18,0%	33,9%	24,0%	14,1%	16,8%	10,5%	19,0%	20,0%	24,0%

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Frecuencia de uso

	TOTAL	OCUPACIÓN							PROVINCIA			PAÍS DE NACIMIENTO	
		Estudiante	Labores del hogar	Parado o buscando empleo	Jubilado/a Pensionista	Cuenta propia	Cuenta ajena	Cuidador/a en el entorno familiar	Valencia	Castellón	Alicante	España	Otro
BASE		122	87	320	375	162	859	83	943	361	699	1546	464
Todos los días	0,6%	0,8%	0,0%	0,0%	0,5%	0,6%	0,8%	0,0%	0,7%	0,0%	0,6%	0,6%	0,4%
Al menos un día a la semana	0,7%	0,8%	1,1%	0,3%	0,5%	1,2%	0,7%	1,2%	0,4%	1,1%	0,9%	0,8%	0,4%
Al menos 1 vez al mes	2,0%	0,8%	2,3%	1,3%	1,3%	2,5%	1,7%	8,4%	1,6%	1,9%	2,3%	1,8%	2,2%
Varias veces al año	23,4%	7,4%	25,3%	31,6%	25,9%	26,5%	18,9%	25,3%	22,3%	24,9%	21,9%	21,7%	25,9%
1 vez al año	15,5%	14,8%	23,0%	14,4%	11,5%	14,8%	15,7%	16,9%	15,9%	29,4%	6,3%	15,8%	12,1%
Menos de 1 vez al año	36,6%	37,7%	36,8%	25,0%	38,7%	32,7%	38,5%	27,7%	38,3%	18,8%	40,2%	36,3%	32,1%
Primera visita	21,2%	32,8%	10,3%	25,9%	18,4%	18,5%	19,1%	19,3%	17,4%	20,5%	24,3%	19,5%	23,9%



RESULTADOS

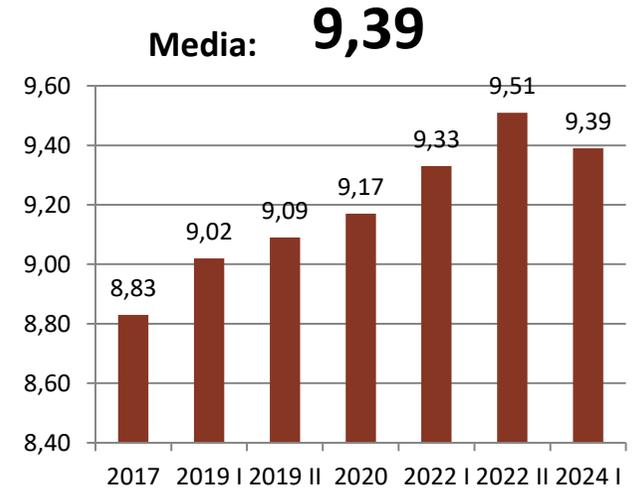
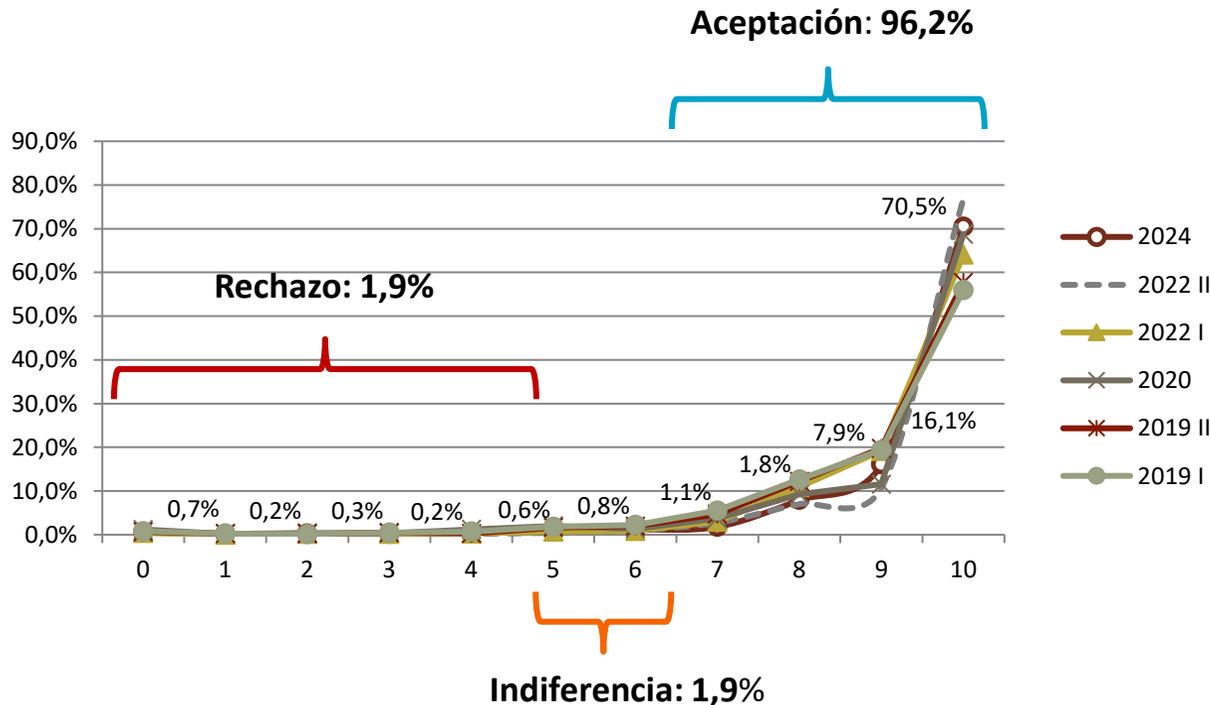
ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Satisfacción global

Satisfacción por atributos

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Satisfacción global



A lo largo de los últimos ocho años, la satisfacción global de los ciudadanos que han visitado las oficinas PROP ha experimentado un aumento progresivo. Sin embargo, en el último período, hemos detectado un ligero descenso de **0,12 puntos** en la satisfacción global media.

A pesar de esto, es relevante destacar que el **96,2%** de los ciudadanos atendidos otorgan una **nota de aceptación**, y el servicio en su conjunto ha alcanzado una **nota media de 9,39 sobre 10** en esta oleada de 2024.

Resultados

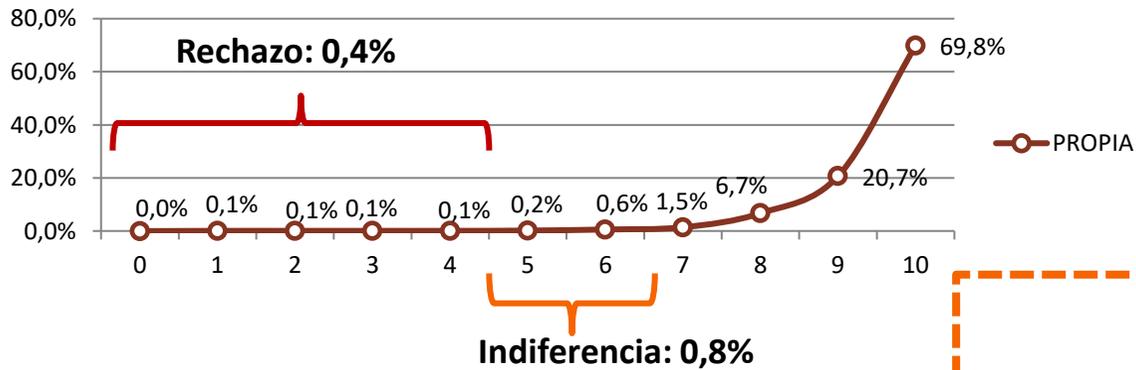
ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Satisfacción global

Aceptación: 98,8%

PROPIA

Media PROPIAS: **9,55**

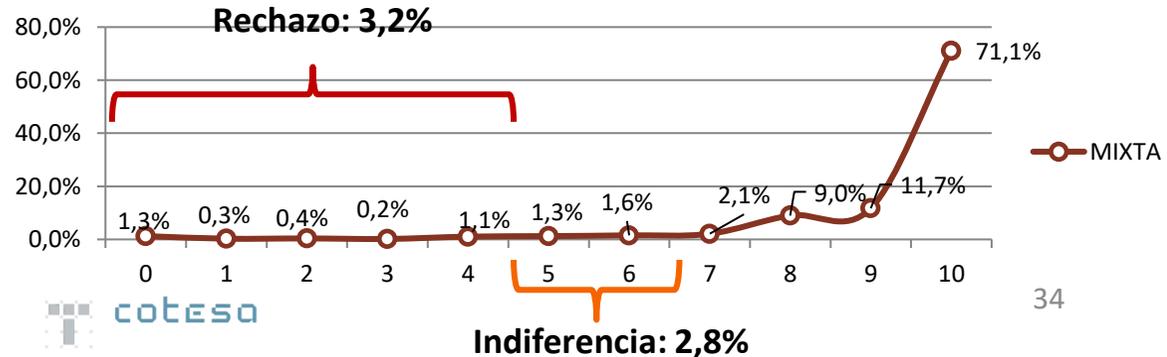


98,8%

Media MIXTAS: **9,25**

Aceptación: 94%

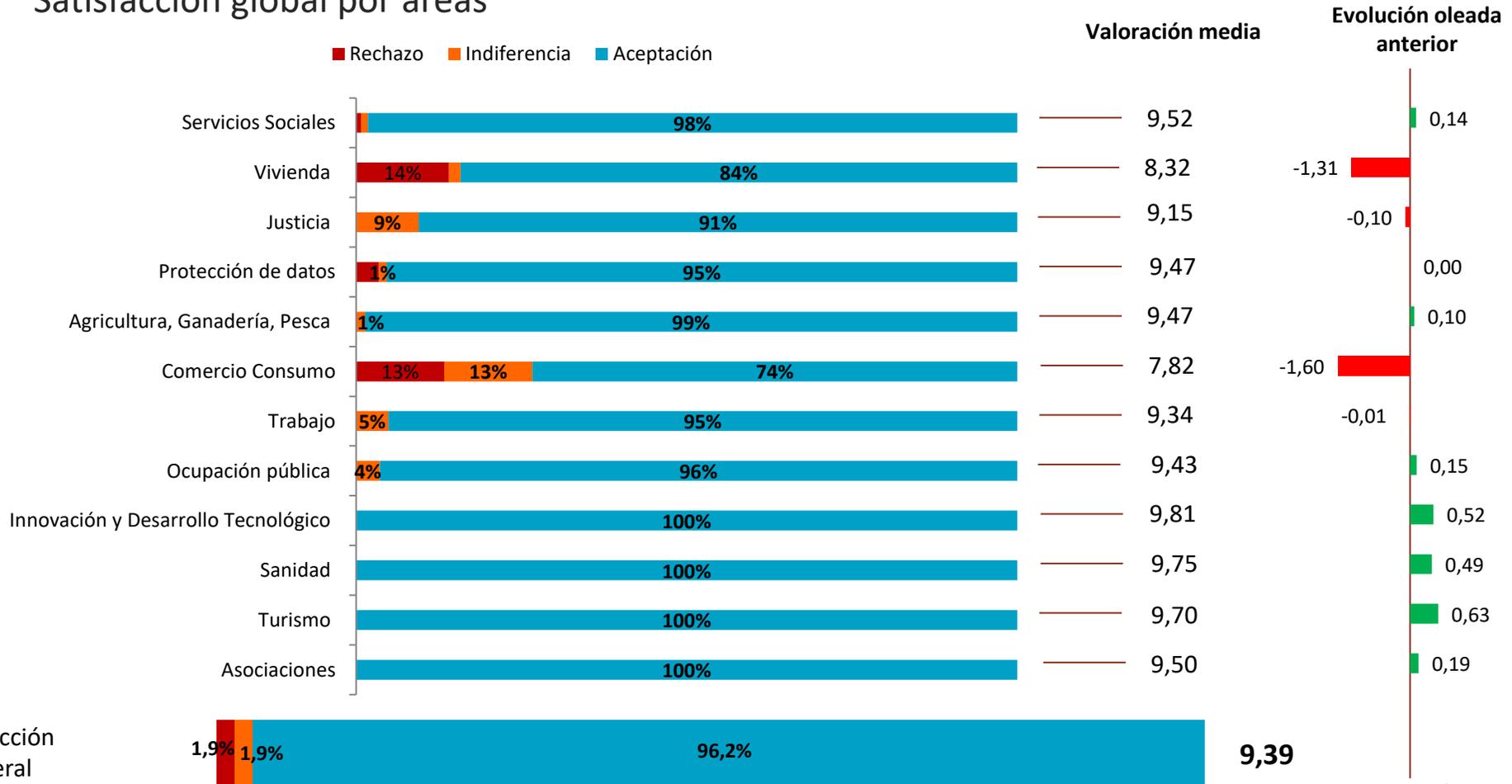
MIXTA



94,0%

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Satisfacción global por áreas



ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Satisfacción global por áreas

La **satisfacción general** en diferentes áreas se distribuye de la siguiente manera:

- **Aceptación:** representa el **96,2%**.
- **Indiferencia:** corresponde al **1,9%**.
- **Rechazo:** constituye el **1,9%**.

