

# Estudi de Satisfacció Ciutadana

Maig 2024



GENERALITAT  
VALENCIANA

Conselleria d'Hisenda, Economia  
i Administració Pública



# 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 d'Hisenda, Economia  
i Administració Pública

# 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**.

# Introducció

La Guia 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 Unió 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 les que el ciutadà es pot dirigir en la Comunitat Valenciana per tal de presentar documentació adreçada a l'Administració, indicant què es pot presentar en cadascuna d'elles.
- ✓ Facilita informació de les últimes novetats en tràmits i ofertes d'ocupació pública a través de la subscripció al "Butlletí de Novetats".

# Objectius del estudi

Com s'esmenta anteriorment, **l'objectiu principal d'aquest projecte és el mesurament de la qualitat i la satisfacció amb la Guia PROP i altres serveis web**, mitjançant enquestes i la seua 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 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**

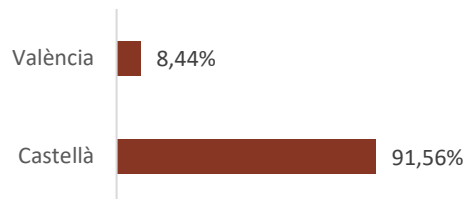
Conselleria d'Hisenda, Economia  
i Administració Pública

Este estudi s'ha realitzat a través de la pàgina web de la Generalitat. Els diferents usuaris que han participat han accedit a través d'un enllaç que estava situat en l'apartat d'atenció a la ciutadania i més concretament en la Guia PROP.



The image shows two side-by-side screenshots of a website. The left screenshot is titled 'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA' and lists various services such as '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 Video', 'Carpeta ciutadana Generalitat', 'Punt d'Accés General - PAG', 'Novetats', 'Cita prèvia', and 'Bústia de la ciutadania'. The right screenshot is titled 'GUIA PROP' and features a search bar with the text 'Carta de Serveis Guia Prop Electrònica'. Below the search bar are several service categories represented by icons: 'Tràmits i servicis', 'Personal', 'Registres', 'Administracions locals', 'Ocupació pública', 'Departaments', 'Òrgans judicials de la Comunitat Valenciana', and 'Punts de Registre d'Usuaris'. At the bottom of the right screenshot, there is a red banner that reads 'PARTICIPA EN L'ENQUESTA. LA TEUA OPINIÓ ENS IMPORTA!'.

D'altra banda, amb la finalitat de facilitar el màxim possible la comprensió per a qualsevol usuari, s'ha donat l'opció de triar l'idioma en què desitjaven realitzar l'enquesta. El resultat en qüestió és el següent:



# 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)**, reforçada 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: Indeterminada  
 Interval de Confiança: 95%\*  
 \*(1,95 sigmes)

Tamany de la mostra

1007 enquestes

**Dates de treball de camp:**

Del 19 de febrer al 22 de abril

Febrer 2024

lunes	martes	miércoles	jueves	viernes	sábado	domingo
29	30	31	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	1	2	3

Març 2024

lunes	martes	miércoles	jueves	viernes	sábado	domingo
26	27	28	29	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

Abril 2024

lunes	martes	miércoles	jueves	viernes	sábado	domingo
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



## 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

Masculí  
Femení  
Divers

#### Edat



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



#### Nivell Educatiu

Sense Estudis Finalitzats  
Primaris o EGB  
Secundaris (FP-BUP-COU-ESO)  
Universitaris

#### Província

Alacant  
Castelló  
València  
Altres



#### Ocupació

Estudiant exclusivament  
Feines de la llar exclusivament  
Aturat/da o buscant ocupació  
Jubilat/da Pensionista

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

#### País de Naixement



Espanya  
Altres

# RESULTATS

Perfil de l' usuari  
Serveis web

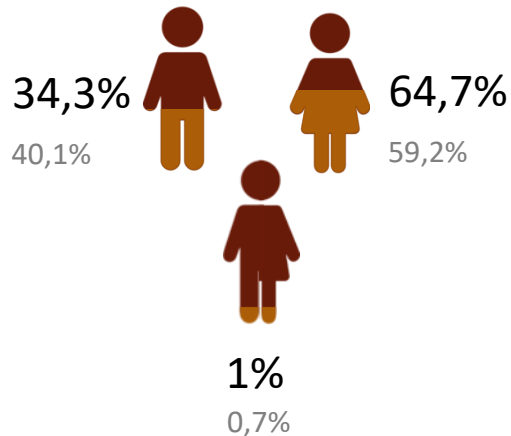


GENERALITAT  
VALENCIANA

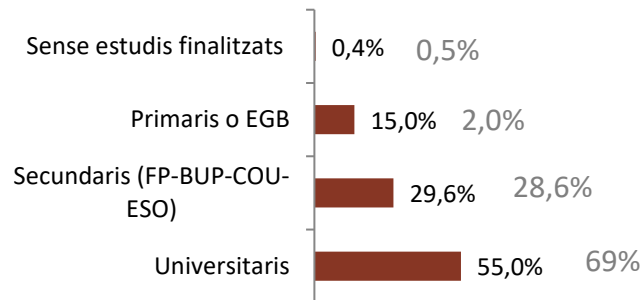
Conselleria d'Hisenda, Economia  
i Administració Pública

## PERFIL DE L'USUARI

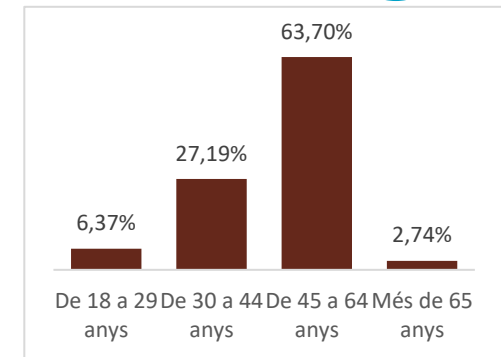
### Gènere



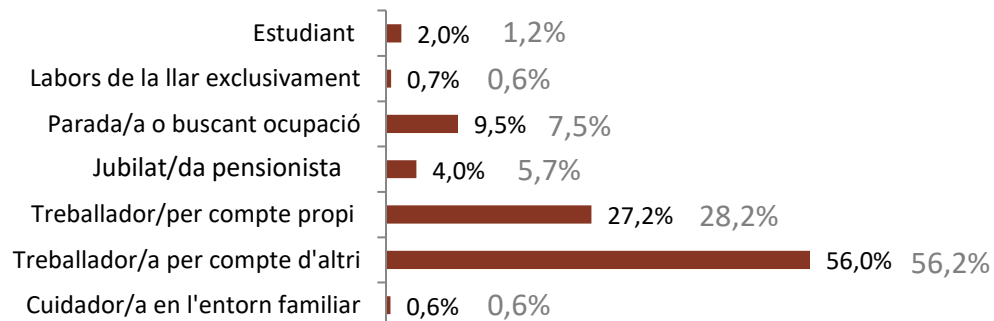
### Nivell Educatiu



### Edat



### Ocupació



**Gènere:** el 64,7% dels usuaris enquestats són **dones**, augmentant la diferència entre gèneres respecte a l'onada anterior.

