

Estudio de Satisfacción Ciudadana



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Participación,
Transparencia, Cooperación
y Calidad Democrática



Contenido

- Introducción
- Objetivos
- Metodología
 - Variables de segmentación
 - Trabajo de campo
- Resultados
 - Perfil de los Usuarios
 - Comportamiento de los Usuarios
 - Nivel de Satisfacción
 - Engagement con el servicio
- Conclusiones



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Participación,
Transparencia, Cooperación
y Calidad Democrática

Introducción

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

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



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

Introducción

Los servicios que prestan las oficinas PROP son:

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

Objetivos del estudio

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

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

METODOLOGÍA



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Participación,
Transparencia, Cooperación
y Calidad Democrática

Metodología

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

Técnica: La aplicación de encuestas se ha realizado mediante la técnica **TAPI** (Tablet Assisted Personal Interview), reforzado con un software de aplicación de encuestas para la recolección de los datos.

Distribución Muestral:

Universo

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

Cálculo

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

Error muestral: $\pm 2,31$
 Población: Infinita
 Intervalo de Confianza: 99%*
 *(2,575 sigmas)

Tamaño Muestral

2916 encuestas

Tipo de muestreo: Por cuotas.

Fechas de trabajo de campo: Del 21 de Octubre al 15 de Noviembre.

Octubre 2019						
Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb	Dom
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

Noviembre 2019						
Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb	Dom
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

VARIABLES DE SEGMENTACIÓN

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

SEGMENTACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA



Género

Masculino
Femenino

Edad

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



Nivel Educativo

Menos de primarios
Primarios o EGB
FP-BUP-COU-ESO
Universitarios medios
Universitarios superiores

Provincia

Alicante
Castellón
Valencia
Otro



Ocupación



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

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



VARIABLES DE SEGMENTACIÓN

SEGMENTACIÓN MEDIANTE VARIABLES DE COMPORTAMIENTO Y USO



Frecuencia de Uso

- ✓ Todos los días
- ✓ 2 ó 3 días por semana
- ✓ Un día a la semana
- ✓ Cada 15 días
- ✓ 1 vez al mes
- ✓ 2 ó 3 veces al año
- ✓ 1 vez al año
- ✓ Menos de 1 vez al año
- ✓ Primera visita



Motivos

- Solicitar Información y/o asesoramiento para trámites telemáticos
- Solicitar información y/o asesoramiento para otros trámites
- Presentar y registrar documentación para la Generalitat
- Presentar y registrar documentación para otras Administraciones Públicas
- Presentar quejas, sugerencias o agradecimientos
- Solicitar firma digital o clave electrónica
- Recogida de documentación
- Solicitud de ayudas, becas, subvenciones
- Pago de Tasas e Impuestos
- Realizar otras gestiones

Área de Consulta

- Administración Local
- Agricultura, Ganadería, Pesca
- Comercio
- Consumo (Atención al consumidor, Inspecciones, Ayudas)
- Cooperación y Solidaridad
- Cultura
- Deportes
- Ocupación pública (oposiciones, bolsas de trabajo...)
- Trabajo: (desempleo, convenios colectivos, huelgas, sindicatos)
- Enseñanza
- Hacienda
- Industria y Energía
- Infraestructuras y Obras Públicas
- Investigación Científica y Desarrollo Tecnológico
- Justicia (Uniones de hecho, ayuda víctimas delitos, juicios)
- Juventud
- Medio Ambiente y desarrollo sostenible
- Mujer
- Participación Ciudadana (asociaciones, fundaciones, colegios profesionales)
- Política Lingüística
- Sanidad
- Protección personas bienes (espectáculos, establecimientos públicos...).
- Servicios Sociales (Dependencia, Diversidad funcional, etc.)
- Transportes
- Turismo
- Urbanismo y Vivienda

VARIABLES DE SEGMENTACIÓN

SEGMENTACIÓN MEDIANTE VARIABLES DE COMPORTAMIENTO Y USO

Calidad de asistente



- ✓ Persona física
- ✓ En representación de persona física
- ✓ En representación de persona jurídica
- ✓ En representación de Comunidad de Vecinos.



Oficina a la que asiste

Valencia

PROP LA CIGÜEÑA
 PROP 9 DE OCTUBRE
 PROP I
 PROP LLÍRIA
 PROP SAGUNTO
 PROP ONTINYENT
 PROP XÀTIVA
 PROP ALZIRA
 PROP PUERTO DE SAGUNTO
 PROP REQUENA

Castellón

PROP GANDIA-LA SAFOR
 PROP CASTELLÓN CASA DE LOS CARACOLES
 PROP CASTELLÓN HERMANOS BOU
 PROP SEGORBE
 PROP VILA-REAL
 PROP VINARÒS

Alicante

PROP ALICANTE CHURRUCA
 PROP ELX
 PROP ALCOI
 PROP ELDA
 PROP BENIDORM FOIETES
 PROP ORIHUELA
 PROP DENIA
 PROP TORREVIEJA

TRABAJO DE CAMPO

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

La muestra se ha calculado en base a los datos del año 2018, sin embargo por razones ajenas al estudio se han eliminado de la distribución la oficina PROP Rambla que ha permanecido cerrada durante la oleada y la oficina mixta de Morella. A continuación se muestra la distribución de la muestra calculada, y la obtenida con el trabajo de campo.

TRABAJO DE CAMPO

NÚM.	PROVINCIA	TIPO	OFICINA	Muestra	Obtenidas
1	V	Propia	PROP LA CIGÜEÑA	50	49
2	V	Propia	PROP 9 de Octubre	426	426
3	V	Propia	PROP I	550	541
4	V	Mixta	PROP LLÍRIA	40	43
5	V	Mixta	PROP SAGUNTO	40	37
6	V	Mixta	PROP ONTINYENT	70	76
7	V	Mixta	PROP XÀTIVA	60	58
8	V	Mixta	PROP ALZIRA	50	46
9	V	Mixta	PROP PUERTO DE SAGUNTO	120	124
10	V	Mixta	PROP REQUENA	55	54
11	V	Mixta	PROP GANDIA-LA SAFOR	75	68
12	C	Propia	PROP CASTELLÓN CASA DE LOS CARACOLES	200	203
13	C	Propia	PROP CASTELLÓN AV. DEL MAR		
14	C	Propia	PROP CASTELLÓN HERMANOS BOU	260	226
15	C	Mixta	PROP SEGORBE	55	55
16	C	Mixta	PROP VILA-REAL	75	67
17	C	Mixta	PROP VINARÒS	70	68
18	A	Propia	PROP ALICANTE RAMBLA		
19	A	Propia	PROP ALICANTE CHURRUCA	138	138
20	A	Propia	PROP ELX	238	238
21	A	Mixta	PROP ALCOI	40	42
22	A	Mixta	PROP ELDA	35	35
23	A	Mixta	PROP BENIDORM FOIETES	45	46
24	A	Mixta	PROP ORIHUELA	134	134
25	A	Mixta	PROP DENIA	45	48
26	A	Mixta	PROP TORREVIEJA	45	45
q			TOTAL	2916	2867

La oficina de Castellón Avenida del Mar ha cerrado sus puertas y la Oficina de Rambla Alicante ha permanecido cerrada durante el estudio.

Se ha procurado cubrir las cuotas mínimas en todas las oficinas para que ninguna pierda representatividad a la hora de hacer el análisis.

Con el trabajo de campo se ha obtenido un 98% de respuesta ante el tamaño muestral esperado.

RESULTADOS



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Participación,
Transparencia, Cooperación
y Calidad Democrática

CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Análisis descriptivo de la muestra
Perfil sociodemográfico del usuario



COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Áreas de consulta
Motivos de consulta
Frecuencia de uso del servicio



ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Satisfacción global
Satisfacción por atributos



ENGAGEMENT OFICINAS PROP

Resolución y experiencia del usuario
Medios y Canales de atención
Calidad de mejora continua



RESULTADOS

CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

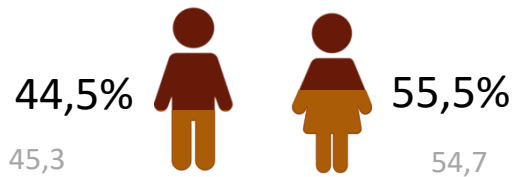
Distribución de los entrevistados por variables sociodemográficas
Perfil sociodemográfico del usuario

Resultados

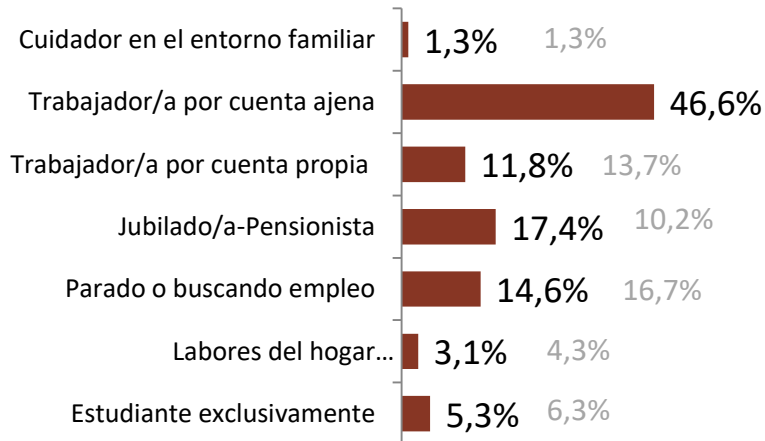
CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Análisis descriptivo de la muestra

