

# Estudi de satisfacció ciutadana



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

Conselleria d'Hisenda, Economia  
i Administració Pública

**Maig 2024**



# Contingut

- Introducció
- Objectius
- Metodologia
  - Variables de segmentació
  - Treball de camp
- Resultats
  - Perfil dels Usuaris
  - Comportament dels Usuaris
  - Nivell de Satisfacció
  - *Engagement* oficines PROP
- Conclusions



# Introducció

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

L'objectiu principal d'aquest projecte és el **de conèixer de manera real el nivell de satisfacció que tenen les persones davant del servei d'atenció ciutadana prestat per la Generalitat, mitjançant les oficines PROP distribuïdes per tota la Comunitat**.



Les oficines PROP centralitzen la informació administrativa de la Generalitat i tenen com a objectiu principal ajudar els ciutadans a obtenir informació completa, fiable i al dia, garantint l'absoluta confidencialitat sobre les consultes d'informació dels ciutadans i les respostes que han obtingut.

# Introducció

Els serveis que presten les oficines PROP són:

- ✓ Faciliten als ciutadans informació general sobre qualsevol tràmit o procediment que pugui o haja de realitzar-se davant l'Administració de la Generalitat, així com sobre les ofertes d'ocupació pública.
- ✓ Faciliten de manera gratuïta impresos oficials per a iniciar o realitzar tràmits o procediments de manera que aquests puguen completar-se en una sola visita.
- ✓ Informació sobre l'estat de tramitació d'expedients relacionats amb subvencions de plans d'habitatge, targetes de transport, càlcul de l'impost de transmissions de vehicles.
- ✓ Informen sobre l'organització, competències, adreça, telèfon, fax i adreça electrònica de les unitats administratives de la Generalitat, així com sobre els horaris d'atenció i el registre de documents.
- ✓ Organitzen, a través d'un sistema informatitzat, l'assignació de torns d'atenció de manera que es minimitza el temps d'espera i es garanteix l'adreçament correcte dels ciutadans a qualsevol de les unitats administratives autonòmiques i, si escau, municipals, que estiguen situades en l'oficina.
- ✓ Faciliten als ciutadans i ciutadanes, a través del registre municipal instal·lat en la mateixa oficina, la presentació i el registre dels documents dirigits a la Generalitat, a l'Administració de l'Estat o a l'ajuntament en el qual es troba.
- ✓ Consulta del Diari Oficial de la Generalitat Valenciana (DOGV).

# Objectius de l'estudi

Com s'esmenta anteriorment, **l'objectiu principal d'aquest projecte és el mesurament de la qualitat i satisfacció del servei d'Atenció al ciutadà en les oficines PROP**, mitjançant enquestes i la seua posterior anàlisi. Això s'aconsegueix mitjançant els següents objectius específics:

- Conèixer de forma detallada el perfil dels usuaris de les oficines.
  - Mitjançant les variables de segmentació sociodemogràfica serà possible identificar el perfil dels ciutadans que assisteixen a les oficines
- Identificar les àrees de consulta, els motius i la freqüència d'assistència a les oficines PROP.
  - Analitzar les variables d'àrea, motius i freqüència d'ús amb la finalitat d'observar el comportament dels usuaris del servei prestat per la Conselleria.
- Mesurar els nivells de satisfacció que tenen els usuaris amb el servei de manera general, i diversos atributs relacionats al servei d'atenció presencial.
  - S'obtindran les notes de manera global així com dels atributs específics mesurables del servei, amb la finalitat de conèixer els punts forts i els que ofereixen oportunitats de millora identificades en les oficines PROP.

# METODOLOGIA



# Metodologia

**Instrument:** Per a aconseguir els objectius marcats en este projecte, es fa un treball d'aplicació d'enquestes mitjançant un **qüestionari** elaborat i aportat per la Generalitat.

**Tècnica:** L'aplicació d'enquestes s'ha realitzat mitjançant la tècnica **TAPI** (Tablet Assisted Personal Interview), reforçada amb un programari d'aplicació d'enquestes per a la recollida de les dades. I només a les persones ateses per funcionaris en les taules PROP.

**Distribució Mostral:**

Univers

Persones usuàries del servei d'atenció presencial PROP (majors d'edat)

Càlcul

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

Error mostral:  $\pm 2,81$   
 Població: Indeterminada  
 Interval de Confiança: 99%\*  
 \*(2,09 sigmas)

Tamany de la mostra

2010 enquestes

**Tipus de mostreig:** Per quotes.

**Dates de treball de camp:** Del 18 de Febrer al 19 de Març.

febrer						
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			

març						
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 SEGMENTACIÓ

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

### SEGMENTACIÓ SOCIODEMOGRÀFICA



#### Gènere

Masculí  
Femení  
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 o buscant ocupació  
Jubilat/da Pensionista

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

#### País de Naixement



Espanya  
Altres



## VARIABLES DE SEGMENTACIÓ

### SEGMENTACIÓ MITJANÇANT VARIABLES DE COMPORTAMENT



#### Freqüència d'Ús

- ✓ Cada dia
- ✓ Almenys un dia a la setmana
- ✓ Almenys 1 vegada al mes
- ✓ Diverses vegades a l'any
- ✓ 1 vegada a l'any
- ✓ Menys d'1 vegada a l'any
- ✓ Primera visita

#### Motius



- Sol·licitar Informació i/o assessorament per a tràmits telemàtics
- Sol·licitar Informació i/o assessorament per a altres tràmits
- Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats
- Consultar sobre escrits i/o comunicacions rebudes
- Presentar queixes, suggeriments o agraïments
- Presentar i registrar documentació per a la Generalitat
- Presentar i registrar documentació per a altres Administracions Públiques
- Sol·licitar signatura digital o clau electrònica
- Recollida de documentació (formularis, targetes, altres documents)
- Realitzar gestions dependència
- Realitzar altres gestions

## Àrea de consulta

Agricultura, ramaderia, pesca  
Comerç i consum  
Cultura  
Esports  
Ocupació pública (oposicions, borses de treball...)  
Treball (desocupació, convenis col·lectius, vagues, sindicats)  
Ensenyament  
Hisenda  
Indústria  
Energia  
Infraestructures, obres públiques  
Innovació i desenvolupament tecnològic  
Justícia (Unions de fet, ajuda víctimes delictes, judicis)  
Joventut  
Medi ambient  
Dona i igualtat  
Associacions (associacions, fundacions, col·legis professionals)  
Sanitat  
Oci i Restauració (espectacles, establiments públics)  
Serveis Socials (Dependència, Diversitat funcional, Renda Valenciana d'Inclusió, etc)  
Transports  
Turisme  
Urbanisme  
Habitatge  
Vulneració de drets i Seguretat  
Protecció de dades  
Migració

## VARIABLES DE SEGMENTACIÓ

### SEGMENTACIÓ MITJANÇANT VARIABLES DE COMPORTAMENT I ÚS

#### Qualitat d'assistent



- ✓ Persona física
- ✓ En representació de persona física
- ✓ En representació de persona jurídica
- ✓ Empleat públic.

## Oficina a la qual assisteix



### València

PROP VALÈNCIA CIUTAT ADMINISTRATIVA  
PROP I VALÈNCIA  
PROP LLÍRIA  
PROP SAGUNT  
PROP ONTINYENT  
PROP XÀTIVA  
PROP ALZIRA  
PROP PORT DE SAGUNT  
PROP REQUENA  
PROP GANDIA-LA SAFOR

### Castelló

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

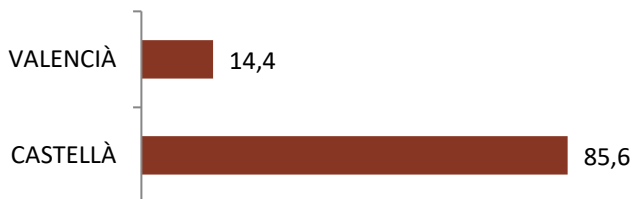
### Alacant

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

## TREBALL DE CAMP

Com a instrument, es va utilitzar un qüestionari especialment elaborat per a mesurar diverses característiques específiques del servei de les Oficines PROP. Aquest servei és una xarxa d'atenció presencial, distribuïda estratègicament en tota la comunitat i el seu principal objectiu és acostar els serveis de la Generalitat a la ciutadania. Les oficines PROP són de dos tipus: mixtes, en les quals es presten serveis d'entitats locals i formen una col·laboració amb aquestes, i d'altra banda estan les pròpies, que només presten els serveis de la Generalitat.

El treball de camp s'ha realitzat de manera presencial. Com en la comunitat hi ha dos idiomes oficials, a l'inici del qüestionari s'ha preguntat en quin dels dos idiomes desitjava realitzar-la. El resultat és el següent:



A continuació, es detalla la distribució de la mostra obtinguda amb la informació dels usuaris del 2024:

## TREBALL DE CAMP

NÚM.	PROVÍNCIA	TIPUS	OFICINA	MOSTRA	OBTINGUTS
1	V	Pròpia	PROP LA CIGÜEÑA	TANCADA	TANCADA
2	V	Pròpia	PROP VALÈNCIA CIUTAT ADMINISTRATIVA	212	211
3	V	Pròpia	PROP I VALÈNCIA	321	322
4	V	Mixta	PROP LLÍRIA	43	33
5	V	Mixta	PROP SAGUNT	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 PORT DE SAGUNT	71	67
10	V	Mixta	PROP REQUENA	37	32
11	V	Mixta	PROP GANDIA-LA SAFOR	32	33
12	C	Pròpia	PROP CASTELLÓ CASA DELS CARAGOLS	69	66
13	C	Pròpia	PROP CASTELLÓ GERMANS 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	Pròpia	PROP ALACANT TORRE DE LA GENERALITAT	TANCADA	TANCADA
19	A	Pròpia	PROP ALACANT CHURRUCA	135	137
20	A	Pròpia	PROP ELX	118	127
21	A	Mixta	PROP ALCOI	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 DÉNIA	41	45
26	A	Mixta	PROP TORREVIEJA	103	107
TOTAL				<b>2010</b>	<b>2010</b>

Durant el període d'estudi, les oficines de La Cigüeña a València i la Torre de la Generalitat a Alacant van romandre tancades a causa d'obres de remodelació.

D'altra banda, l'oficina de Morella es va excloure de l'estudi degut a la seua baixa aflluència i, per tant, la seua limitada representativitat en els resultats.

Per a garantir la rellevància en l'anàlisi, es va procurar complir amb les quotes mínimes en totes les altres oficines. A més, el treball de camp va aconseguir una taxa de resposta del 100%, basada en la grandària mostral esperada calculada a partir de les dades de ciutadans atesos durant l'any 2023.

# RESULTATS



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

Conselleria d'Hisenda, Economia  
i Administració Pública



## **CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS**

Anàlisi descriptiu de la mostra  
Perfil sociodemogràfic de l'usuari



## **COMPORTAMENT DE L'USUARI**

Àrees de consulta  
Motius de consulta  
Freqüència d'ús del servei



## **ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA**

Satisfacció global  
Satisfacció per atributs



## **ENGAGEMENT OFICINES PROP**

Atenció telemàtica  
Cita Prèvia  
Resolució i Experiència de l'Usuari  
Mitjans i Canals d'atenció  
Qualitat i millora contínua



# RESULTATS

## **CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS**

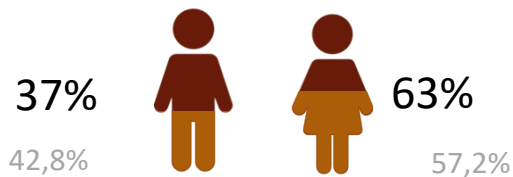
Distribució dels entrevistats per variables sociodemogràfiques

Perfil sociodemogràfic de l'usuari

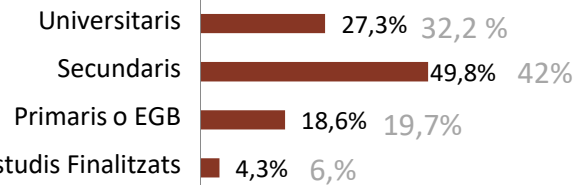
## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Anàlisi descriptiu de la mostra

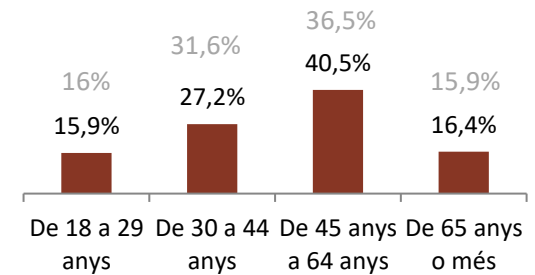
### Gènere



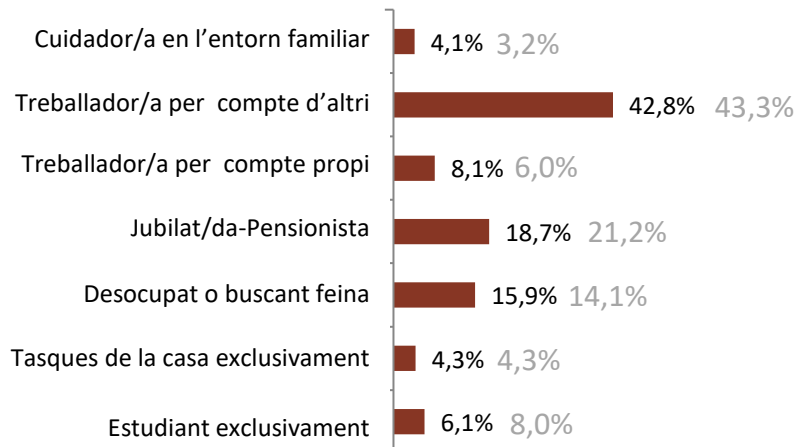
### Nivell Educatiu



### Edat



### Ocupació



Les dades recopilades sobre els usuaris de les oficines PROP es resumixen de la manera següent:

**Gènere:** el **63%** dels usuaris de les oficines PROP són **dones**.

**Nivell educatiu:** la majoria de les persones que utilitzen el servei tenen **estudis secundaris o superiors (77,1%)**.

**Ocupació:** quasi la mitat dels usuaris enquestats són treballadors per **compte d'altri (42,8%)**.

**Edat:** **més del 40%** dels usuaris tenen entre **45 i 64 anys**.



## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Anàlisi descriptiu de la mostra

### País de Naixement

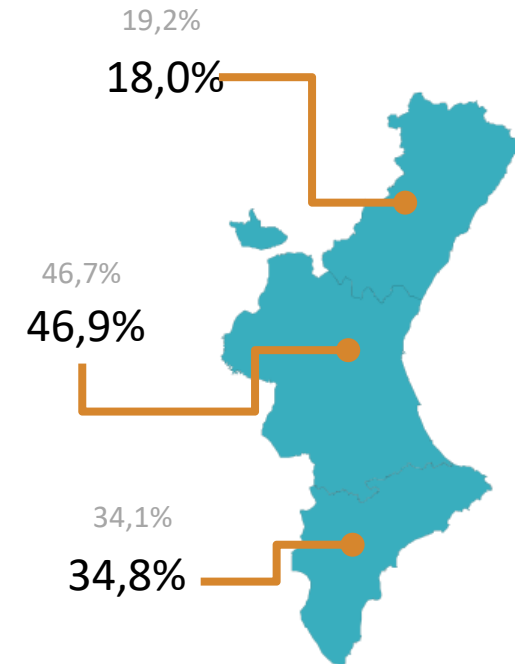


**País de naixement:** La majoria dels usuaris de les oficines PROP han nascut a **Espanya (76,9%)**.

**Província de residència:** quasi la mitat dels usuaris (**46,9%**) residixen a la **província de València**.

\*El país de naixement és una variable nova en l'estudi, per este motiu no compta amb dades corresponents a l'anterior període.

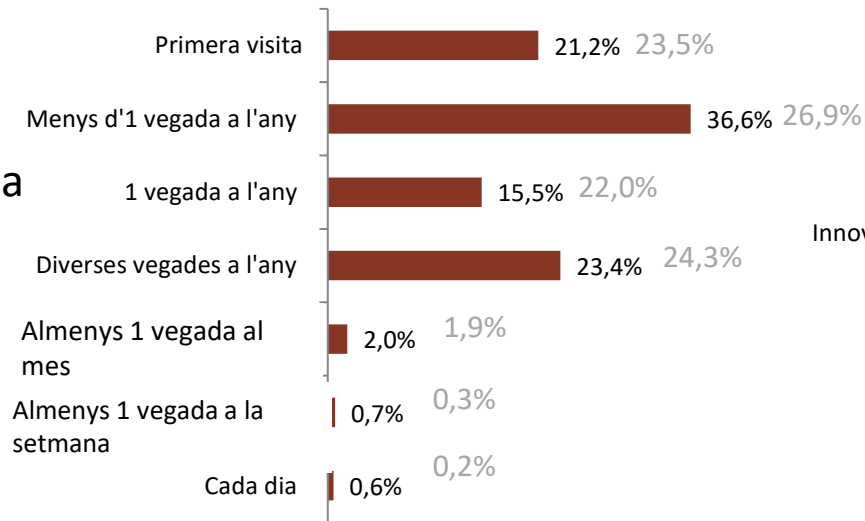
### Província



## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

### Anàlisi descriptiu de la mostra

#### Freqüència d'ús

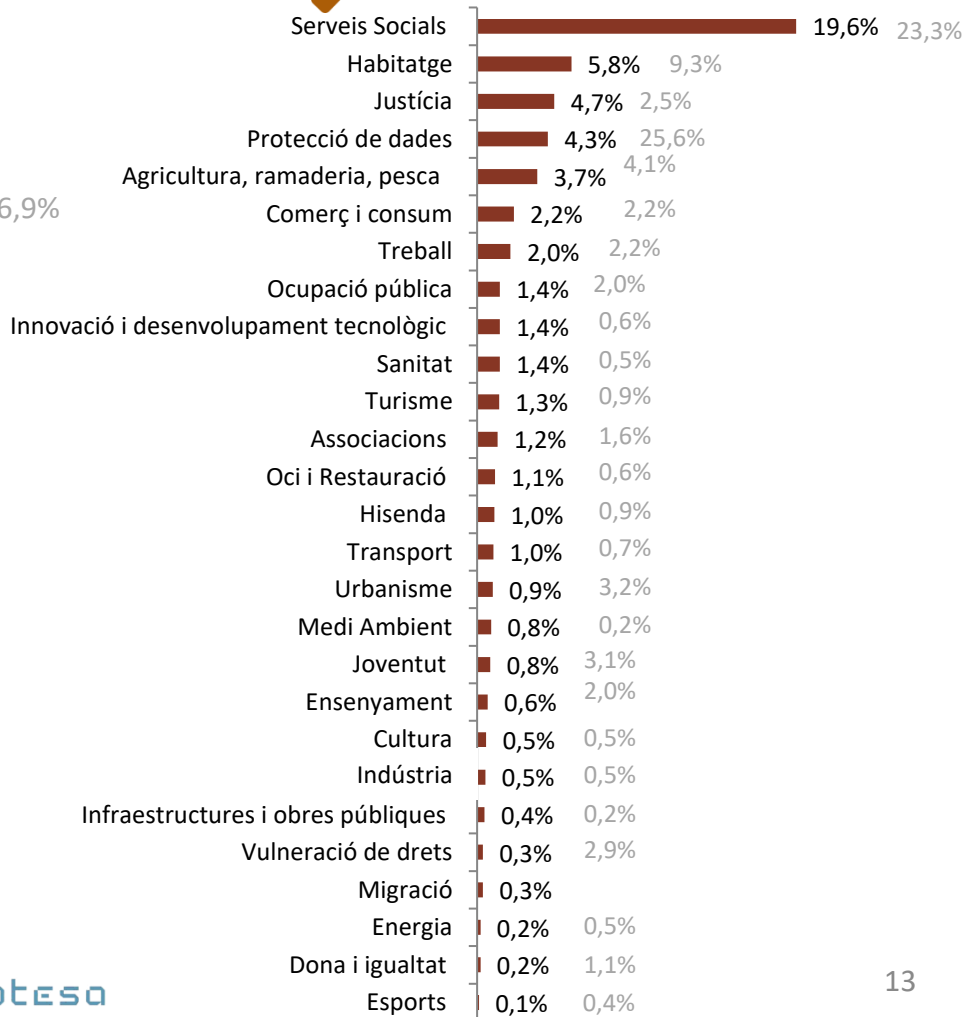


**Freqüència d'ús:** la majoria dels enquestats assistixen a les oficines PROP **menys d'una vegada a l'any.**

**Àrees de consulta:** l'àrea amb major nombre de consultes, i per tant la més significativa, és **Serveis Socials.**



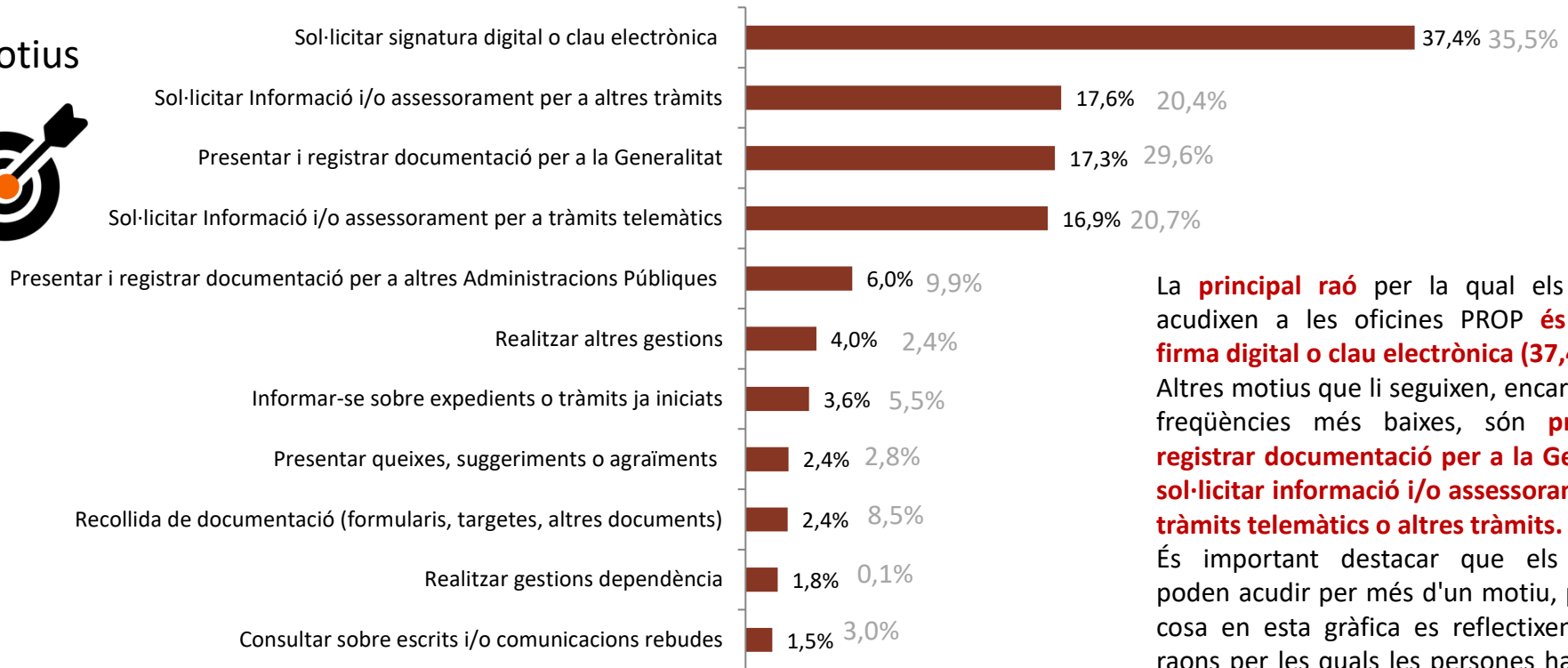
### Àrees de consulta



## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

### Anàlisi descriptiu de la mostra

#### Motius



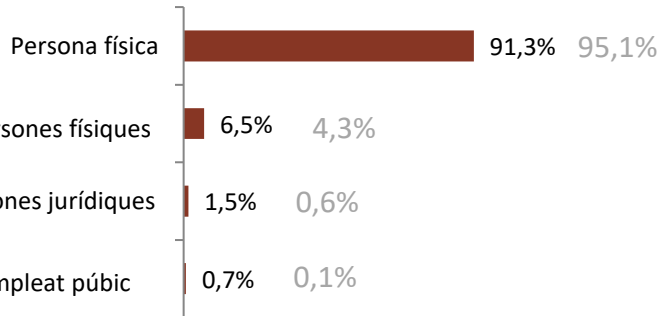
La **principal raó** per la qual els ciutadans acudixen a les oficines PROP **és sol·licitar firma digital o clau electrònica (37,4%)**.