**Nivell educatiu:** més de la mitat de les persones que utilitzen el servei tenen **estudis universitaris (55%)**.

**Edat:** el 63,7% dels usuaris tenen entre **45 i 64 anys**.

**Ocupació:** la majoria dels usuaris enquestats continuen sent treballadors per **compte d'altri (56%)**.

## PERFIL DE L'USUARI

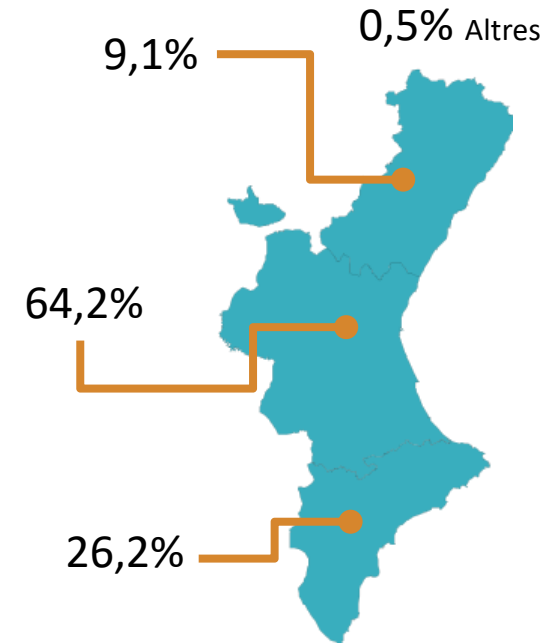
### País de Naixement



**Província:** el **64,2%** dels usuaris enquestats pertanyen a la província de **València**, seguit del **26,2% d'Alacant** i del **9,1%** de **Castelló**.

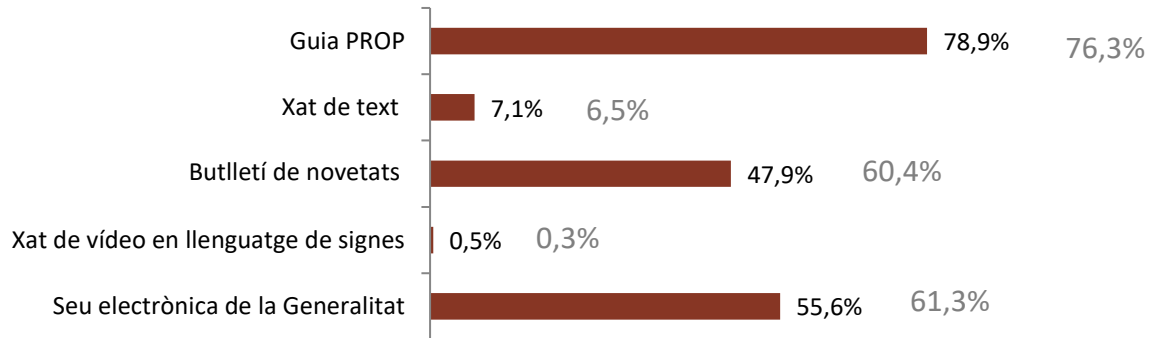
**País de naixement:** **més del 95%** dels usuaris són nascuts a Espanya.

### Província



## ÚS DE SERVEIS WEB

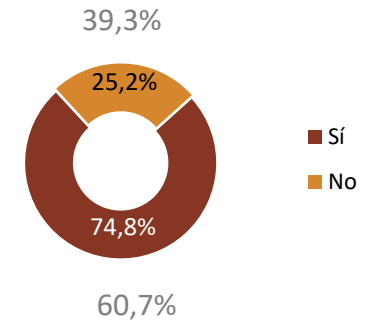
### Canals web utilitzats en l'últim any



La **Guia PROP** ha sigut utilitzada en l'últim any pel **78,9%** dels enquestats, seguida de la **seu electrònica de la Generalitat València (55,6%)**, i del **butlletí de novetats (47,9%)**, que descendeix respecte a l'onada anterior.

D'altra banda, el **25,2%** dels enquestats **no coneix la diferència entre la seu electrònica i la Guia PROP.**

### Coneixes la diferència entre seu electrònica i Guia PROP?



# RESULTATS

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

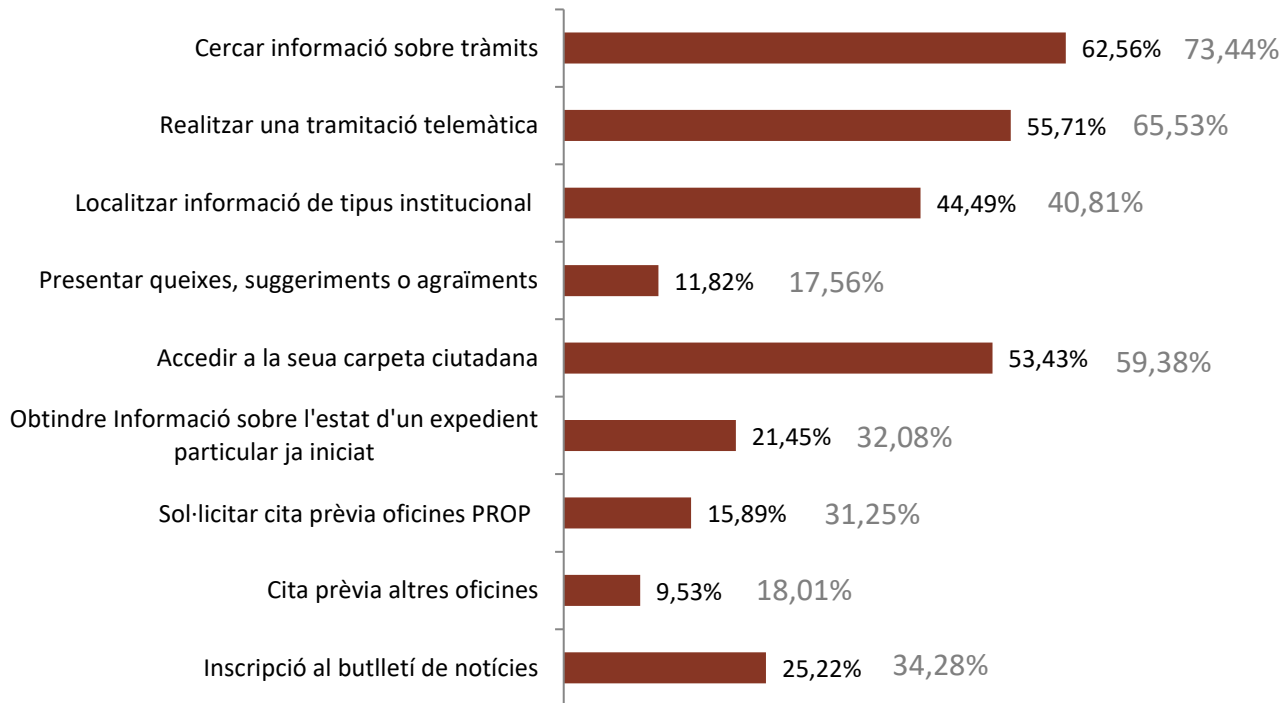


GENERALITAT  
VALENCIANA

Conselleria d'Hisenda, Economia  
i Administració Pública

## COMPORTAMENT DE L'USUARI

### Motius



El principal motiu pel qual es fan consultes via web és **Buscar informació sobre tràmits (65,56%)**.