En promedio, la **valoración general** es de **9,39 puntos** sobre 10.

Al analizar **áreas específicas**:

- **Innovación y Desarrollo Tecnológico:** destaca con una media de **9,81 puntos**.
- **Sanidad:** tiene una media de **9,75 puntos**.
- **Turismo:** se encuentra en tercer lugar con una media de **9,70 puntos**.

Por otro lado, el área con **peor valoración** (por debajo de 8) es:

- **Comercio y consumo:** media de **7,82 puntos**.

En **comparación con la oleada anterior**, las áreas en las que ha crecido su valoración son:

- **Turismo, Innovación y Desarrollo Tecnológico, Sanidad, Asociaciones, Ocupación Pública y Servicios Sociales**

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Nivel de satisfacción por variables sociodemográficas

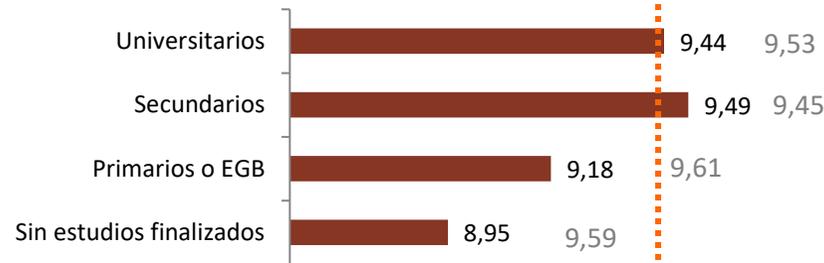
Género



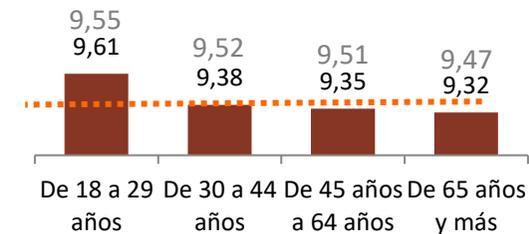
Ocupación



Nivel educativo



Edad



Al analizar **la satisfacción media por variables sociodemográficas** no se encuentran diferencias significativas respecto a la oleada anterior, siendo ligeramente inferior en prácticamente todos los casos excepto los más jóvenes quienes mejoran su satisfacción con el servicio.

 Media 9,39
 Datos en Gris, datos 2022 II

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Nivel de satisfacción por variables sociodemográficas

País de nacimiento

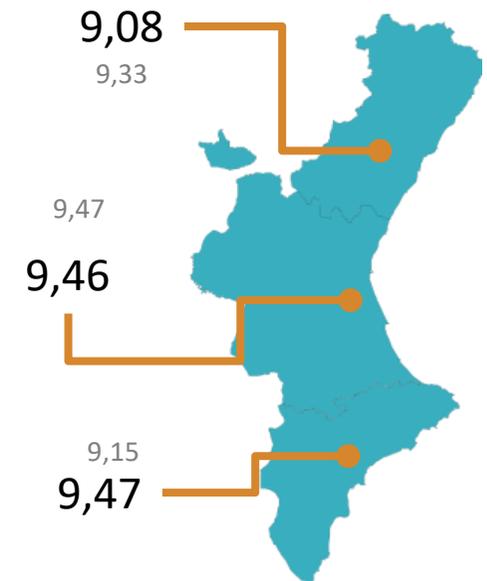


Los usuarios cuyo **país de nacimiento es distinto a España**, otorgan una valoración ligeramente superior que los nacidos en España **(+0,07 puntos)**.

Por provincia, **Alicante** obtiene la valoración más elevada con **9,47** puntos, si bien no se encuentran diferencias significativas respecto a la oleada anterior.

*El país de nacimiento es una variable nueva en el estudio, por este motivo no cuenta con datos correspondientes al anterior periodo

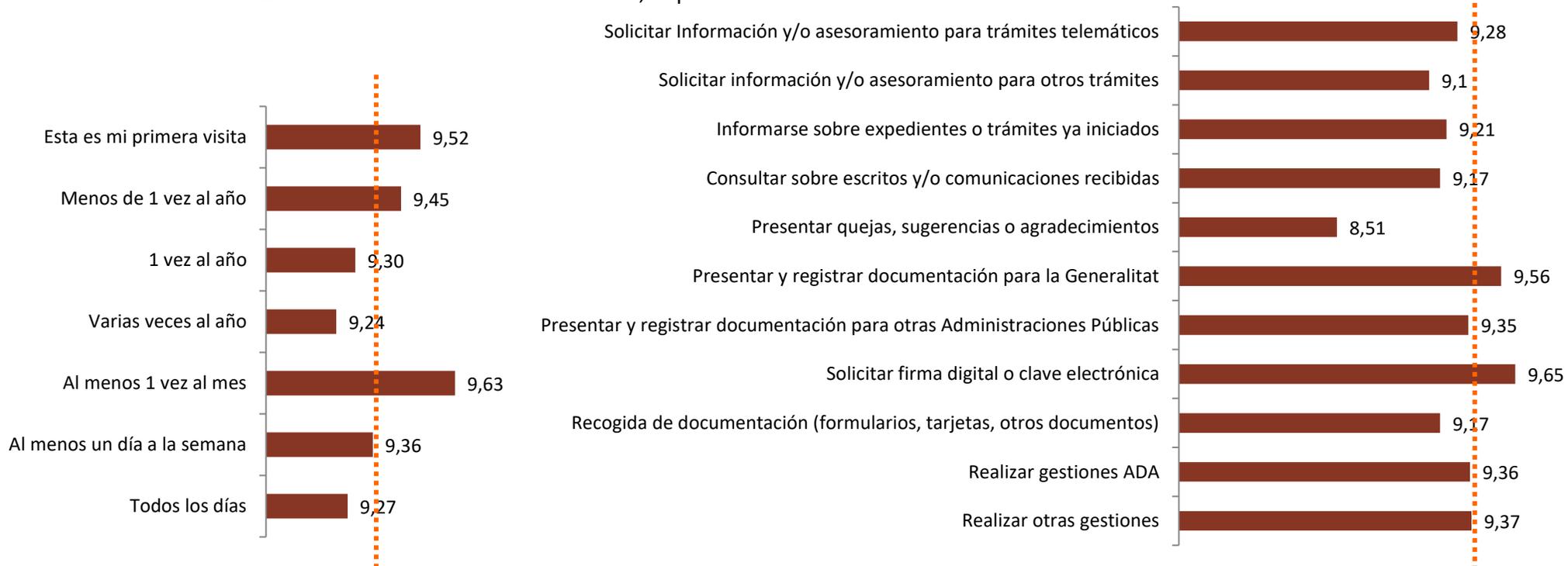
Provincia



ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Nivel de satisfacción por motivos, frecuencia y oficinas.

Al analizar la **satisfacción por motivos de uso** del servicio, las personas más satisfechas son las que han asistido para **solicitar firma digital o clave digital**. Por otro lado, aquellas que **presentan quejas, sugerencias o agradecimientos** muestran la satisfacción más baja, la única por debajo de los 9 puntos. En cuanto a la frecuencia de visita no se encuentran diferencias significativas, si bien aquellos que acuden al menos una vez al mes son las más satisfechas con 9,63 puntos.



ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Nivel de satisfacción por motivos, frecuencia y oficinas.

Al analizar el grado de satisfacción general por oficinas, se observan las siguientes tendencias:

Valencia:

La oficina **PROP I** se encuentra por debajo de la media en términos de satisfacción con una diferencia de 0,17 puntos.

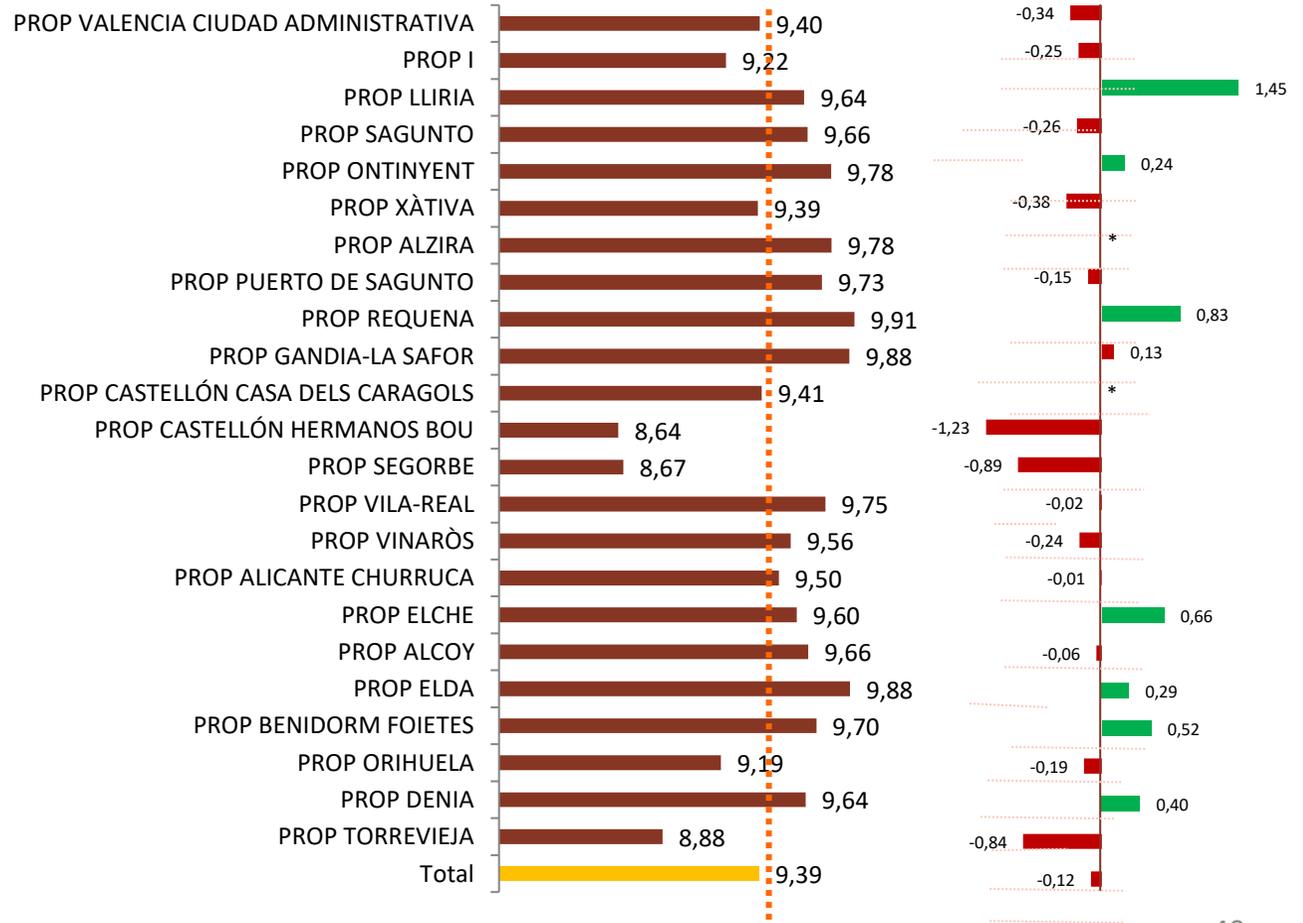
Castellón:

Las oficinas **Hermanos Bou y Segorbe** también tienen una nota de satisfacción bastante inferior a la media (0,75 y 0,72 puntos respectivamente).

Alicante:

Las oficinas **Orihuela y Torrevieja** también presentan una satisfacción menor a la media general. En este caso la diferencia es de 0,2 y 0,51 puntos respectivamente.

En comparación con el año anterior, se ha registrado una disminución en la satisfacción de las oficinas: **Hermanos Bou, Segorbe y Torrevieja**.