Altres motius que li segueixen, encara que amb freqüències més baixes, són **presentar i registrar documentació per a la Generalitat i sol·licitar informació i/o assessorament per a tràmits telemàtics o altres tràmits**.

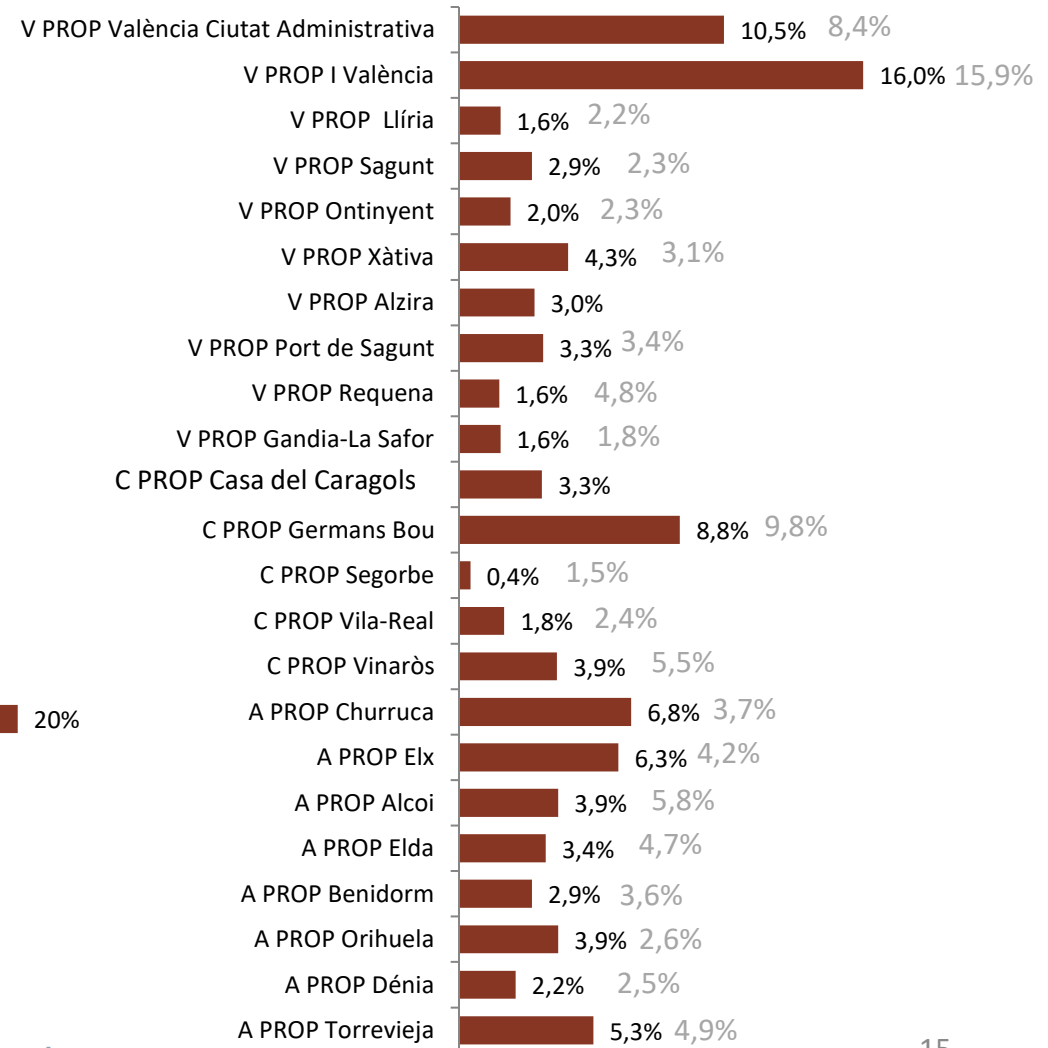
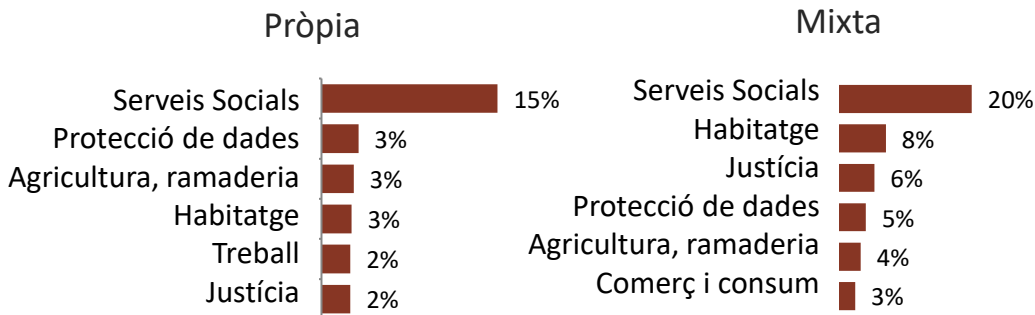
És important destacar que els ciutadans poden acudir per més d'un motiu, per la qual cosa en esta gràfica es reflectixen totes les raons per les quals les persones han acudit a les oficines PROP.

## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

### Anàlisi descriptiu de la mostra

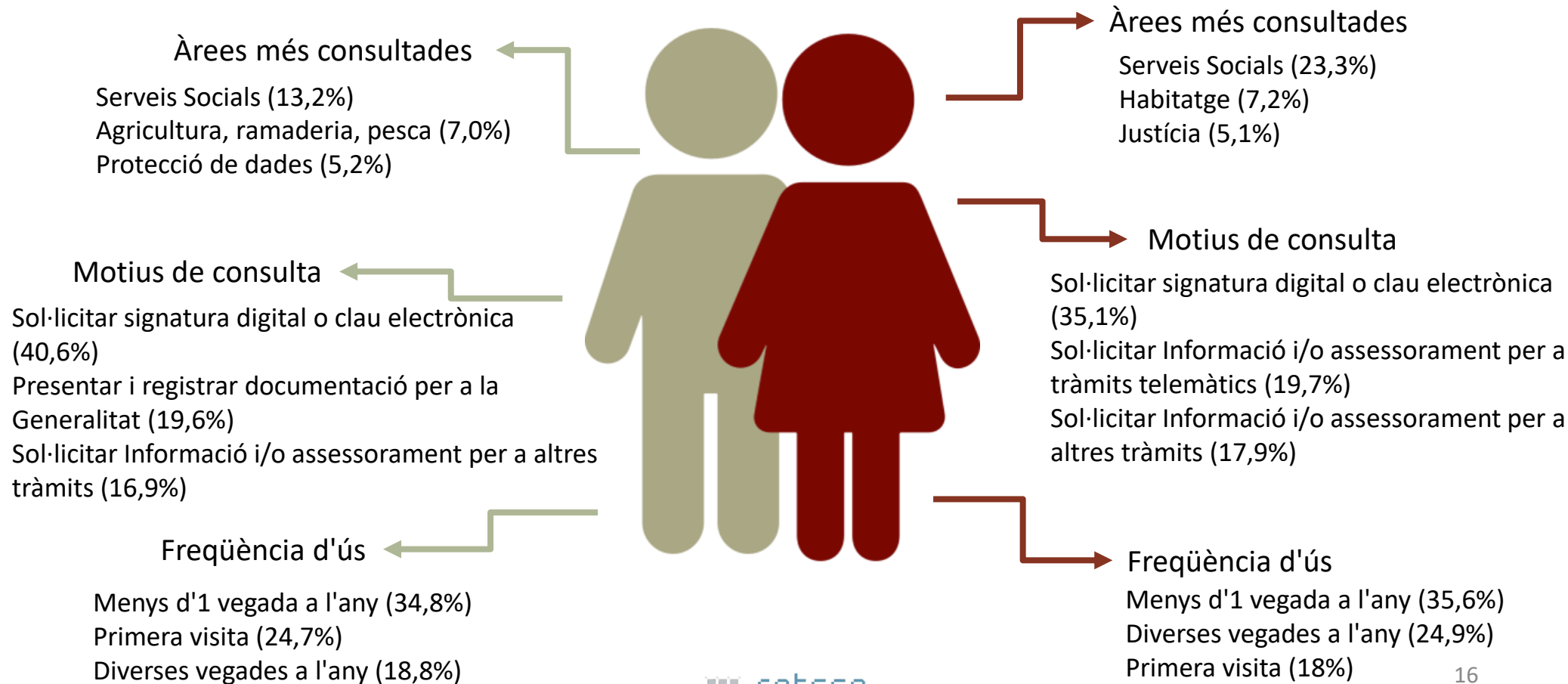


### Principals àrees de consulta per tipus d'oficina



## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Perfil sociodemogràfic: Gènere



## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

Perfil sociodemogràfic: Edat




  
 Àrees més consultades

← **44**  
 Serveis Socials (14,9%)  
 Justícia (6,1%)  
 Habitatge (5,1%)

**45** →  
 Serveis Socials (22,6%)  
 Habitatge (6,3%)  
 Protecció de dades (5,7%)

**65**  
 Serveis Socials (24,4%)  
 Agricultura, ramaderia, pesca (9,1%)  
 Habitatge (6,4%)

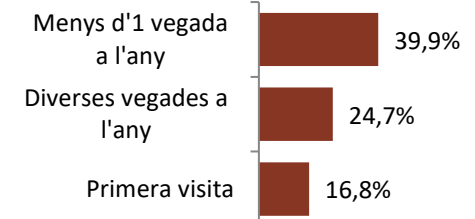
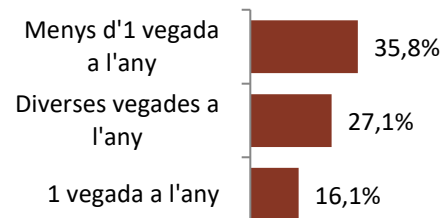
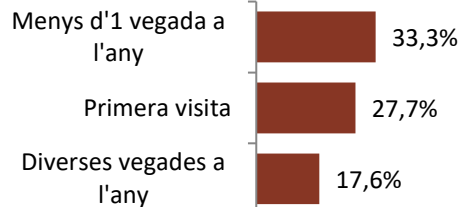
  
 Motius de consulta

Sol·licitar signatura digital o clau electrònica (46,8%)  
 Presentar docs. per a la Generalitat (16,3%)  
 Assessorament tràmits telemàtics (15,4%)

Sol·licitar signatura digital o clau electrònica (33,2%)  
 Informació per a altres tràmits (17,7%)  
 Assessorament tràmits telemàtics (17,7%)

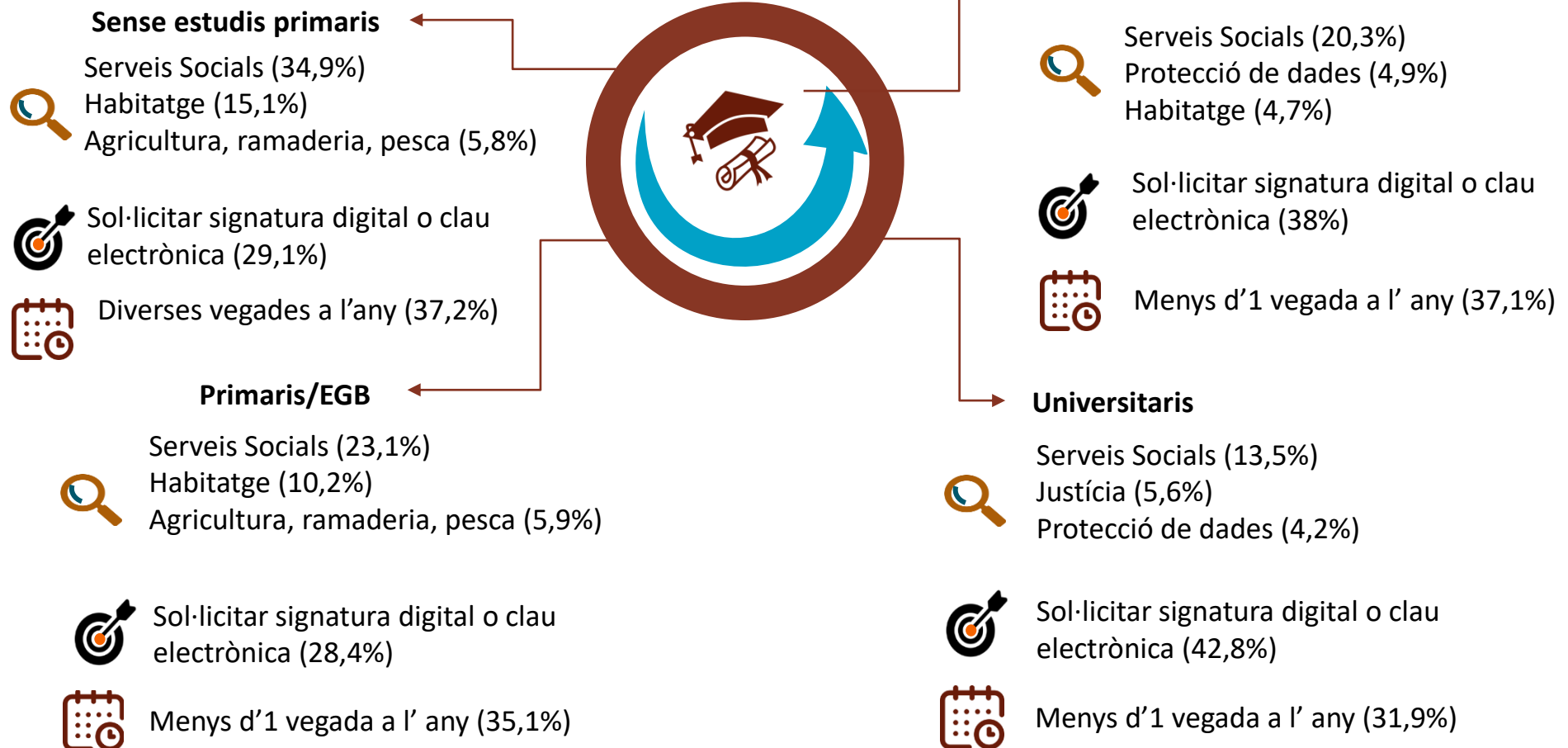
Informació per a altres tràmits (25,9%)  
 Presentar docs. per a la Generalitat (21,6%)  
 Sol·licitar signatura digital o clau electrònica (20,7%)

Freqüència d'ús



## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

### Perfil sociodemogràfic: Nivell Educatiu



## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

### Perfil sociodemogràfic: Ocupació

#### Àrees més consultades

**Estudiant**  
 Serveis Socials (7,4%)  
 Joventut (3,3%)  
 Treball (3,3%)

**Tasques de la llar**  
 Serveis Socials (24,1%)  
 Habitatge (10,3%)  
 Protecció de dades (6,9%)

**Aturat/ Buscant treball**  
 Serveis Socials (22,2%)  
 Habitatge (9,4%)  
 Treball (6,6%)

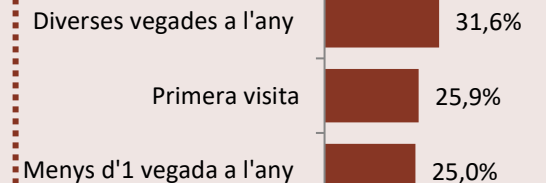
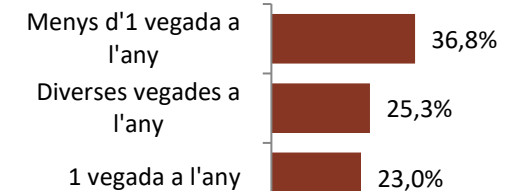
#### Motius de consulta

- Sol·licitar signatura digital (64,8%)
- Assessorament tràmits telemàtics (14,8%)
- Presentar docs. per a la Generalitat (10,7%)

- Sol·licitar signatura digital (24,1%)
- Informació per a altres tràmits (23,0%)
- Assessorament tràmits telemàtics (21,8%)





- Sol·licitar signatura digital (40,9%)
- Informació per a altres tràmits (21,6%)
- Assessorament tràmits telemàtics (14,4%)

#### Freqüència d'ús



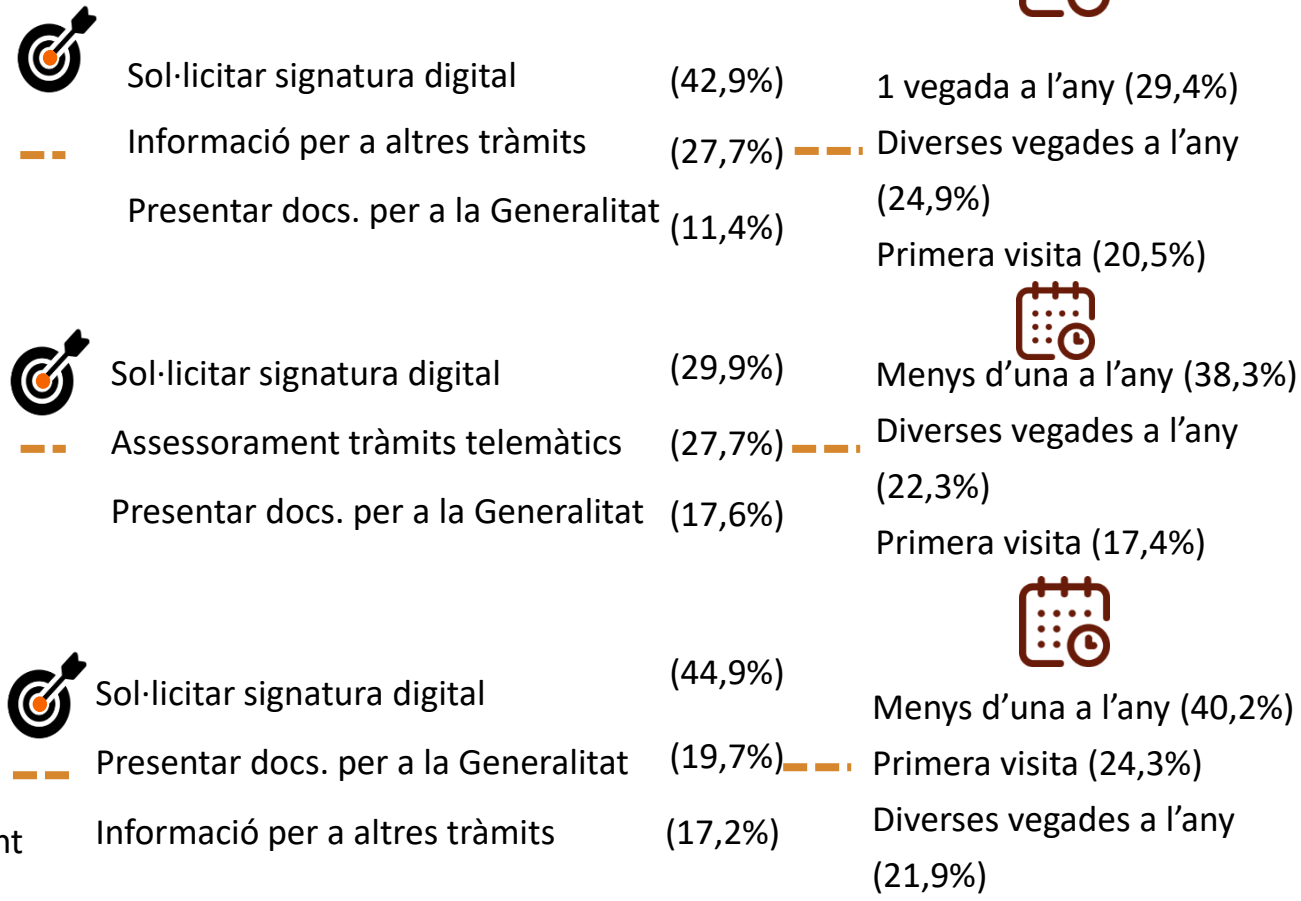
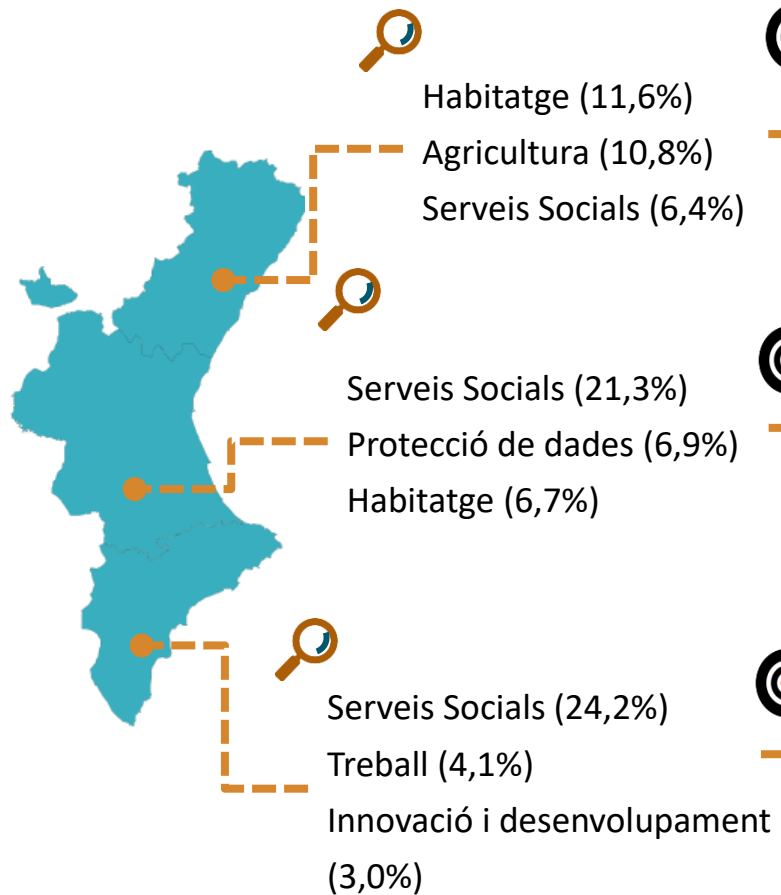