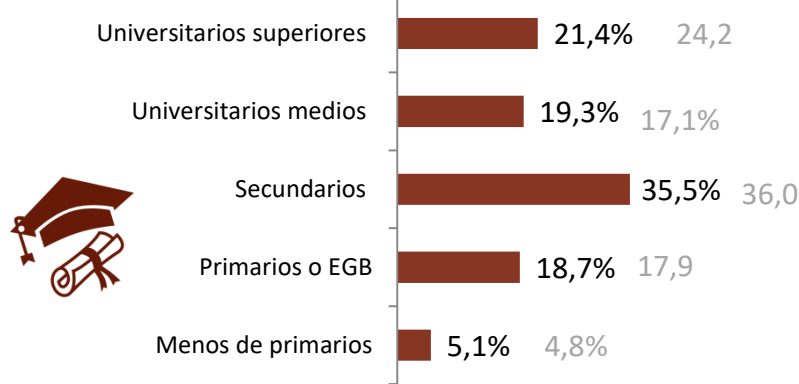
Género



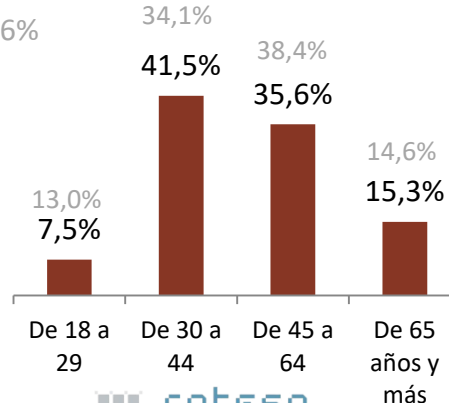
Ocupación



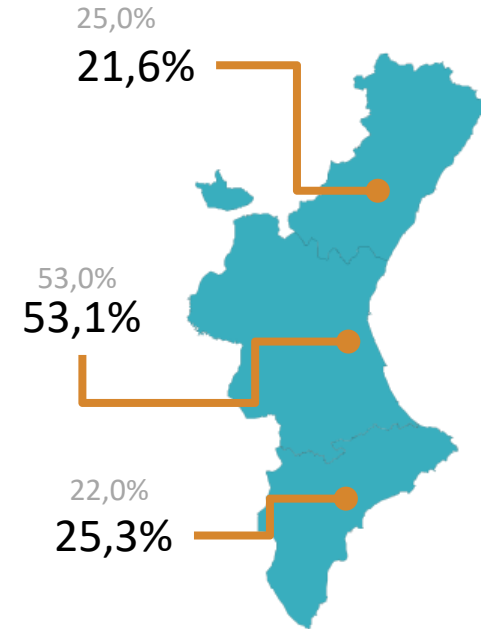
Nivel Educativo



Edad



Provincia

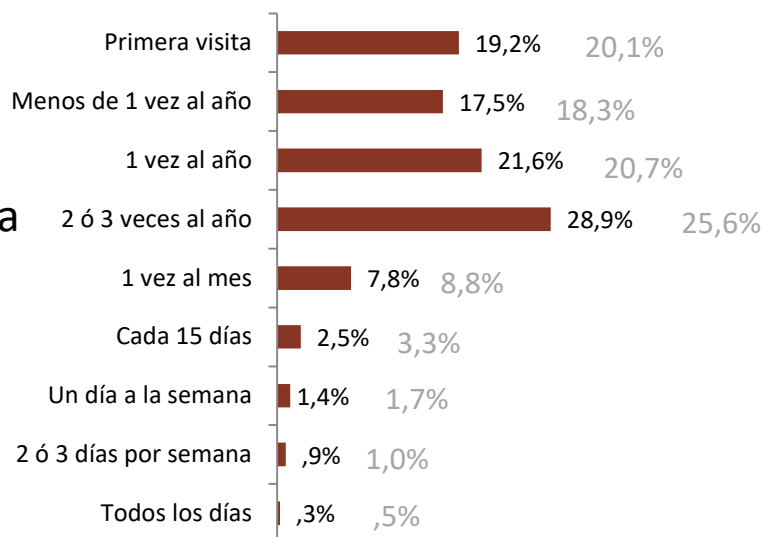


Resumen: más de las mitad de los usuarios del 012 son **mujeres**, las personas que utilizan el servicio, en su mayoría tienen **estudios secundarios o superiores**, la mayoría de los usuarios se encuentran en el provincia de **Valencia**, la mitad de los usuarios encuestados son **trabajadores por cuenta ajena**, y casi la mitad de los usuarios **tienen 44 años o menos**.

CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Análisis descriptivo de la muestra

Frecuencia de uso

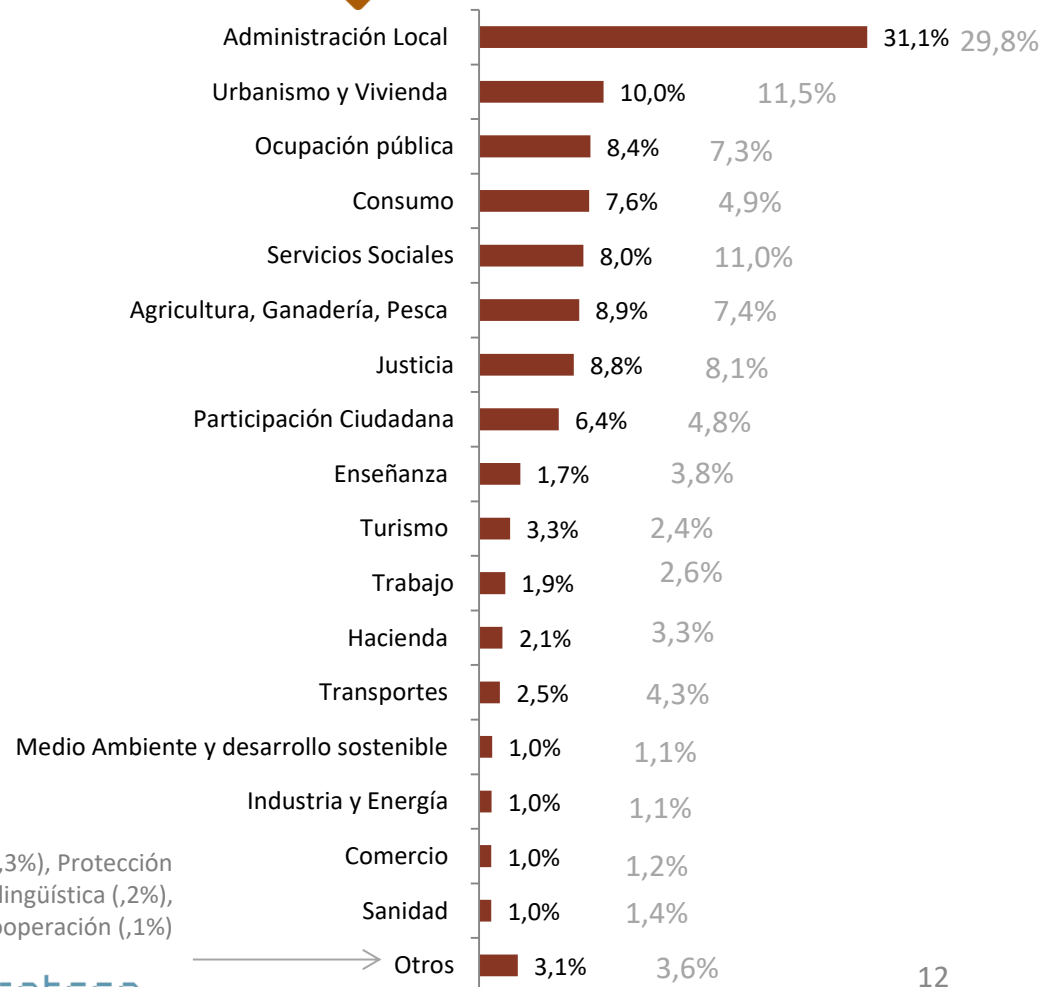


Resumen: más de la mitad de los encuestados asisten **2 o 3 veces al año o menos**, las áreas con más consultas y por tanto las más significativas han sido **Administración Local, Urbanismo y Vivienda, Ocupación pública, Consumo y Servicios Sociales**

Mujer (,8%), Cultura (,7%), Juventud (,3%), Protección (,3%), Investigación (,3%), Política lingüística (,2%), Infraestructura (,2%), Deportes (,1%), Cooperación (,1%)



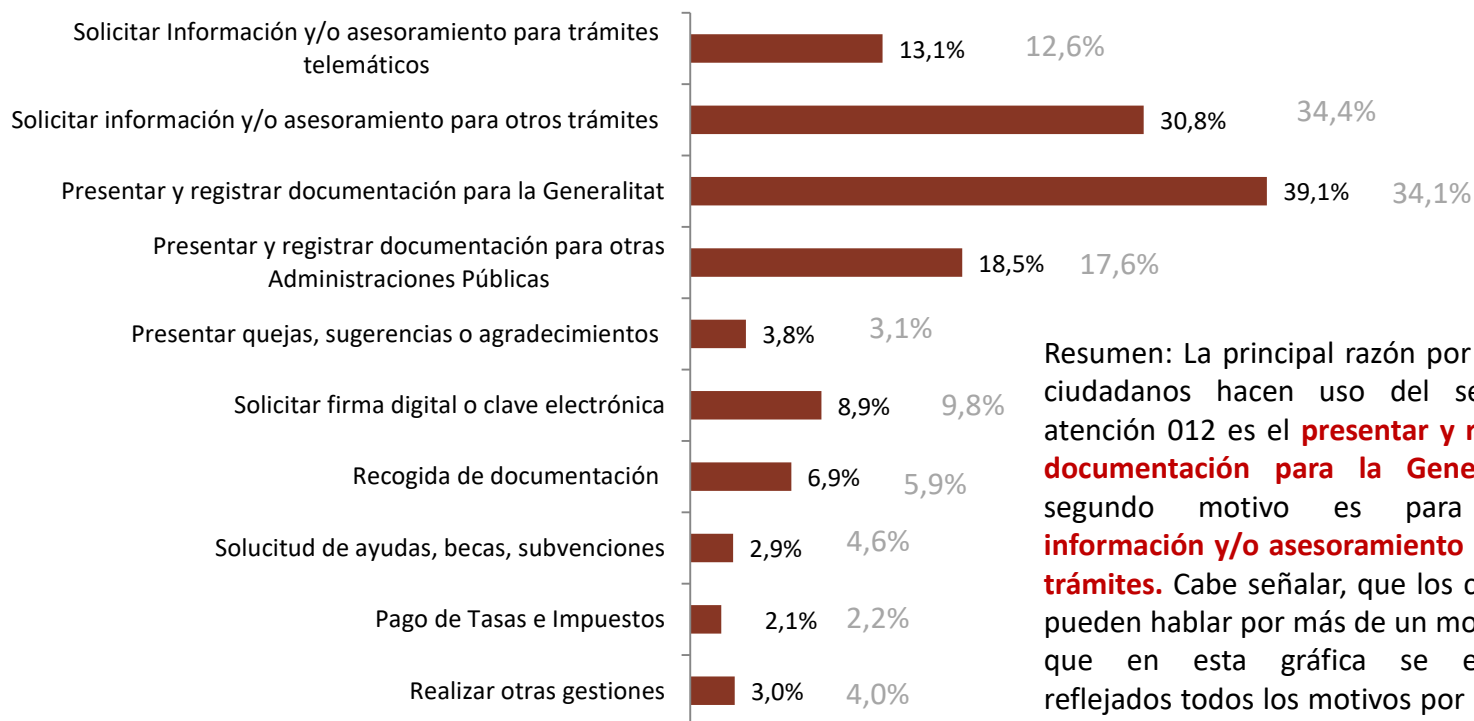
Áreas de consulta



CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Análisis descriptivo de la muestra