..... Media 9,39

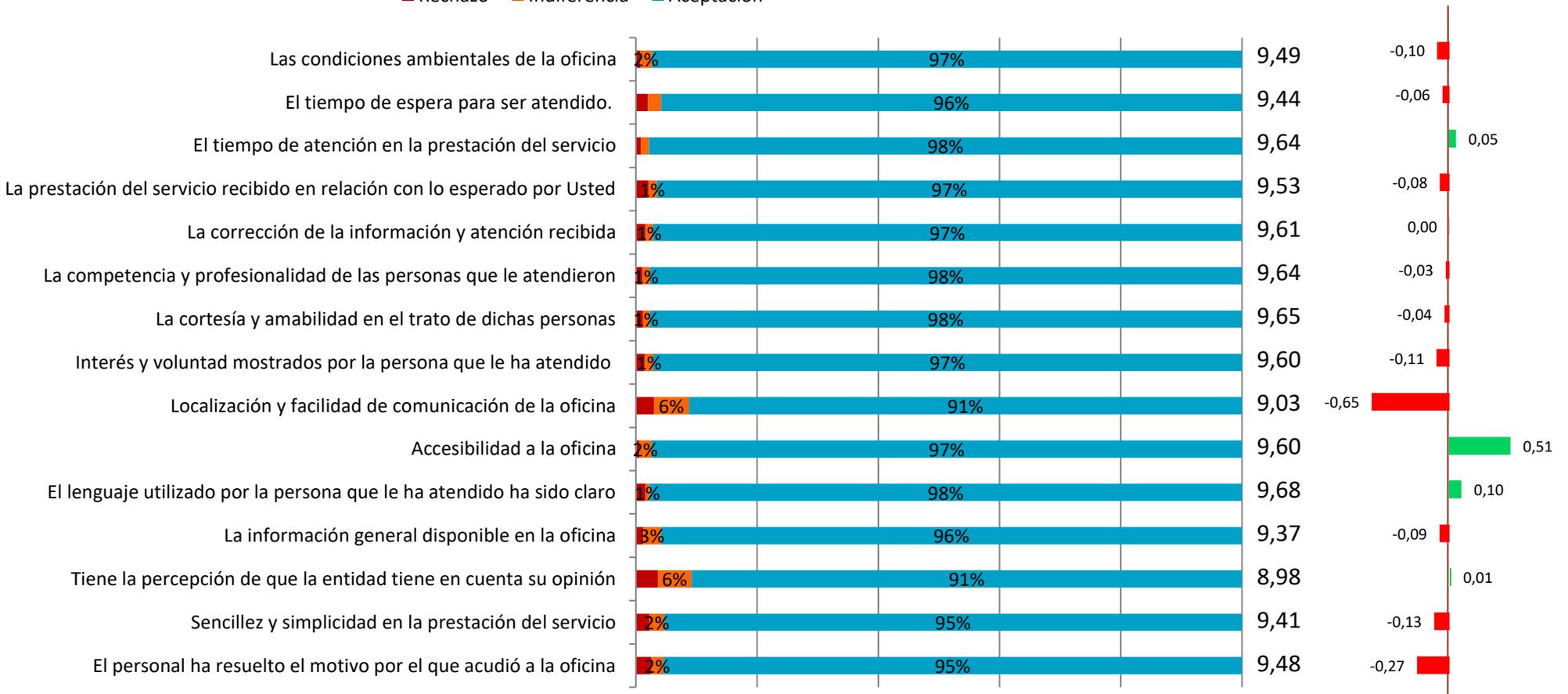
NOTA: las variables con * No hay datos del año anterior

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos

■ Rechazo ■ Indiferencia ■ Aceptación

Valoración media **Media** **Evolución oleada anterior**





ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos

Al analizar los diferentes atributos, los que obtienen una mayor **satisfacción** son:

- **El lenguaje utilizado por la persona que lo atendió:** destaca con una media de **9,68 puntos**.
- **La cortesía y amabilidad en el trato de dichas personas:** tiene una media de **9,65 puntos**.

Por otro lado, los atributos con **peor valoración** (por debajo de 9,1) son:

- **Tiene la percepción de que la entidad tiene en cuenta su opinión:** media de **8,98 puntos**.
- **Localización y facilidad de comunicación de la oficina:** media de **9,03 puntos**.

En **comparación con la oleada anterior**, los atributos en los que ha crecido su valoración son:

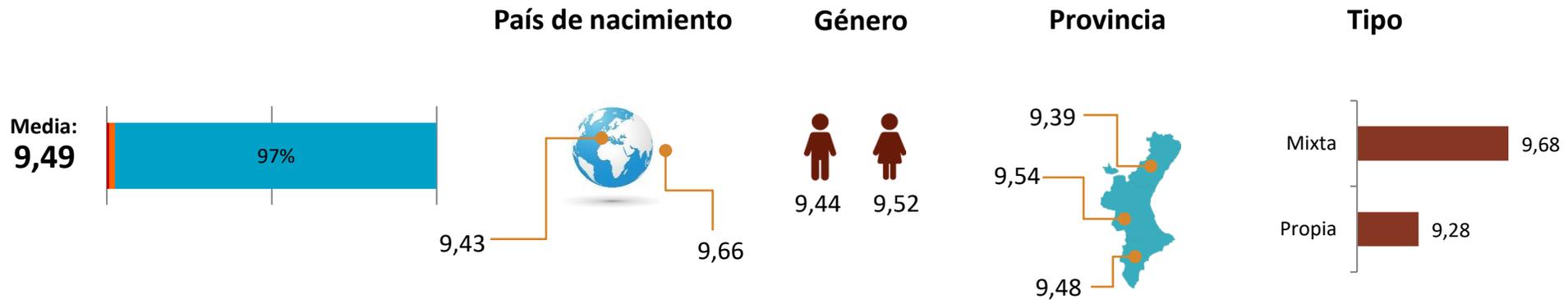
- **Accesibilidad a la oficina :** +0,51 puntos.
- **El lenguaje utilizado por la persona que le ha atendido ha sido claro:** +0,10 puntos.
- **El tiempo de atención en la prestación del servicio :** +0,05 puntos.
- **Tiene la percepción de que la entidad tiene en cuenta su opinión:** +0,01 puntos.

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación

Medio físico

Las condiciones ambientales de la oficina, (limpieza, orden, iluminación, temperatura, ruido)