Li segueixen: Realitzar una tramitació telemàtica (55,71%), Accedir a la seua carpeta ciutadana (53,43%) i Localitzar informació de tipus institucional (44,49%).

## COMPORTAMENT DE L' USUARI

### Motius

	TOTAL	GÈNERE		EDAT				NIVELL EDUCATIU		
		Mas.	Fem.	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 anys i més	Primaris o EGB	Secundaris	Universitaris
BASE		339	640	63	269	630	27	148	292	542
Cercar informació sobre tràmits	62,56%	63,7%	62,8%	65,1%	63,9%	62,1%	74,1%	39,9%	62,7%	70,1%
Realitzar una tramitació telemàtica	55,71%	58,1%	55,0%	47,6%	53,5%	58,7%	40,7%	25,0%	56,2%	65,3%
Localitzar informació de tipus institucional	44,49%	47,5%	44,1%	41,3%	36,8%	49,4%	40,7%	24,3%	38,0%	55,0%
Presentar queixes, suggeriments o agraïments	11,82%	15,6%	9,8%	7,9%	9,3%	13,0%	22,2%	9,5%	10,6%	13,1%
Accedir a la seua carpeta ciutadana	53,43%	52,2%	55,2%	49,2%	52,8%	55,4%	44,4%	31,1%	51,7%	62,2%
Obtindre Informació sobre l'estat d'un expedient particular ja iniciat	21,45%	22,7%	21,4%	19,0%	21,2%	21,3%	48,1%	9,5%	20,5%	25,8%
Sol·licitar cita prèvia oficines PROP	15,89%	15,0%	16,6%	14,3%	16,0%	14,9%	48,1%	12,8%	17,8%	15,7%
Cita prèvia altres oficines	9,53%	9,4%	9,5%	6,3%	8,9%	9,8%	18,5%	5,4%	12,0%	9,0%
Inscripció al butlletí de notícies	25,22%	25,4%	25,6%	31,7%	31,6%	22,4%	25,9%	18,2%	24,0%	28,8%

\*S'han eliminat de la taula totes les variables amb una n < 15. Més concretament s'han eliminat:

- Gènere: Divers n=10

- Nivell educatiu: Sense estudis finalitzats n=4

Diferències significatives  
Superior/**Inferior** al total





## COMPORTAMENT DE L' USUARI

### Motius

	TOTAL	OCUPACIÓ					PROVINCIA			PAÍS DE NAIXEMENT	
		Estudiant	Aturat o Buscant treball	Jubilat/da Pensioniste	Treballado r/a per compte propi	treballado r/a per compte d'altri	València	Alacant	Castelló	Espanya	Altres
BASE		20	94	40	268	553	499	204	71	961	39
Cercar informació sobre tràmits	62,56%	40,0%	56,4%	77,5%	47,0%	72,9%	68,5%	66,7%	57,7%	61,9%	79,5%
Realitzar una tramitació telemàtica	55,71%	45,0%	50,0%	45,0%	38,8%	67,8%	61,1%	58,3%	60,6%	55,6%	59,0%
Localitzar informació de tipus institucional	44,49%	25,0%	22,3%	37,5%	30,6%	57,7%	51,1%	38,7%	46,5%	44,3%	46,2%
Presentar queixes, suggeriments o agraïments	11,82%	10,0%	6,4%	22,5%	10,8%	12,5%	11,6%	16,7%	4,2%	11,6%	17,9%
Accedir a la seua carpeta ciutadana	53,43%	50,0%	43,6%	50,0%	37,3%	64,7%	57,5%	57,4%	50,7%	53,3%	59,0%
Obtindre Informació sobre l'estat d'un expedient particular ja iniciat	21,45%	20,0%	16,0%	40,0%	17,2%	24,4%	25,1%	24,0%	11,3%	20,6%	41,0%
Sol·licitar cita prèvia oficines PROP	15,89%	15,0%	6,4%	35,0%	14,6%	16,8%	18,0%	16,7%	4,2%	15,8%	17,9%
Cita prèvia altres oficines	9,53%	5,0%	8,5%	10,0%	8,2%	10,1%	9,6%	11,3%	1,4%	9,1%	20,5%
Inscripció al butlletí de notícies	25,22%	30,0%	26,6%	20,0%	20,5%	28,4%	27,1%	27,9%	32,4%	24,3%	43,6%

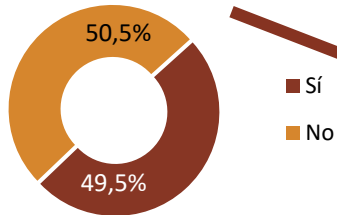
\*S'han eliminat de la taula totes les variables amb una n < 15. Més concretament s'han eliminat:

- Ocupació: Labors de la llar exclusivament n= 7
- Ocupació: Cuidador/a en l'entorn familiar n=6
- Província: Altres n=4

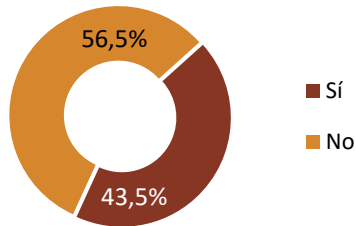
## NIVELL D'INFORMACIÓ

### Procés de Cerca

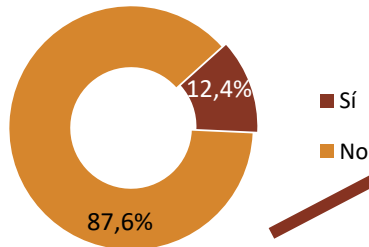
Ha localitzat tota la informació.



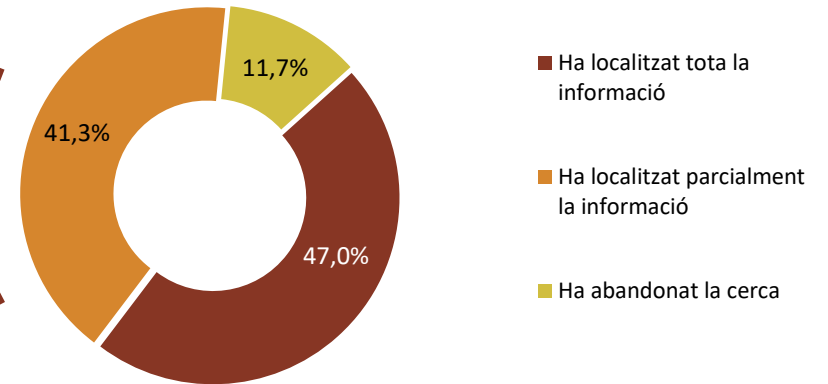
Ha localitzat parcialment la informació.



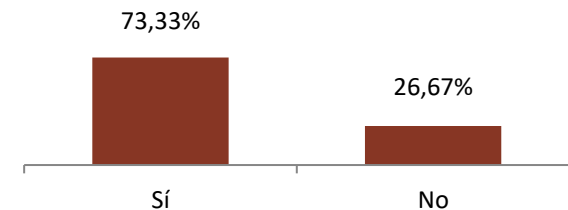
Ha abandonat la cerca.



Atés que la pregunta referida a les diferents **situacions que es troba l'usuari durant el procés de cerca d'informació** s'ha formulat com de resposta múltiple, podem sintetitzar els resultats en el següent gràfic:



Ha utilitzat alternativament altres cercadors?