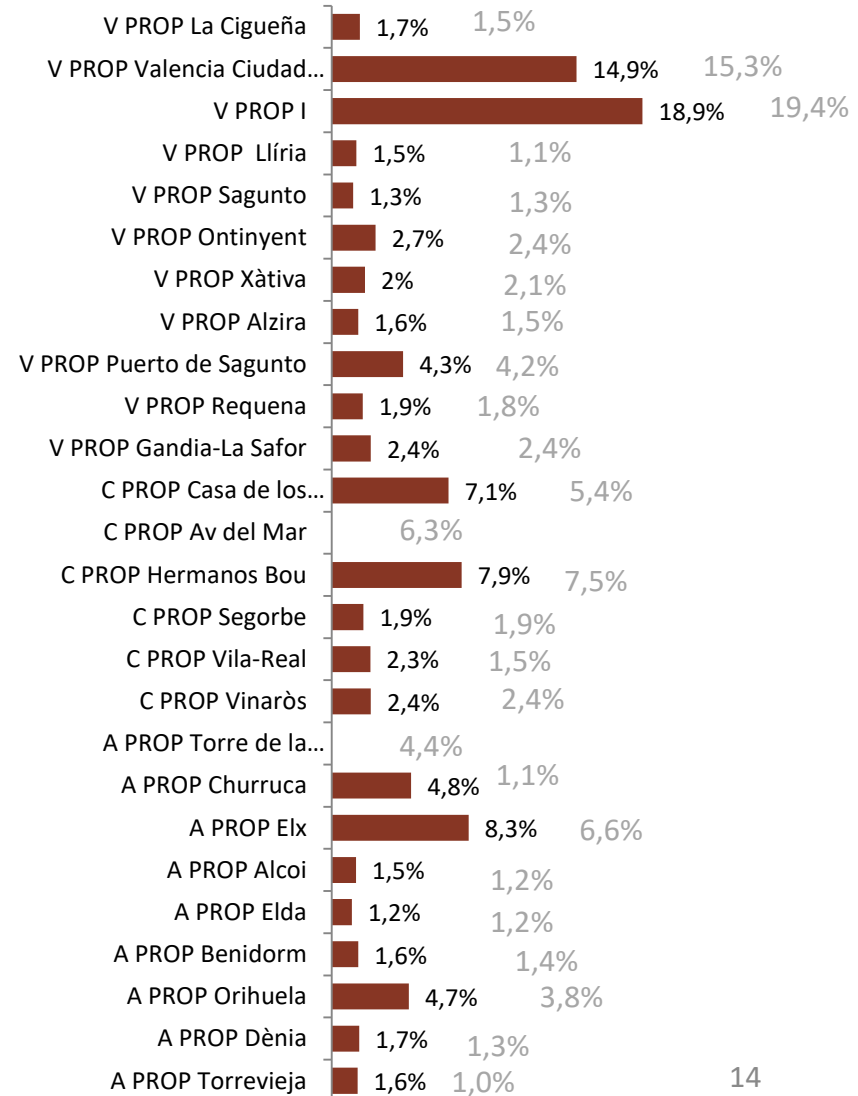
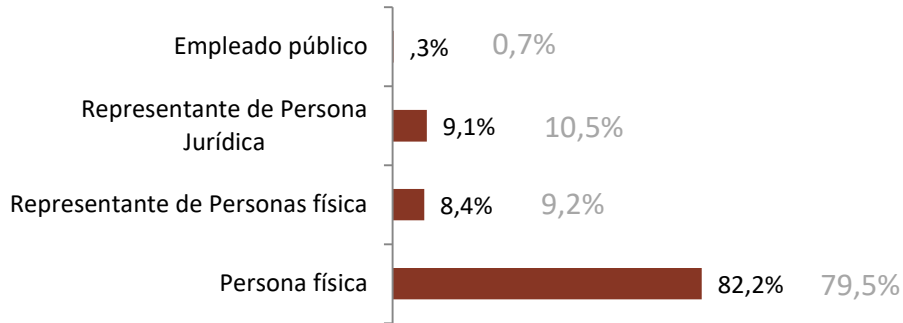
Motivos



Resumen: La principal razón por la que los ciudadanos hacen uso del servicio de atención 012 es el **presentar y registrar la documentación para la Generalitat**, el segundo motivo es para **solicitar información y/o asesoramiento para otros trámites**. Cabe señalar, que los ciudadanos pueden hablar por más de un motivo por lo que en esta gráfica se encuentran reflejados todos los motivos por los que las personas han llamado al 012.

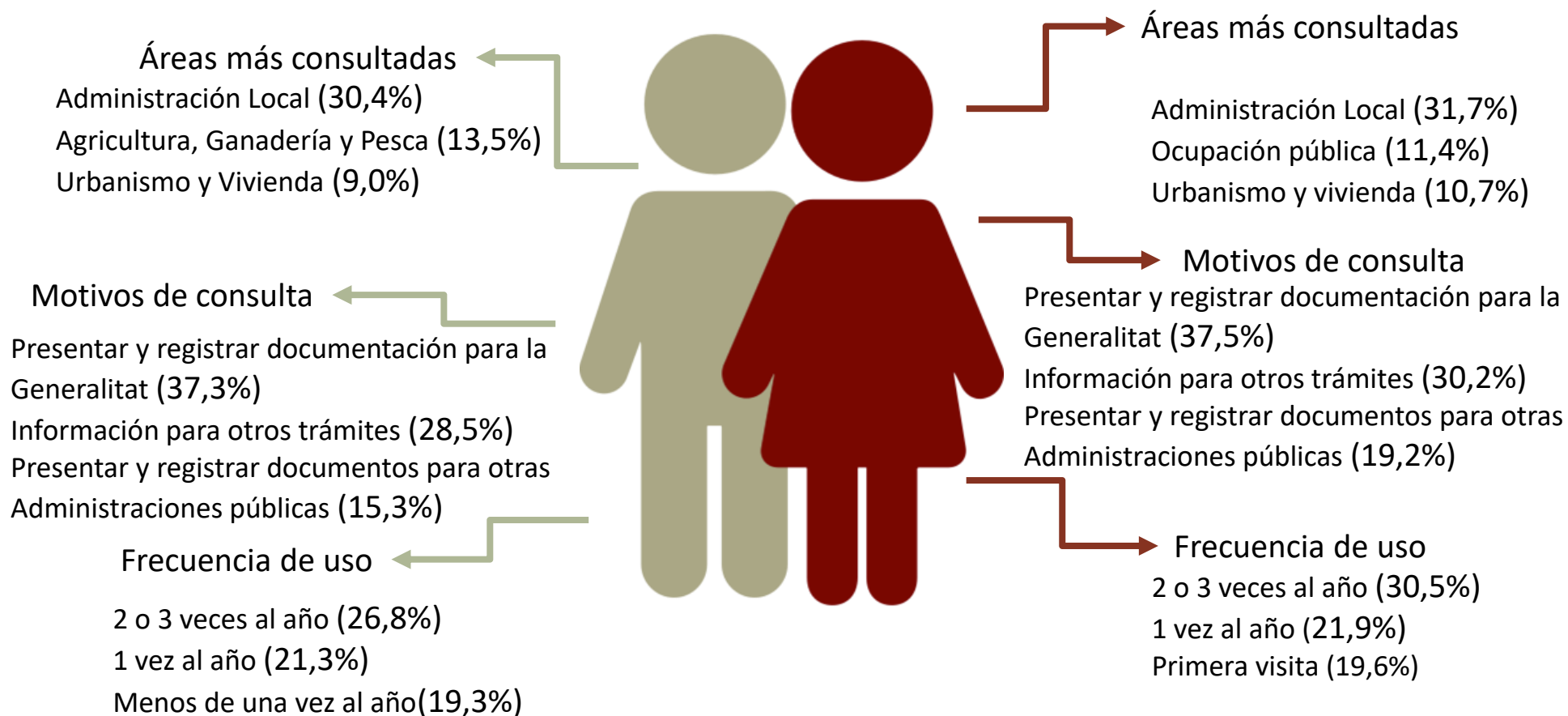
CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Análisis descriptivo de la muestra



CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Perfil sociodemográfico: Género



Resultados

CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Perfil sociodemográfico: Edad



Áreas más consultadas

Administración Local (32,4%)
 Ocupación pública (13,1%)
 Justicia (9,7%)

Administración y Local (30,7%)
 Urbanismo y Vivienda (11,4%)
 Servicios Sociales (10,9%)

Administración y Local (28,8%)
 Servicios Sociales (18,3%)
 Urbanismo y Vivienda (10,4%)

Motivos de consulta

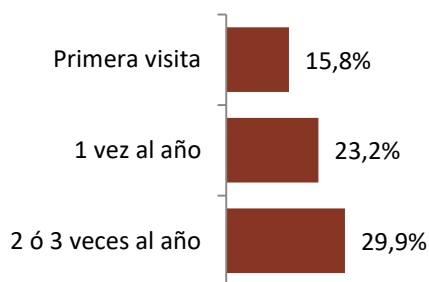


Presentar docs. para la Generalitat (37%)
 Información para otros trámites (31,9%)
 Presentar docs. Para otras Admins. (17,1%)

Presentar docs. para la Generalitat (38,7%)
 Información para otros trámites (28,6%)
 Presentar docs. Para otras Admins. (18,4%)

Información para otros trámites (39,6%)
 Presentar docs. para la Generalitat (32,9%)
 Asesoramiento trámites telemáticos (14,7%)