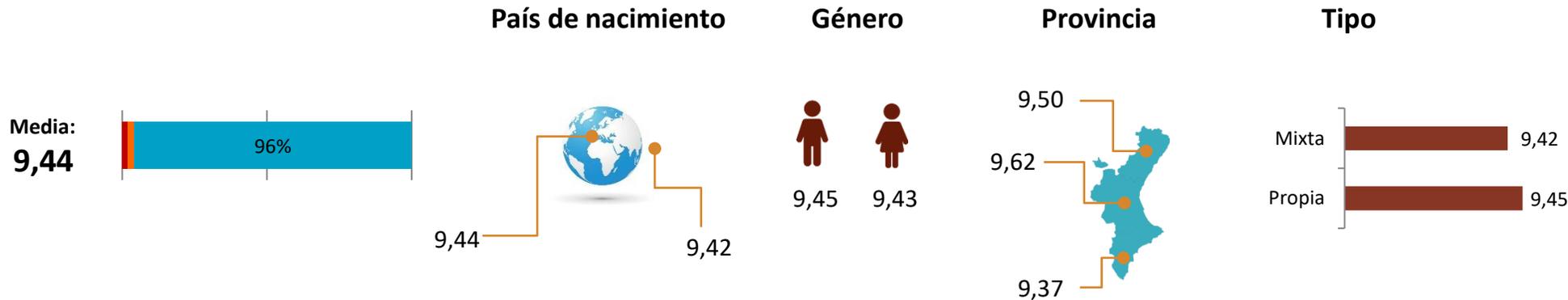


ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación

Capacidad de respuesta

El tiempo de espera para ser atendido



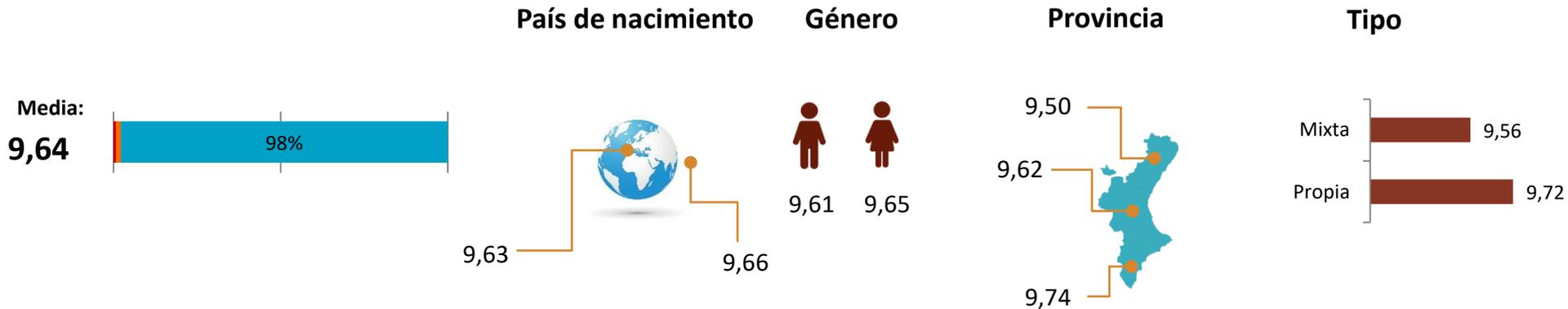


ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación

Capacidad de respuesta

El tiempo de atención en la prestación del servicio



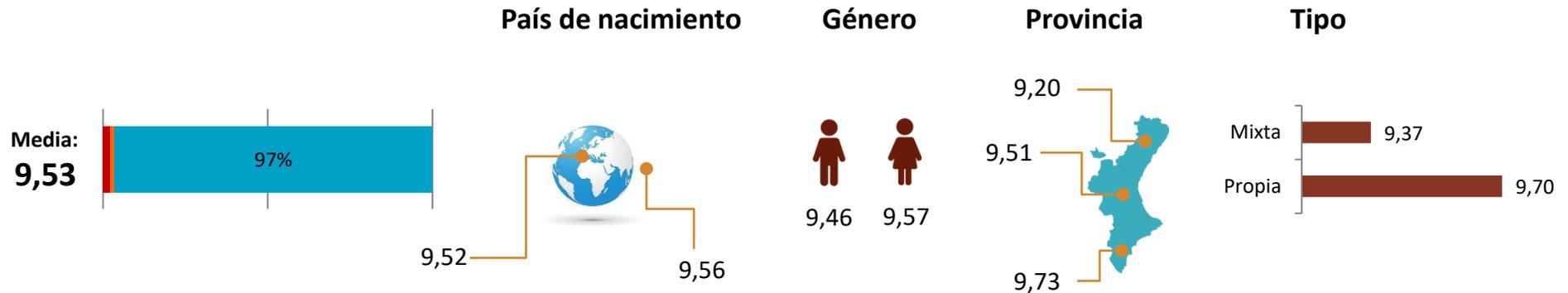


ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación

Fiabilidad

La prestación del servicio recibido en relación con lo esperado



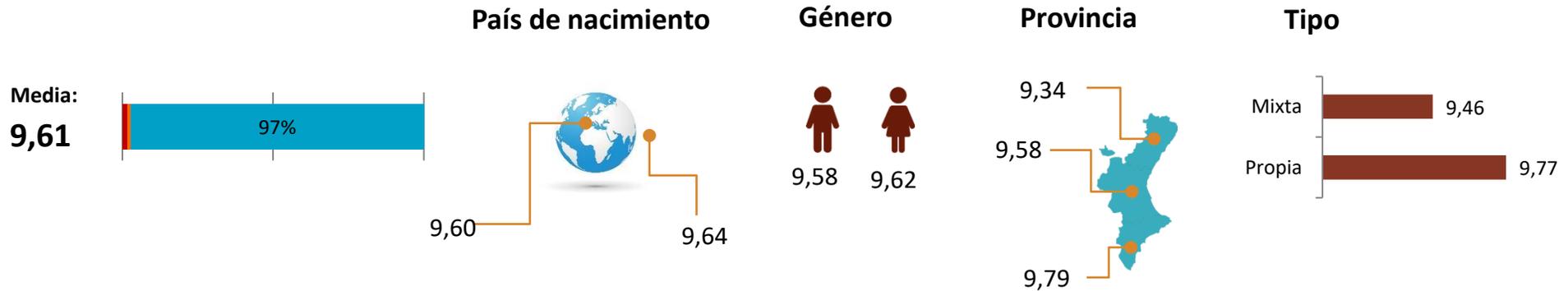


ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación

Fiabilidad

La corrección de la información y atención recibida



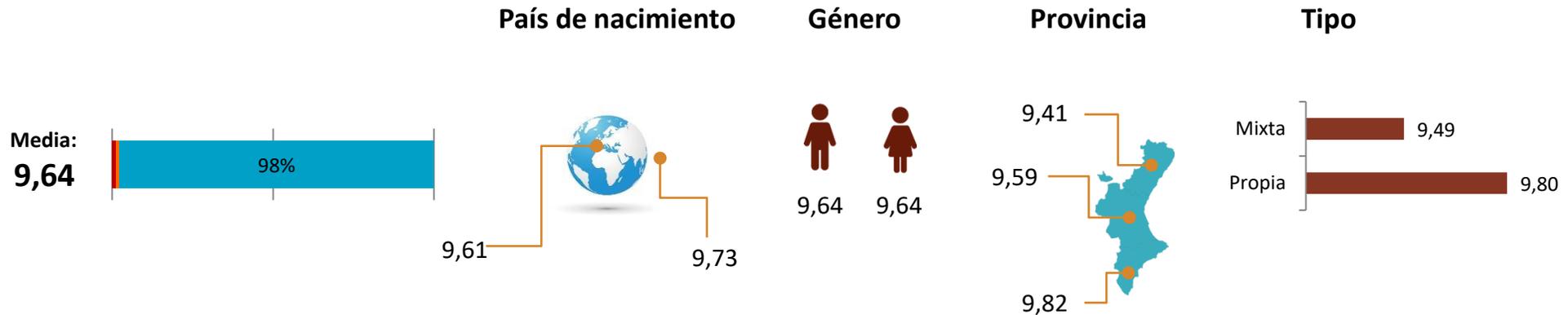


ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación

Profesionalidad

La competencia y profesionalidad de las personas que le atendieron



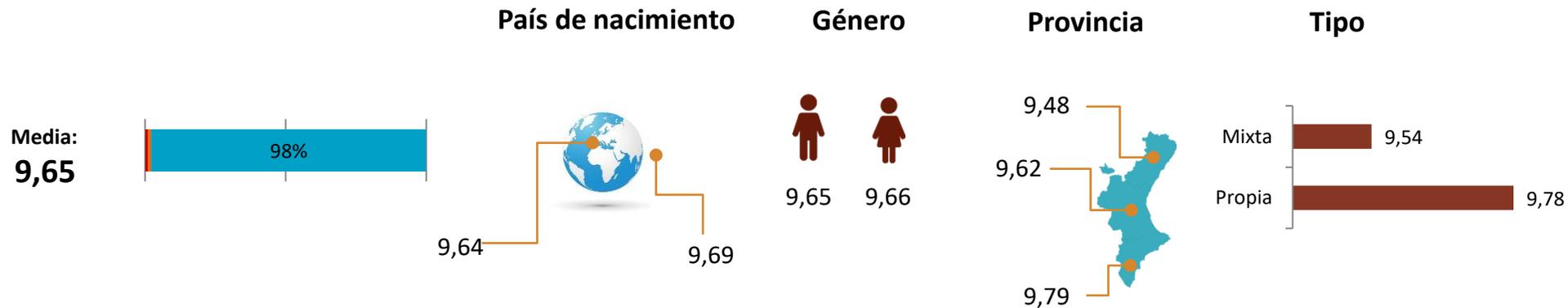


ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación

Atención personalizada

La cortesía y amabilidad en el trato de dichas personas



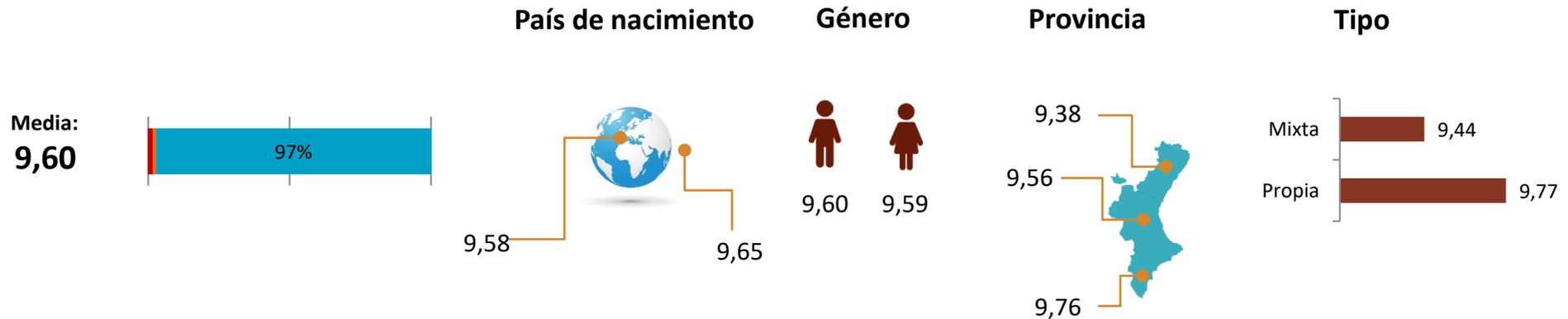


ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación

Atención personalizada

Interés y voluntad mostrados por la persona que le ha atendido en su petición



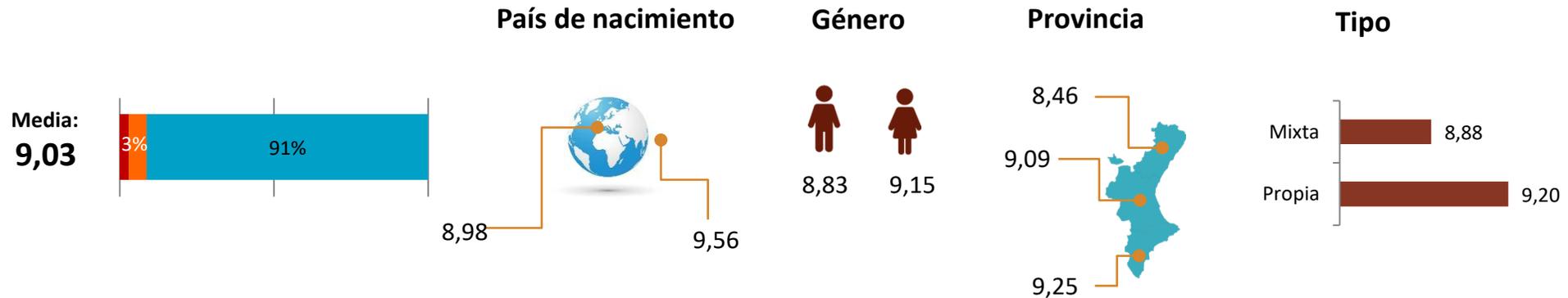


ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación

Accesibilidad

Localización y facilidad de comunicación de la oficina (existencia de transporte publico suficiente)

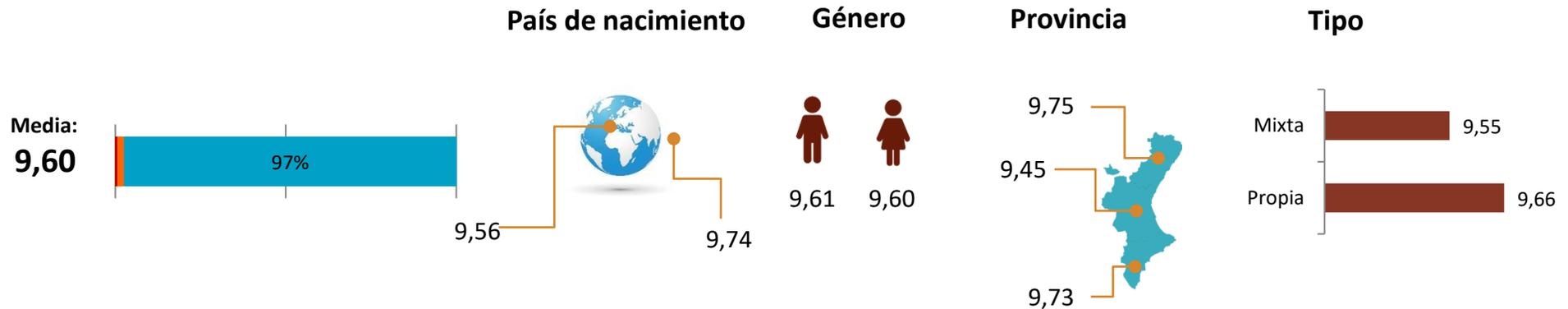


ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación

Accesibilidad

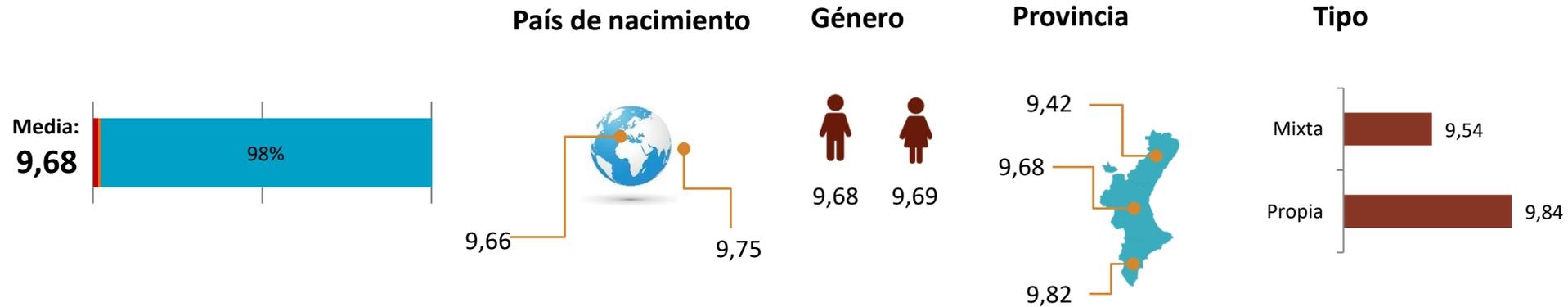
Accesibilidad a la oficina, ausencia de barreras físicas para acceder a la oficina y moverse en la misma



ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación
Comunicación

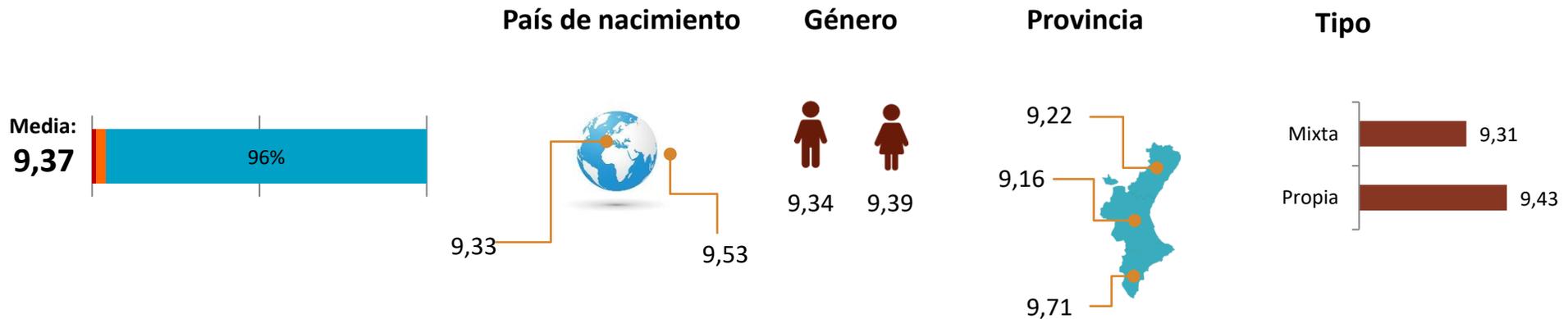
El lenguaje utilizado por la persona que le ha atendido ha sido claro y comprensible



ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación
Comunicación

La información general disponible en la oficina (folletos informativos, cartelería..) es clara y sencilla de comprender



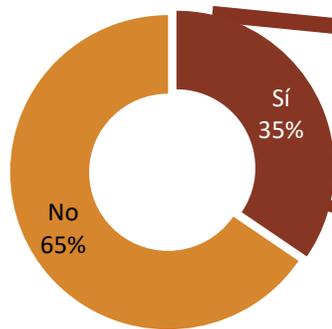


ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

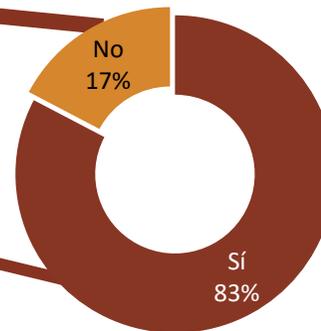
Valoración por atributos y variables de segmentación

Comunicación

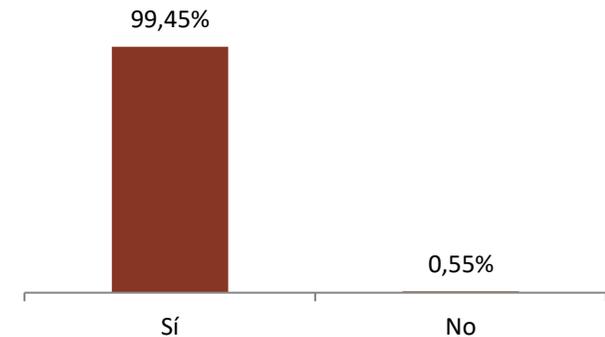
Antes de acudir o solicitar cita previa en la oficina,
¿Ha consultado la información del trámite, publicado en la web?



¿La información de los trámites y procedimientos ha sido clara y sencilla de entender?



¿Le han atendido en la misma lengua o idioma de uso (valenciano/castellano) en el que usted ha realizado la consulta?