# Resultats

	Àrees més consultades 	Motius de consulta 	Freqüència d'ús 
<b>Jubilat Pensionista</b> 	Serveis Socials (25,9%) Agricultura, ramaderia, pesca (8,8%) Habitatge (5,9%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informació per a altres tràmits (27,5%)</li> <li>Sol·licitar signatura digital (21,1%)</li> <li>Presentar docs. per a la Generalitat (20,3%)</li> </ul>	
<b>Treballador per compte propi</b>	Serveis Socials (13%) Comerç i consum (6,8%) Treball (6,2%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sol·licitar signatura digital (35,2%)</li> <li>Assessorament tràmits telemàtics (16,7%)</li> <li>Presentar docs. per a la Generalitat (14,8%)</li> </ul>	
<b>Treballador per compte d'altri</b>	Serveis Socials (15%) Justícia(6,2%) Habitatge (4,9%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sol·licitar signatura digital (43,1%)</li> <li>Presentar doc. para la Generalitat (18,3%)</li> <li>Assessorament tràmits telemàtics (17,2%)</li> </ul>	
<b>Cuidador entorn familiar</b>	Serveis Socials (54,2%) Protecció de dades (8,4%) Justícia (8,4%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informació per a altres tràmits (26,5%)</li> <li>Presentar docs. per a la Generalitat (22,9%)</li> <li>Assessorament tràmits telemàtics (21,7%)</li> </ul>	

## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

### Perfil sociodemogràfic: Província



## CARACTERITZACIÓ DEL PERFIL DELS USUARIS

### Perfil sociodemogràfic: País de Naixement



Espanya



- Serveis Socials(19,5%)
- Habitatge (5,0%)
- Protecció de dades(4,7%)



- Sol·licitar signatura digital (35,0%)
- Presentar docs. per a la Generalitat (18,2%)
- Assessorament tràmits telemàtics (18,0%)

Menys d'una a l'any (36,3%)  
 Diverses vegades a l'any (21,7%)  
 Primera visita (19,5%)



Altres



- Serveis Socials(19,8%)
- Habitatge (8,2%)
- Justícia (6,0%)



- Sol·licitar signatura digital (44,2%)
- Informació per a altres tràmits (18,5%)
- Presentar docs. per a la Generalitat (13,6%)

Menys d'una a l'any (32,1%)  
 Diverses vegades a l'any (25,9%)  
 Primera visita (23,9%)



# RESULTATS

## COMPORTAMENT DE L'USUARI

Àrees de consulta

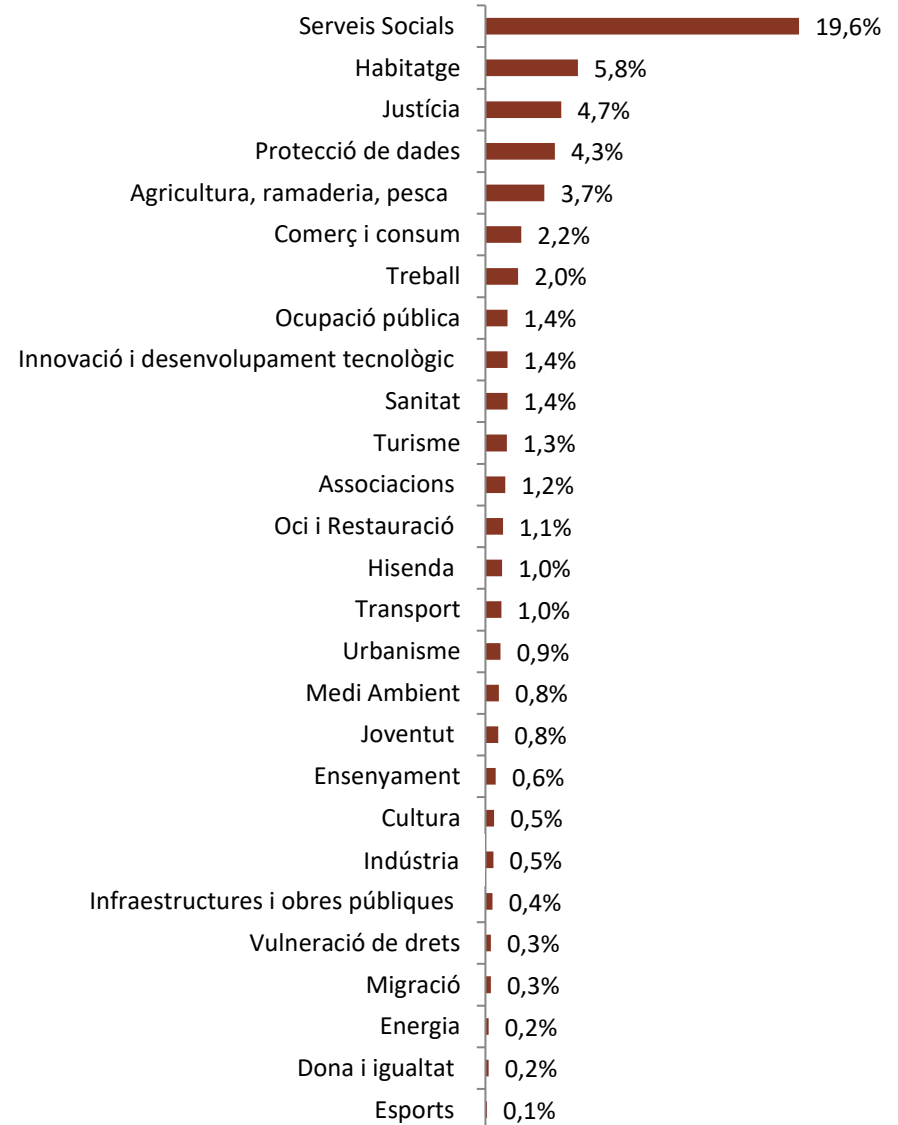
Motius de consulta

Freqüència d'ús del servei

## COMPORTAMENT DE L'USUARI

### Àrees de consulta

En les oficines PROP, l'àrea de **Servicis Socials** és la més freqüent entre els usuaris, perquè el **19,6%** de les respostes fan referència a esta àrea de consulta. En segon lloc, però molt lluny de la primera, es troba l'àrea de **Vivenda (5,8%)**, seguida de **Justícia (4,7%)**.



## COMPORTAMENT DE L'USUARI

### Àrees de consulta

	TOTAL	GÈNERE		EDAT				NIVELL EDUCATIU			
		Mas.	Fem.	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 anys i més	Sense Estudis Finalitzats	Primaris o EGB	Secundaris	Universitaris
BASE		744	1266	319	545	813	328	86	373	1000	549
Serveis Socials	19,6%	13,2%	23,3%	12,5%	16,3%	22,6%	24,4%	34,9%	23,1%	20,3%	13,5%
Habitatge	5,8%	3,4%	7,2%	2,5%	6,6%	6,3%	6,4%	15,1%	10,2%	4,7%	3,3%
Justícia	4,7%	4,0%	5,1%	5,6%	6,4%	3,9%	3,0%	2,3%	5,1%	4,3%	5,6%
Protecció de dades	4,3%	5,2%	3,8%	2,5%	4,2%	5,7%	3,0%	3,5%	3,2%	4,9%	4,2%
Agricultura, ramaderia, pesca	3,7%	7,0%	1,7%	1,3%	2,2%	3,4%	9,1%	5,8%	5,9%	3,2%	2,7%
Comerç i consum	2,2%	2,6%	2,1%	0,3%	2,0%	3,0%	2,7%	2,3%	2,4%	1,8%	2,9%
Treball	2,0%	1,6%	2,3%	2,2%	2,6%	1,7%	1,8%	1,2%	1,9%	2,7%	1,1%
Ocupació pública	1,4%	1,5%	1,3%	1,6%	0,9%	1,6%	1,2%	0,0%	0,5%	1,2%	2,6%
Innovació i Desenvolupament											
Tecnològic	1,4%	1,6%	1,3%	0,6%	2,0%	0,7%	2,7%	1,2%	1,9%	1,4%	1,1%
Sanitat	1,4%	2,0%	1,0%	0,6%	0,7%	1,6%	2,7%	0,0%	1,1%	1,7%	1,3%
Turisme	1,3%	1,6%	1,2%	0,0%	0,0%	1,4%	4,9%	0,0%	2,9%	1,0%	1,1%
Associacions	1,2%	1,2%	1,3%	1,6%	1,1%	1,1%	1,5%	0,0%	0,8%	1,6%	1,1%
Oci i Restauració	1,1%	0,8%	1,3%	0,0%	0,6%	1,2%	2,7%	1,2%	2,1%	0,8%	0,9%
Hisenda	1,0%	1,2%	0,9%	0,9%	0,2%	1,2%	2,1%	5,8%	2,1%	0,3%	0,9%
Transport	1,0%	1,2%	0,9%	0,3%	0,9%	1,5%	0,6%	1,2%	1,1%	1,1%	0,7%
Urbanisme	0,9%	1,2%	0,8%	0,3%	0,6%	0,9%	2,4%	0,0%	1,3%	0,9%	0,7%
Medi Ambient	0,8%	1,7%	0,3%	0,3%	1,1%	0,6%	1,5%	0,0%	1,3%	0,2%	1,8%
Joventut	0,8%	0,5%	0,9%	3,4%	0,6%	0,2%	0,0%	1,2%	0,3%	0,8%	1,1%
Ensenyament	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%
Indústria	0,5%	0,5%	0,5%	0,0%	0,0%	1,1%	0,3%	0,0%	0,3%	0,7%	0,4%
Infraestructures i Obres Públiques	0,4%	0,4%	0,5%	0,0%	0,4%	0,4%	1,2%	0,0%	0,3%	0,7%	0,2%
Vulneració de drets i Seguretat	0,3%	0,5%	0,2%	0,0%	0,0%	0,6%	0,6%	0,0%	0,5%	0,3%	0,4%
Migració	0,3%	0,4%	0,3%	0,0%	1,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,9%
Energia	0,2%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%
Dona i Igualtat	0,2%	0,1%	0,2%	0,3%	0,2%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,2%
Esports	0,1%	0,3%	0,0%	0,0%	0,2%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%

## COMPORTAMENT DE L'USUARI

### Àrees de consulta

	TOTAL	OCUPACIÓ							PROVINCIA			PAÍS DE NAIXAMENT	
		Estudiant	Tasques de la llar	Aturat o Buscant treball	Jubilat/da Pensioniste	Treballador/a per compte propi	Treballador/a per compte d'altri	Cuidador/a en l'entorn familiar	València	Alacant	Castelló	Espanya	Altres
BASE		122	87	320	375	162	859	83	943	361	699	1546	464
Serveis Socials	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%
Habitatge	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%
Justícia	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%
Protecció de dades	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, ramaderia, pesca	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%
Comerç i consum	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%
Treball	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%
Ocupació 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%
Innovació i Desenvolupament Tecnològic	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%
Sanitat	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%
Turisme	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%
Associacions	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%
Oci i Restauració	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%
Hisenda	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%
Transport	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%
Urbanisme	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%
Medi Ambient	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%
Joventut	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%
Ensenyament	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%
Indústria	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%
Infraestructures i Obres Públiques	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%
Vulneració de drets i Seguretat	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%
Migració	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%
Energia	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%
Dona i Igualtat	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%
Esports	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%

\*S'ha eliminat de la taula la variable amb un n < 15. Més concretament s'ha eliminat:  
- Província: Altres n=7

## COMPORTAMENT DE L'USUARI

### Àrees de consulta

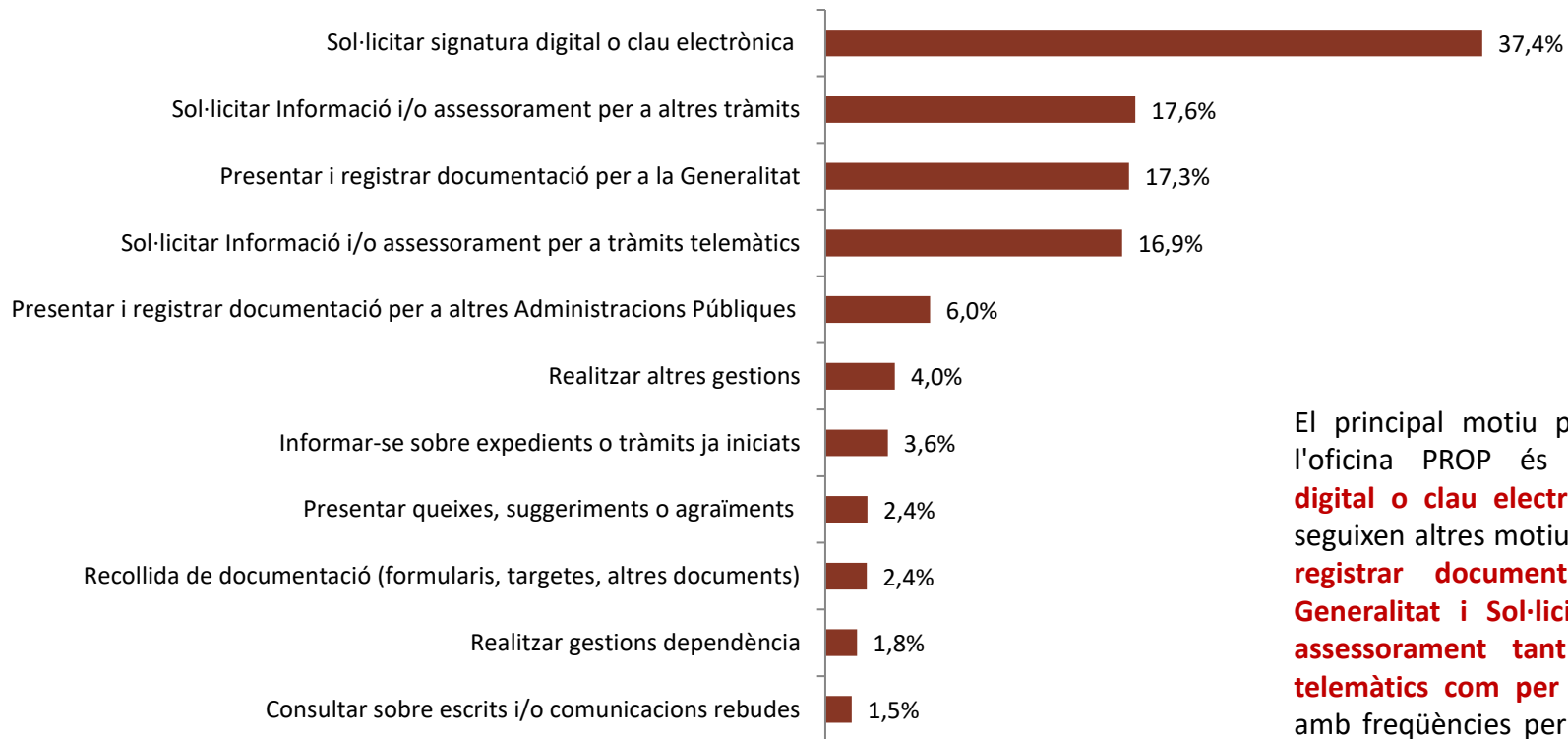
TOTAL	MOTIU											FREQUÈNCIA							
	Sol·licitar Informació i/o assessorament per a tràmits telemàtics	Sol·licitar Informació i/o assessorament per a altres tràmits	Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats	Consultar sobre escrits o comunicacions rebudes	Presentar queixes, suggeriments o agraments	Presentar i registrar documentació per a la Generalitat	Presentar i registrar documentació per a altres Administracions Públiques	Sol·licitar signatura digital o clau electrònica	Recollida de documentació	Realitzar gestions dependència	Realitzar altres gestions	Cada dia	Almenys 1 dia a la setmana	Almenys 1 vegada al mes	2 o 3 vegades a l'any	1 vegada a l'any	Menys d'1 vegada a l'any	Primera visita	
BASE	337	352	71	30	48	345	119	746	47	36	79	11	14	38	455	301	710	412	
Agricultura, ramaderia, pesca	3,7%	3,3%	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%
Comerç i consum	2,2%	0,9%	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%	0,9%	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%
Esports	0,1%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	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%
Ocupació pública	1,4%	2,7%	2,6%	2,8%	0,0%	0,0%	2,0%	2,5%	0,1%	2,1%	0,0%	1,3%	9,1%	0,0%	5,3%	1,5%	1,3%	1,7%	0,5%
Treball	2,0%	3,6%	4,0%	0,0%	3,3%	0,0%	3,2%	2,5%	0,4%	8,5%	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	7,9%	2,2%	1,0%	1,7%	3,2%
Ensenyament	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%	0,0%	2,6%	0,4%	0,3%	0,7%	1,0%
Hisenda	1,0%	3,0%	2,3%	1,4%	0,0%	2,1%	0,3%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	5,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,7%	1,7%	0,5%
Indústria	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%	0,0%	0,4%	1,3%	0,4%	0,2%
Energia	0,2%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	4,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,3%	0,0%
Infraestructures, obres públiques	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%	0,0%	0,7%	0,7%	0,3%	0,5%
Innovació i desenvolupament tecnològic	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%	0,0%	1,8%	0,3%	1,5%	1,9%
Justícia	4,7%	8,0%	7,1%	5,6%	3,3%	10,4%	8,7%	4,2%	0,3%	12,8%	2,8%	6,3%	18,2%	14,3%	0,0%	4,0%	2,0%	4,9%	5,8%
Juventut	0,8%	1,5%	2,3%	1,4%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	2,6%	0,2%	0,3%	1,1%	1,2%
Medi Ambient	0,8%	0,3%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	2,3%	1,7%	0,0%	4,3%	0,0%	0,0%	9,1%	0,0%	0,0%	1,1%	2,0%	0,6%	0,2%
Dona i igualtat	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%	0,0%	0,3%	0,3%	0,0%
Associacions	1,2%	3,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,3%	0,8%	0,4%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	1,3%	1,3%	1,9%
Sanitat	1,4%	0,9%	1,7%	2,8%	0,0%	4,2%	3,2%	0,8%	0,0%	2,1%	8,3%	0,0%	0,0%	7,1%	2,6%	1,5%	1,0%	1,3%	1,7%
Oci i Restauració	1,1%	1,8%	1,7%	0,0%	0,0%	8,3%	0,9%	0,0%	0,0%	4,3%	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	1,7%	1,7%	0,7%
Serveis Socials	19,6%	29,4%	29,5%	32,4%	26,7%	20,8%	34,5%	34,5%	0,5%	14,9%	50,0%	20,3%	18,2%	50,0%	31,6%	25,1%	17,6%	17,3%	17,7%
Transport	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%	0,0%	2,6%	2,2%	0,0%	0,7%	0,7%
Turisme	1,3%	0,6%	5,1%	5,6%	0,0%	0,0%	0,3%	0,8%	0,1%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%	0,3%	1,7%	1,2%
Urbanisme	0,9%	0,9%	1,7%	2,8%	6,7%	0,0%	1,4%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	2,6%	1,5%	0,3%	1,1%	0,5%
Habitatge	5,8%	7,1%	14,8%	21,1%	23,3%	6,3%	3,5%	5,0%	0,0%	2,1%	0,0%	13,9%	0,0%	0,0%	5,3%	12,3%	10,3%	2,5%	1,9%
Vulneració de drets i Seguretat	0,3%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	2,5%	0,0%	0,0%	5,6%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	1,7%	0,1%	0,0%
Protecció de dades	4,3%	7,4%	4,0%	5,6%	6,7%	6,3%	3,2%	5,9%	1,1%	4,3%	19,4%	19,0%	0,0%	0,0%	5,3%	4,0%	2,7%	5,4%	4,9%
Migració	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%	0,0%	0,2%	0,3%	0,3%	0,5%

Diferències significatives  
Superior/Inferior al total



## COMPORTAMENT DE L'USUARI

### Motius



El principal motiu pel qual es visita l'oficina PROP és **Sol·licitar firma digital o clau electrònica (37,4%)**. Li segueixen altres motius com **Presentar i registrar documentació per a la Generalitat i Sol·licitar informació i assessorament tant per a tràmits telemàtics com per a altres tràmits**, amb freqüències per damunt del 15% tots ells.