Frecuencia de uso



Resultados

CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Perfil sociodemográfico: Nivel Educativo

< Primarios

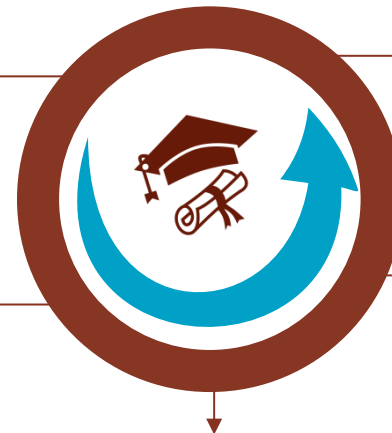
- Servicios Sociales (21,9%)
- Administración Local (25,3%)
- Consumo (12,3%)

- Información otros trámites (34,9%)
- Solicitar ayudas, becas, subvenciones (6,2%)
- Solicitar información de tramites telemáticos (10,3%)

Primarios/EGB

- Administración Local (24,8%)
- Servicios Sociales (13,7%)
- Agricultura, Ganadería y Pesca (13,9%)

- Solicitar información otros trámites (38,5%)
- Presentar documentos para la Generalitat (30,8%)
- Presentar documentos para otras Administraciones Públicas (8,2%)



FP/BUP/COU/ESO

- Administración Local (32,5%)
- Urbanismo y Vivienda (11,6%)
- Servicios Sociales (7,2%)

- Solicitar información otros trámites (32,1%)
- Presentar documentos para la Generalitat (37,2%)
- Presentar documentos para otras Administraciones Públicas (15,8%)

- Universitarios Superiores
- Administración Local (28,6%)
- Justicia (13,6%)
- Ocupación Pública (16%)

- Presentar documentos para la Generalitat (40,4%)
- Solicitar información otros trámites (20,5%)
- Presentar documentos para otras Administraciones Públicas (24,7%)

Universitarios Medios

- Administración Local (39,3%)
- Urbanismo y Vivienda (9,9%)
- Ocupación Pública (12,8%)

- Presentar documentos para la Generalitat (43%)
- Solicitar información otros trámites (24,1%)
- Presentar documentos para otras Administraciones Públicas (19,6%)

CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Perfil sociodemográfico: Ocupación

Áreas más consultadas

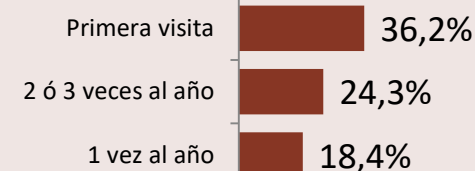
Motivos de consulta

Frecuencia de uso

Estudiante

Administración (31,6%)
 Ocupación Publica (21,1%)
 Enseñanza(15,8%)

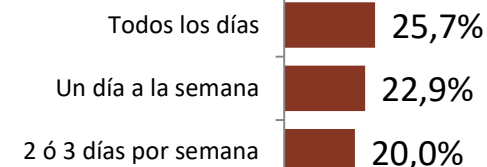
- Documentación para la Generalitat (40,1%)
- Solicitar información otros trámites (21,7%)
- Documentación para otras administraciones publicas. (17,8%)



Labores del hogar

Servicios Sociales (22,9%)
 Administración (24,3%)
 Urbanismo (20%)

- Solicitar información otros trámites (44,3%)
- Documentación para la Generalitat (20,0%)
- Recogida de documentación (17,1%)



Parado/ Buscando empleo

Administración (30,3%)
 Servicios Sociales (9,8%)
 Urbanismo (10,9%)

- Documentación para la Generalitat (33,7%)
- Solicitar información otros trámites (31,4%)
- Documentación para otras administraciones publicas. (16,1%)



Resultados



Jubilad@ Pensionista

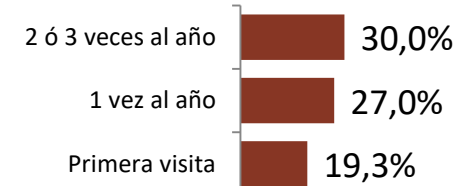
Áreas más consultadas

Administración (27,9%)
 Servicios Sociales (20,2%)
 Urbanismo (13,7%)

Motivos de consulta

- Solicitar información otros trámites (39,5%)
- Documentación para la Generalitat (33,4%)
- Asesoramiento trámites telemáticos (15,1%)

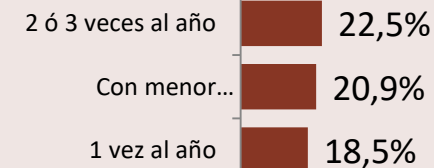
Frecuencia de uso



Trabajador por cuenta propia

Administración (25,2%)
 Agricultura... (10,9%)
 Urbanismo (10,6%)

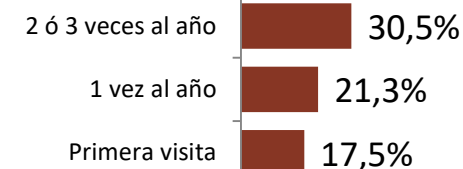
- Documentación para la Generalitat (43,5%)
- Solicitar información otros trámites (21,6%)
- Documentación para otras Administraciones públicas (17,4%)



Trabajador por cuenta ajena

Administración (31,3%)
 Urbanismo (11,3%)
 Justicia (10,1%)

- Documentación para la Generalitat (39,4%)
- Solicitar información otros trámites (26,8%)
- Documentación para otras Administraciones públicas (21,0%)



Cuidador entorno familiar

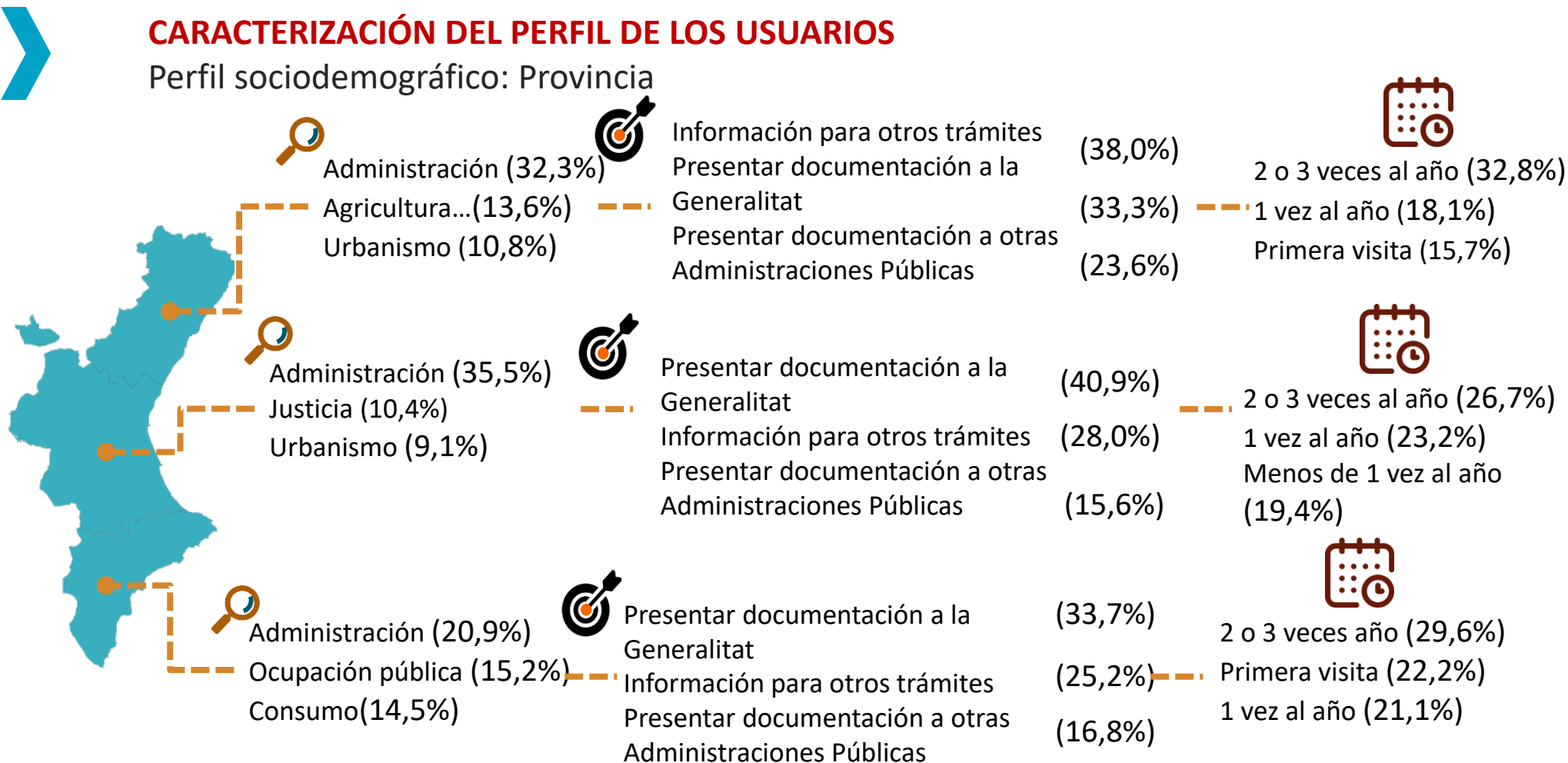
Administración (37,1%)
 Servicios Sociales (25,7%)
 Urbanismo (11,4%)

- Documentación para la Generalitat (37,0%)
- Solicitar información otros trámites (28,3%)
- Recogida de documentación (17,4%)



CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LOS USUARIOS

Perfil sociodemográfico: Provincia





RESULTADOS

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Áreas de consulta

Motivos de consulta

Frecuencia de uso del servicio

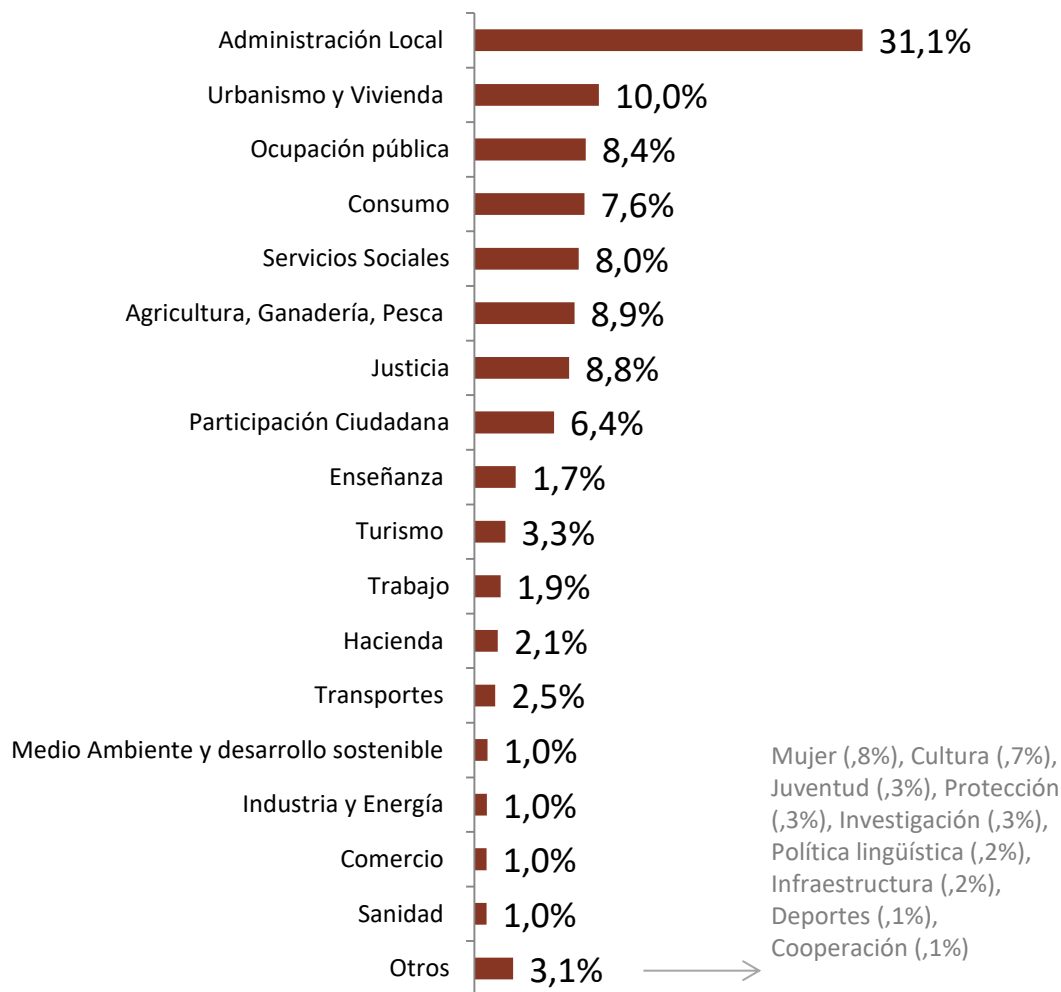
COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Áreas de consulta

Administración Local es la **principal área de consulta**, ya que más de una cuarta parte de las visitas solicitan información sobre esta área, en segundo lugar **Urbanismo y Vivienda**, seguida de **Ocupación pública**

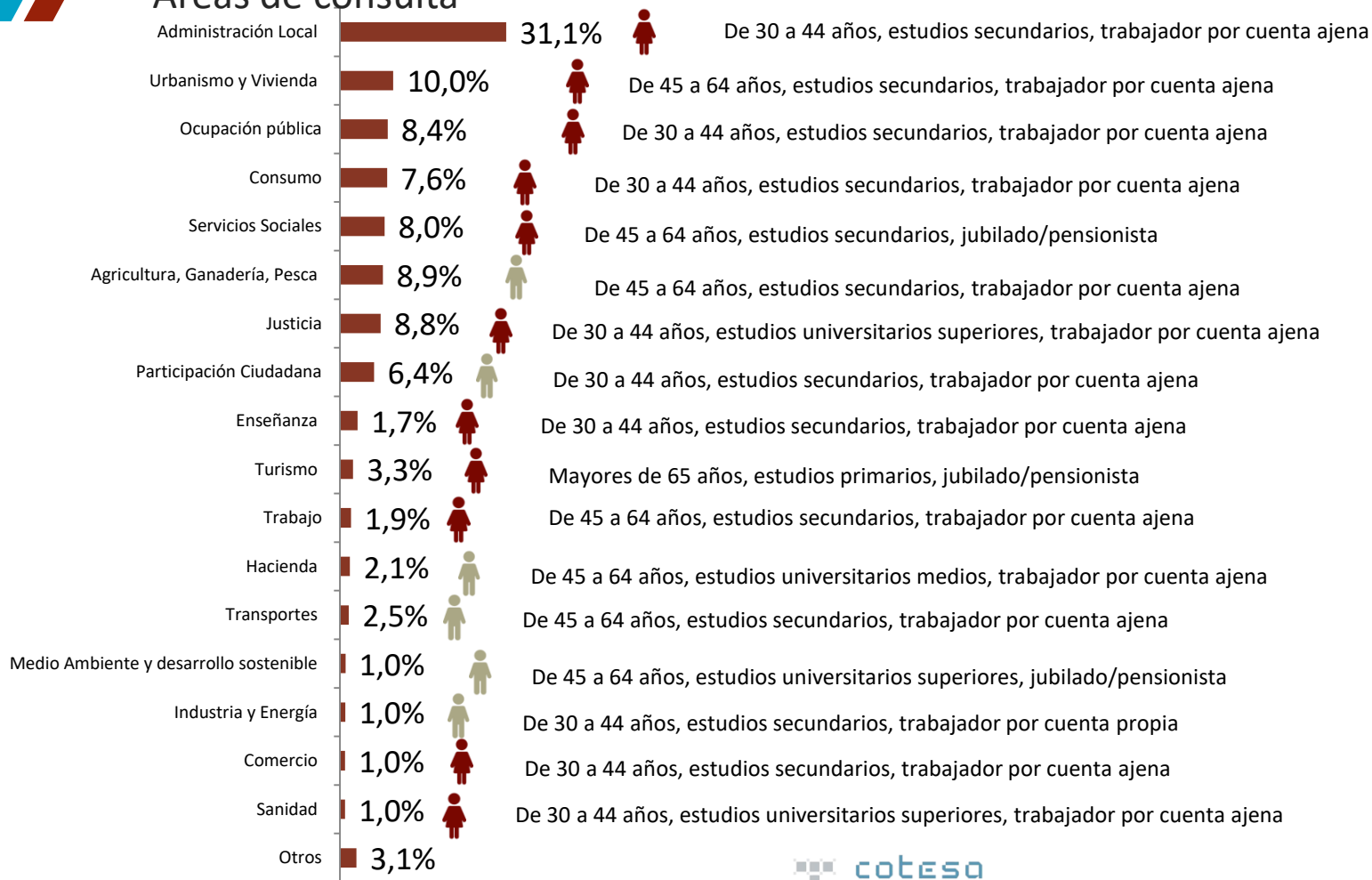
En comparación con principios del 2019, se encuentran más distribuidas las áreas de consulta, aún así se observan cambios por ejemplo a principios de año. También se observa un aumento en el área de Justicia y Agricultura Ganadería y Pesca.

El perfil de los ciudadanos visitan las oficinas para realizar consultas de **Administración Local** es de mayoritariamente **mujeres**, la edad con mayor representatividad es de entre **30 y 44 años de edad**, los **estudios son los secundarios**, en cuanto a la ocupación son en su mayoría **trabajadores y trabajadoras por cuenta ajena**, y la frecuencia de llamada de estos usuarios es de **2 o 3 veces al año**. Y el motivo principal es para **presentar y registrar documentación para la Generalitat**



COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Áreas de consulta



Resumen. Así es la distribución de los perfiles ante cada una de las áreas de consulta, cabe señalar que la frecuencia de llamada mayoritaria en todos los casos es de 2 o 3 veces al año y los motivos mayoritarios han sido para información sobre otros trámites y de trámites ya iniciados.