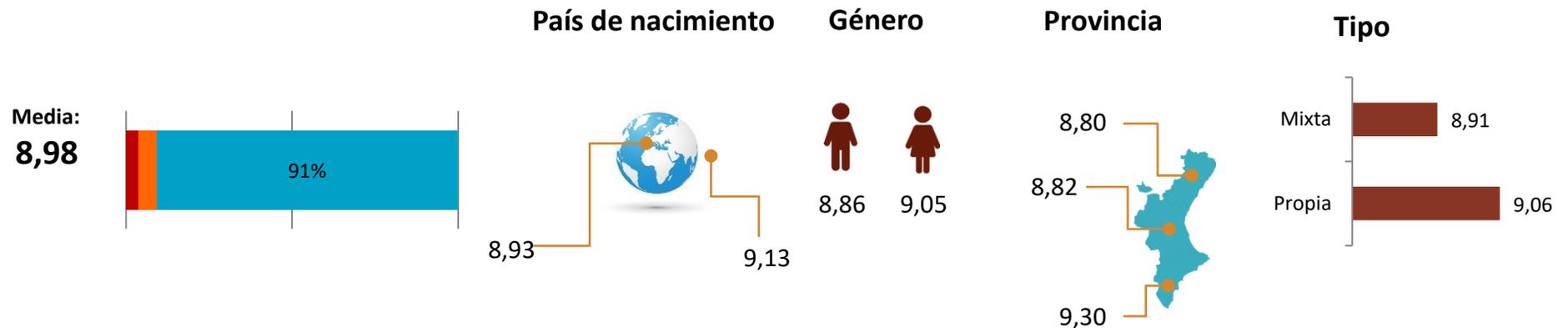


ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación

Participación y escucha a la ciudadanía

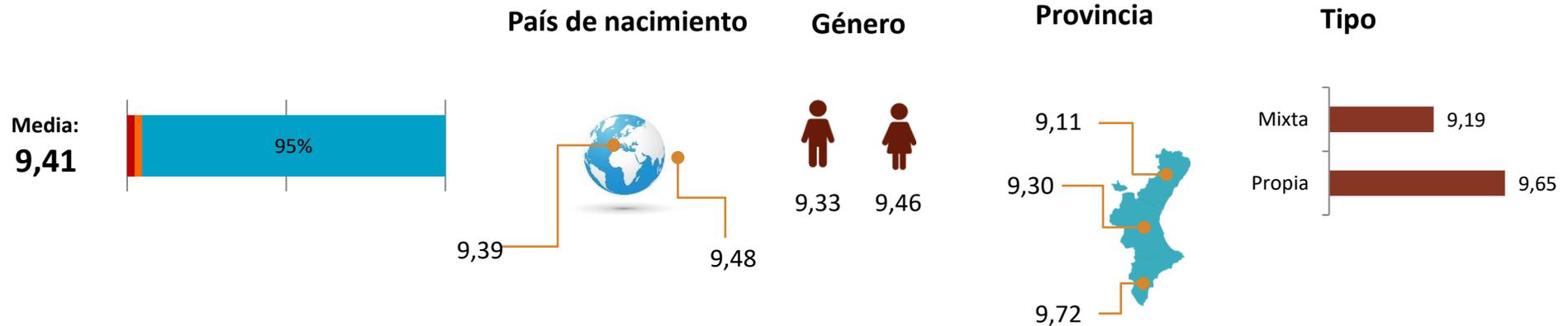
Tiene la percepción de que la entidad tiene en cuenta su opinión a la hora de establecer la organización y el funcionamiento de la oficina



ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación
Rendimiento

Sencillez y simplicidad en la prestación del servicio (realización de trámites, gestiones, etc.)



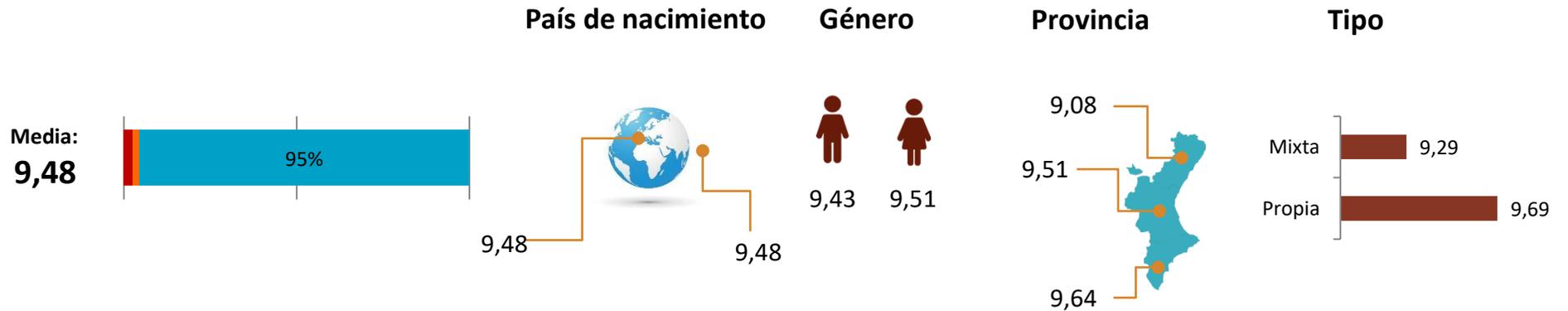


ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación

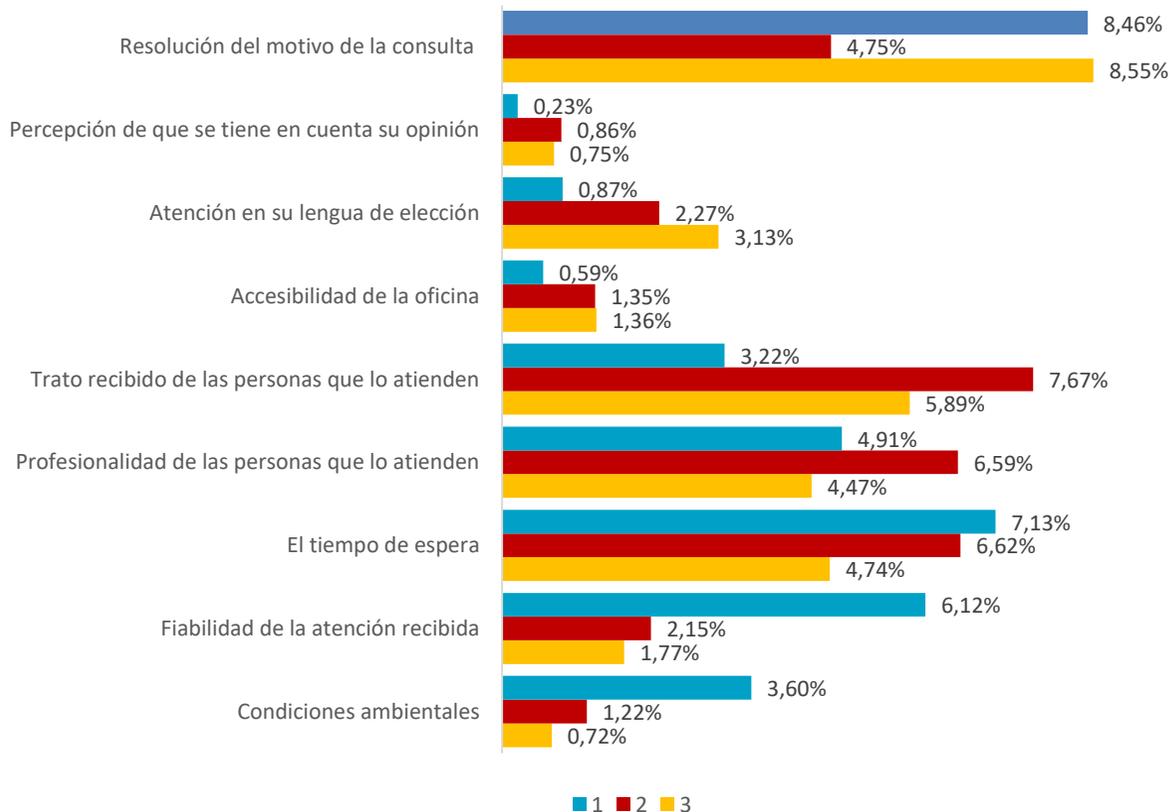
Rendimiento

El personal ha resuelto el motivo por el que acudió a la oficina



ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Importancia atributos y variables de segmentación



Para conocer la importancia de los distintos atributos, se ha pedido al encuestado ordenar los mismos en un ranking, posicionándolos en primer, segundo y tercer lugar.

En el gráfico, se observa la frecuencia en que se ha mencionado cada uno de los atributos en las distintas posiciones.

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Importancia por atributos y variables de segmentación

VARIABLE	POSICIÓN	RECUENTO	PUNTUACIÓN	TOTAL
Condiciones ambientales	1	206	618	799
	2	70	140	
	3	41	41	
Fiabilidad de la atención recibida	1	350	1050	1397
	2	123	246	
	3	101	101	
El tiempo de espera	1	408	1224	2253
	2	379	758	
	3	271	271	
Profesionalidad de las personas que lo atienden	1	281	843	1853
	2	377	754	
	3	256	256	
Trato recibido de las personas que lo atienden	1	184	552	1767
	2	439	878	
	3	337	337	
Accesibilidad de la oficina	1	34	102	334
	2	77	154	
	3	78	78	
Atención en su lengua de elección	1	50	150	589
	2	130	260	
	3	179	179	
Percepción de que se tiene en cuenta su opinión	1	13	39	180
	2	49	98	
	3	43	43	
Resolución del motivo de la consulta	1	484	1452	2485
	2	272	544	
	3	489	489	

Para conocer cuál es el atributo más importante, se ha llevado a cabo una ponderación de las respuestas. La manera de proceder ha sido la siguiente: se le ha otorgado 3 puntos cuando se ha nombrado en primer lugar, 2 puntos en segundo lugar y 1 punto en tercer lugar. De esta manera la suma de las 3 ponderaciones nos dice cuál es la variable que obtiene una mayor puntuación, pudiendo reflejarse gráficamente en la siguiente página.

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Importancia por atributos y variables de segmentación



La variable que obtiene una mayor puntuación, y por tanto la que más han destacado los usuarios encuestados, es la **resolución del motivo de consulta**, seguida **del tiempo de espera** (21,32% y 19,33% respectivamente).

Por el contrario, los atributos que reciben una puntuación más baja y, por ende, tienen menos importancia para el usuario, son la **percepción de que se tiene en cuenta su opinión** y la **accesibilidad de la oficina**, ambos con valores por debajo del 3%.



RESULTADOS

ENGAGEMENT OFICINAS PROP

Medios y canales de atención telemática

Cita previa

Resolución y experiencia del usuario

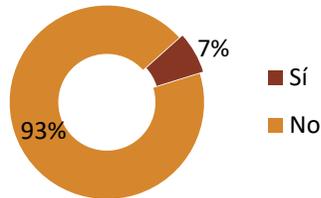
Medios y canales de atención

Calidad y mejora continua

ENGAGEMENT OFICINAS PROP

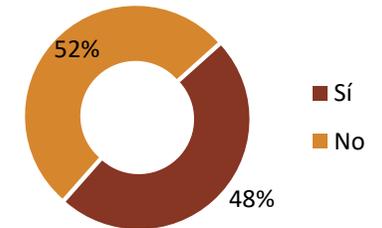
Medios y canales de atención telemática

¿Conoce la disponibilidad del servicio **Chat de Video** para personas con discapacidad auditiva?

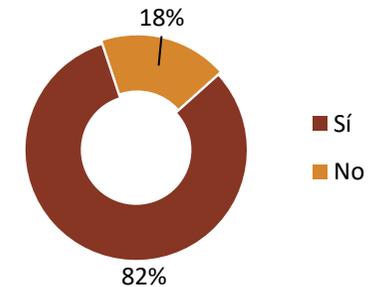


Atención en el uso de medios telemáticos

¿Considera que es capaz de realizar por usted mismo, trámites administrativos de manera telemática?



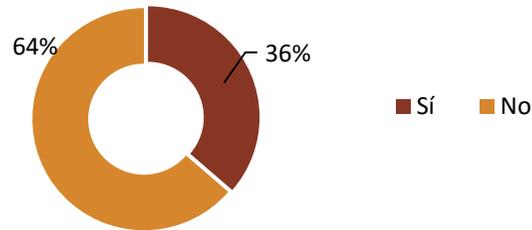
¿Sería de interés para usted disponer de la asistencia de un funcionario en las oficinas PROP para realizar trámites por usted mismo?



ENGAGEMENT OFICINAS PROP

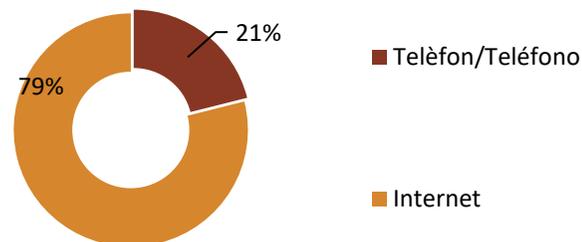
Cita previa

¿Ha sido atendido con cita previa?



El **36%** de los encuestados ha sido atendido mediante **cita previa**. De las personas que han solicitado cita previa, la **mayoría (79%)** lo ha hecho a través de internet, mientras que el resto de los usuarios (21%) ha realizado la cita por **teléfono**.