## NIVELL D'INFORMACIÓ

### Procés de Cerca

	TOTAL	GÈNERE		EDAT				NIVELL EDUCATIU		
		Mas.	Fem.	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 anys i més	Primaris o EGB	Secundaris	Universitaris
BASE		339	640	63	269	630	27	148	292	542
Ha localitzat tota la informació	49,5%	50,9%	50,0%	43,9%	54,7%	48,3%	50,0%	32,2%	55,2%	50,3%
Ha localitzat parcialment la informació	43,5%	41,2%	45,0%	48,8%	43,0%	43,5%	45,0%	42,4%	36,1%	47,9%
Ha abandonat la cerca	12,4%	13,4%	10,9%	24,4%	11,0%	10,7%	20,0%	15,3%	10,4%	12,6%
Ha utilitzat alternativament altres cercadors?	73,3%	74,5%	72,6%	82,9%	75,0%	72,1%	60,0%	57,6%	73,2%	76,8%

\*S'han eliminat de la taula totes les variables amb una n < 15. Més concretament s'han eliminat:

- Gènere: Divers n=10

- Nivell educatiu: Sense estudis finalitzats n 4



## NIVELL D'INFORMACIÓ

### Procés de Cerca

	TOTAL	OCUPACIÓ					PROVINCIA			PAÍS DE NAIXEMENT	
		Estudiant	Aturat o Buscant treball	Jubilat/da Pensioniste	Treballado r/a per compte propi	Treballado r/a per compte d'altri	València	Alacant	Castelló	Espanya	Altres
BASE		20	94	40	268	553	499	204	71	961	39
Ha localitzat tota la informació	49,5%	62,5%	39,6%	58,1%	34,9%	55,3%	57,0%	39,0%	65,9%	50,3%	38,7%
Ha localitzat parcialment la informació	43,5%	25,0%	26,4%	32,3%	51,6%	44,9%	44,2%	50,0%	29,3%	43,5%	41,9%
Ha abandonat la cerca	12,4%	0,0%	22,6%	19,4%	16,7%	9,2%	10,5%	12,5%	12,2%	12,1%	12,9%
Ha utilitzat alternativament altres cercadors?	73,3%	100,0%	66,0%	67,7%	65,9%	76,7%	76,3%	73,5%	61,0%	73,3%	74,2%

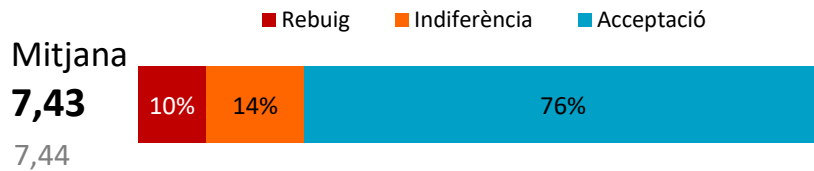
\*S'han eliminat de la taula totes les variables amb una n < 15. Més concretament s'han eliminat:

- Ocupació: Labors de la llar exclusivament n= 7
- Ocupació: Cuidador/a en l'entorn familiar n=6
- Província: Altres n=4

## NIVELL D'INFORMACIÓ

### Percepció dels atributs de la informació

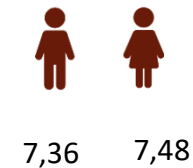
La informació ha sigut detallada



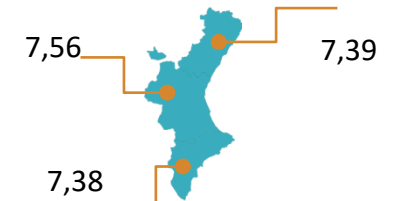
País de naixement



Gènere



Província



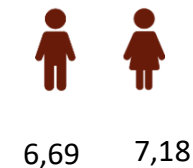
La informació és comprensible



País de naixement



Gènere



Província



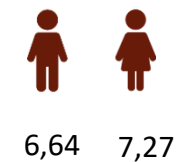
La informació està actualitzada



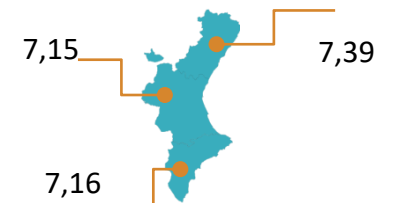
País de naixement



Gènere



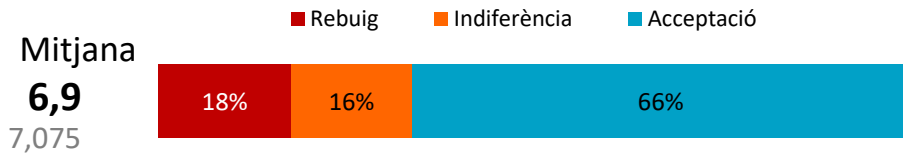
Província



## NIVELL D'INFORMACIÓ

Satisfacció quant a informació i contingut

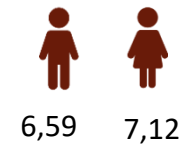
Guia PROP



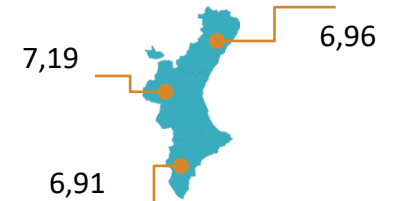
País de naixement



Gènere



Província



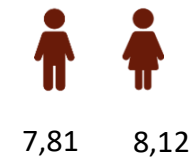
Butlletí de Novetats PROP



País de naixement



Gènere



Província



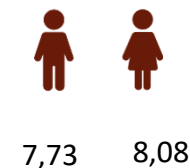
Formulari de subscripció al butlletí de Novetats PROP.



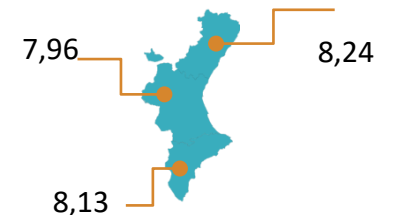
País de naixement



Gènere

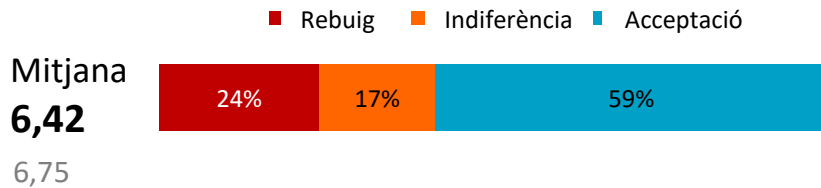


Província



## PERCEPCIÓ DE LA FACILITAT D'ÚS DE LA GUIA PROP

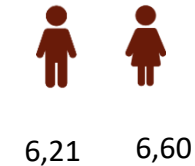
Ha estat fàcil localitzar la informació sol·licitada?



País de naixement



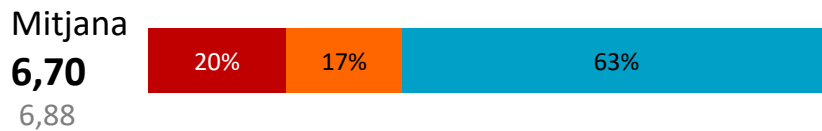
Gènere



Província



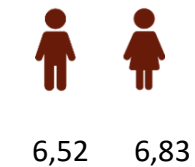
Ha resultat fàcil navegar per la Guia?