## 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 o més	Sense Estudis Finalitzats	Primaris o EGB	Secundaris	Universitaris
BASE		744	1266	319	545	813	328	86	373	1000	549
Sol·licitar Informació i/o assessorament per a tràmits telemàtics	16,9%	11,7%	19,7%	18,2%	13,8%	17,7%	18,3%	20,9%	18,2%	16,7%	15,3%
Sol·licitar Informació i/o assessorament per a altres tràmits	17,6%	16,9%	17,9%	11,3%	15,8%	17,7%	25,9%	27,9%	23,9%	15,7%	14,8%
Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats	3,6%	3,1%	3,8%	3,1%	3,7%	3,9%	2,7%	9,3%	3,8%	3,4%	2,7%
Consultar sobre escrits i/o comunicacions rebudes	1,5%	1,6%	1,4%	0,3%	1,3%	2,1%	1,5%	4,7%	1,1%	2,0%	0,4%
Presentar queixes, suggeriments o agraïments	2,4%	1,6%	2,8%	0,0%	1,5%	3,0%	4,9%	4,7%	2,7%	2,5%	1,6%
Presentar i registrar documentació per a 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 i registrar documentació per a altres Administracions Públiques	6,0%	5,6%	6,1%	2,5%	6,6%	7,3%	4,9%	3,5%	4,0%	8,2%	3,5%
Sol·licitar signatura digital o clau electrònica	37,4%	40,6%	35,1%	58,6%	39,8%	33,2%	20,7%	29,1%	28,4%	38,0%	42,8%
Recollida de documentació	2,4%	3,2%	1,8%	0,6%	3,1%	2,7%	1,8%	1,2%	2,1%	2,6%	2,2%
Realitzar gestions dependència	1,8%	2,3%	1,5%	0,3%	0,9%	2,7%	2,4%	0,0%	1,9%	1,4%	2,7%
Realitzar altres gestions	4,0%	2,8%	4,6%	1,9%	4,4%	3,7%	5,8%	3,5%	5,1%	3,4%	4,2%

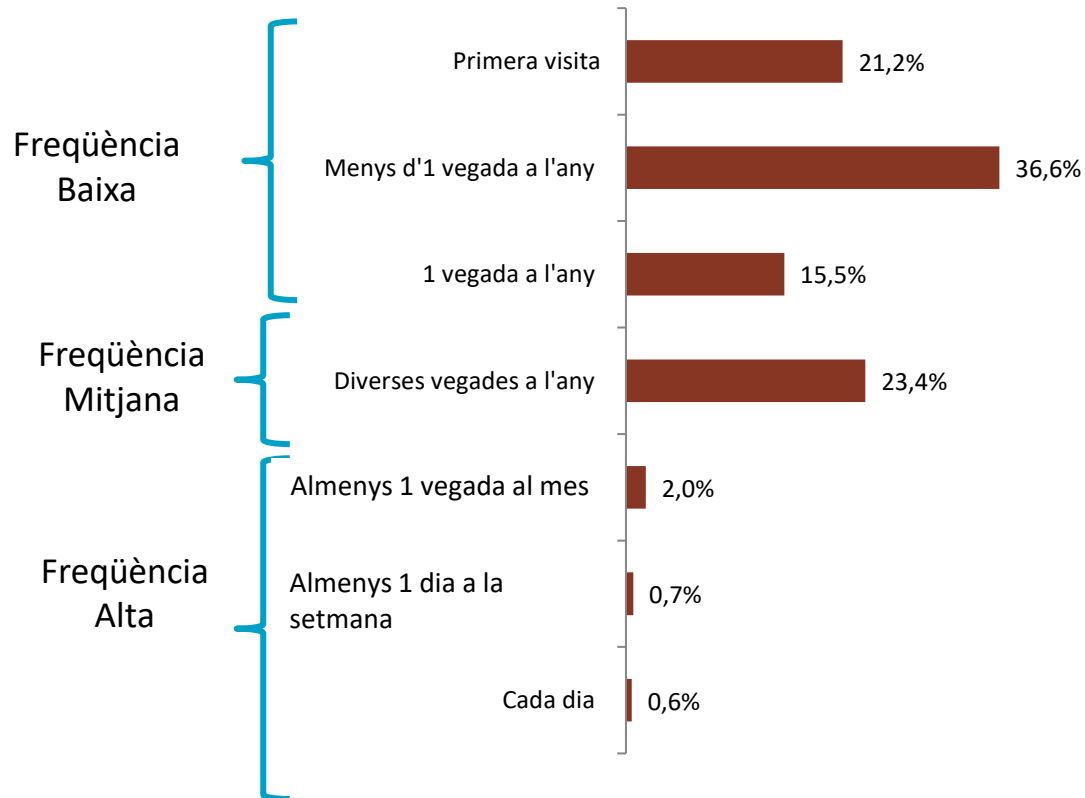
## COMPORTAMENT DE L'USUARI

### Motius

	TOTAL	OCUPACIÓ							PROVINCIA			PAÍS DE NAIXEMENT	
		Estudiant	Tasques de la llar	Aturat o Buscant treball	Jubilat/da Pensionista	Treballado r/a per compte propi	treballado r/a per compte d'altri	Cuidador/a en l'entorn familiar	València	Alacant	Castelló	Espanya	Altres
<b>BASE</b>		122	87	320	375	162	859	83	943	361	699	1546	464
<b>Sol·licitar Informació i/o assessorament per a tràmits telemàtics</b>	<b>16,9%</b>	14,8%	21,8%	14,4%	16,3%	16,7%	17,2%	21,7%	27,7%	7,2%	7,2%	18,0%	12,7%
<b>Sol·licitar Informació i/o assessorament per a altres tràmits</b>	<b>17,6%</b>	8,2%	23,0%	21,6%	27,5%	13,6%	12,3%	26,5%	13,5%	27,7%	17,2%	17,2%	18,5%
<b>Informar-se sobre expedients o tràmits ja iniciats</b>	<b>3,6%</b>	2,5%	4,6%	4,4%	3,5%	3,1%	3,3%	4,8%	4,1%	1,1%	4,0%	3,4%	4,1%
<b>Consultar sobre escrits i/o comunicacions rebudes</b>	<b>1,5%</b>	0,0%	3,4%	0,9%	1,3%	2,5%	1,5%	1,2%	1,5%	0,3%	2,1%	1,4%	1,7%
<b>Presentar queixes, suggeriments o agraïments</b>	<b>2,4%</b>	0,0%	5,7%	0,6%	4,3%	2,5%	2,0%	4,8%	2,8%	2,8%	1,7%	3,0%	0,4%
<b>Presentar i registrar documentació per a la Generalitat</b>	<b>17,3%</b>	10,7%	16,1%	13,1%	20,3%	14,8%	18,3%	22,9%	17,6%	11,4%	19,7%	18,2%	13,6%
<b>Presentar i registrar documentació per a altres Administracions Públiques</b>	<b>6,0%</b>	1,6%	2,3%	6,3%	6,4%	5,6%	6,8%	4,8%	3,5%	4,2%	10,2%	6,1%	5,2%
<b>Sol·licitar signatura digital o clau electrònica</b>	<b>37,4%</b>	64,8%	24,1%	40,9%	21,1%	35,2%	43,1%	9,6%	29,2%	42,9%	44,9%	35,0%	44,2%
<b>Recollida de documentació</b>	<b>2,4%</b>	0,0%	1,1%	1,6%	2,7%	8,0%	1,9%	2,4%	2,3%	3,6%	1,6%	2,5%	1,7%
<b>Realitzar gestions dependència</b>	<b>1,8%</b>	0,8%	1,1%	1,6%	1,9%	2,5%	1,6%	4,8%	2,3%	0,8%	1,6%	2,0%	1,1%
<b>Realitzar altres gestions</b>	<b>4,0%</b>	1,6%	5,7%	3,4%	5,3%	4,3%	3,6%	3,6%	6,2%	1,9%	2,0%	4,1%	3,2%

## COMPORTAMENT DE L'USUARI

### Freqüència d'ús



La majoria dels ciutadans utilitzen el servei amb una **freqüència baixa (73,3%)**. El 23,4% ho fan amb una freqüència mitjana (diverses vegades a l'any), mentre que tan sols el 3,3% utilitza el servei amb una freqüència alta.

## COMPORTAMENT DE L'USUARI

### Freqüència d'ús

	TOTAL	GÈNERE		EDAT				NIVELL EDUCATIU			
		Mas.	Fem.	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 anys o més	Sense Estudis Finalitzats	Primaris o EGB	Secundaris	Universitaris
BASE		744	1266	319	545	813	328	86	373	1000	549
<b>Cada dia</b>	<b>0,6%</b>	1,1%	0,2%	0,9%	0,4%	0,7%	0,0%	0,0%	0,5%	0,4%	0,9%
<b>Almenys 1 dia a la setmana</b>	<b>0,7%</b>	0,5%	0,8%	0,3%	0,4%	1,1%	0,6%	2,3%	0,0%	0,7%	0,9%
<b>Almenys 1 vegada al mes</b>	<b>2,0%</b>	1,6%	2,1%	1,9%	2,0%	1,8%	1,8%	0,0%	2,1%	1,5%	2,7%
<b>Diverses vegades a l'any</b>	<b>23,4%</b>	<b>18,8%</b>	24,9%	<b>11,0%</b>	21,5%	27,1%	24,7%	<b>37,2%</b>	26,5%	20,8%	21,1%
<b>1 vegada a l'any</b>	<b>15,5%</b>	13,7%	15,7%	11,0%	16,5%	16,1%	13,7%	10,5%	14,2%	15,1%	16,0%
<b>Menys d'1 vegada a l'any</b>	<b>36,6%</b>	34,8%	35,6%	37,3%	<b>31,0%</b>	35,8%	39,9%	36,0%	35,1%	37,1%	<b>31,9%</b>
<b>Primera visita</b>	<b>21,2%</b>	24,7%	18,0%	<b>33,9%</b>	24,0%	<b>14,1%</b>	16,8%	<b>10,5%</b>	19,0%	20,0%	24,0%

## COMPORTAMENT DE L'USUARI

### Freqüència d'ús

	TOTAL	OCUPACIÓ							PROVINCIA			PAÍS DE NAIXEMENT	
		Estudiant	Tasques de la llar	Aturat o Buscant treball	Jubilat/da Pensionista	Treballador/a per compte propi	Treballador/a per compte d'altri	Cuidador/a en l'entorn familiar	València	Alacant	Castelló	Espanya	Altres
BASE		122	87	320	375	162	859	83	943	361	699	1546	464
Cada dia	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%
Almenys 1 dia a la setmana	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%
Almenys 1 vegada 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%
Diverses vegades a l'any	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 vegada a l'any	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%
Menys d'1 vegada a l'any	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%



# RESULTATS

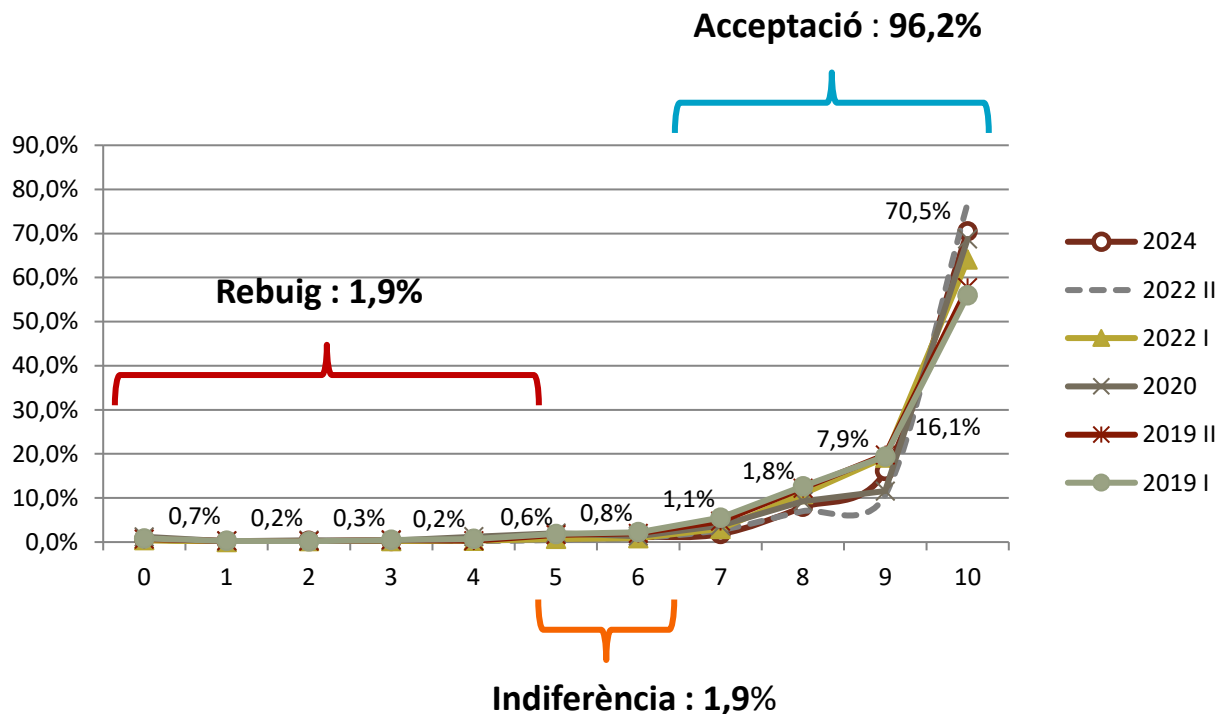
## **ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA**

Satisfacció global

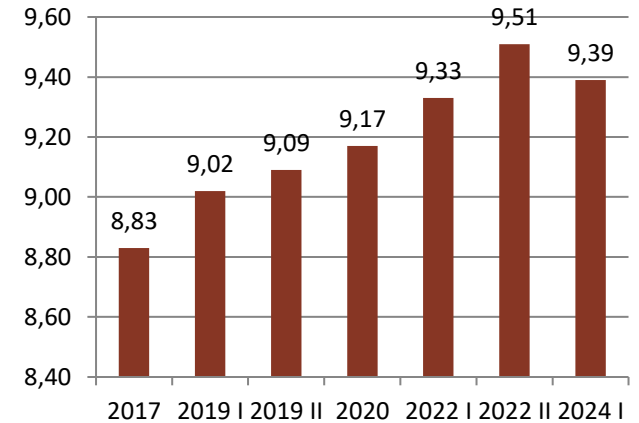
Satisfacció per atributs

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

### Satisfacció Global



Mitjana: **9,39**



Al llarg dels últims huit anys, la satisfacció global dels ciutadans que han visitat les oficines PROP ha experimentat un augment progressiu. No obstant això, en l'últim període, hem detectat un lleuger descens **de 0,12 punts** en la satisfacció global mitjana.

Malgrat això, és rellevant destacar que el **96,2%** dels ciutadans atesos atorguen una nota d'acceptació, i el servei en el seu conjunt ha aconseguit una nota mitjana de **9,39 sobre 10 en esta onada de 2024**



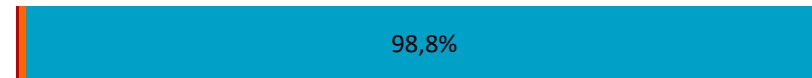
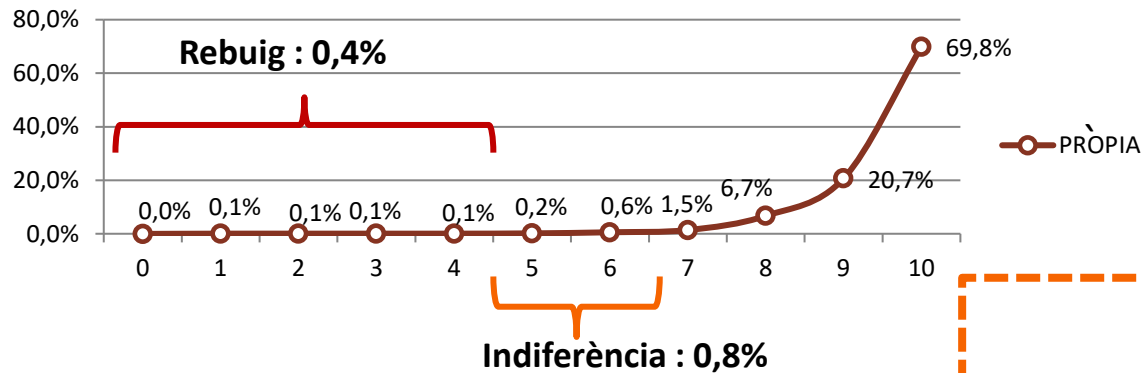
## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

### Satisfacció Global

Acceptació : 98,8%

PRÒPIA

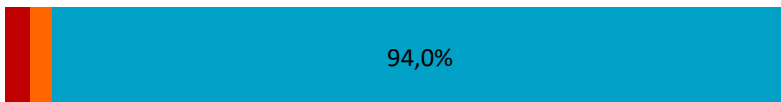
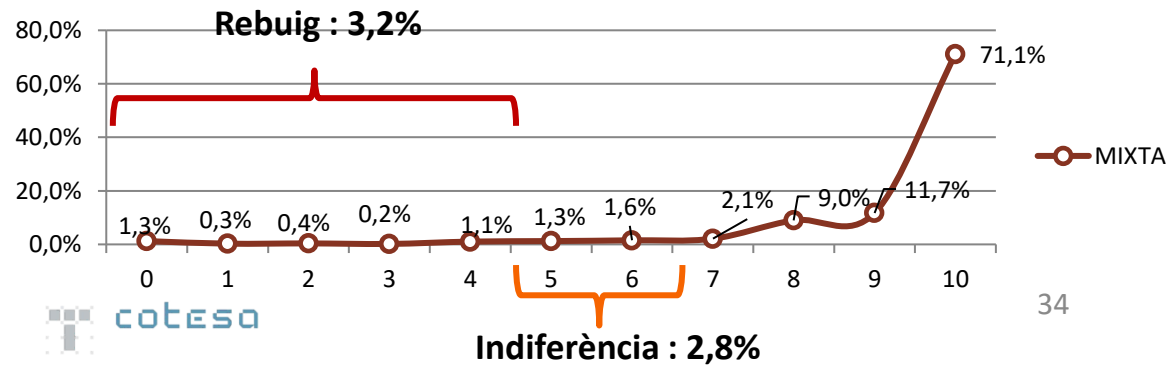
Mitjana PRÒPIES: 9,55



Mitjana MIXTES: 9,25

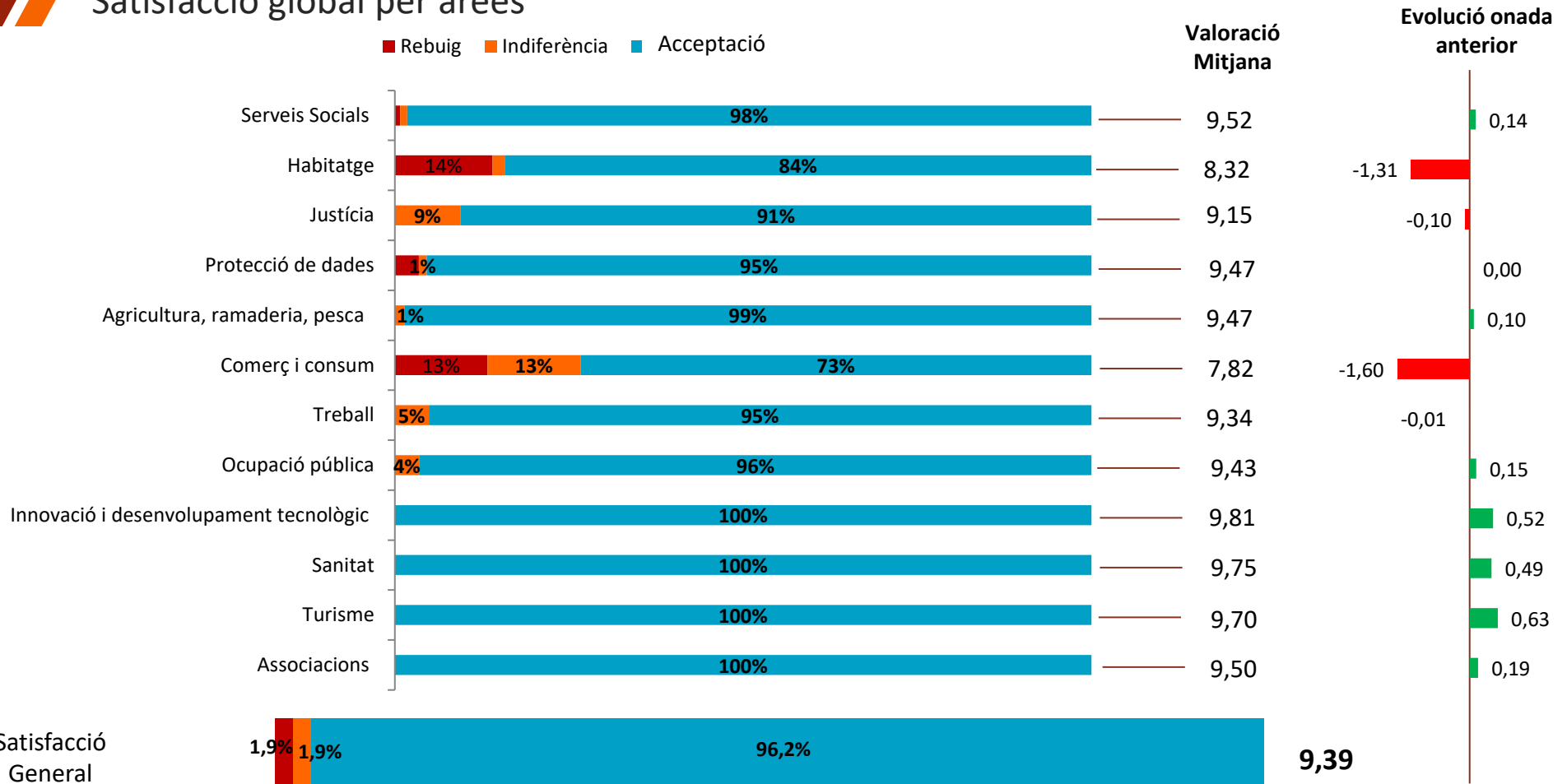
Acceptació : 94%

MIXTA



## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

### Satisfacció global per àrees



## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

### Satisfacció global per àrees

La **satisfacció general** en diferents àrees es distribuïx de la següent manera:

- **Acceptació**: Representa el **96,2%**.
- **Indiferència**: Correspon al **1,9%**.
- **Rebuig**: Constituïx el **1,9%**.

En mitjana, la valoració general és de **9,39 sobre 10**.

En analitzar **àrees específiques**:

- **Innovació i Desenvolupament Tecnològic**: Destaca amb una mitjana de **9,81 punts**.
- **Sanitat**: té una mitjana de **9,75 punts**.
- **Turisme**: Es troba en tercer lloc amb una mitjana de **9,70 punts**.

D'altra banda, l'àrea amb **pitjor valoració** (per davall de 8) és:

- **Comerç i consum**: Mitjana de **7,82**.

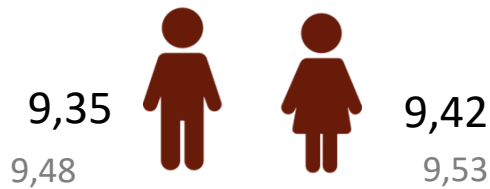
En **comparació amb l'onada anterior**, les àrees en les quals ha crescut la seua valoració són:

- **Turisme, Innovació i Desenvolupament Tecnològic, Sanitat, Associacions, Ocupació Pública i Serveis Socials**

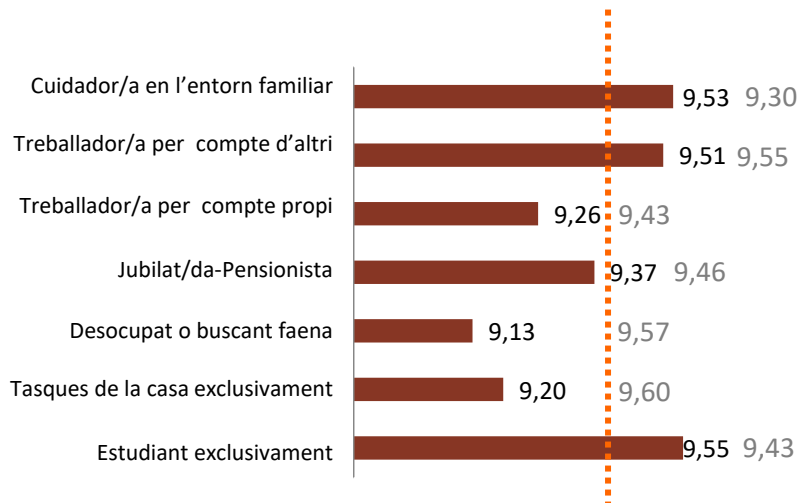
## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Nivell de satisfacció per variables sociodemogràfiques

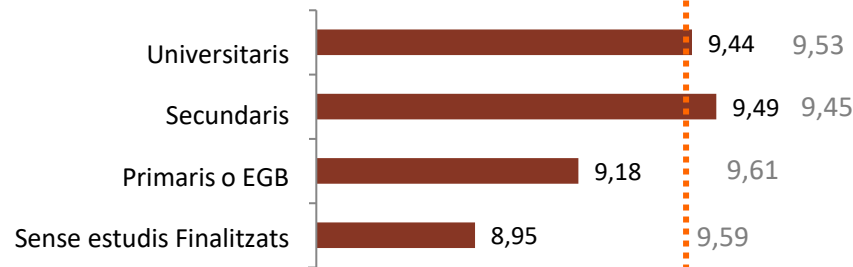
### Gènere



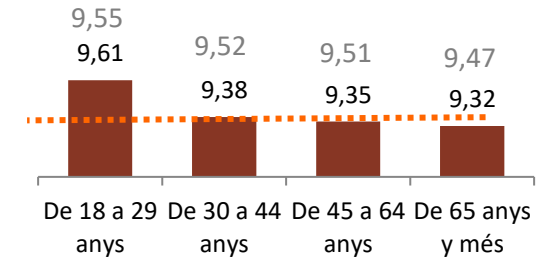
### Ocupació



### Nivell Educatiu



### Edat



En analitzar la satisfacció mitjana per variables sociodemogràfiques no es troben diferències significatives respecte a l'onada anterior, sent lleugerament inferior en pràcticament tots els casos excepte els més joves, els qui milloren la seua satisfacció amb el servei.