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Áreas de consulta

	GÉNERO			EDAD				NIVEL EDUCATIVO					OCUPACIÓN						
	TOTAL	Fem.	Mas.	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 años y más	Menos de primarios	Primarios o EGB	Secundarios	Universitarios medios	Universitarios superiores	Estudiante	Labores del hogar	Parado o buscando empleo	Jubilado/a Pensionista	Cuenta propia	Cuenta ajena	Cuidador/a en el entorno familiar
BASE	2867	1592	1275	213	1183	1015	437	146	534	1013	550	612	152	70	490	542	384	1174	46
Administración Local	31,1%	31,7%	30,4%	38,5%	31,2%	30,6%	28,6%	25,3%	24,7%	32,5%	39,1%	28,6%	31,6%	24,3%	30,2%	27,5%	39,8%	30,9%	26,1%
Urbanismo y Vivienda	10,0%	10,7%	9,0%	7,5%	9,3%	11,3%	10,3%	14,4%	12,4%	11,5%	9,8%	4,4%	2,0%	20,0%	10,8%	11,3%	11,7%	8,7%	15,2%
Ocupación pública	8,9%	11,4%	5,9%	15,0%	12,7%	6,7%	1,1%	0,7%	1,5%	7,7%	12,7%	16,0%	21,1%	1,4%	13,1%	1,1%	4,4%	11,5%	0,0%
Consumo	8,8%	9,2%	8,4%	8,9%	7,6%	7,9%	12,6%	12,3%	12,0%	9,6%	8,2%	4,6%	5,9%	21,4%	8,4%	12,2%	4,7%	8,3%	13,0%
Servicios Sociales	8,4%	9,7%	6,7%	4,7%	5,2%	10,8%	13,3%	21,9%	13,7%	7,2%	4,2%	6,2%	2,0%	22,9%	9,8%	14,4%	3,1%	5,9%	23,9%
Agricultura, Ganadería, Pesca	8,0%	3,6%	13,5%	2,3%	6,2%	8,8%	14,0%	4,8%	13,9%	9,1%	4,2%	5,6%	1,3%	5,7%	5,3%	12,9%	11,2%	6,8%	8,7%
Justicia	7,6%	8,7%	6,3%	4,2%	10,7%	7,1%	2,5%	4,8%	6,4%	7,1%	4,0%	13,6%	9,9%	7,1%	7,8%	3,0%	5,5%	10,4%	2,2%
Participación Ciudadana	6,4%	5,5%	7,5%	7,5%	6,3%	6,0%	7,3%	2,1%	5,1%	6,4%	6,9%	8,2%	5,9%	0,0%	5,1%	6,3%	9,6%	6,4%	6,5%
Enseñanza	3,3%	3,5%	3,1%	8,5%	4,7%	2,0%	0,0%	3,4%	3,9%	2,7%	4,0%	3,3%	15,8%	0,0%	3,7%	0,0%	2,1%	3,7%	2,2%
Turismo	2,5%	2,4%	2,5%	0,0%	0,5%	2,2%	9,6%	4,1%	3,9%	1,7%	1,8%	2,6%	0,0%	5,7%	0,6%	10,0%	1,0%	0,5%	0,0%
Trabajo	2,1%	2,0%	2,2%	1,4%	1,9%	2,6%	1,8%	2,7%	2,1%	2,2%	2,5%	1,5%	2,0%	2,9%	2,4%	2,0%	2,1%	1,9%	4,3%
Hacienda	1,9%	1,6%	2,3%	0,0%	1,3%	2,8%	2,5%	3,4%	1,3%	1,2%	3,3%	2,0%	0,7%	0,0%	2,7%	1,8%	1,3%	2,1%	0,0%
Transportes	1,7%	1,1%	2,4%	1,4%	1,2%	2,5%	1,4%	3,4%	1,9%	1,7%	2,2%	0,7%	0,7%	0,0%	1,0%	1,5%	2,1%	2,1%	2,2%
Medio Ambiente y desarrollo sostenible	1,0%	0,4%	1,8%	0,5%	0,8%	1,2%	1,8%	0,0%	1,7%	0,8%	0,5%	1,6%	1,3%	0,0%	0,6%	2,2%	0,8%	0,9%	0,0%
Industria y Energía	1,0%	0,6%	1,6%	0,0%	1,4%	0,7%	1,4%	2,1%	0,9%	1,1%	0,9%	0,8%	0,0%	0,0%	0,6%	0,9%	3,4%	0,7%	0,0%
Comercio	1,0%	1,1%	0,9%	0,5%	1,4%	1,0%	0,0%	0,0%	0,6%	1,2%	1,5%	0,8%	0,0%	0,0%	1,0%	0,4%	2,3%	1,0%	0,0%
Sanidad	1,0%	1,0%	0,9%	0,9%	1,2%	1,0%	0,2%	1,4%	0,4%	0,6%	1,5%	1,6%	0,7%	0,0%	0,0%	0,4%	1,6%	1,6%	0,0%

Unidad. Porcentajes

Solo se muestran las áreas con base mayor a 15

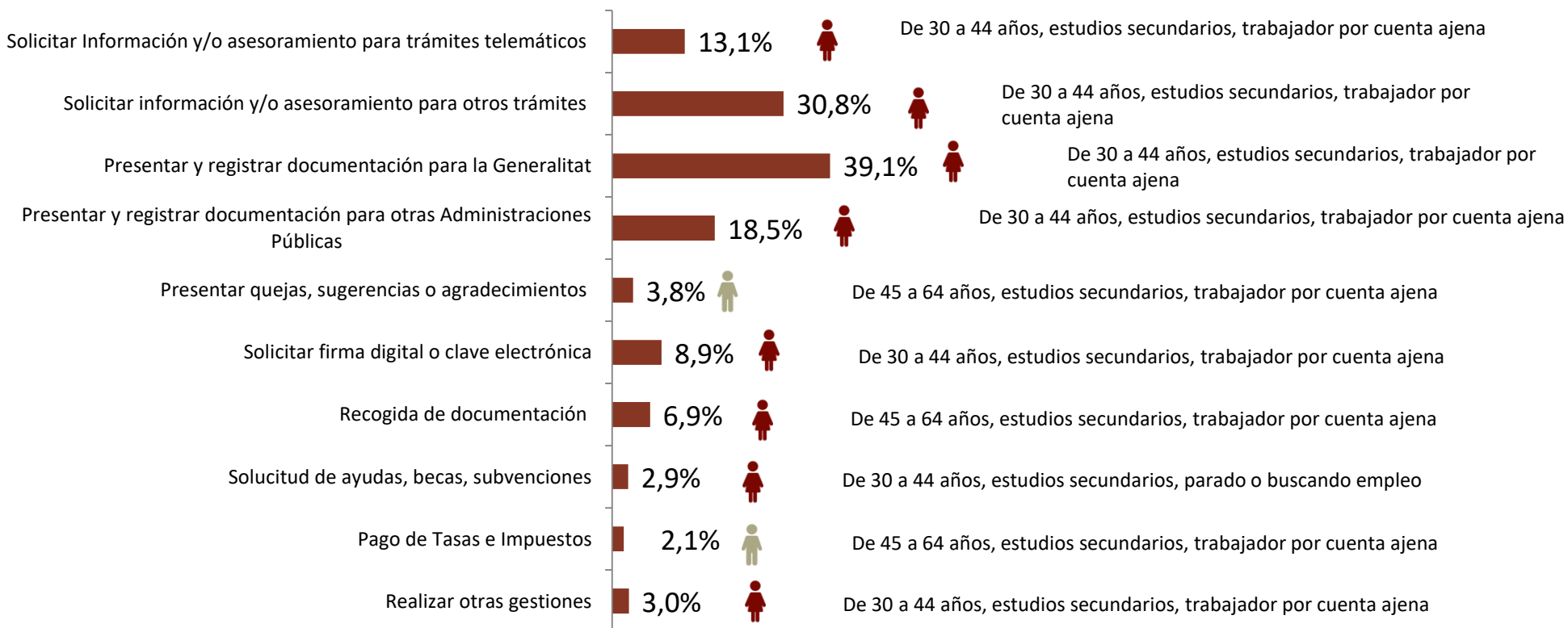
Diferencias significativas en 2019

Superior/Inferior al total

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Motivos

Resumen. Los perfiles de acuerdo al motivo de la llamada se distribuyen de la siguiente forma. En cuanto a la ocupación, la que se encuentra en el 50% o más en todos los motivos es la de trabajador por cuenta ajena y la frecuencia de llamada más común para todos los motivos es de 2 o 3 veces al año.



COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Motivos



	GÉNERO			EDAD				NIVEL EDUCATIVO					OCUPACIÓN						
	TOTAL	Fem.	Mas.	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 años y más	Menos de primarios	Primarios o EGB	Secundarios	Universitarios medios	Universitarios superiores	Estudiante	Labores del hogar	Parado o buscando empleo	Jubilado/a Pensionista	Cuenta propia	Cuenta ajena	Cuidador/a en el entorno familiar
BASE	2867	1592	1275	213	1183	1015	437	146	534	1013	550	612	152	70	490	542	384	1174	46
Información y/o asesoramiento para trámites telemáticos	12,5%	11,9%	13,2%	11,7%	12,4%	11,6%	14,6%	10,3%	10,9%	13,4%	17,1%	8,7%	7,2%	8,6%	11,6%	15,1%	15,4%	11,8%	6,5%
Información y/o asesoramiento para otros trámites	29,4%	30,2%	28,5%	15,5%	28,9%	28,6%	39,4%	34,9%	38,4%	32,1%	24,0%	20,4%	21,7%	44,3%	31,4%	39,5%	21,6%	26,8%	28,3%
Presentar/registrar documentación para la Generalitat	37,4%	37,5%	37,3%	46,9%	36,4%	38,6%	32,7%	32,9%	30,7%	37,1%	42,7%	40,4%	40,1%	20,0%	33,7%	33,4%	43,5%	39,4%	37,0%
Presentar/registrar documentación para otras Administraciones	17,6%	19,2%	15,8%	8,5%	20,2%	18,3%	14,0%	8,2%	14,2%	15,8%	19,5%	24,7%	17,8%	12,9%	16,1%	13,3%	17,4%	21,0%	10,9%
Presentar quejas, sugerencias o agradecimientos	3,6%	3,2%	4,2%	1,9%	3,0%	4,3%	4,6%	2,1%	3,6%	3,2%	4,4%	4,2%	2,0%	2,9%	4,5%	4,8%	3,9%	2,9%	4,3%
Solicitar firma digital o clave electrónica	8,5%	9,3%	7,5%	13,1%	10,4%	8,0%	2,5%	2,7%	4,7%	9,9%	6,4%	12,9%	15,1%	0,0%	8,6%	3,0%	8,1%	10,9%	8,7%
Recogida de documentación	6,6%	6,0%	7,3%	4,7%	5,5%	6,7%	9,8%	14,4%	8,6%	7,2%	4,7%	3,6%	3,9%	17,1%	4,3%	7,7%	5,2%	6,7%	17,4%
Solicitud de ayudas, becas, subvenciones	2,8%	2,6%	3,0%	2,3%	2,5%	2,7%	3,9%	6,2%	4,1%	3,1%	1,6%	1,5%	6,6%	7,1%	4,1%	3,5%	2,3%	1,3%	4,3%
Pago de Tasas e Impuestos	2,0%	1,1%	3,1%	0,5%	1,2%	2,9%	3,2%	2,7%	4,7%	1,4%	1,8%	0,8%	0,7%	0,0%	1,4%	3,3%	2,6%	1,9%	0,0%
Realizar otras gestiones	2,9%	3,1%	2,7%	2,3%	3,0%	2,1%	4,6%	4,8%	3,7%	2,3%	3,6%	2,1%	2,0%	1,4%	2,2%	4,2%	2,6%	2,8%	4,3%