País de naixement



Gènere



Província



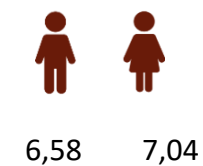
L'accés a la Guia PROP es senzill?



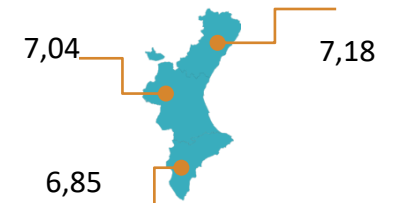
País de naixement



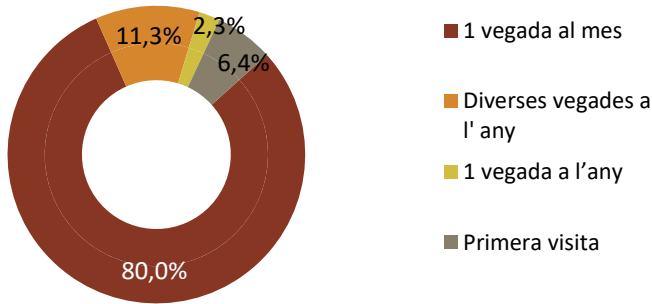
Gènere



Província



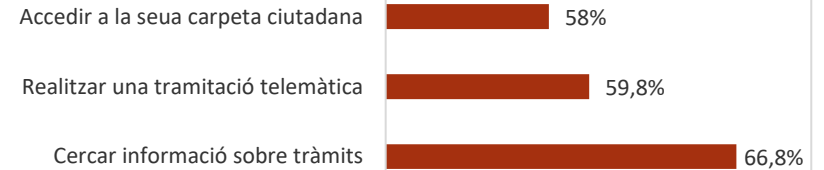
## FREQÜÈNCIA D'ÚS DE LA GUIA



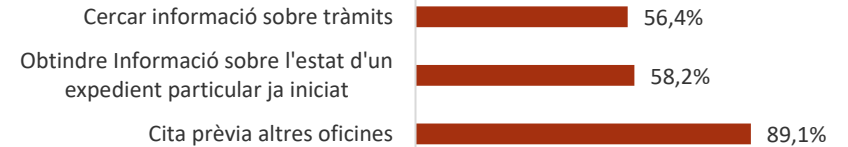
La principal freqüència d'ús és **1 vegada al mes amb el 80% de les respostes.**

En analitzar la motivació en funció de la freqüència, veiem que la major part dels usuaris (**66,8%**) que indiquen accedir 1 vegada al mes ho fan per a **Buscar informació sobre tràmits.**