 Mitjana 9,39  
 Dades en Gris, dades 2022 II

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Nivell de satisfacció per variables sociodemogràfiques

### País de Naixement

Espanya  
9,38



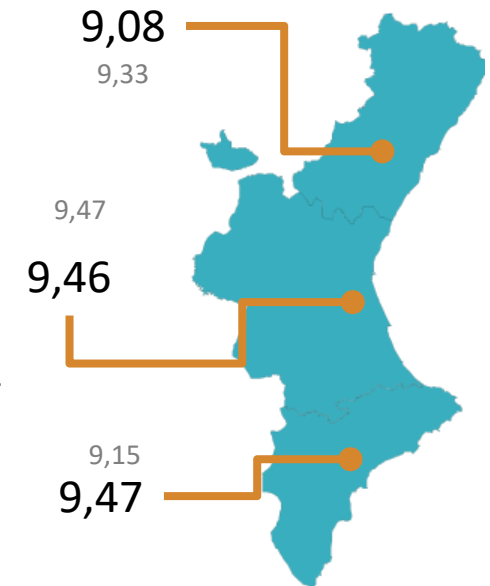
Altres  
9,45

Els usuaris el **país de naixement dels quals és diferent a Espanya**, atorguen una valoració lleugerament superior que els nascuts a Espanya **(+0,07 punts)**.

Per província, **Alacant** obté la valoració més elevada amb **9,47** punts, si bé no es troben diferències significatives respecte a l'onada anterior.

\*El país de naixement és una variable nova en l'estudi, per este motiu no compta amb dades corresponents a l'anterior període

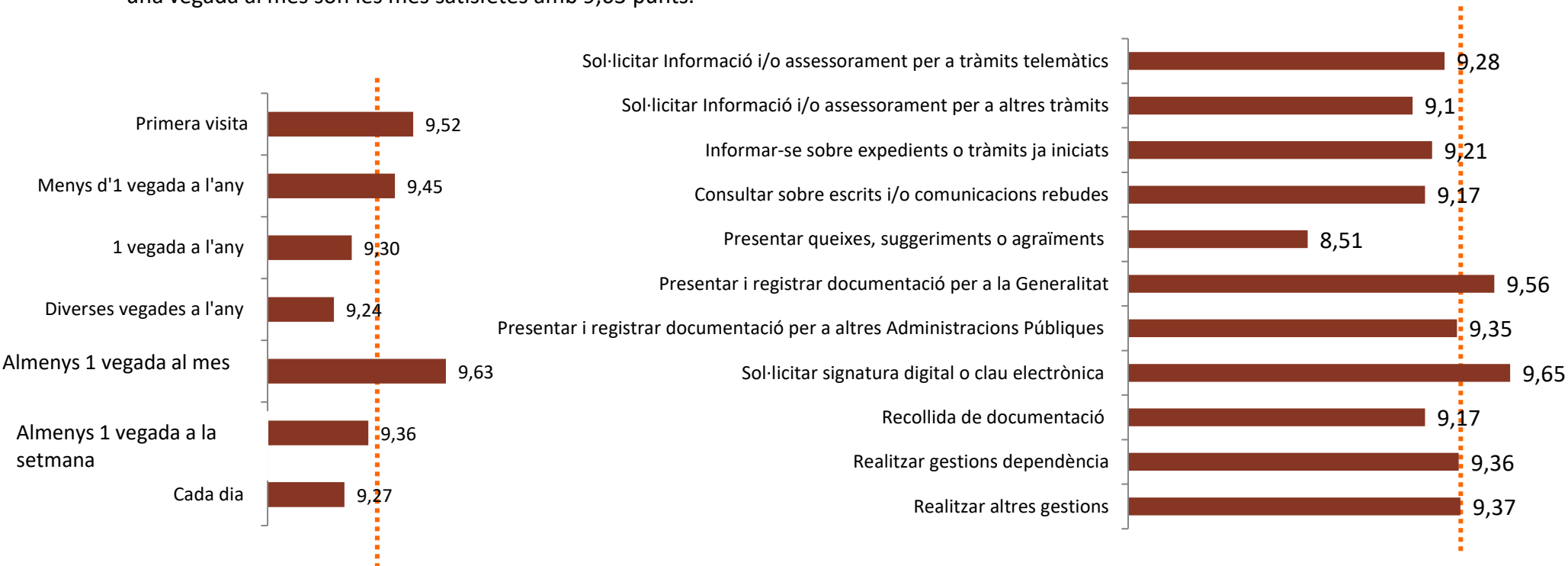
### Província



## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

### Nivell de satisfacció per motius, freqüència i oficines

En analitzar la **satisfacció per motius d'ús** del servei, les persones més satisfetes són les que han assistit per a **sol·licitar firma digital o clau digital**. D'altra banda, aquelles que **presenten queixes, suggeriments o agraïments** mostren la satisfacció més baixa, l'única per davall dels 9 punts. Quant a la freqüència de visita no es troben diferències significatives, si bé aquelles persones que acudixen almenys una vegada al mes són les més satisfetes amb 9,63 punts.



## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Nivell de satisfacció per motius, freqüència i oficines.

En analitzar el grau de satisfacció general per oficines, s'observen les següents tendències:

### València:

L'oficina **PROP I** es troba per davall de la mitjana en termes de satisfacció amb una diferència de 0,17 punts.

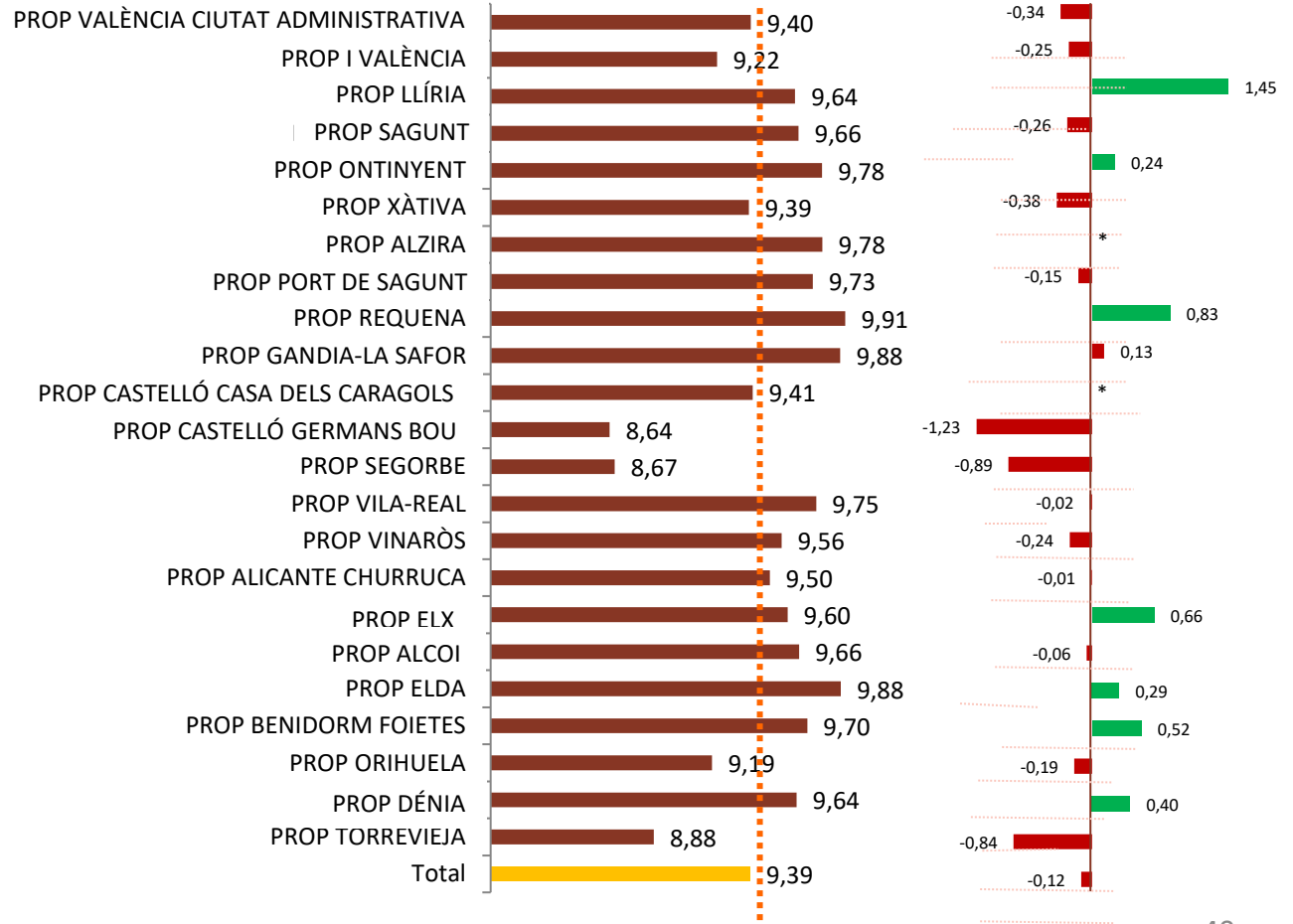
### Castelló:

Les oficines **Germans Bou i Segorbe** també tenen una nota de satisfacció bastant inferior a la mitjana (0,75 i 0,72 punts respectivament).

### Alacant:

Les oficines **Orihuela i Torrevieja** també presenten una satisfacció menor a la mitjana general. En este cas la diferència és de 0,2 i 0,51 punts respectivament.

En comparació amb l'any anterior, s'ha registrat una disminució en la satisfacció de les oficines: **Germans Bou, Segorbe i Torrevieja**.



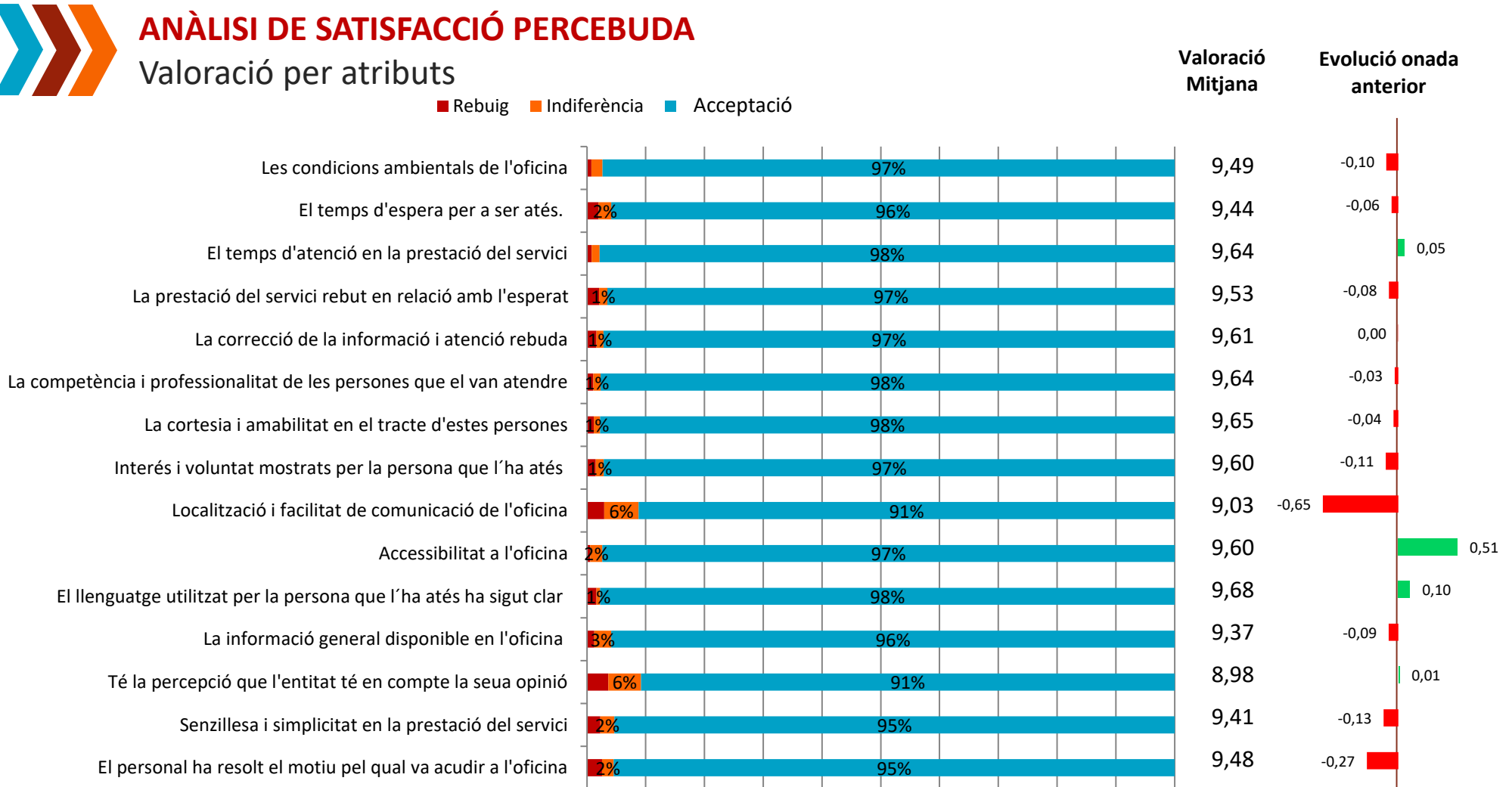
..... Mitjana 9,39

NOTA: les variables amb \* No hi ha dades de l'any anterior

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

### Valoració per atributs

■ Rebuig ■ Indiferència ■ Acceptació







## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

### Valoració per atributs

En analitzar els diferents atributs, els que obtenen una major **satisfacció** són:

- **El llenguatge utilitzat per la persona que el va atendre:** destaca amb una mitjana de **9,68 punts**.
- **La cortesia i amabilitat en el tracte d'estes persones:** té una mitjana de **9,65 punts**.

D'altra banda, els atributs amb **pitjor valoració** (per davall de 9,1) són:

- **Té la percepció que l'entitat té en compte la seua opinió:** mitjana de **8,98 punts**.
- **Localització i facilitat de comunicació de l'oficina:** mitjana de **9,03 punts**.

En **comparació amb l'onada anterior**, els atributs en els quals ha crescut la seua valoració són:

- **Accessibilitat a l'oficina :** +0,51 punts.
- **El llenguatge utilitzat per la persona que l'ha atés ha sigut clar:** +0,10 punts.
- **El temps d'atenció en la prestació del servei :** +0,05 punts.
- **Té la percepció que l'entitat té en compte la seua opinió:** +0,01 punts.

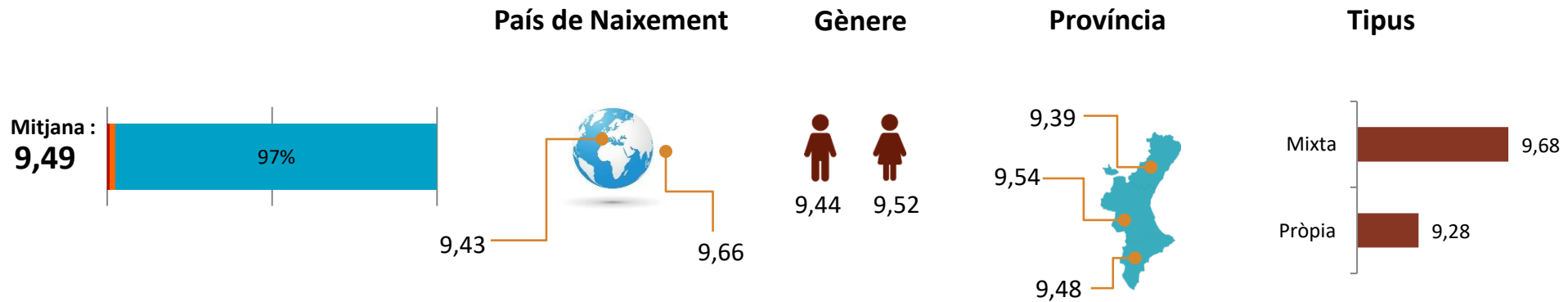


## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

*Medi Físic*

Les condicions ambientals de l'oficina, (neteja, orde, il·luminació, temperatura, soroll)