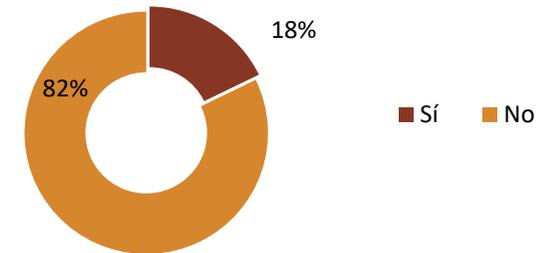
¿Por qué medio ha solicitado la cita previa?



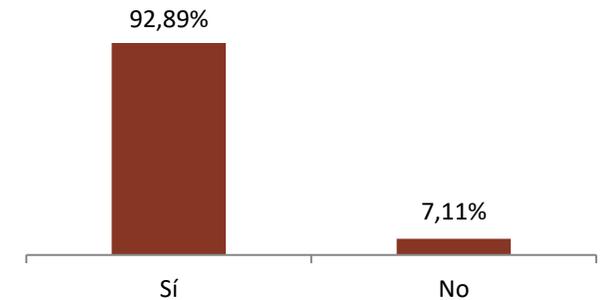
Entre las personas que han solicitado la cita previa el **18% ha tenido problemas**.

El **92,89%** ha podido solicitar la **cita previa el día que ha deseado**.

¿Ha tenido problemas en solicitar la cita previa?



¿Ha podido solicitar la cita en el día deseado?



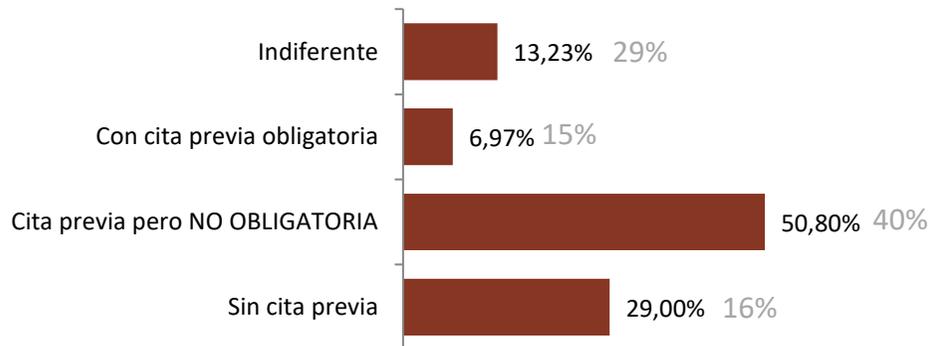
ENGAGEMENT OFICINAS PROP

Cita previa

Hasta qué punto le ha resultado sencillo el proceso para la obtención de la cita previa



¿Cómo considera debe ser la atención en las oficinas PROP?



El proceso de obtención de **cita previa** ha recibido una valoración media de **9,24 puntos** en cuanto a **sencillez**, experimentando un ascenso de 0,53 puntos respecto a la oleada anterior.

Esto sugiere que la mayoría de los usuarios perciben que el proceso es fácil y accesible.

En cuanto a la preferencia sobre la atención con o sin cita previa, se observa lo siguiente:

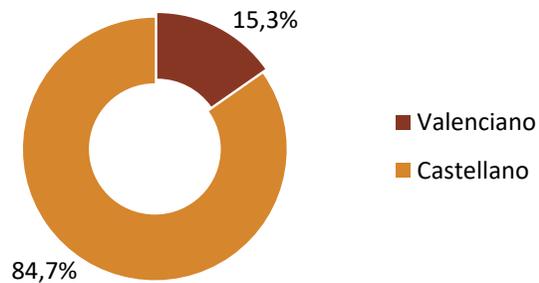
- El **50,8%** de los encuestados considera que la atención debe ser **con cita previa**, pero no obligatoria.
- Por otro lado, del **29%** opina que la atención debería ser **sin cita previa**.



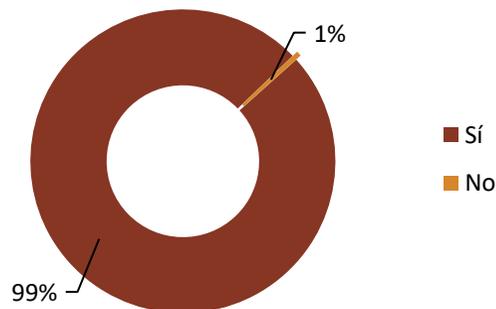
ENGAGEMENT OFICINAS PROP

Resolución y experiencia del usuario

Idioma elegido para la consulta



¿Le han atendido en la misma lengua (valenciano / castellano) en el que usted ha realizado la consulta?



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

		Si	No	% total
Idioma de consulta	Valenciano	15%	0,3%	15,3%
	Castellano	84,5%	0,2%	84,7%
% total		99,5%	0,5%	100%

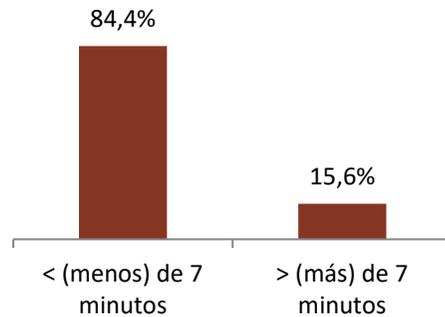
La mayor parte de los encuestados han realizado la consulta en castellano **(84,7%)**.

El **99,5%** de las respuestas de las consultas han sido en la **misma lengua** que habían **realizado la consulta** .

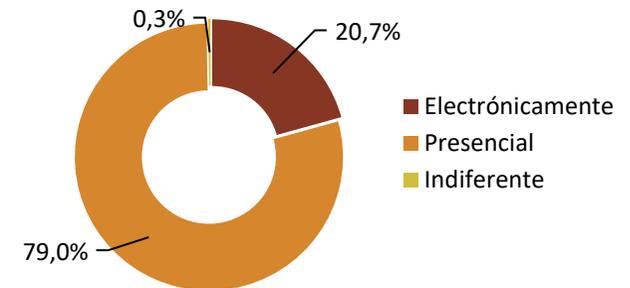
ENGAGEMENT OFICINAS PROP

Resolución y experiencia del usuario

Tiempo en el que ha sido atendido:



¿Cómo prefiere realizar los trámites?



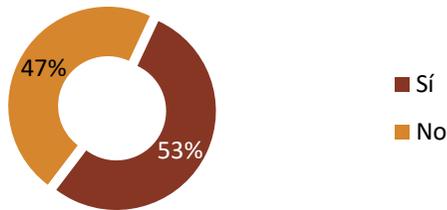
La mayor parte de los usuarios prefieren realizar los trámites de forma **presencial (79%)**. No obstante, el **20,7%** de los usuarios prefieren realizarla a través de una **vía electrónica** y, finalmente, hay una minoría que les es **indiferente** la modalidad con la que realizar los tramites



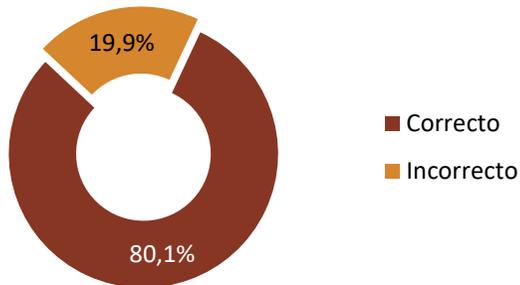
ENGAGEMENT OFICINAS PROP

Resolución y experiencia del usuario

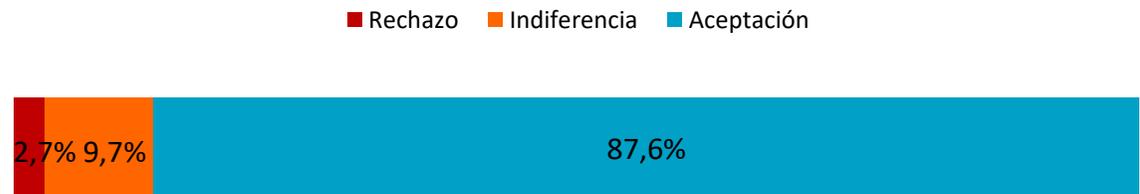
¿Conoce usted el horario de atención de la oficina PROP?



¿Qué porcentaje ha dicho el horario correctamente?



¿Le parece adecuado el horario?



Es interesante observar que **más del 50%** de los encuestados afirma conocer el **horario de atención** de las Oficinas PROP. De aquellos que aseguran conocerlo, el **80%** lo conoce correctamente, lo que demuestra una buena comprensión por parte de los ciudadanos.

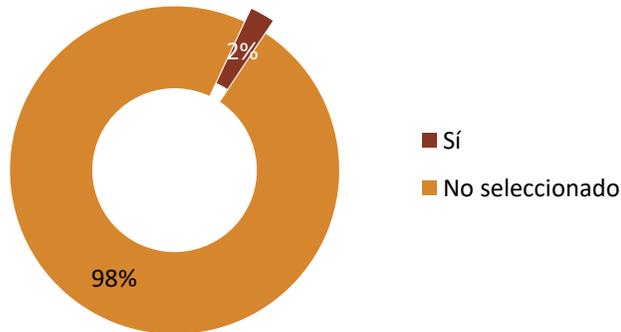
En cuanto a la percepción del horario:

- El **87,6%** de los encuestados considera que el horario **es adecuado**.
- Al **9,7%** le resulta **indiferente**.
- Un **2,7%** cree que el horario de atención no es el más adecuado para todas las personas.

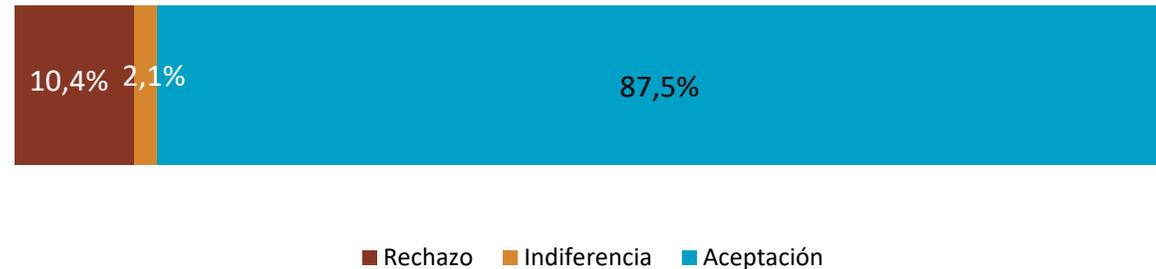
ENGAGEMENT OFICINAS PROP

Resolución y experiencia del usuario

Presentar quejas, sugerencias o agradecimientos



Satisfacción con la agilidad y capacidad con que el servicio PROP ha tramitado su sugerencia, queja o agradecimiento

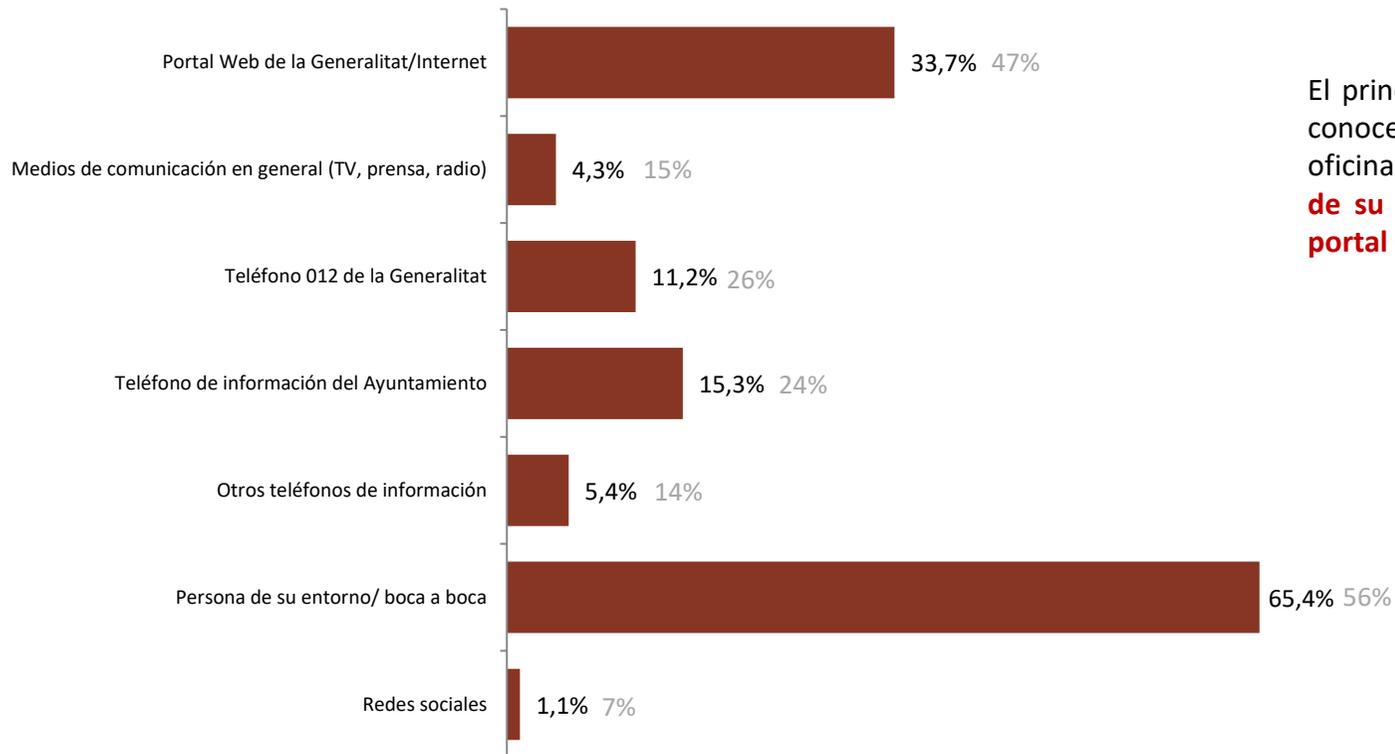


Alrededor de un **2% de los encuestados presenta quejas, sugerencias o agradecimientos**. Respecto a este 2% **el 87,5 % se encuentran satisfechos** con la agilidad y capacidad con el que el servicio PROP ha transmitido su sugerencia, queja o agradecimiento, mientras que un **10,4%** se encuentran **insatisfechos** y un **2,1% le resulta indiferente** este proceso.