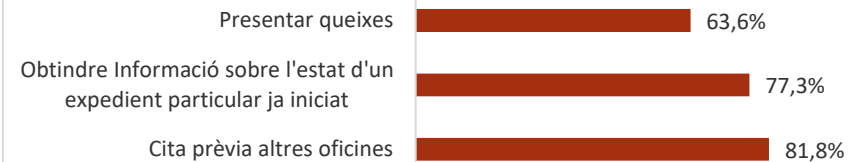
### 1 vegada al mes



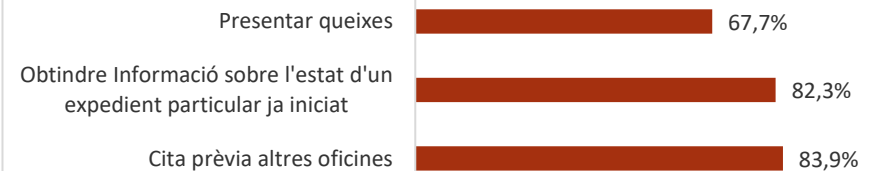
### Diverses vegades a l'any



### 1 vegada a l'any



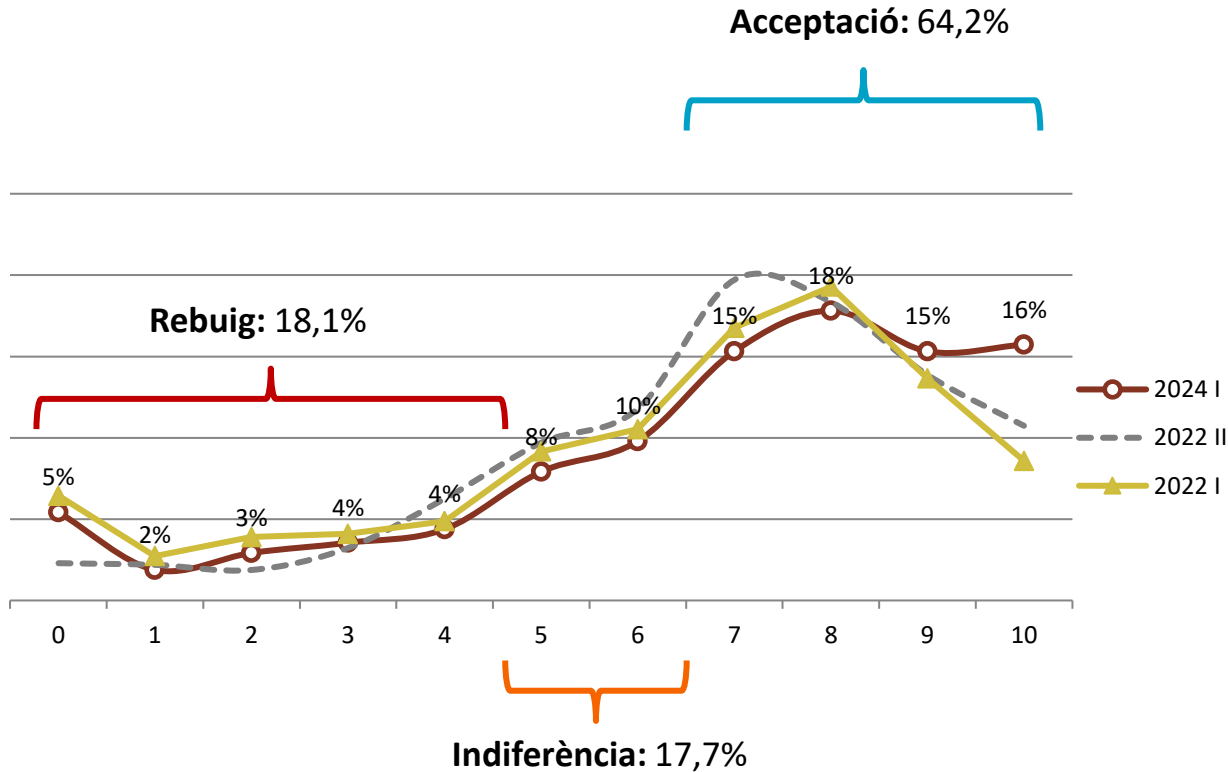
### Primera visita



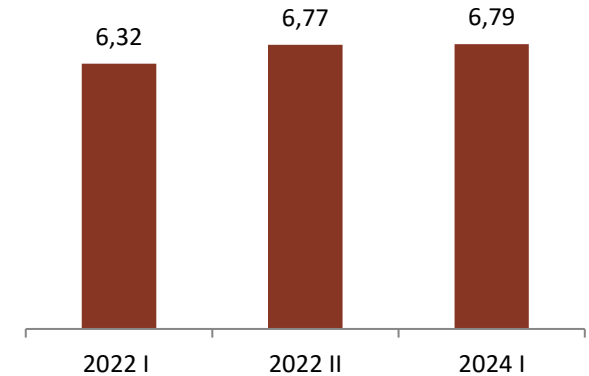


## EXPERIÈNCIA, RESOLUCIÓ I FACILITAT DEL TRÀMIT TELEMÀTIC

Nivell de Satisfacció General amb la Guia PROP

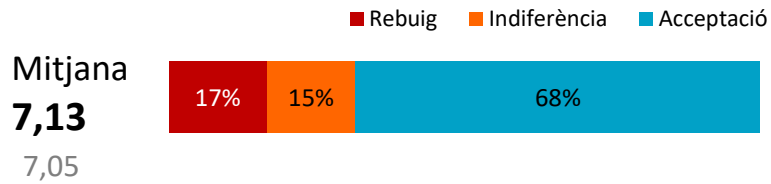


Mitjana de Satisfacció General  
**6,79**



## EXPERIÈNCIA, RESOLUCIÓ I FACILITAT DEL TRÀMIT TELEMÀTIC

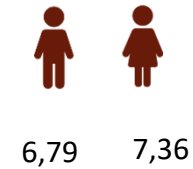
### Recomanació de la Guia PROP



### País de naixement



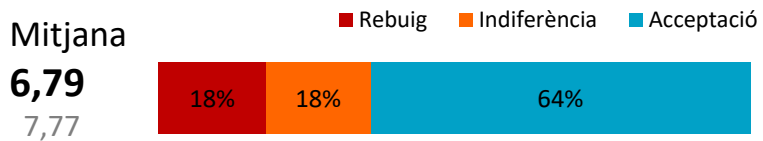
### Gènere



### Província



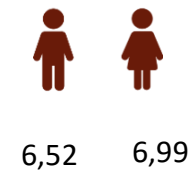
### Nivell de satisfacció general amb la Guia PROP



### País de naixement



### Gènere

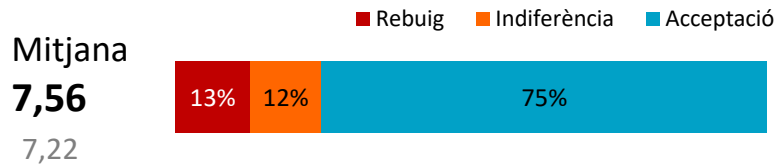


### Província



## EXPERIÈNCIA, RESOLUCIÓ I FACILITAT DEL TRÀMIT TELEMÀTIC

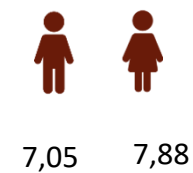
Nivell de satisfacció general amb la tramitació telemàtica



País de naixement



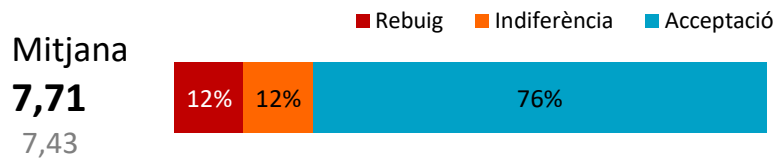
Gènere



Província



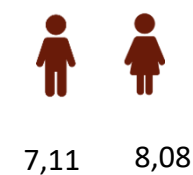
Recomanació de la tramitació telemàtica



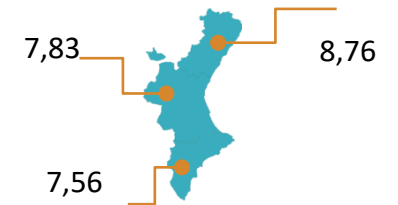
País de naixement



Gènere



Província



## EXPERIÈNCIA, RESOLUCIÓ I FACILITAT DEL TRÀMIT TELEMÀTIC

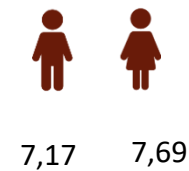
### Facilitat de la realització del tràmit telemàtic



### País de naixement



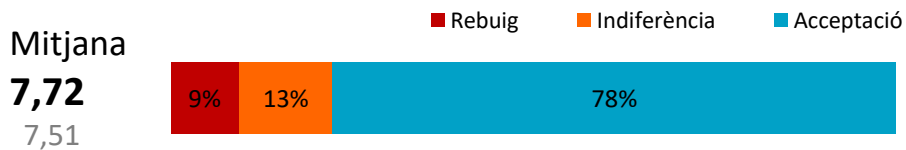
### Gènere



### Província



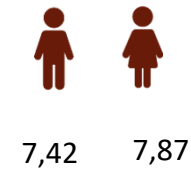
### Nivell de satisfacció general amb el Butlletí de Novetats



### País de naixement



### Gènere



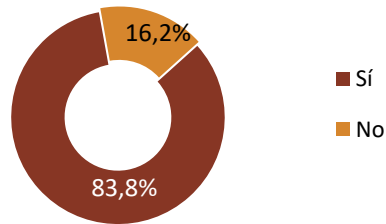
### Província



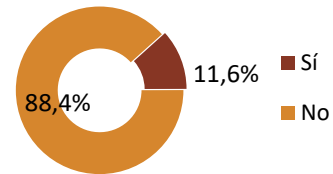
## EXPERIÈNCIA, RESOLUCIÓ I FACILITAT DEL TRÀMIT TELEMÀTIC

Més del **83%** dels ciutadans que han realitzat un tràmit telemàtic **han aconseguit finalitzar-lo**. D'altra banda, el **11,6%** ha abandonat la realització del tràmit. A més, el **17,7%** dels usuaris ha experimentat **problemes amb el certificat digital o la clau**. Per part seua, el 7,2% ha hagut **d'obrir una incidència**, i d'eixos casos, el **23,7%** s'ha solucionat en el **primer contacte**.

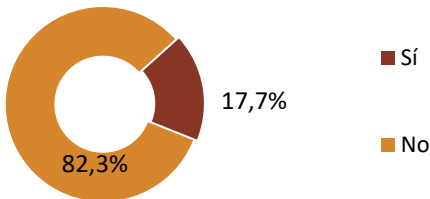
Ha pogut finalitzar el tràmit telemàtic



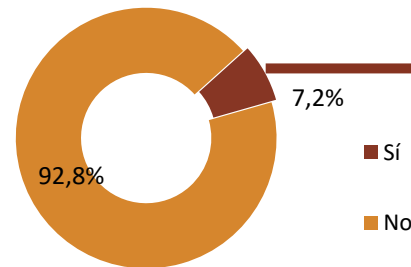
Ha abandonat la realització del tràmit telemàtic