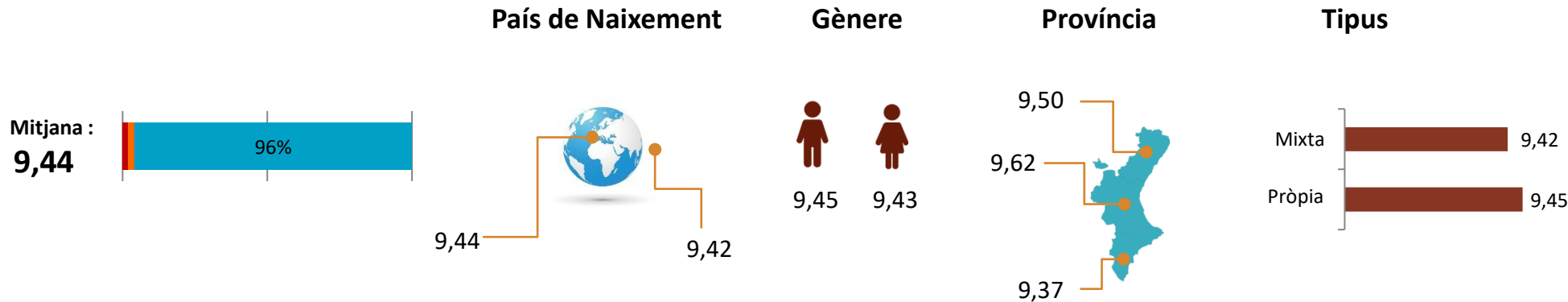


## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

*Capacitat de resposta*

El temps d'espera per a ser atès



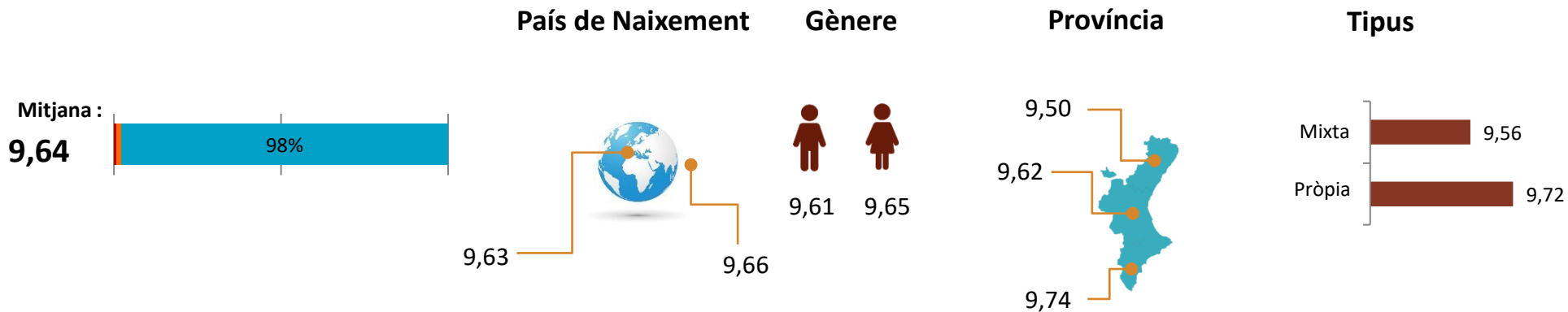


## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

*Capacitat de resposta*

El temps de atenció en la prestació del servei



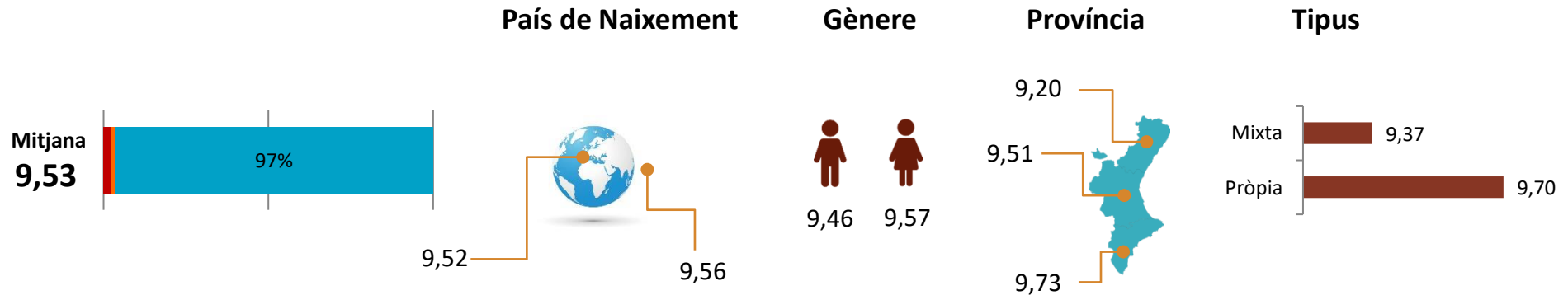


## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

*Fiabilitat*

La prestació del servei rebut en relació amb el que esperàveu



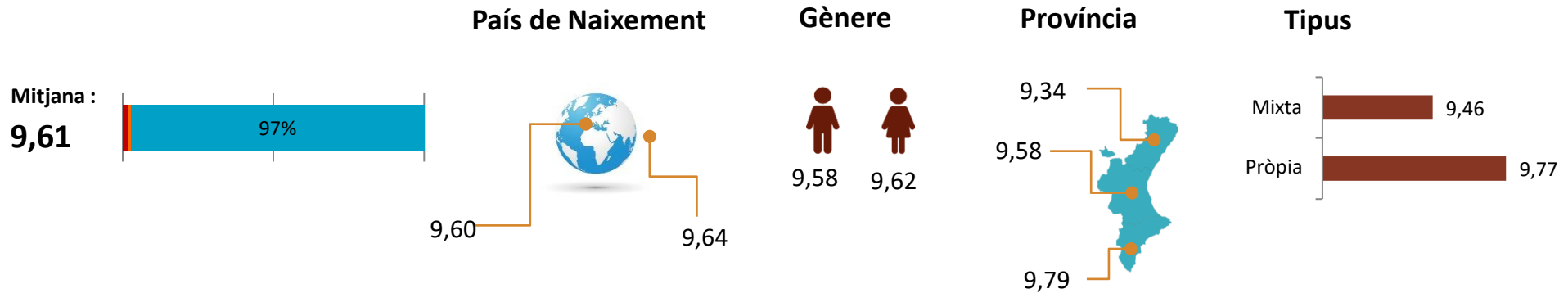


## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

*Fiabilitat*

La correcció de la informació i l'atenció rebuda



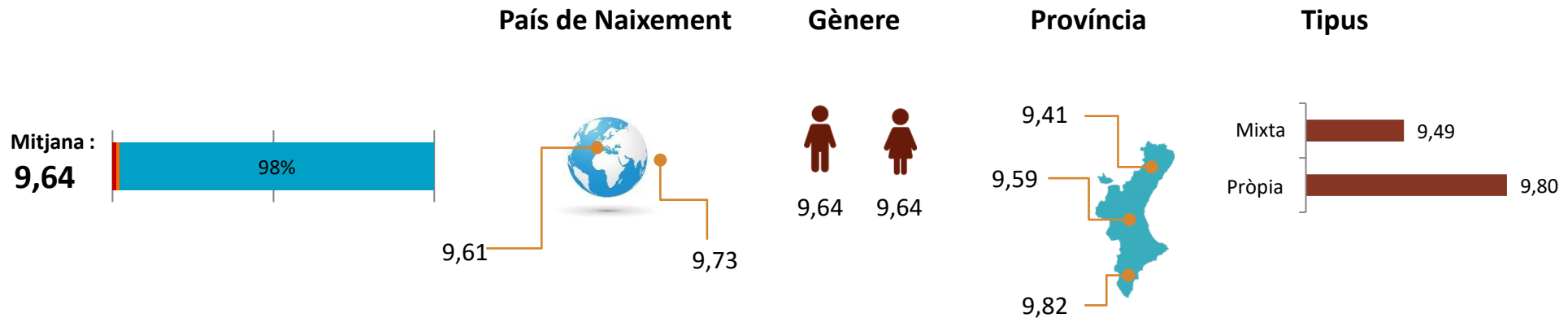


## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

*Professionalitat*

La competència i professionalitat de les persones que l'han atés



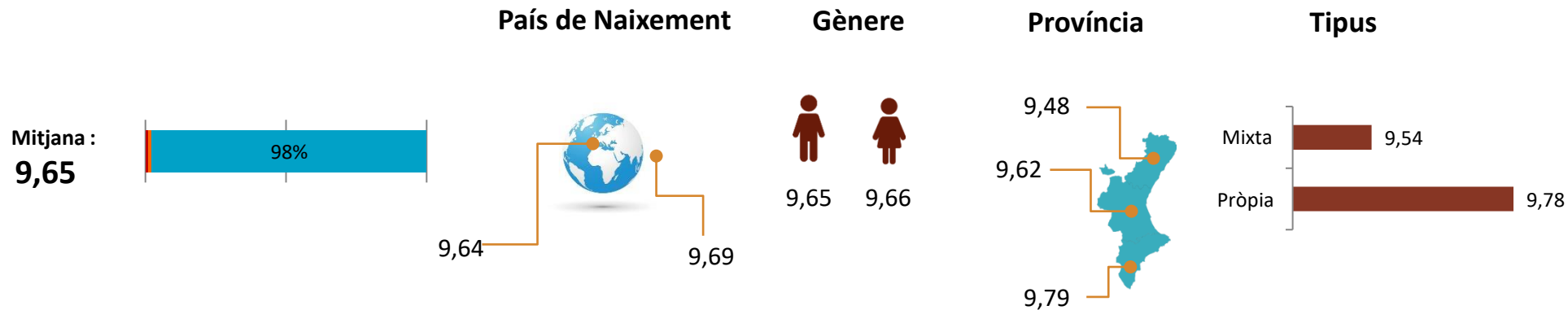


## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

*Atenció personalitzada*

La cortesia i l'amabilitat en el tracte d'aquestes persones





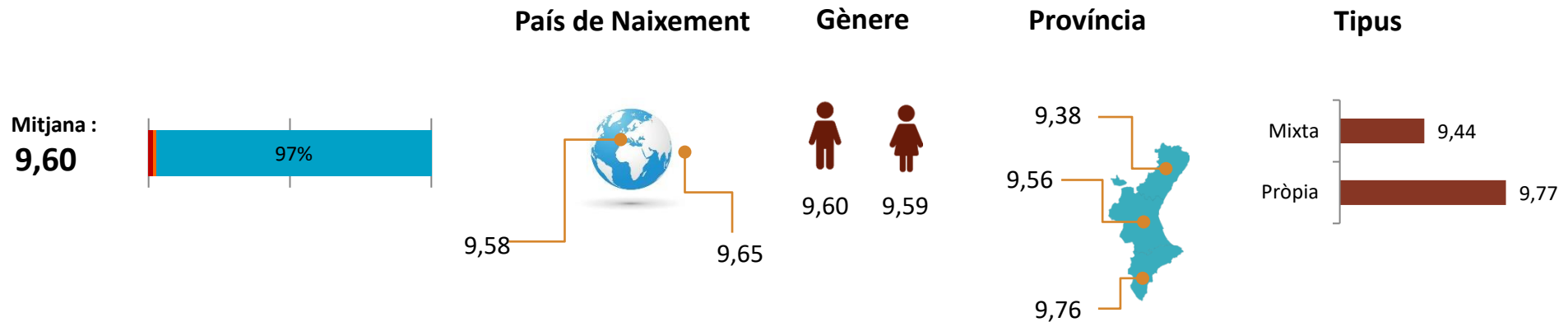


## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

*Atenció personalitzada*

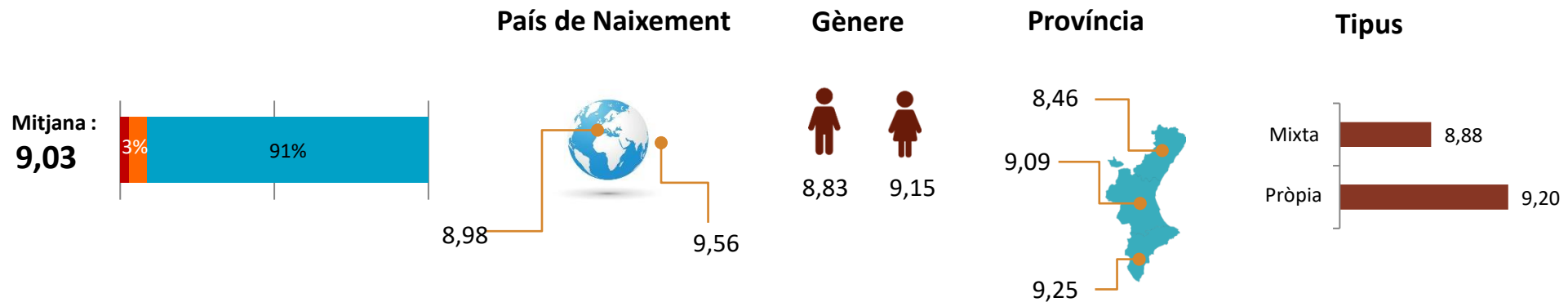
Interés i voluntat mostrada per la persona que l'ha atès en la seua petició



## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació  
*Accessibilitat*

La localització i la facilitat de comunicació de l'oficina (existència de transport públic suficient)



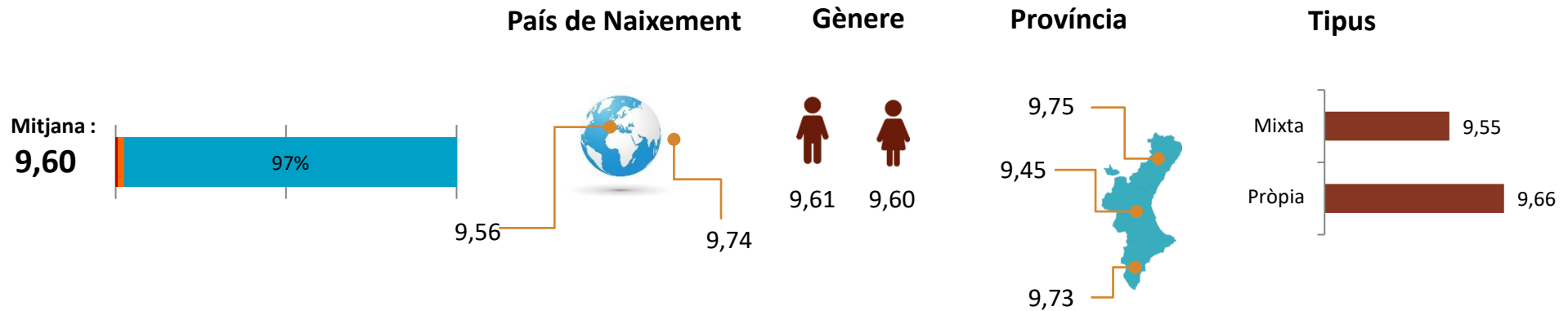


## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

*Accessibilitat*

L'accessibilitat a l'oficina. L'absència de barreres físiques per a accedir a l'oficina i moure-s'hi

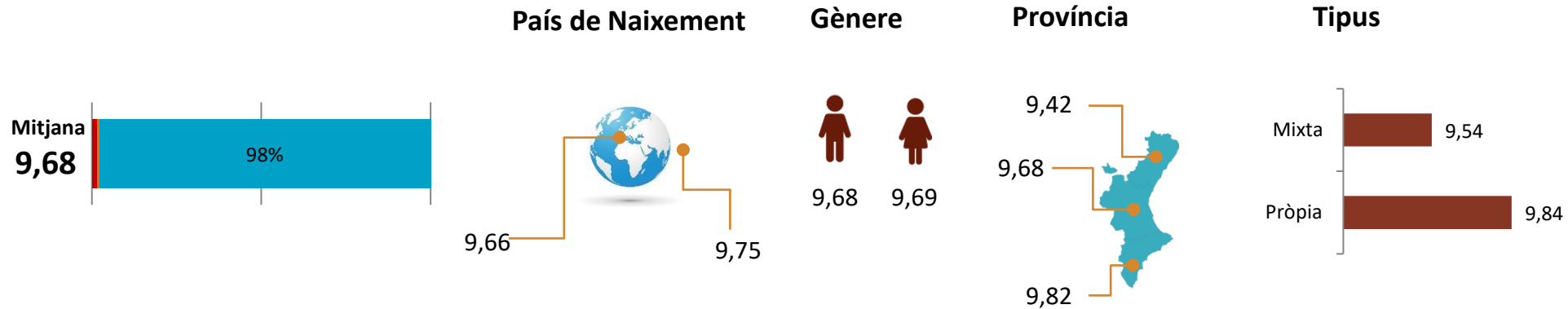




## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació  
*Comunicació*

El llenguatge utilitzat per la persona que l'ha atés ha sigut clar i comprensible



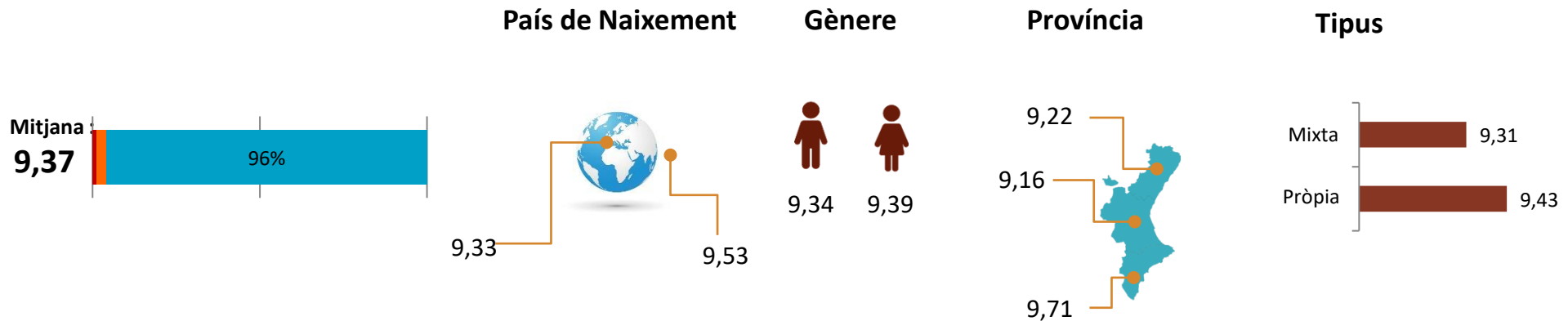


## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

*Comunicació*

La informació general disponible en l'oficina (fullets informatius, cartelleria...) és clara i senzilla de comprendre

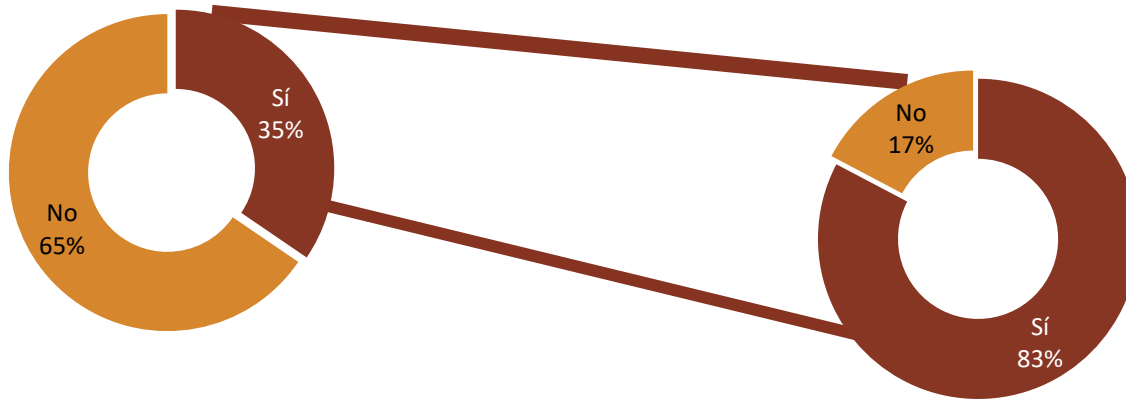




## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

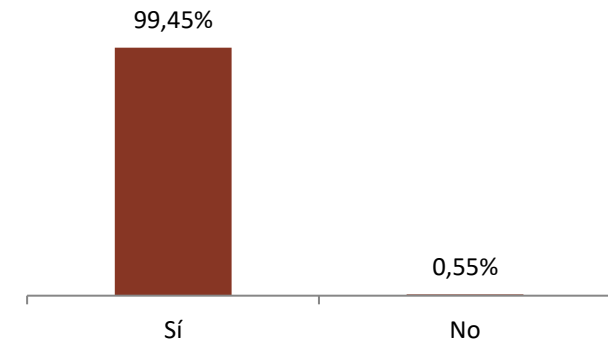
Valoració per atributs i variables de segmentació  
*Comunicació*

Abans d'acudir o sol·licitar cita prèvia en l'oficina, ha consultat la informació del tràmit, publicat en la web?



La informació dels tràmits i procediments ha sigut clara i senzilla d'entendre?

L'han atés en la mateixa llengua o idioma d'ús (valencià/castellà) en el qual vosté ha realitzat la consulta?



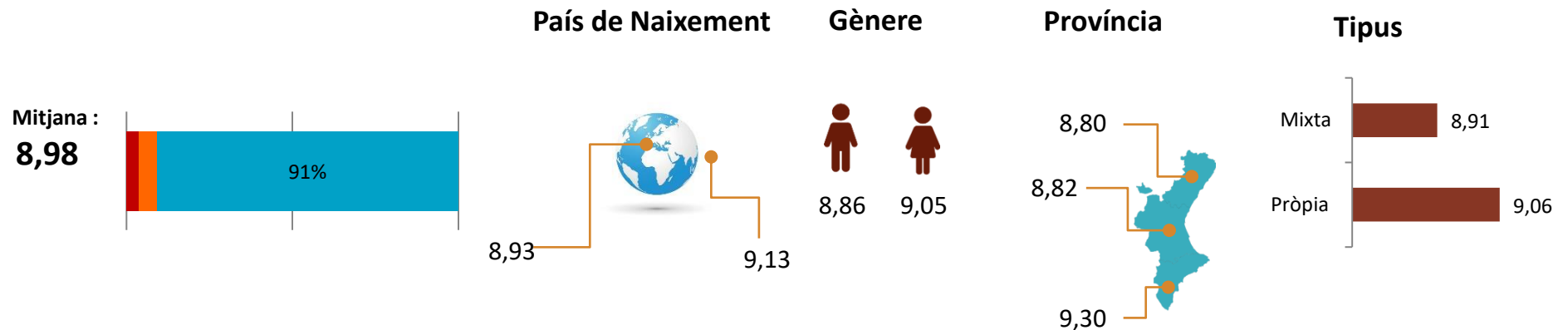


## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

*Participació i escolta a la ciutadania*

Té la percepció que l'entitat té en compte la seua opinió a l'hora d'establir l'organització i el funcionament de l'oficina



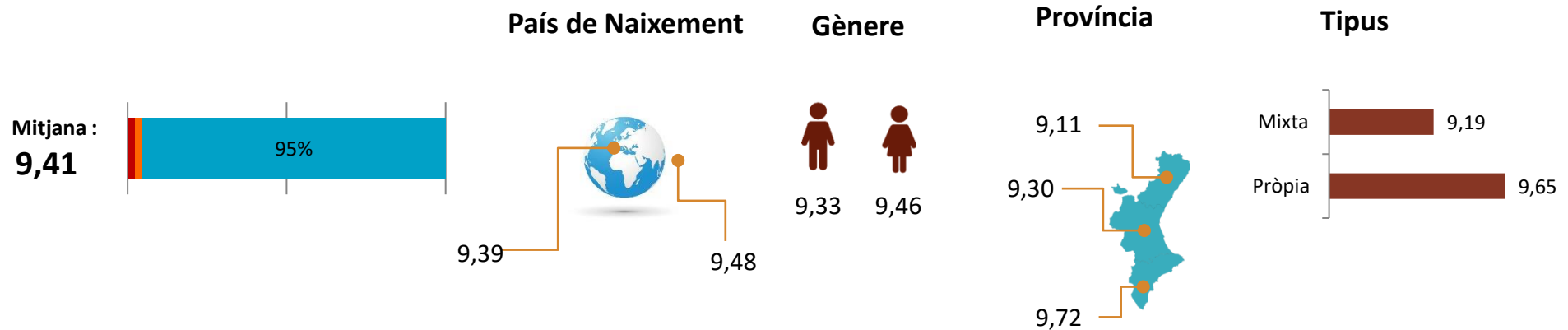


## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

*Rendiment*

La senzillesa i la simplicitat en la prestació del servei (realització de tràmits, gestions, etc.)





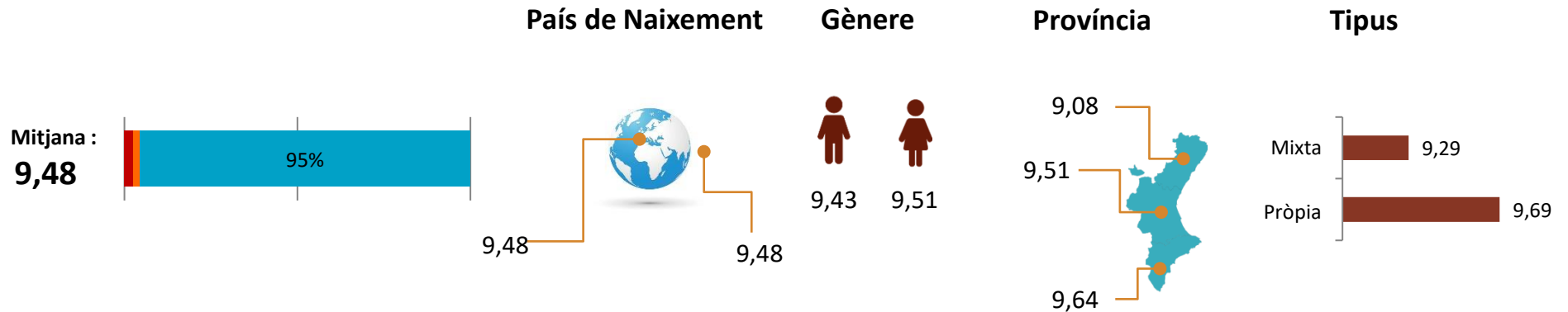


## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

Valoració per atributs i variables de segmentació

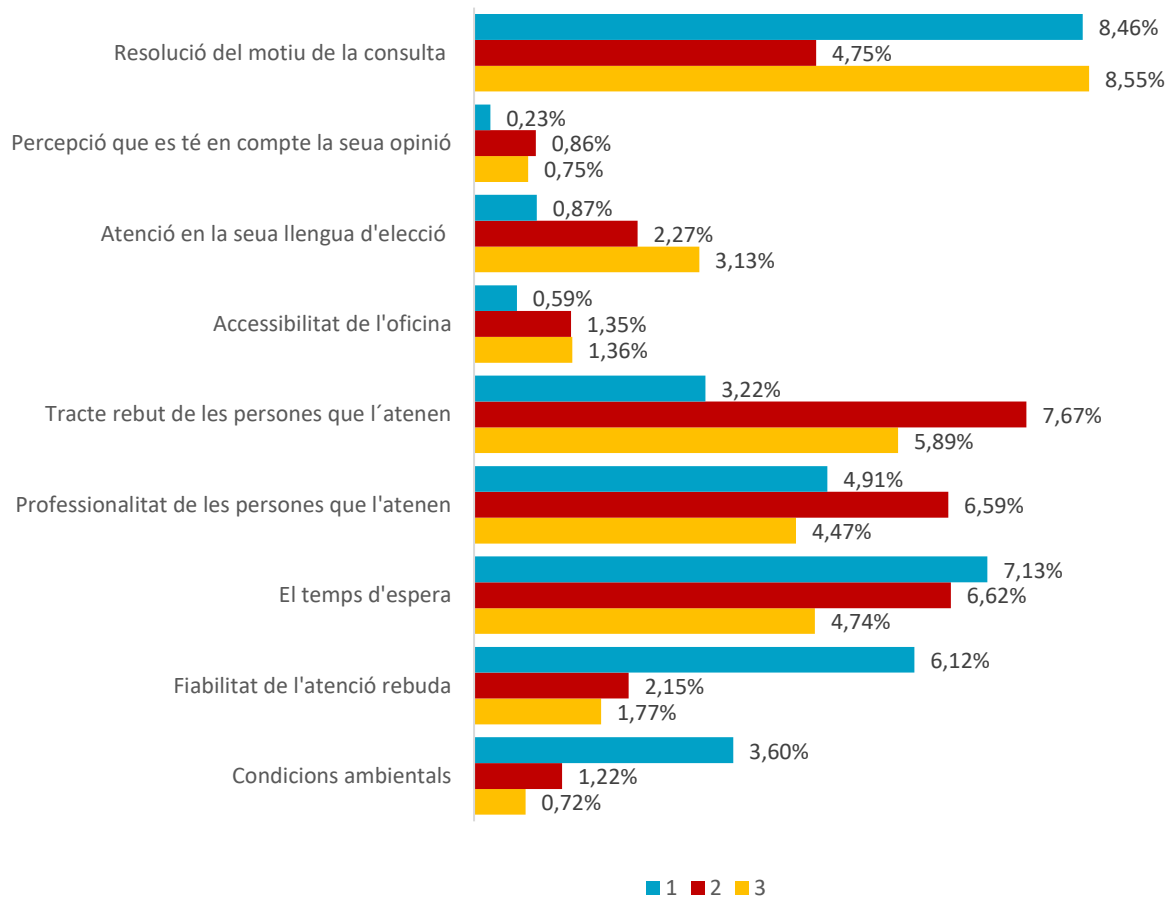
*Rendiment*

El personal ha resolt el motiu pel qual ha anat a la oficina



## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

### Importància per atributs i variables de segmentació



Per a conèixer la importància dels diferents atributs, s'ha demanat a l'enquetat ordenar els mateixos en un rànquing, posicionant-los en primer, segon i tercer lloc.