ENGAGEMENT OFICINAS PROP

Medios y canales de atención

Medios a través de los cuales han conocido las oficinas PROP



El principal medio por el que la ciudadanía conoce el servicio de atención de las oficinas PROP es gracias a **alguna persona de su entorno / boca a boca** seguido **del portal web de la Generalitat o por internet.**

ENGAGEMENT OFICINAS PROP

Medios y canales de atención

	TOTAL	GÉNERO		EDAD				NIVEL EDUCATIVO				OCUPACIÓN						
		Mas.	Fem.	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 años y más	Sin Estudios finalizados	Primarios	Secundarios	Universitarios medios	Estudiante	Labores del hogar	Parado o buscando empleo	Jubilado/a Pensionista	Cuenta propia	Cuenta ajena	Cuidado r/a en el entorno familiar
Base	2010	744	1266	319	545	813	328	86	373	1000	549	122	87	320	375	162	859	83
Portal Web de la Generalitat/Internet	33,7%	30,8%	35,4%	41,4%	38,3%	34,9%	15,5%	14,0%	16,4%	35,2%	45,5%	45,9%	31,0%	27,5%	16,5%	35,2%	41,6%	36,1%
Medios de comunicación en general	4,3%	4,6%	4,1%	0,9%	4,4%	5,3%	4,9%	4,7%	2,9%	5,3%	3,1%	1,6%	2,3%	1,3%	5,9%	4,9%	4,7%	9,6%
Teléfono 012 de la Generalitat	11,2%	10,5%	11,6%	5,0%	9,9%	13,4%	14,0%	12,8%	10,2%	11,8%	10,6%	4,9%	13,8%	6,3%	12,8%	11,1%	12,3%	18,1%
Teléfono de información del Ayuntamiento	15,3%	16,4%	14,6%	13,2%	15,4%	16,2%	14,9%	15,1%	16,6%	16,0%	13,1%	17,2%	19,5%	14,1%	15,7%	16,0%	14,1%	21,7%
Otros teléfonos de información	5,4%	5,9%	5,1%	1,6%	6,6%	5,4%	7,0%	3,5%	8,0%	5,5%	3,6%	3,3%	2,3%	3,1%	7,7%	4,3%	4,7%	18,1%
Persona de su entorno/ boca a boca	65,4%	67,2%	64,3%	64,6%	60,0%	64,1%	78,0%	81,4%	73,7%	65,6%	56,8%	56,6%	66,7%	65,3%	76,3%	59,3%	63,9%	55,4%
Redes Sociales	1,1%	1,5%	0,9%	1,6%	2,0%	0,7%	0,3%	0,0%	0,5%	1,1%	1,8%	1,6%	0,0%	0,9%	0,0%	2,5%	1,4%	2,4%

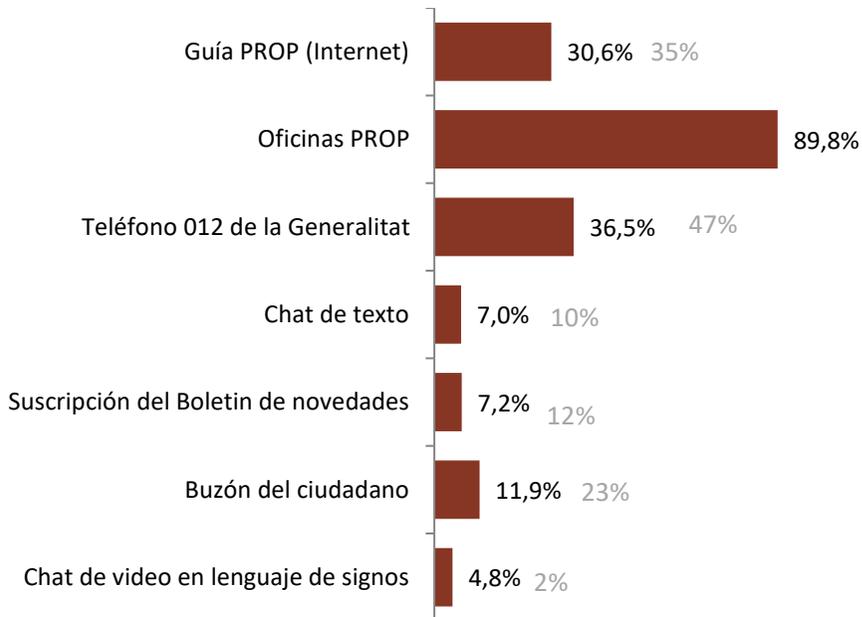
ENGAGEMENT OFICINAS PROP

Medios y Canales de atención

	TOTAL	PROVINCIA			PAÍS DE NACIMIENTO		FRECUENCIA DE USO						
		Valencia	Castellón	Alicante	España	Otros	Todos los días	Al menos un día a la semana	Al menos 1 vez al mes	Varias veces al año	1 vez al año	Con menor frecuencia, menos de 1 vez al año	Esta es mi primera llamada
Base	2010	943	361	699	1546	464	11	14	38	455	301	710	412
Portal Web de la Generalitat/Internet	33,7%	46,0%	20,8%	23,7%	34,5%	9,3%	63,6%	21,4%	39,5%	33,8%	37,2%	33,9%	27,9%
Medios de comunicación en general	4,3%	3,0%	0,8%	7,9%	4,7%	0,9%	0,0%	0,0%	5,3%	3,3%	2,3%	6,9%	1,7%
Teléfono 012 de la Generalitat	11,2%	15,4%	2,5%	10,2%	12,5%	2,0%	0,0%	14,3%	10,5%	14,5%	8,3%	13,7%	4,9%
Teléfono de información del Ayuntamiento	15,3%	23,0%	6,6%	9,4%	14,8%	5,0%	0,0%	28,6%	18,4%	21,5%	9,3%	16,5%	10,0%
Otros teléfonos de información	5,4%	4,9%	1,4%	8,2%	6,1%	0,8%	9,1%	0,0%	2,6%	5,5%	3,0%	6,5%	4,6%
Persona de su entorno/ boca a boca	65,4%	51,9%	85,9%	72,8%	64,7%	20,2%	45,5%	64,3%	44,7%	66,4%	62,8%	67,7%	65,8%
Redes Sociales	1,1%	0,8%	1,1%	1,6%	1,4%	0,1%	0,0%	0,0%	2,6%	1,3%	0,0%	0,8%	1,7%

ENGAGEMENT OFICINAS PROP Medios y canales de atención

Conocimiento de los canales de atención de la Generalitat



De los canales de atención que ofrece la Generalitat Valenciana, el más conocido por parte de los usuarios son las **Oficinas PROP (89,8%)** seguido del **servicio de atención telefónica 012 de la Generalitat Valenciana (36,5%)**.

ENGAGEMENT OFICINAS PROP

Medios y canales de atención

	TOTAL	GÉNERO		EDAD				NIVEL EDUCATIVO				OCUPACIÓN						
		Mas.	Fem.	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 años y más	Sin Estudios finalizados	Primario	Secundarios	Universitarios medios	Estudiante	Labores del hogar	Parado o buscando empleo	Jubilado/a Pensionista	Cuenta propia	Cuenta ajena	Cuidado r/a en el entorno familiar
Base 2010		744	1266	319	545	813	328	86	373	1000	549	122	87	320	375	162	859	83
Guía PROP (Internet)	30,6%	24,2%	34,4%	32,3%	33,4%	33,8%	16,8%	12,8%	16,4%	32,8%	39,2%	29,5%	33,3%	24,4%	18,1%	33,3%	37,1%	37,3%
Oficinas PROP	89,8%	87,5%	91,2%	94,7%	86,2%	89,3%	92,1%	95,3%	92,0%	88,2%	90,5%	96,7%	93,1%	90,9%	91,5%	90,7%	87,0%	92,8%
Teléfono 012 de la Generalitat	36,5%	29,6%	40,5%	31,0%	33,2%	40,8%	36,9%	37,2%	28,4%	35,7%	43,2%	39,3%	42,5%	29,1%	35,5%	38,3%	37,6%	44,6%
Chat de texto	7,0%	8,7%	6,0%	10,0%	7,0%	8,1%	1,5%	1,2%	3,8%	6,7%	10,7%	16,4%	0,0%	5,9%	2,4%	8,6%	8,4%	8,4%
Suscripción del Boletín de novedades	7,2%	8,1%	6,7%	8,5%	8,6%	7,7%	2,4%	0,0%	3,5%	6,9%	11,3%	16,4%	2,3%	6,6%	4,0%	4,9%	8,5%	7,2%
Buzón del ciudadano	11,9%	14,9%	10,1%	8,5%	14,1%	13,5%	7,6%	2,3%	6,7%	13,6%	13,8%	9,0%	1,1%	9,1%	9,3%	8,0%	16,2%	13,3%
Chat de video en lenguaje de signos	4,8%	6,2%	4,0%	4,7%	5,9%	5,3%	2,1%	0,0%	1,3%	4,3%	8,9%	5,7%	1,1%	2,5%	2,4%	6,8%	6,4%	7,2%

ENGAGEMENT OFICINAS PROP

Medios y Canales de atención

	TOTAL	PROVINCIA			PAÍS DE NACIMIENTO		FRECUENCIA DE USO						
		Valencia	Castellón	Alicante	España	Otros	Todos los días	Al menos un día a la semana	Al menos 1 vez al mes	Varias veces al año	1 vez al año	Con menor frecuencia, a menos de 1 vez al año	Esta es mi primera llamada
Base	2010	943	361	699	1546	464	11	14	38	455	301	710	412
Guía PROP (Internet)	30,6%	46,6%	9,7%	20,2%	31,8%	26,9%	36,4%	50,0%	28,9%	36,3%	34,6%	31,8%	17,0%
Oficinas PROP	89,8%	89,6%	99,2%	85,1%	88,3%	94,8%	100,0%	100,0%	89,5%	96,0%	93,4%	87,5%	84,7%
Teléfono 012 de la Generalitat	36,5%	53,9%	27,7%	17,9%	40,4%	23,3%	45,5%	50,0%	36,8%	39,6%	42,5%	38,6%	22,1%
Chat de texto	7,0%	10,7%	3,9%	3,7%	7,6%	5,0%	9,1%	0,0%	15,8%	9,7%	2,3%	7,6%	4,9%
Suscripción del Boletín de novedades	7,2%	7,4%	6,1%	7,6%	8,4%	3,2%	18,2%	28,6%	13,2%	4,4%	7,6%	8,7%	4,9%
Buzón del ciudadano	11,9%	12,4%	9,1%	12,6%	13,4%	6,9%	18,2%	28,6%	18,4%	13,8%	7,3%	13,7%	6,6%
Chat de video en lenguaje de signos	4,8%	6,9%	2,2%	3,4%	5,4%	3,0%	9,1%	7,1%	7,9%	7,5%	1,3%	5,5%	2,2%

ENGAGEMENT OFICINAS PROP

Calidad de mejora continua

Valoración de la mejora continua y la calidad de los Servicios Públicos de la Generalitat Valenciana en los últimos años