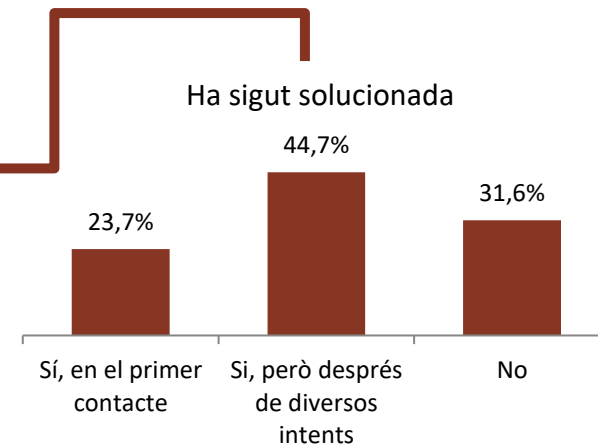
Ha tingut problemes amb el certificat digital/clau



Ha necessitat obrir una incidència de tipus tècnic



Ha sigut solucionada



## EXPERIÈNCIA, RESOLUCIÓ I FACILITAT DEL TRÀMIT TELEMÀTIC

	TOTAL	GÈNERE		EDAT				NIVELL EDUCATIU		
		Mas.	Fem.	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 anys i més	Primaris o EGB	Secundaris	Universitaris
BASE		339	640	63	269	630	27	148	292	542
Ha pogut finalitzar el tràmit telemàtic	<b>83,81%</b>	84,7%	83,9%	89,7%	86,5%	83,0%	70,0%	77,8%	85,3%	84,2%
Ha tingut problemes amb el certificat digital/clau	<b>17,7%</b>	15,8%	18,5%	24,1%	20,3%	15,9%	30,0%	11,1%	18,0%	18,1%
Ha necessitat obrir una incidència de tipus tècnic	<b>7,24%</b>	5,5%	8,2%	3,4%	9,0%	6,6%	10,0%	14,8%	8,0%	6,1%
Ha abandonat la realització del tràmit telemàtic	<b>11,6%</b>	15,3%	9,4%	10,3%	9,8%	12,4%	10,0%	22,2%	9,3%	11,7%
En el primer contacte va ser resolta	<b>23,7%</b>	0,0%	29,6%	100,0%	25,0%	17,4%	0,0%	50,0%	25,0%	19,0%
Després de diversos intents va ser resolta	<b>44,7%</b>	70,0%	37,0%	0,0%	33,3%	52,2%	100,0%	25,0%	25,0%	57,1%
No ha sigut resolta	<b>31,6%</b>	30,0%	33,3%	0,0%	41,7%	30,4%	0,0%	25,0%	50,0%	23,8%

\*S'han eliminat de la taula totes les variables amb una n < 15. Més concretament s'han eliminat:

- Gènere: Divers n=10

- Nivell educatiu: Sense estudis finalitzats n=4

## EXPERIÈNCIA, RESOLUCIÓ I FACILITAT DEL TRÀMIT TELEMÀTIC

	TOTAL	OCUPACIÓ					PROVINCIA			PAÍS DE NAIXEMENT	
		Estudiant	Aturat o buscant treball	Jubilat/da Pensionista	Treballador/a per compte propi	Treballador/a per compte d'altri	València	Alacant	Castelló	Espanya	Altres
BASE		20	94	40	268	553	499	204	71	961	39
Ha pogut finalitzar el tràmit telemàtic	<b>83,81%</b>	88,9%	80,0%	<b>61,1%</b>	80,3%	86,4%	88,4%	<b>75,9%</b>	88,1%	84,1%	78,3%
Ha tingut problemes amb el certificat digital/clau	<b>17,7%</b>	<b>11,1%</b>	15,6%	<b>27,8%</b>	18,3%	17,9%	19,3%	15,2%	<b>11,9%</b>	17,9%	8,7%
Ha necessitat obrir una incidència de tipus tècnic	<b>7,24%</b>	<b>0,0%</b>	4,4%	11,1%	7,0%	7,2%	7,3%	10,7%	2,4%	7,4%	4,3%
Ha abandonat la realització del tràmit telemàtic	<b>11,6%</b>	11,1%	13,3%	<b>27,8%</b>	<b>18,3%</b>	9,3%	13,3%	12,5%	<b>2,4%</b>	11,4%	13,0%
En el primer contacte va ser resolta	<b>23,7%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	20,0%	25,9%	<b>27,3%</b>	25,0%	<b>0,0%</b>	24,3%	<b>0,0%</b>
Després de diversos intents va ser resolta	<b>44,7%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>40,0%</b>	44,4%	50,0%	41,7%	<b>0,0%</b>	45,9%	<b>0,0%</b>
No ha sigut resolta	<b>31,6%</b>	<b>0,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>40,0%</b>	29,6%	<b>22,7%</b>	33,3%	<b>100,0%</b>	29,7%	<b>100,0%</b>

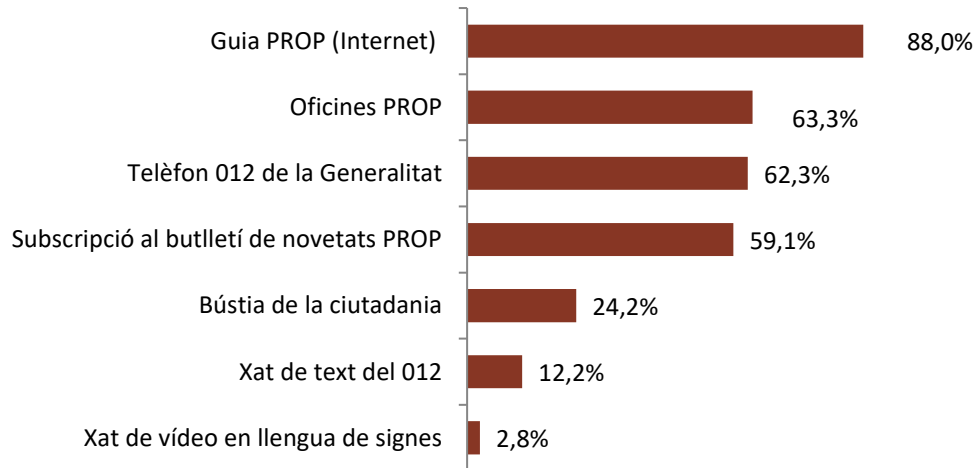
\*S'han eliminat de la taula totes les variables amb una n < 15. Més concretament s'han eliminat:

- Ocupació: Labors de la llar exclusivament n= 7
- Ocupació: Cuidador/a en l'entorn familiar n=6
- Província: Altres n=4

Diferències significatives  
**Superior/Inferior** al total

## CONeixEMENT DELS CANALS D'ATENCIó PER PART DE LA CIUTADANIA

Canals d'atenció que coneix



El canal d'atenció més conegut és **Guia PROP (88%)**.

Li segueixen les Oficines PROP (63,3%), el telèfon d'atenció 012 (62,3%) i el butlletí de novetats PROP (59,1%).





## OPORTUNITATS DE MILLORA

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

- ✓ Informació més detallada, ordenada i actualitzada.
- ✓ Disminuir les dificultats per a localitzar la informació (paraules més senzilles, filtres de cerca per dates, etc.), fer la navegació més intuïtiva, més espai per a escriure paraules en el cercador.
- ✓ En tramitacions telemàtiques poder fer correccions, o guardar la informació per a continuar després i augmentar el temps d'accés, així com permetre formats diferents.
- ✓ Simplificació de passos a seguir per a cerques i tramitació.
- ✓ Tindre un número de telèfon de fàcil accés o un correu per a dubtes concrets de la Guia o canals web o algun altre canal de suport en línia més directe.
- ✓ La creació d'una Guia explicant els passos a seguir per a cada procés.
- ✓ Personal més qualificat al comandament.
- ✓ Millorar el Xat Bot.
- ✓ Millorar la pàgina web en àmbits generals.