En el gràfic, s'observa la freqüència en què s'ha esmentat cadascun dels atributs en les diferents posicions.

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

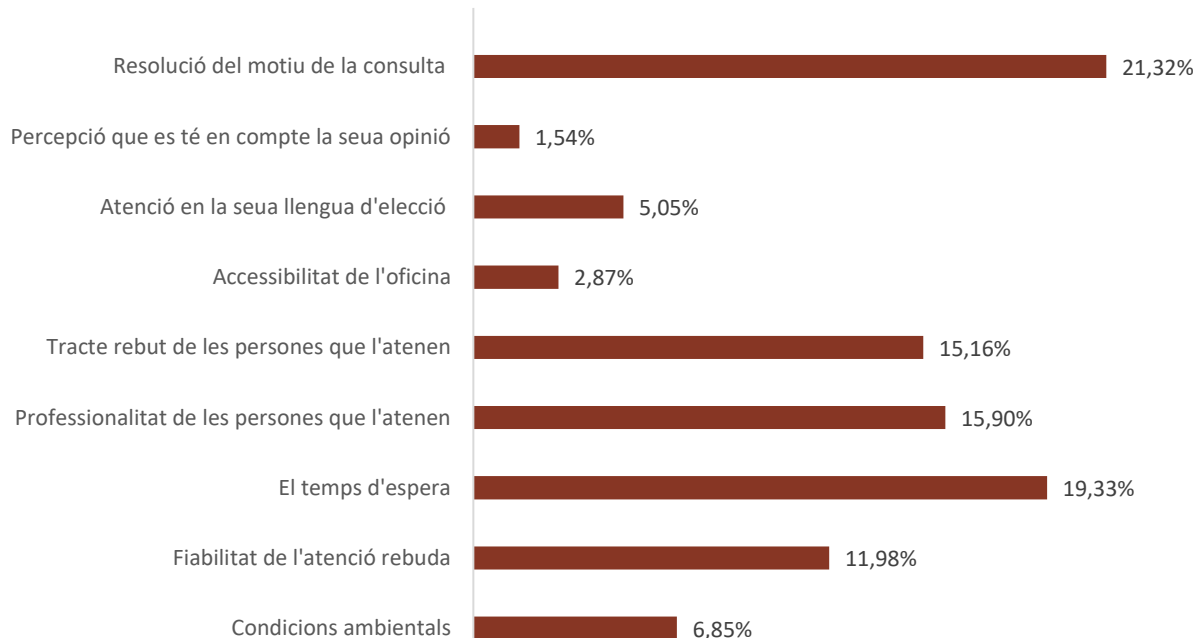
Importància per atributs i variables de segmentació

VARIABLE	POSICIÓ	RECOMPTE	PUNTUACIÓ	TOTAL
Condicions ambientals	1	206	618	799
	2	70	140	
	3	41	41	
Fiabilitat de l'atenció rebuda	1	350	1050	1397
	2	123	246	
	3	101	101	
El temps d'espera	1	408	1224	2253
	2	379	758	
	3	271	271	
Professionalitat de les persones que l'atenen	1	281	843	1853
	2	377	754	
	3	256	256	
Tracte rebut de les persones que l'atenen	1	184	552	1767
	2	439	878	
	3	337	337	
Accessibilitat de l'oficina	1	34	102	334
	2	77	154	
	3	78	78	
Atenció en la seua llengua d'elecció	1	50	150	589
	2	130	260	
	3	179	179	
Percepció que es té en compte la seua opinió	1	13	39	180
	2	49	98	
	3	43	43	
Resolució del motiu de la consulta	1	484	1452	2485
	2	272	544	
	3	489	489	

Per a conèixer quin és l'atribut més important, s'ha dut a terme una ponderació de les respostes. La manera de procedir ha sigut la següent: se li ha atorgat 3 punts quan s'ha nomenat en primer lloc, 2 punts en segon lloc i 1 punt en tercer lloc. D'esta manera la suma de les 3 ponderacions ens diu quina és la variable que obté una major puntuació, podent reflectir-se gràficament en la següent pàgina.

## ANÀLISI DE SATISFACCIÓ PERCEBUDA

### Importància per atributs i variables de segmentació



La variable que obté una major puntuació, i per tant la que més han destacat els usuaris enquestats, és la **resolució del motiu de consulta, seguida del temps d'espera** (21,32% i 19,33% respectivament).

Per contra, els atributs que reben una puntuació més baixa i, per tant, tenen menys importància per a l'usuari, **són la percepció que es té en compte la seua opinió i l'accessibilitat de l'oficina**, tots dos amb valors per davall del 3%.



# RESULTATS

## ***ENGAGEMENT OFICINES PROP***

Mitjans i Canals d'atenció telemàtica

Cita Prèvia

Resolució i experiència de l'usuari

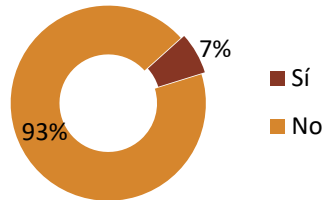
Mitjans i Canals d'atenció

Qualitat i millora contínua

## ENGAGEMENT OFICINES PROP

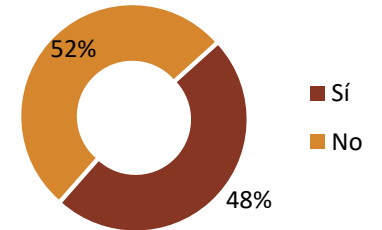
### Mitjans i Canals d'atenció telemàtica

Coneix la disponibilitat del servei **Xat de Vídeo** per a persones amb discapacitat auditiva?

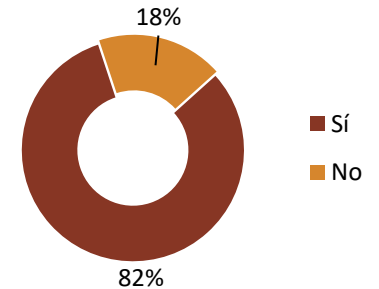


### Atenció en l'ús de mitjans telemàtics

Amb els coneixements i eines que disposa com a usuari, considera que és capaç de realitzar per vosté mateix tràmits amb l'administració de manera telemàtica?



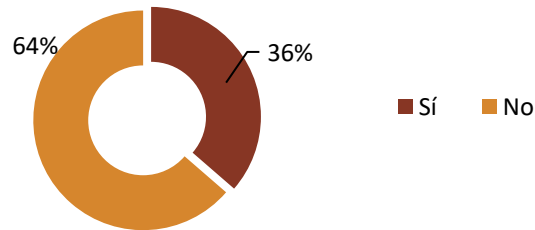
Seria d'interés per a vosté disposar de l'assistència d'un funcionari en les oficines PROP per a realitzar tràmits per vosté mateix?



## ENGAGEMENT OFICINES PROP

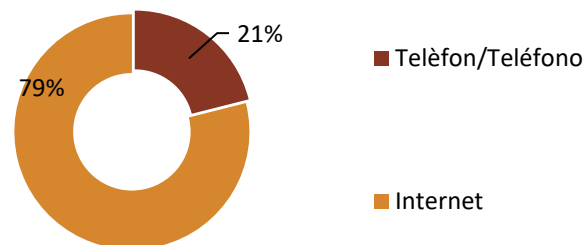
### Cita Prèvia

Ha sigut atès amb cita prèvia?



El **36%** dels enquestats ha sigut atès mitjançant cita prèvia. De les persones que han sol·licitat cita prèvia, la majoria (**79%**) ho ha fet a través d'internet, mentre que la resta dels usuaris (**21%**) ha realitzat la cita per telèfon

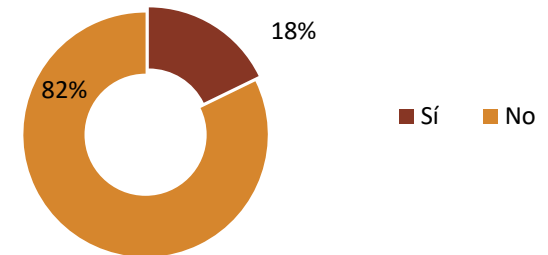
Per quin mitjà ha sol·licitat la cita prèvia?



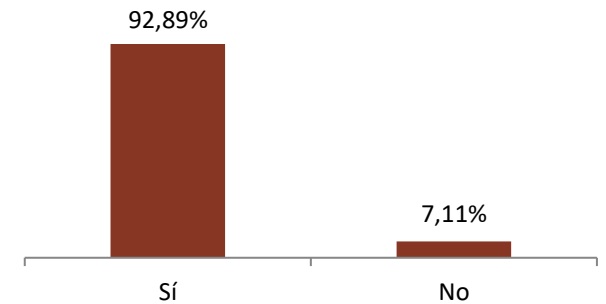
Entre les persones que han sol·licitat la cita prèvia el **18%** ha tingut problemes.

El **92,89%** ha pogut sol·licitar la cita prèvia el dia que ha desitjat.

Ha tingut problemes en sol·licitar cita prèvia?



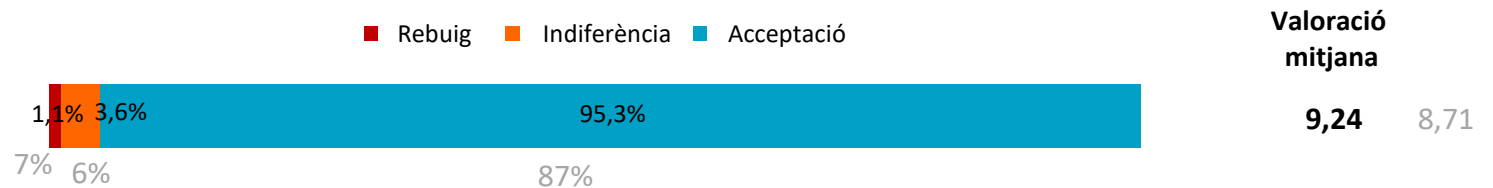
Ha pogut sol·licitar la cita en el dia desitjat?



## ENGAGEMENT OFICINES PROP

### Cita Prèvia

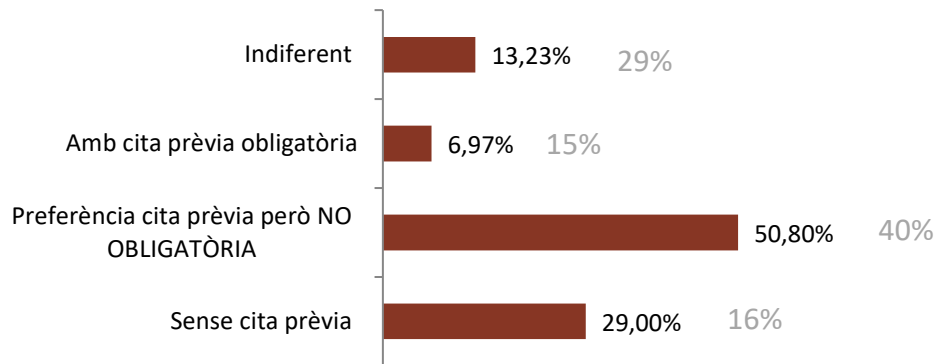
Fins a quin punt li ha resultat satisfactori el procés per a l'obtenció de la cita prèvia



Valoració mitjana

**9,24** 8,71

Com considera que ha de ser l'atenció en l'oficines PROP



El procés d'obtenció de **cita prèvia** ha rebut una valoració mitjana de **9,24 punts** quant a **senzillesa**, experimentant un ascens de 0,53 punts respecte a l'onada anterior.

Això suggerix que la majoria dels usuaris perceben que el procés és fàcil i accessible.

Quant a la preferència sobre l'atenció amb o sense cita prèvia, s'observa el següent:

- El **50,8%** dels enquestats considera que l'atenció ha de ser **amb cita prèvia**, però no obligatòria.
- D'altra banda, el **29%** opina que l'atenció hauria de ser **sense cita prèvia**.

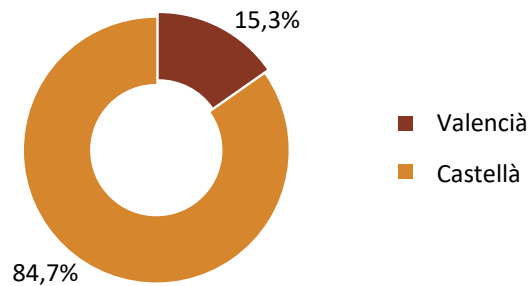




## ENGAGEMENT OFICINES PROP

### Resolució i experiència de l'usuari

Idioma seleccionat per a la consulta



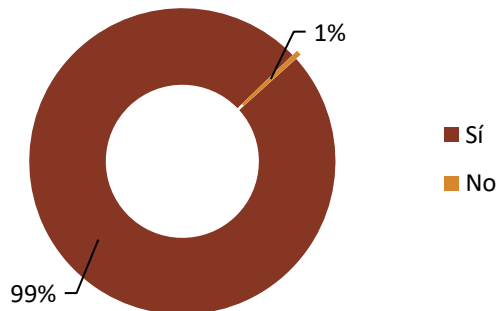
L'han atés en la mateixa llengua en la qual ha realitzat la consulta?

Idioma de consulta	L'han atés en la mateixa llengua en la qual ha realitzat la consulta?		% total
	Si	No	
Valencià	15%	0,3%	15,3%
Castellà	84,5%	0,2%	84,7%
% total	99,5%	0,5%	100%

La major part dels enquestats ha realitzat la consulta en castellà **(84,7%)**.

El **99,5%** de les respostes de les consultes han sigut en la **mateixa llengua** en què havien **realitzat la consulta**.

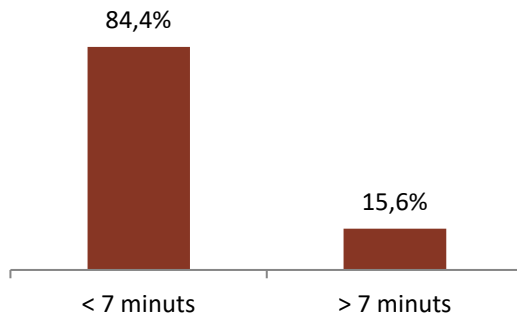
L'han atés en el mateix idioma (valencià / castellà) en el qual ha realitzat la consulta?



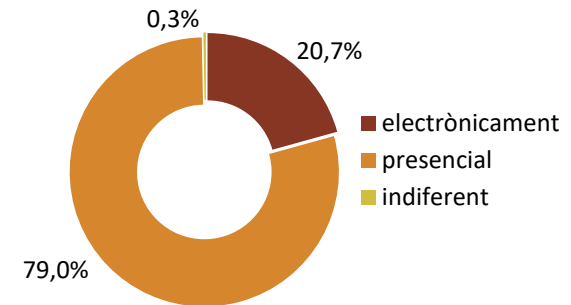
## ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

### Resolució i experiència de l'usuari

Temps en el que ha sigut atès:



Com prefereix realitzar tràmits?

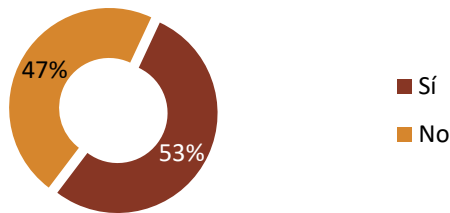


La major part dels usuaris prefereixen realitzar els tràmits de manera **presencial (79%)**. No obstant això, el 20,7% dels usuaris prefereixen realitzar-los a través d'una **via electrònica** i, finalment, hi ha una minoria que els és **indiferent** la modalitat amb la qual realitzar els tramits.

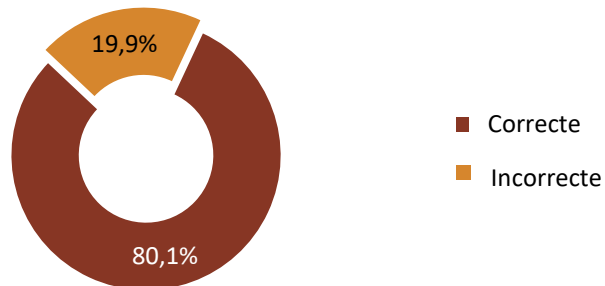
## ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

### Resolució i experiència de l'usuari

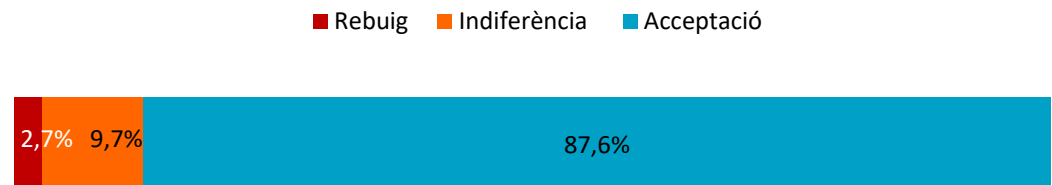
Coneix vosté l'horari d'atenció de l'Oficina PROP?



Quin percentatge ha dit l'horari correctament?



Li sembla adequat l'horari?



És interessant observar que **més del 50%** dels enquestats afirma conèixer **l'horari d'atenció** de les Oficines PROP. D'aquells que asseguren conèixer-lo, el **80%** el coneix correctament, la qual cosa demostra una bona comprensió per part dels ciutadans.

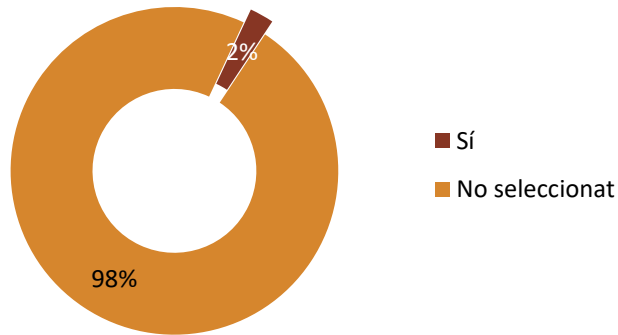
Quant a la percepció de l'horari:

- **87,6%** dels enquestats considera que l'horari **és adequat**.
- **Al 9,7%** li resulta **indiferent**.
- Un **2,7%** creu que l'horari d'atenció no és el més adequat per a totes les persones.

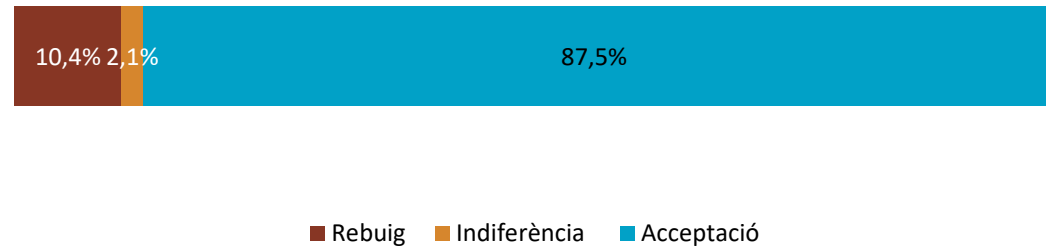
## ENGAGEMENT AMB EL SERVEI 012

### Resolució i experiència de l'usuari

Presentar queixes, suggeriments o agraïments



Satisfacció amb l'agilitat i capacitat amb què el servei PROP ha tramitat el seu suggeriment, queixa o agraïment

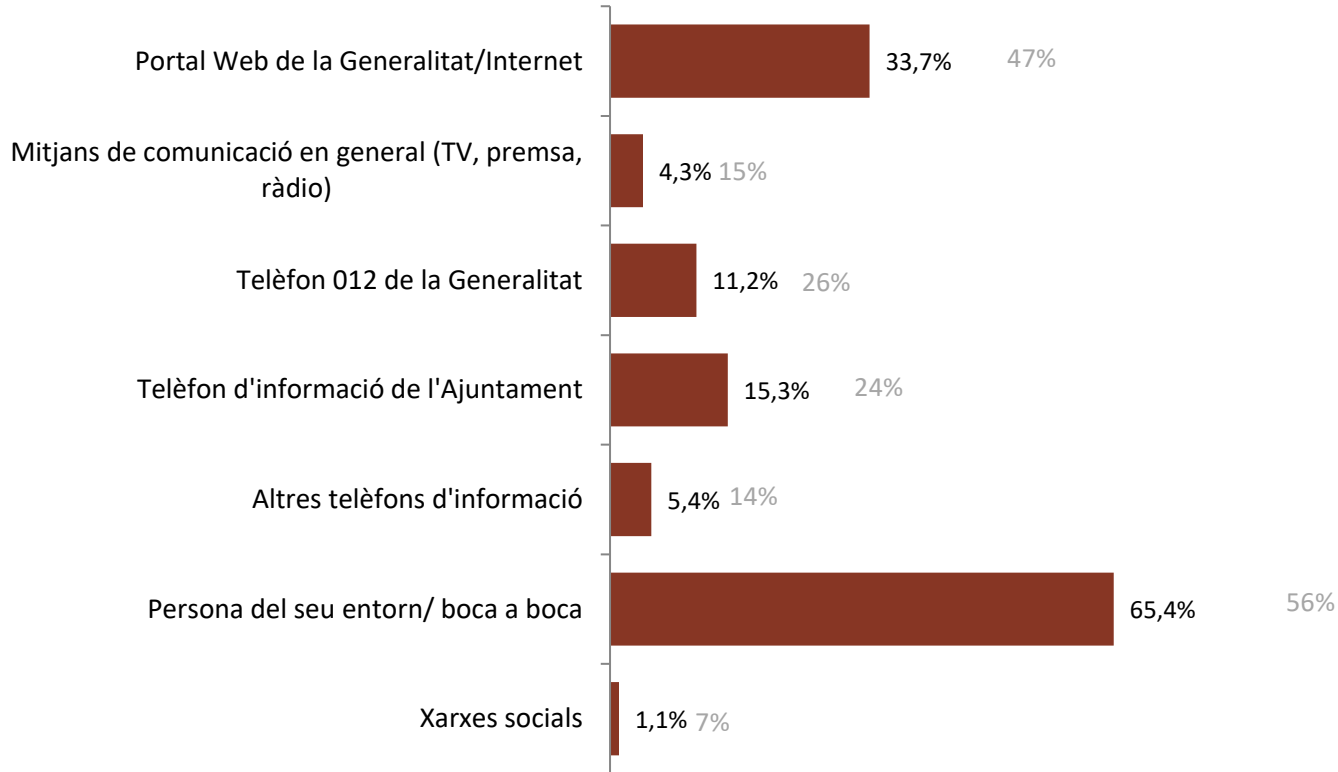


Al voltant d'un **2% dels enquestats presenta queixes, suggeriments o agraïments**. Respecte a este 2%, el **87,5% es troben satisfets** amb l'agilitat i capacitat amb el que el servei PROP ha transmés el seu suggeriment, queixa o agraïment, mentre que un **10,4% es troben insatisfets** i a un **2,1% li resulta indiferent este procés**.