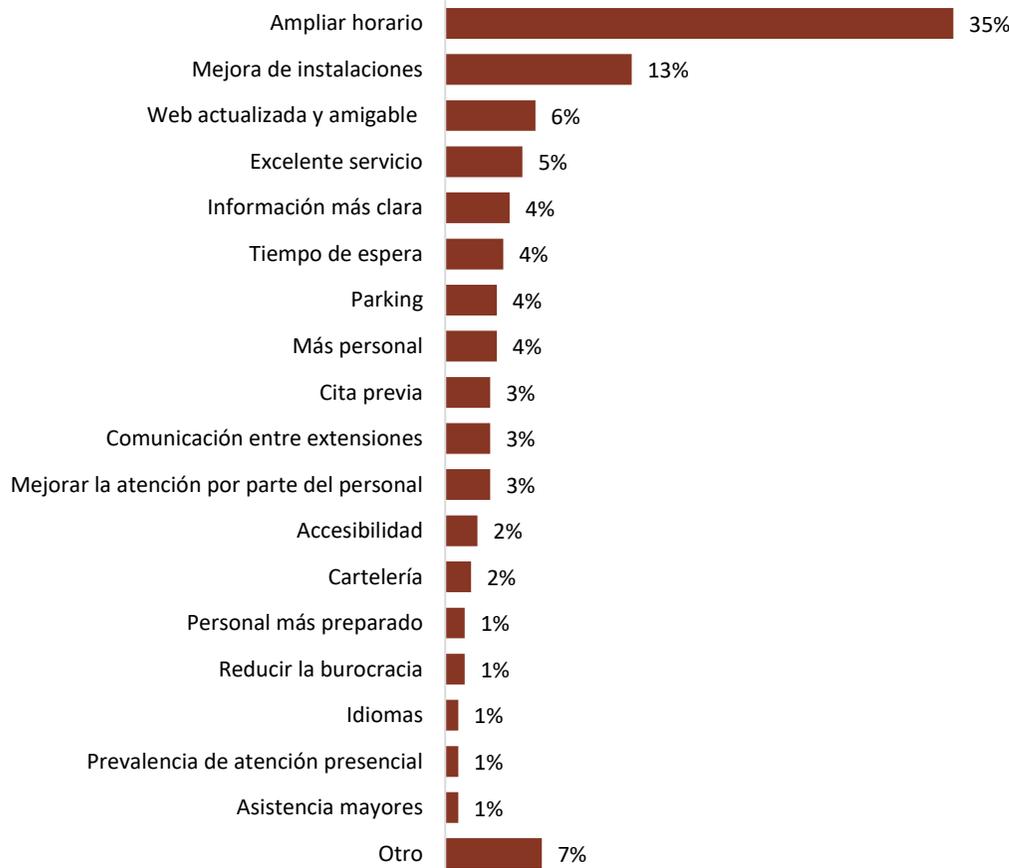
■ Rechazo ■ Indiferencia ■ Aceptación



Media:
8,09

ENGAGEMENT OFICINAS PROP

Calidad de mejora continua



Los ciudadanos han compartido sus opiniones y sugerencias para mejorar el servicio en las oficinas PROP. A continuación, se destacan algunos puntos clave:

Ampliación del horario:

La primera sugerencia se relaciona con la ampliación del horario. Los usuarios desean mayor disponibilidad y facilidad para acceder a los servicios en diferentes momentos del día.

Mejora de las instalaciones:

Otra queja común es la necesidad de mejorar las instalaciones. Los ciudadanos valoran un entorno cómodo y funcional para realizar sus trámites.

Actualización de la web:

La actualización de la página web también es una preocupación. Los usuarios desean una plataforma en línea eficiente y fácil de usar para obtener información y realizar gestiones.

Excelente servicio de algunos trabajadores:

Se destaca el excelente servicio proporcionado por algunos de los trabajadores. La atención amable y eficiente es fundamental para la satisfacción del usuario.

Necesidad de estacionamiento:

Por último, se menciona la necesidad de un parking. Contar con opciones de estacionamiento cercanas facilitaría la visita a las oficinas.

CONCLUSIONES



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria d'Hisenda, Economia
i Administració Pública

Conclusiones

Atendiendo a los **rasgos sociodemográficos**, podemos caracterizar el perfil del usuario del servicio de atención PROP con las siguientes características:

- **Género:** el **63%** de los usuarios son **mujeres** mientras que el 37% son hombres. Esta diferencia por género se acentúa ligeramente respecto a los datos de la oleada anterior, en los que las mujeres representaban el 57,2% frente al 42,8% de los hombres.
- **Edad:** el rango de edad más común sigue siendo el de los usuarios entre **45 y 64 años** con el **40,5%** de los encuestados. Le siguen los usuarios entre 30 y 44 años con el 27,2% de las respuestas.
- **País de nacimiento:** la mayoría de los usuarios son nacidos en **España (76,9%)**. No obstante, el porcentaje de usuarios nacidos en el extranjero (23,1%) es algo superior al que refleja el padrón del INE para la población de la Comunidad Valenciana (19%).
- **Provincia de residencia:** el **46,9%** de los usuarios residen en la provincia de **Valencia**. El **34,8%** lo hacen en la provincia de **Alicante** mientras que el **18%** reside en la provincia de **Castellón**. Según el padrón del INE, la población en la Comunidad Valenciana se distribuye de la siguiente manera: Valencia (51,2%), Alicante (37,2%) y Castellón (11,6%).
- **Nivel educativo:** los **estudios secundarios (49,8%)** y los **universitarios (27,3%)** tienen mayor representatividad entre los usuarios, en consonancia con los principales tramos de edad representados en el estudio.
- **Ocupación:** del mismo modo, las personas que trabajan por **cuenta ajena** son las que más visitan las oficinas (**42,3%**). Le siguen aquellas personas jubiladas/pensionistas (18,7%) y en paro o buscando empleo (15,9%).

Conclusiones

Áreas de consulta:

En cuanto a las áreas de consulta, los **Servicios Sociales** son los más solicitados, superando ampliamente a las demás áreas con un **19,6%** de las respuestas. En segundo y tercer lugar, con una frecuencia más baja, se encuentran la Vivienda y la Justicia (5,8% y 4,7% respectivamente). Estos datos reflejan la importancia de los Servicios Sociales en la comunidad y la necesidad de atención en temas relacionados con Vivienda y Justicia.

Analizando el área de **Servicios Sociales** por su importancia respecto al resto de áreas de consulta, es importante caracterizar el **perfil de usuario** común que lo visita.

Así destaca que el porcentaje de **mujeres (23,3%)** es superior al de hombres (13,2%), que, a medida que aumenta la edad aumenta, los Servicios Sociales adquieren relevancia (**24,4%** aquellos que tienen **más de 65 años** frente al 12,5% de los más jóvenes), así como aquellos que tienen un nivel educativo más bajo (**34,9%** quienes **no tienen estudios finalizados** frente al 13,5% de aquellos que tienen estudios universitarios finalizados).

No se observan diferencias significativas en esta área de consulta atendiendo a la variable país de nacimiento. Sin embargo, el área de Servicios Sociales en **Castellón** presenta un menor porcentaje de visitas que las otras dos provincias.

Conclusiones

Motivos y frecuencia:

Respecto a la frecuencia de visita a las oficinas PROP el **73,3%** de los ciudadanos utilizan el servicio con una **frecuencia baja**. El 23,4% lo hace varias veces al año, mientras que tan solo el 3,3% utiliza el servicio con una frecuencia alta. Además, los principales motivos para visitar estas oficinas incluyen:

- **Solicitar firma digital o clave electrónica:** esto sugiere que los usuarios acuden a las oficinas para obtener acceso a servicios digitales y trámites en línea. Los usuarios más jóvenes (de 18 a 29 años) y aquellos que cuentan con un nivel educativo superior, muestran mayor tendencia a utilizar trámites digitales, lo que refleja cierta comodidad y familiaridad con la tecnología entre estos grupos.
- **Presentar y registrar documentación para la Generalitat:** los usuarios visitan las oficinas para presentar documentos oficiales y completar registros relacionados con la administración pública.
- **Solicitar información y/o asesoramiento para trámites telemáticos u otros:** esto indica que los usuarios buscan orientación y apoyo en asuntos específicos, ya sean trámites en línea, consultas relacionadas con servicios públicos u otros de carácter personal.

Del mismo modo, es importante destacar que los usuarios que visitan las oficinas PROP con menor frecuencia tienden a valorar más positivamente los trámites digitales, posiblemente debido a la conveniencia y ahorro de tiempo que estos ofrecen.

Conclusiones

Satisfacción global

El **Índice de satisfacción actual** es de **9,39 puntos**, lo que indica un alto nivel de satisfacción general. Este valor ha **decrecido ligeramente** en comparación con el último índice registrado en **2022 (9,51 puntos)**.

El nivel de satisfacción es superior en **las oficinas propias (9,55 puntos)** que en las **oficinas mixtas (9,25 puntos)**. Este hecho también se refleja en la valoración de todos los atributos, a excepción de las condiciones ambientales.

Atendiendo a las distintas áreas de consulta, observamos que la **satisfacción es muy elevada** en todas ellas, superando los **9 puntos** de valoración a excepción de dos áreas concretas: **Vivienda** (8,32 puntos) y **Consumo/Comercio** (7,82 puntos), que además experimentan un descenso de más de un punto respecto a la oleada anterior.

En cuanto a la **satisfacción** de los usuarios en relación con las **variables sociodemográficas**, podemos ver como los **usuarios más jóvenes** (entre 18 y 29 años) y con **estudios superiores** (secundarios y universitarios) presentan un grado de satisfacción más elevado. Además, la satisfacción más baja se da en la provincia de **Castellón**.

De igual manera, aquellos usuarios **nacidos fuera de España** obtienen una **satisfacción ligeramente superior** a los nacionales. La población extranjera constituye una parte importante de los usuarios que acuden habitualmente a las oficinas PROP, indicando la relevancia de estos servicios para este grupo de población. Esto subraya la necesidad de adaptar los servicios públicos a una población diversa para garantizar la accesibilidad y eficacia.

Satisfacción por los atributos

Los **atributos mejor valorados** por los usuarios son:

El lenguaje utilizado por la persona que le ha atendido ha sido claro: **(9,68 puntos)**.

La cortesía y amabilidad del personal **(9,65 puntos)**.

La competencia y profesionalidad de las personas que le atendieron **(9,64 puntos)**.

Los **atributos peor valorados** por los usuarios son:

Localización y facilidad de comunicación de la oficina: **(9,03 puntos)**.

Tiene la percepción que la entidad tiene en cuenta su opinión: **(8,98 puntos)**.

La información general disponible en la oficina: **(9,37 puntos)**.

Los **atributos más importantes** para los usuarios son:

La resolución del motivo de consulta **(21,32%)**.

El tiempo de espera **(19,33%)**.

La profesionalidad de las personas que lo atienden **(15,90%)**.

El trato recibido de las personas que lo atienden **(15,16%)**.

Conclusiones

Medios y canales de atención

- El **principal medio** por el que la ciudadanía **conoce** el servicio de atención de las oficinas PROP es gracias a alguna **persona de su entorno**, seguido del portal web de la Generalitat o por internet. Este segundo destaca entre los segmentos más jóvenes y con estudios superiores.
- El **48%** de los usuarios considera que es capaz de realizar por sí mismo los trámites administrativos de manera **telemática**, siendo de interés para el **82%** disponer de la **asistencia** de un funcionario en las oficinas. Además, el **79%** prefiere realizar éstos de manera **presencial**.
- Tan solo el **7%** de los usuarios conoce la disponibilidad del servicio **Chat de Vídeo** para personas con discapacidad auditiva.

Cita previa

- El **36%** de los encuestados ha sido atendido mediante **cita previa**. La mayoría, el **79%**, lo ha hecho a través de **internet**. Entre las personas que han solicitado la cita previa, el **18%** ha tenido **problemas para solicitarla** y el **7% afirma no haberla conseguido** el día que la deseaba. El proceso de obtención de cita previa ha recibido una valoración media de **9,24** puntos en cuanto a **sencillez**.
- La mitad de los encuestados considera que la atención debe ser con **cita previa, pero no obligatoria**.

Conclusiones

Resolución y experiencia del usuario

- El **84,7%** de los encuestados ha realizado la consulta en **castellano**. En el **99,5%** de los casos se cumple con la obligación de atender a las personas en su **lengua de elección**.
- El **84,4%** de los encuestados han sido atendidos en un tiempo **inferior a 7 minutos**.
- El **87,6%** de los encuestados considera que el **horario es adecuado**. El 53% afirma conocerlo, siendo correcto en el 80% de los casos.

Calidad de mejora continua

- Un **2%** de los encuestados presenta **quejas, sugerencias o agradecimientos**, resultando **satisfecho** con la agilidad y capacidad con la que el servicio PROP ha tramitado la misma el **87%**.
- Los usuarios del servicio PROP valoran la mejora continua y la calidad de los Servicios Públicos de la Generalitat en los últimos años con una nota media de **8,09 puntos**, lo cual se traduce en un **80%** de usuarios satisfechos.
- Entre los principales aspectos a mejorar destacan la **ampliación del horario** (a pesar de que el 87,6% de los encuestados considera que el horario es adecuado) y la **mejora de las instalaciones**.