# CONCLUSIONS



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

Conselleria d'Hisenda, Economia  
i Administració Pública

Atesos els **trets sociodemogràfics**, podem caracteritzar el perfil de l'usuari del servici de Guia PROP amb les següents característiques:

- **Gènere:** el 64,7% dels usuaris són **dones** mentre que el 34,3% són homes i un 1% s'identifica com a divers. Esta diferència per gènere s'accentua lleugerament respecte a les dades de l'onada anterior, en la quals les dones representaven el 59,2% enfront del 40,1% dels homes.
- **Edat:** el rang d'edat més comú continua sent el dels usuaris entre **45 i 64 anys** amb el **63,7%** dels enquestats. Li segueixen els usuaris entre 30 i 44 anys amb el 27,19% de les respostes.
- **País de naixement:** la majoria dels usuaris són nascuts a **Espanya (96,1%)**.
- **Província de residència:** el **64,2%** dels usuaris residixen a la província de **València**. El **26,2%** ho fan a la província **d'Alacant** mentre que el **9,1%** residix a la província de **Castelló**. Segons el padró de l'INE, la població a la Comunitat Valenciana es distribuïx de la manera següent: València (51,2%), Alacant (37,2%) i Castelló (11,6%).
- **Nivell educatiu:** els **estudis universitaris (55%)** i els **secundaris (29,6%)** tenen major representativitat entre els usuaris, d'acord amb els principals trams d'edat representats en l'estudi.
- **Ocupació:** de la mateixa manera, les persones que treballen per **compte d'altri** són les que més interactuen amb la web (**56%**). Li segueixen aquelles persones que treballen per compte propi (27,2%).

## Ús de servicis web

**La Guia PROP** ha sigut utilitzada en l'últim any pel **78,9%** dels enquestats. Este ús freqüent suggerix que la plataforma és una ferramenta habitual per als ciutadans que busquen informació i realitzen tràmits. Altres canals utilitzats per una gran part dels usuaris són: la Seu electrònica de la Generalitat (55,6%) i Butlletí de novetats (47,8%).

D'altra banda, el **25,2%** dels enquestats no distingix entre la **seu electrònica** i la **Guia PROP**, la qual cosa indica una oportunitat per a millorar la comunicació i educació sobre les diferents plataformes que oferix la Generalitat Valenciana.

## Motivació d'ús

Els **principals motius** per a utilitzar la Guia PROP són: **buscar informació** sobre tràmits (**63,09%**), realitzar tramitacions telemàtiques (56,1%) i accedir a la carpeta ciutadana (53,99%). Comparant la motivació amb les dades de l'onada anterior s'aprecia un **descens significatiu** en l'ús de la Guia PROP per a sol·licitar cita prèvia en les oficines PROP i en altres oficines (passa d'un 31,25% de les respostes a un 15,89%), així com per a **presentar queixes, suggeriments o agraïments**, que passa d'un 17,56% de les respostes a un 11,82%.

Analitzant els motius d'ús i les variables sociodemogràfics observem una tendència per part dels **usuaris estudiants** a utilitzar la Guia PROP per a **inscriure's al butlletí de notícies (30%)**, mentre que en els pertanyents a l'últim tram d'edat (+65 anys) destaca el motiu **Buscar informació sobre tràmits (74,1%)**.

## Procés de cerca

El **49,5%** dels usuaris ha pogut **localitzar tota la informació** que buscava, mentre que el 43,5% la va trobar parcialment. Això suggereix la necessitat de millorar l'estructura i accessibilitat de la informació en la Guia. Entre els que han abandonat la cerca destaquen els més joves (menors de 30 anys) amb el 24,4% i els més majors (majors de 64 anys) amb el 20%.

No obstant això, el **73,3%** dels usuaris ha utilitzat altres **cercadors alternatius**, entre els quals destaquen els joves, els estudiants, i els que tenen estudis universitaris.

## Percepció dels atributs

Quant a la **percepció dels atributs de la informació**, les qualificacions per a **la informació detallada (7,43)**, **comprensible (6,97)** i **actualitzada (7)** no experimenten grans canvis respecte a l'onada anterior, excepte la informació actualitzada que descendeix 0,17 punts.

Respecte a la **satisfacció amb la informació i el contingut** de **la Guia PROP (6,9 punts)**, del **butlletí de novetats PROP (8 punts)** i del **formulari de subscripció al butlletí de novetats PROP (7,96 punts)**, les valoracions no presenten canvis significatius respecte a l'onada anterior.

Atesa la **percepció de la facilitat d'ús de la Guia PROP**, els enquestats valoren la **facilitat de localitzar la informació sol·licitada amb 6,42 punts**, la **facilitat de navegar per la web amb 6,7 punts** i l'**accessibilitat a la mateixa amb 6,85 punts**, totes elles lleugerament inferiors a les rebudes a la fi de l'any 2022.

En general la valoració dels atributs és superior per part de les **dones** i de les persones **nascudes a Espanya**.

## Freqüència d'ús

La principal freqüència d'ús és **1 vegada al mes amb el 80% de les respostes**. Estos mateixos usuaris que indiquen accedir 1 vegada al mes ho fan per a **Buscar informació sobre tràmits (66,8%)** mentre que aquells que accedixen amb menys freqüència ho fan per a sol·licitar cita prèvia en altres oficines.

## Experiència, resolució i facilitat del tràmit telemàtic

La **satisfacció general** amb la Guia PROP és de **6,79 punts**, amb una lleu millora des de la segona onada de 2022 (6,77 punts). Igual que ocorria amb els atributs, destaquen les valoracions de les dones (6,99 punts), dels nascuts a Espanya (6,82 punts) i dels residents a Castelló (7,08 punts).

Quant a la **recomanació del servici observem** una mitjana de **7,13 punts**, resultant satisfets el 68% dels usuaris.

La **satisfacció amb els tràmits telemàtics és alta**, amb una qualificació de **7,56 punts**. La recomanació d'este canal té una mitjana de 7,71 punts i la facilitat d'ús 7,49 punts. La satisfacció amb el butlletí de novetats és notablement alta, amb una qualificació de 7,72 punts.

A més, el **83,7%** dels usuaris **va completar** amb èxit els seus **tràmits telemàtics**. Entre els qui no han pogut completar el tràmit telemàtic i han abandonat la web, destaquen els usuaris jubilats i majors de 65 anys respecte a la resta de grups de població.

## Oportunitats de millora

**Educació i comunicació:** aclarir les diferències entre la Guia PROP i la seu electrònica pot millorar l'experiència de l'usuari i l'seua efectivitat en l'ús dels servicis.

**Accessibilitat i facilitat d'ús:** millorar l'estructura de la informació i la funcionalitat de cerca interna pot reduir la dependència de cercadors externs i augmentar la satisfacció de l'usuari.

**Assistència en tràmits telemàtics:** proveir més suport i guies detallades per a l'ús del certificat digital i la realització de tràmits telemàtics pot disminuir la taxa d'abandonament i problemes reportats pels usuaris.