## ENGAGEMENT OFICINES PROP

### Mitjans i Canals d'atenció

Mitjans a través dels quals han conegut les oficines PROP



El principal mitjà pel qual la ciutadania coneix el servei d'atenció de les oficines PROP és el **d'una persona del seu entorn / boca a boca**, seguit del **portal web de la Generalitat o per internet**.

## ENGAGEMENT OFICINES PROP

### Mitjans i Canals d'atenció

	TOTAL	GÈNERE		EDAT				NIVELL EDUCATIU				OCUPACIÓ						
		Mas.	Fem.	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 anys o més	Sense Estudis Finalitzats	Primaris o EGB	Secundaris	Universitaris	Estudiant de la llar	Tasques de la llar	Aturat o Buscant treball	Jubilat/da Pensionista	Treballador/a per compte propi	Treballador/a per compte d'altri	Cuidador/a en l'entorn 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%
Mitjans de comunicació en general (TV, premsa, ràdio)	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%
Telèfon 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%
Telèfon d'informació de l'Ajuntament	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%
Altres telèfons d'informació	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 del seu entorn/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%
Xarxes socials	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%

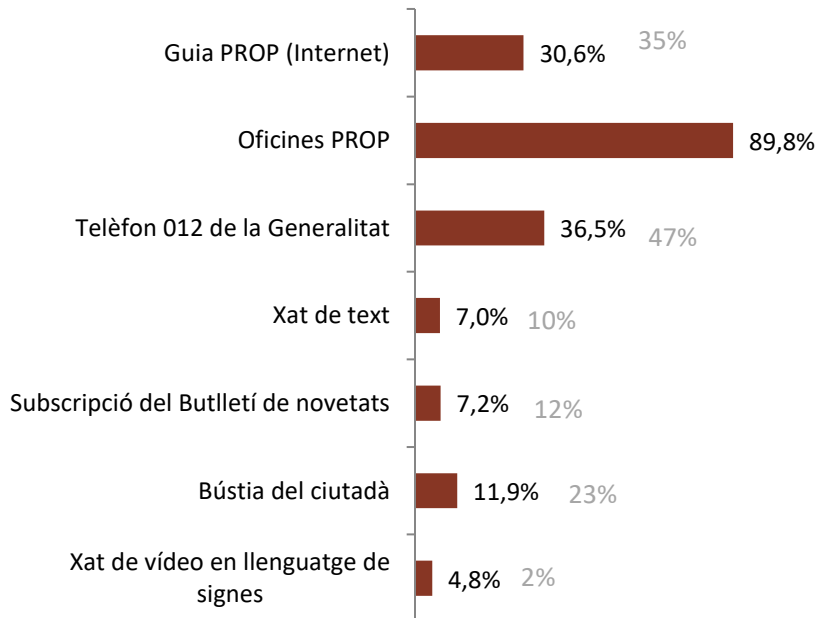
## ENGAGEMENT OFICINES PROP

### Mitjans i Canals d'atenció

	TOTAL	PROVÍNCIA			PAÍS DE NAIXEMENT		FREQUÈNCIA D'ÚS						
		València	Castelló	Alacant	Espanya	Altres	Altres	Cada dia	Almenys 1 dia a la setmana	Almenys 1 vegada al mes	Diverses vegades a l'any	1 vegada a l'any	Menys d'1 vegada a l'any
Base	2010	943	361	699	1546	464	11	14	38	455	301	710	412
<b>Portal Web de la Generalitat/Internet</b>	<b>33,7%</b>	<b>46,0%</b>	<b>20,8%</b>	<b>23,7%</b>	34,5%	9,3%	63,6%	21,4%	39,5%	33,8%	37,2%	33,9%	27,9%
<b>Mitjans de comunicació en general (TV, premsa, ràdio)</b>	<b>4,3%</b>	3,0%	0,8%	7,9%	4,7%	0,9%	0,0%	0,0%	5,3%	3,3%	2,3%	6,9%	1,7%
<b>Telèfon 012 de la Generalitat</b>	<b>11,2%</b>	15,4%	2,5%	10,2%	12,5%	2,0%	0,0%	14,3%	10,5%	14,5%	8,3%	13,7%	4,9%
<b>Telèfon d'informació de l'Ajuntament</b>	<b>15,3%</b>	23,0%	6,6%	9,4%	14,8%	5,0%	0,0%	28,6%	18,4%	21,5%	9,3%	16,5%	10,0%
<b>Altres telèfons d'informació</b>	<b>5,4%</b>	4,9%	1,4%	8,2%	6,1%	0,8%	9,1%	0,0%	2,6%	5,5%	3,0%	6,5%	4,6%
<b>Persona del seu entorn/ boca a boca</b>	<b>65,4%</b>	51,9%	85,9%	72,8%	64,7%	20,2%	45,5%	64,3%	44,7%	66,4%	62,8%	67,7%	65,8%
<b>Xarxes socials</b>	<b>1,1%</b>	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 OFICINES PROP** Mitjans i Canals d'atenció

### Coneixement dels canals d'atenció de la Generalitat



Dels canals d'atenció que ofereix la Generalitat Valenciana, el més conegut per part dels usuaris són les **Oficines PROP (89,8%)** seguit del **servici d'atenció telefònica 012 de la Generalitat Valenciana (36,5%)**.



## ENGAGEMENT OFICINES PROP

### Mitjans i Canals d'atenció

	TOTAL	GÈNERE		EDAT				NIVELL EDUCATIU				OCUPACIÓ						
		Mas.	Fem.	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 anys i més	Sense Finalitzats	Primaris o EGB	Secundaris	Universitaris	Estudiant de la llar	Tasques de la llar	Aturat o Buscant treball	Jubilat/da Pensionista	Treballador/a per compte propi	treballador/a per compte d'altri	Cuidador/a en l'entorn familiar
Base 2010		744	1266	319	545	813	328	86	373	1000	549	122	87	320	375	162	859	83
<b>Guia PROP (Internet)</b>	<b>30,6%</b>	<b>24,2%</b>	34,4%	32,3%	33,4%	33,8%	<b>16,8%</b>	<b>12,8%</b>	<b>16,4%</b>	32,8%	<b>39,2%</b>	29,5%	33,3%	<b>24,4%</b>	<b>18,1%</b>	33,3%	<b>37,1%</b>	<b>37,3%</b>
<b>Oficines PROP</b>	<b>89,8%</b>	87,5%	91,2%	94,7%	86,2%	89,3%	92,1%	<b>95,3%</b>	92,0%	88,2%	90,5%	<b>96,7%</b>	93,1%	90,9%	91,5%	90,7%	87,0%	92,8%
<b>Telèfon 012 de la Generalitat</b>	<b>36,5%</b>	<b>29,6%</b>	40,5%	31,0%	33,2%	40,8%	36,9%	37,2%	<b>28,4%</b>	35,7%	<b>43,2%</b>	39,3%	<b>42,5%</b>	<b>29,1%</b>	35,5%	38,3%	37,6%	<b>44,6%</b>
<b>Xat de text</b>	<b>7,0%</b>	8,7%	6,0%	10,0%	7,0%	8,1%	<b>1,5%</b>	<b>1,2%</b>	3,8%	6,7%	10,7%	<b>16,4%</b>	<b>0,0%</b>	5,9%	2,4%	8,6%	8,4%	8,4%
<b>Subscripció del Butlletí de novetats</b>	<b>7,2%</b>	8,1%	6,7%	8,5%	8,6%	7,7%	2,4%	<b>0,0%</b>	3,5%	6,9%	11,3%	<b>16,4%</b>	2,3%	6,6%	4,0%	4,9%	8,5%	7,2%
<b>Bústia del ciutadà</b>	<b>11,9%</b>	14,9%	10,1%	8,5%	14,1%	13,5%	7,6%	<b>2,3%</b>	<b>6,7%</b>	13,6%	13,8%	9,0%	<b>1,1%</b>	9,1%	9,3%	8,0%	16,2%	13,3%
<b>Xat de vídeo en llenguatge de signes</b>	<b>4,8%</b>	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 OFICINES PROP

### Mitjans i Canals d'atenció

	TOTAL	PROVÍNCIA			PAÍS DE NAIXEMENT		FREQUÈNCIA D'ÚS						
		València	Castelló	Alacant	Espanya	Altres	Altres	Cada dia setmana	Almenys 1 dia a la setmana	Almenys 1 vegada al mes	Diverses vegades a l'any	1 vegada a l'any	Menys d'1 vegada a l'any
Base	2010	943	361	699	1546	464	11	14	38	455	301	710	412
Guia 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%
Oficines 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%
Telèfon 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%
Xat de text	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%
Subscripció del Butlletí de novetats	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%
Bústia del ciutadà	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%
Xat de vídeo en llenguatge de signes	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%

\*S'ha eliminat de la taula la variable amb un n < 15. Més concretament s'ha eliminat:  
- Província: Altres n=7

## **ENGAGEMENT OFICINES PROP** Qualitat de millora contínua

La millora contínua i la qualitat dels Serveis Públics de la Generalitat en els últims anys

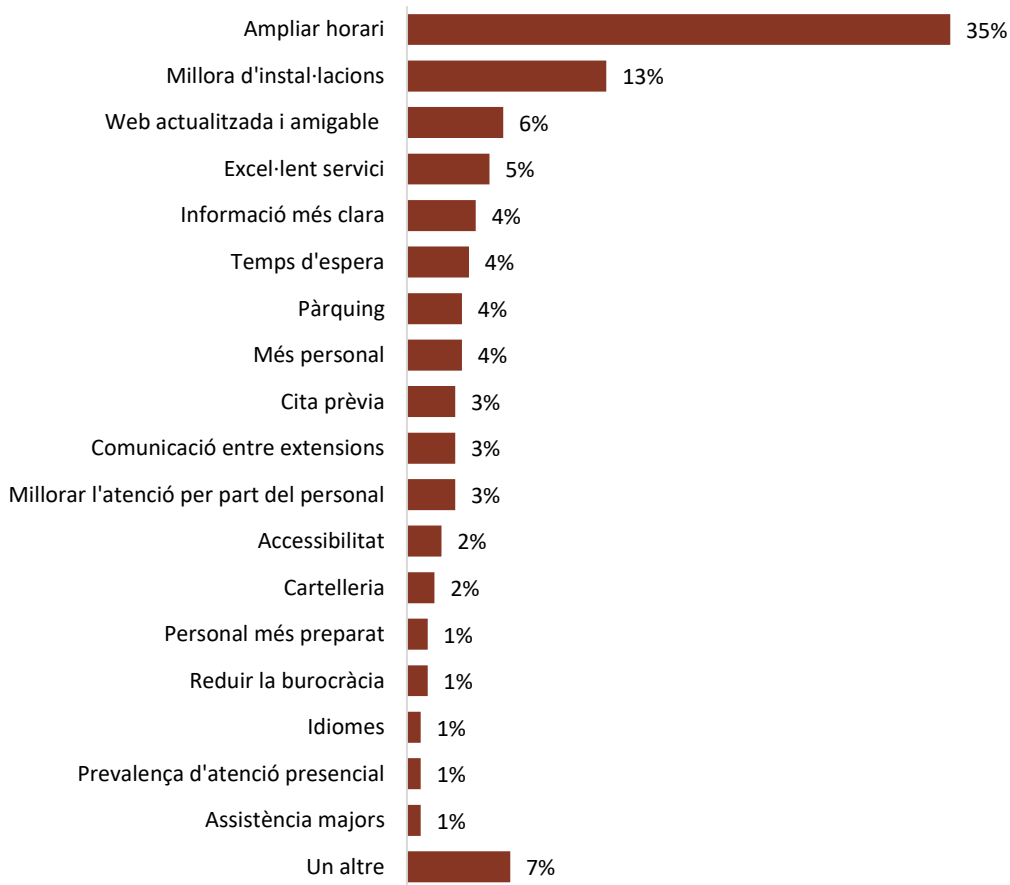
■ Rebuig ■ Indiferència ■ Acceptació



Mitjana:  
**8,09**

## ENGAGEMENT OFICINES PROP

### Qualitat de millora contínua



Els ciutadans han compartit les seues opinions i suggeriments per a millorar el servei en les oficines PROP. A continuació, es destaquen alguns punts clau:

#### **Ampliació de l'horari:**

El primer suggeriment es relaciona amb l'ampliació de l'horari. Els usuaris desitgen major disponibilitat i facilitat per a accedir als serveis en diferents moments del dia.

#### **Millora de les instal·lacions:**

Una altra queixa comuna és la necessitat de millorar les instal·lacions. Els ciutadans valoren un entorn còmode i funcional per a realitzar els seus tràmits.

#### **Actualització de la web:**

L'actualització de la pàgina web també és una preocupació. Els usuaris desitgen una plataforma en línia eficient i fàcil d'usar per a obtenir informació i realitzar gestions.

#### **Excel·lent servei d'alguns treballadors:**

Es destaca l'excel·lent servei proporcionat per alguns dels treballadors. L'atenció amable i eficient és fonamental per a la satisfacció de l'usuari.

#### **Necessitat d'estacionament:**

Finalment, s'esmenta la necessitat d'un pàrquing. Comptar amb opcions d'estacionament pròximes facilitaria la visita a les oficines.

# CONCLUSIONS



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

Conselleria d'Hisenda, Economia  
i Administració Pública

# Conclusions

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

**Gènere:** el **63%** dels usuaris són **dones** mentre que el 37% són homes. Esta diferència per gènere s'accentua lleugerament respecte a les dades de l'onada anterior, en els quals les dones representaven el 57,2% enfront del 42,8% dels homes.

**Edat:** el rang d'edat més comú continua sent el dels usuaris entre **45 i 64 anys** amb el **40,5%** dels enquestats. Li segueixen els usuaris entre 30 i 44 anys amb el 27,2% de les respostes.

**País de naixement:** la majoria dels usuaris són nascuts a **Espanya (76,9%)**. No obstant això, el percentatge d'usuaris nascuts a l'estranger (23,1%) és una mica superior al que reflectix el padró de l'INE per a la població de la Comunitat Valenciana (19%).

**Província de residència:** el **46,9%** dels usuaris residixen a la província de **València**. El **34,8%** ho fa a la província **d'Alacant** mentre que el **18%** 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 secundaris (49,8%)** i els **universitaris (27,3%)** 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 visiten les oficines (**42,3%**). Li segueixen aquelles persones jubilades/pensionistes (18,7%) i en atur o buscant ocupació (15,9%).

## Àrees de consulta:

Quant a les àrees de consulta, els **Servicis Socials** són els més sol·licitats, superant àmpliament a les altres àrees amb un **19,6%** de les respostes. En segon i tercer lloc, amb una freqüència més baixa, es troben la Vivenda i la Justícia (5,8% i 4,7% respectivament). Estes dades reflectixen la importància dels Servicis Socials en la comunitat i la necessitat d'atenció en temes relacionats amb Vivenda i Justícia.

Analitzant l'àrea de **Servicis Socials** per la seua importància respecte a la resta d'àrees de consulta, és important caracteritzar el **perfil d'usuari** comú que el visita.

Així destaca que el percentatge de **dones (23,3%)** és superior al d'homes (13,2%), que, a mesura que augmenta l'edat augmenta, els Servicis Socials adquireixen rellevància (**24,4%** aquells que tenen **més de 65 anys** enfront del 12,5% dels més joves), així com la prevalència aquells que tenen un nivell educatiu més baix (**34,9%** els qui **no tenen estudis finalitzats** enfront del 13,5% d'aquells que tenen estudis universitaris finalitzats).

No s'observen diferències significatives en esta àrea de consulta atesa la variable país de naixement. No obstant això, l'àrea de Servicis Socials a **Castelló** presenta un menor percentatge de visites que les altres dos províncies.

## Motius i freqüència:

Respecte a la freqüència de visita a les oficines PROP, el **73,3%** dels ciutadans utilitzen el servei amb una **freqüència baixa**. El 23,4% ho fa diverses vegades a l'any, mentres que tan sols el 3,3% utilitza el servei amb una freqüència alta. A més, els principals motius per a visitar estes oficines inclouen:

- **Sol·licitar firma digital o clau electrònica:** això suggerix que els usuaris acudixen a les oficines per a obtenir accés a servicis digitals i tràmits en línia. Els usuaris més joves (de 18 a 29 anys) i aquells que compten amb un nivell educatiu superior mostren major tendència a utilitzar tràmits digitals, la qual cosa reflectix una certa comoditat i familiaritat amb la tecnologia entre estos grups.
- **Presentar i registrar documentació per a la Generalitat:** els usuaris visiten les oficines per a presentar documents oficials i completar registres relacionats amb l'administració pública.
- **Sol·licitar informació i/o assessorament per a tràmits telemàtics o altres:** això indica que els usuaris busquen orientació i suport en assumptes específics, ja siguen tràmits en línia, consultes relacionades amb servicis públics o altres de caràcter personal.

De la mateixa manera, és important destacar que els usuaris que visiten les oficines PROP amb menor freqüència tendixen a valorar més positivament els tràmits digitals, possiblement a causa de la conveniència i estalvi de temps que estos oferixen.



# Conclusions

## Satisfacció global

L'índex de satisfacció actual és de **9,39 punts**, la qual cosa indica un alt nivell de satisfacció general. Este valor ha **decregut lleugerament** en comparació amb l'últim índex registrat en **2022 (9,51 punts)**.

El nivell de satisfacció és superior en **les oficines pròpies (9,55 punts)** que en **les oficines mixtes (9,25 punts)**. Este fet també es reflectix en la valoració de tots els atributs, a excepció de les condicions ambientals.

Ateses les diferents àrees de consulta, observem que la **satisfacció és molt elevada** en totes elles, superant els **9 punts** de valoración, a excepció de dos àrees concretes: **Vivenda** (8,32 punts) i **Consum/Comerç** (7,82 punts), que a més experimenten un descens de més d'un punt respecte a l'onada anterior.

Quant a la **satisfacció** dels usuaris en relació amb les **variables sociodemogràfiques**, podem veure com els **usuaris més joves** (entre 18 i 29 anys) i amb **estudis superiors** (secundaris i universitaris) presenten un grau de satisfacció més elevat. A més, la satisfacció més baixa es dona a la província de **Castelló**.

D'igual manera, aquells usuaris **nascuts fora d'Espanya** obtenen una **satisfacció lleugerament superior** als nacionals. La població estrangera constitueix una part important dels usuaris que acudixen habitualment a les oficines PROP, indicant la rellevància d'estos servicis per a este grup de població. Això subratlla la necessitat d'adaptar els servicis públics a una població diversa per a garantir l'accessibilitat i eficàcia.

## Satisfacció per atributs

Els **atributs més ben valorats** pels usuaris són:

- El llenguatge utilitzat per la persona que l'ha atés ha sigut clar: **(9,68 punts)**.
- La cortesia i amabilitat del personal **(9,65 punts)**.
- La competència i professionalitat de les persones que el van atendre **(9,64 punts)**.

Els **atributs pitjor valorats** pels usuaris són:

- Localització i facilitat de comunicació de l'oficina: **(9,03 punts)**.
- Té la percepció que l'entitat té en compte la seua opinió: **(8,98 punts)**.
- La informació general disponible en l'oficina: **(9,37 punts)**.

Els **atributs més importants** per als usuaris són:

- La resolució del motiu de consulta **(21,32%)**.
- El temps d'espera **(19,33%)**.
- La professionalitat de les persones que l'atenen **(15,90%)**.
- El tracte rebut de les persones que l'atenen **(15,16%)**.

## Mitjans i canals d'atenció

- El **principal mitjà** pel qual la ciutadania **coneix** el servei d'atenció de les oficines PROP és gràcies a alguna **persona del seu entorn**, seguit del portal web de la Generalitat o per internet. Este segon destaca entre els segments més joves i amb estudis superiors.
- El **48%** dels usuaris considera que és capaç de realitzar per si mateix els tràmits administratius de manera **telemàtica**, sent d'interés per al **82%** disposar de l'**assistència** d'un funcionari en les oficines. A més, el **79%** preferix realitzar els tràmits de manera **presencial**.
- Tan sols el **7%** dels usuaris coneix la disponibilitat del servei **Xat de Vídeo** per a persones amb discapacitat auditiva.

## Cita prèvia

- El **36%** dels enquestats ha sigut atés mitjançant **cita prèvia**. La majoria, el **79%**, ho ha fet a través **d'internet**. Entre les persones que han sol·licitat la cita prèvia, el **18%** ha tingut **problemes per a sol·licitar-la** i el **7%** afirma **no haver-la aconseguit** el dia que la desitjava. El procés d'obtenció de cita prèvia ha rebut una valoració mitjana de **9,24** punts quant a **senzillesa**.
- La mitat dels enquestats considera que l'atenció ha de ser amb **cita prèvia, però no obligatòria**.

## Resolució i experiència de l'usuari

- El **84,7%** dels enquestats ha realitzat la consulta en **castellà**. En el **99,5%** dels casos es complix amb l'obligació d'atendre les persones en la seua **llengua d'elecció**.
- El **84,4%** dels enquestats han sigut atesos en un temps **inferior a 7 minuts**.
- El **87,6%** dels enquestats considera que **l'horari és adequat**. El 53% afirma conèixer-lo, sent correcte en el 80% dels casos.

## Qualitat de millora contínua

- Un **2%** dels enquestats presenta **queixes, suggeriments o agraïments**, resultant **satisfet** amb l'agilitat i capacitat amb la qual el servei PROP ha tramitat la mateixa el **87%**.
- Els usuaris del servei PROP valoren la millora contínua i la qualitat dels Servicis Públics de la Generalitat en els últims anys amb una nota mitjana de **8,09 punts**, la qual cosa es tradueix en un **80%** d'usuaris satisfets.
- Entre els principals aspectes a millorar destaquen **l'ampliació de l'horari** (a pesar que el 87,6% dels enquestats considera que l'horari és adequat) i la **millora de les instal·lacions**.