Unidad. Porcentajes

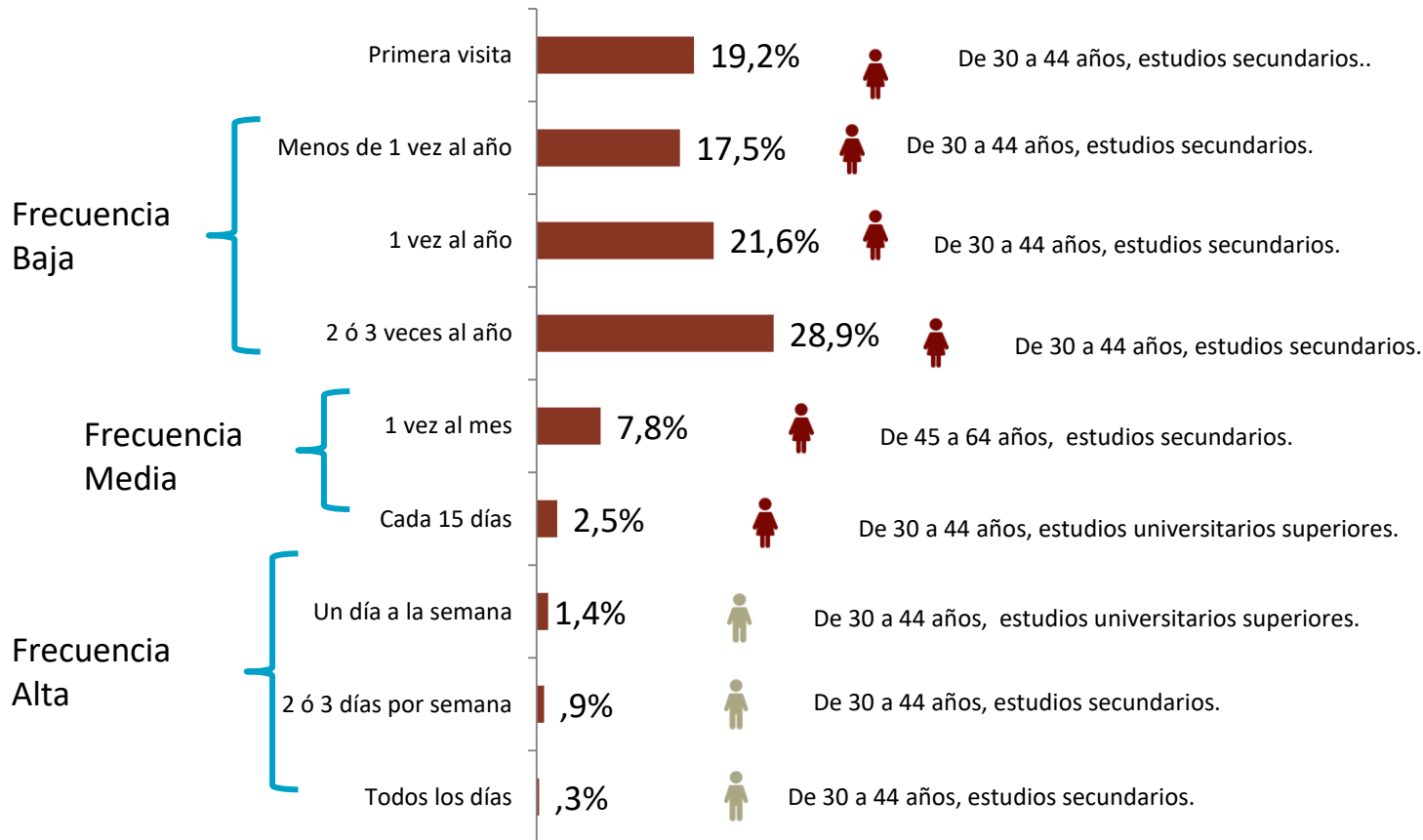
Solo se muestran las áreas con base mayor a 15

Diferencias significativas en 2019

Superior/Inferior al total

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Frecuencia de uso



Resumen: más de la mitad de los ciudadanos utilizan el servicio en una frecuencia baja (de manera anual), las personas que utilizan el servicio con mayor frecuencia son en su mayoría mujeres, y la ocupación más repetida en todas las frecuencias de uso es la de trabajador por cuenta ajena.

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

Frecuencia de uso

	GÉNERO			EDAD				NIVEL EDUCATIVO					OCUPACIÓN						
	TOTAL	Fem.	Mas.	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 años y más	Menos de primarios	Primarios o EGB	Secundarios	Universitarios medios	Universitarios superiores	Estudiante	Labores del hogar	Parado o buscando empleo	Jubilado/a Pensionista	Cuenta propia	Cuenta ajena	Cuidador/a en el entorno familiar
BASE	2867	1592	1275	213	1183	1015	437	146	534	1013	550	612	152	70	490	542	384	1174	46
Todos los días	0,3%	0,3%	0,4%	0,5%	0,3%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,7%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,5%	0,0%
2 ó 3 días por semana	0,9%	0,7%	1,2%	0,9%	1,1%	0,9%	0,5%	0,7%	0,4%	1,0%	1,3%	1,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,6%	1,3%	1,4%	0,0%
Un día a la semana	1,4%	1,0%	1,9%	0,0%	1,7%	1,9%	0,2%	0,0%	0,6%	1,1%	2,4%	2,1%	1,3%	0,0%	0,8%	0,2%	3,1%	1,8%	0,0%
Cada 15 días	2,5%	2,5%	2,5%	1,9%	2,7%	2,6%	2,1%	2,7%	1,5%	1,7%	3,5%	3,8%	0,0%	2,9%	1,0%	1,3%	4,7%	3,2%	2,2%
1 vez al mes	7,8%	7,6%	8,0%	3,8%	8,0%	9,6%	5,1%	8,9%	5,6%	7,4%	8,2%	9,7%	4,6%	11,4%	7,2%	4,4%	13,6%	7,8%	8,9%
2 ó 3 veces al año	28,8%	30,5%	26,8%	33,0%	26,7%	30,2%	29,3%	32,2%	32,0%	25,6%	32,0%	27,3%	24,3%	22,9%	30,1%	30,0%	22,5%	30,5%	33,3%
1 vez al año	21,6%	21,9%	21,3%	21,7%	19,6%	21,9%	26,3%	21,2%	25,4%	22,3%	23,2%	16,4%	18,4%	25,7%	19,5%	27,0%	18,5%	21,3%	15,6%
Menos de 1 vez al año	17,4%	16,0%	19,3%	14,6%	17,2%	17,8%	18,4%	14,4%	15,8%	20,5%	15,5%	16,5%	15,1%	20,0%	18,6%	17,2%	20,9%	16,0%	24,4%
Primera visita	19,1%	19,6%	18,6%	23,6%	22,6%	14,8%	18,2%	19,9%	18,8%	20,1%	13,2%	23,1%	36,2%	17,1%	22,3%	19,3%	14,6%	17,5%	15,6%



RESULTADOS

ANALISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Satisfacción global

Satisfacción por atributos

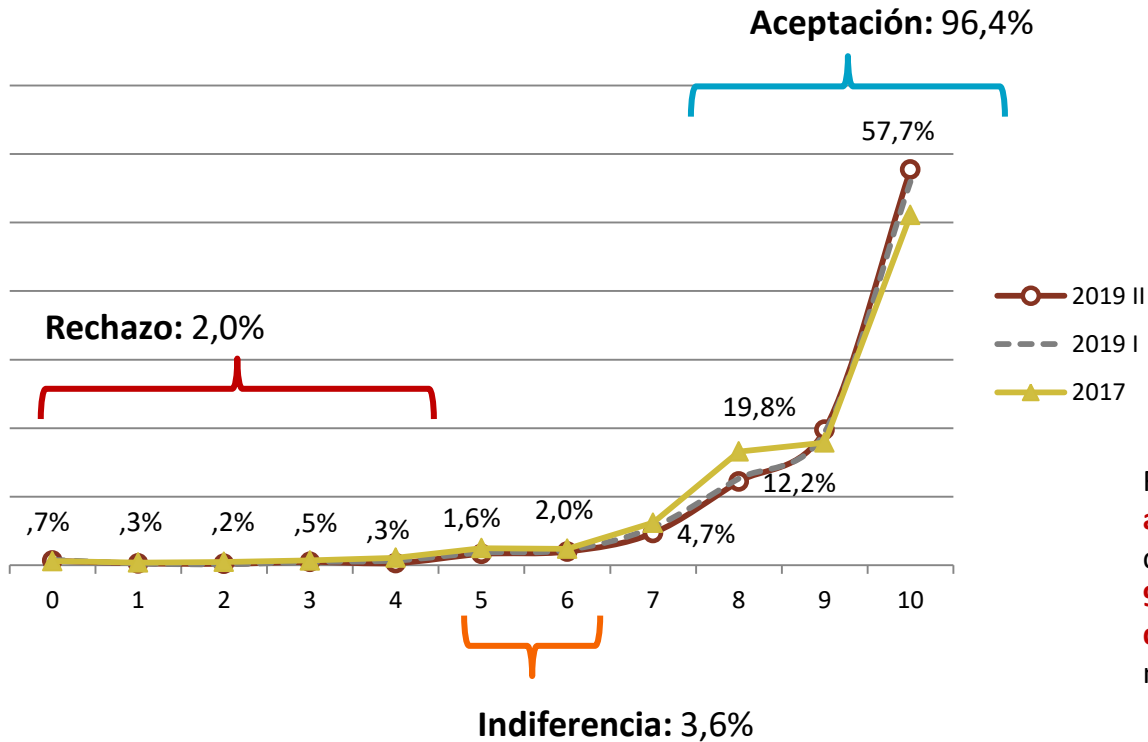
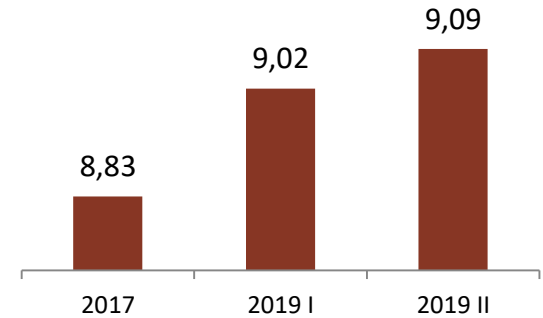
Resultados



ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Satisfacción Global

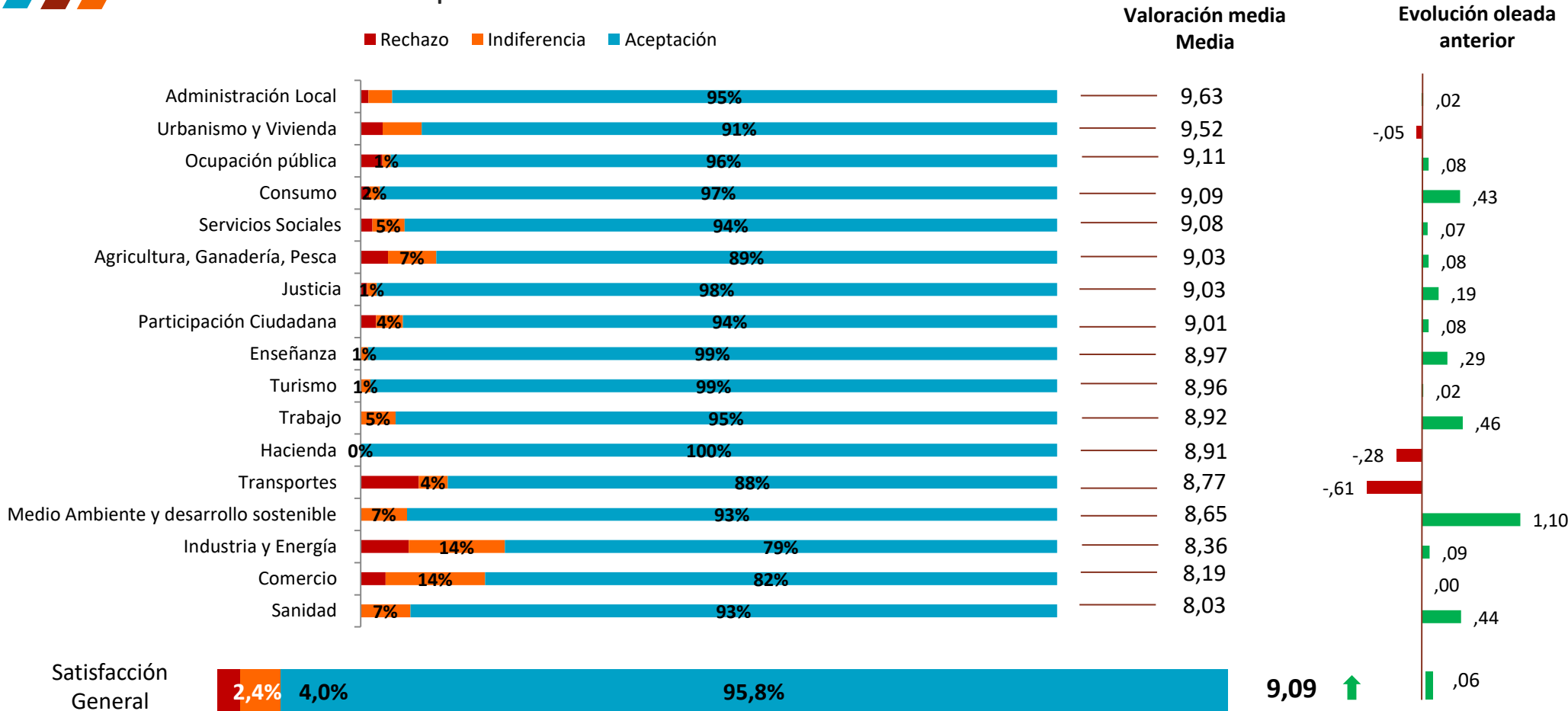
Media: **9,09**



Resumen: de manera general se observa un **aumento en la satisfacción general** de los ciudadanos que han asistido a las oficinas. Cerca del **96% de los ciudadanos atendidos le dan una nota de aceptación**, y el servicio ha alcanzado una nota media de **9,09 sobre 10**.

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Satisfacción Global por áreas

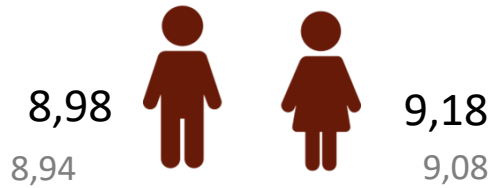


Resultados

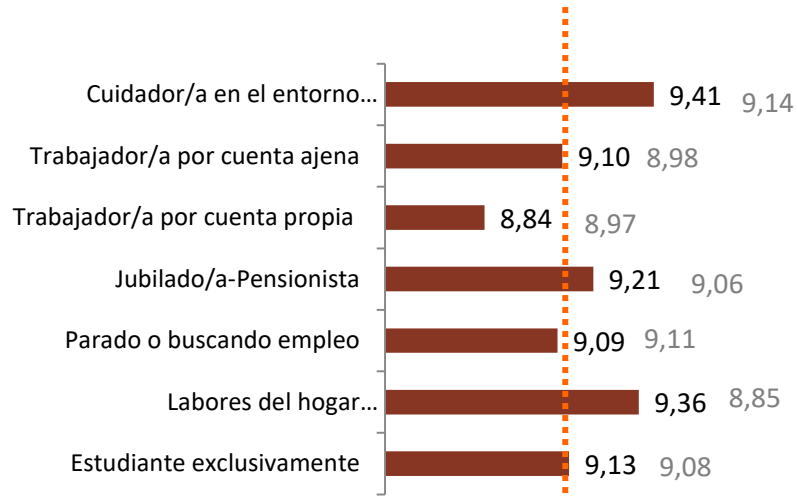
ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Nivel de satisfacción por variables sociodemográficas

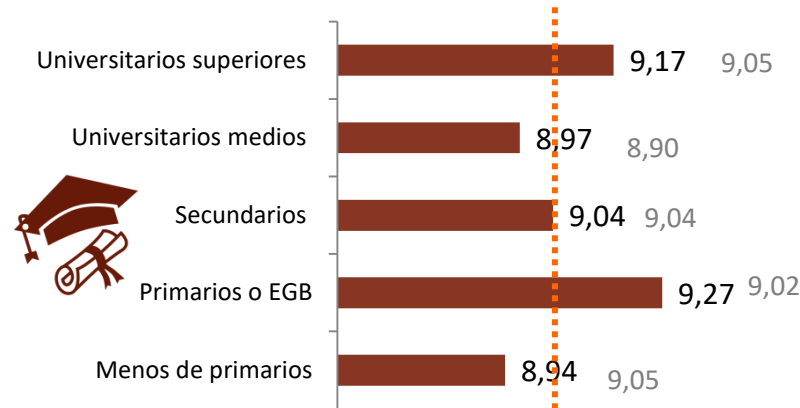
Género



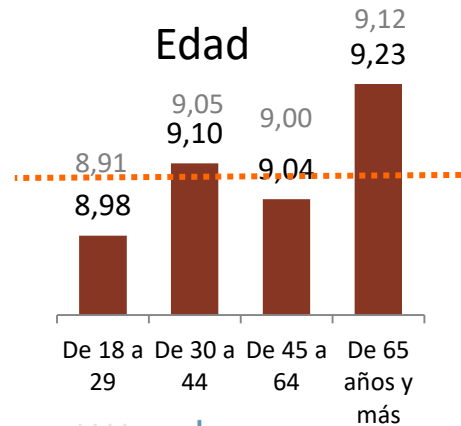
Ocupación



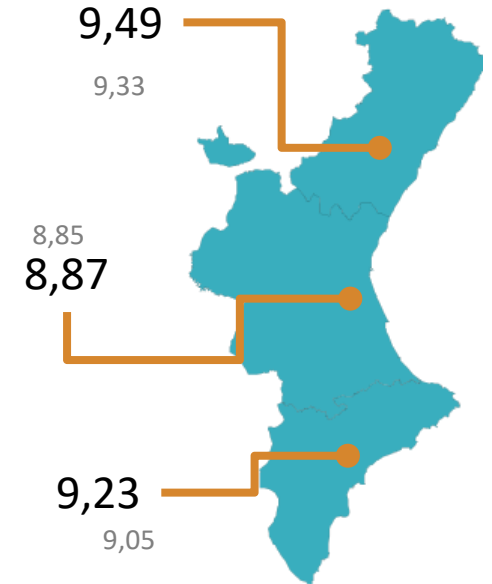
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: al analizar la **nota media por variables sociodemográficas** encontramos que esta **ha aumentado** en prácticamente todos los casos, salvo en las personas que trabajan por cuenta propia, y los que tienen estudios primarios o inferiores.

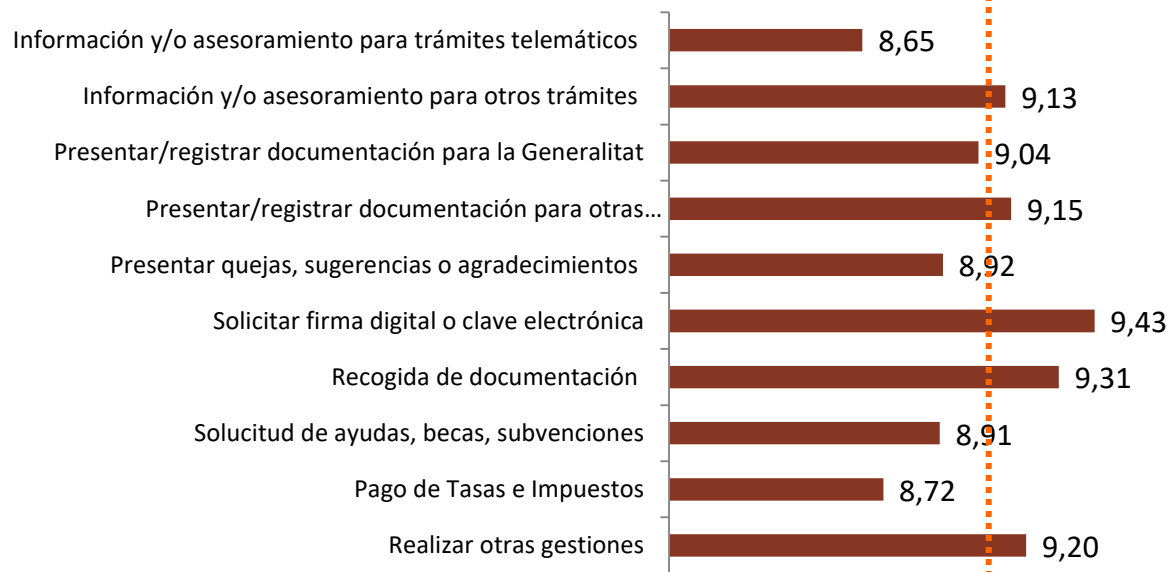
También, se observa que la gran mayoría de los segmentos se encuentran por encima de la media.

 Media 9,09
 Datos en Gris, datos 2019 I

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Nivel de satisfacción por motivos, frecuencia y oficinas.

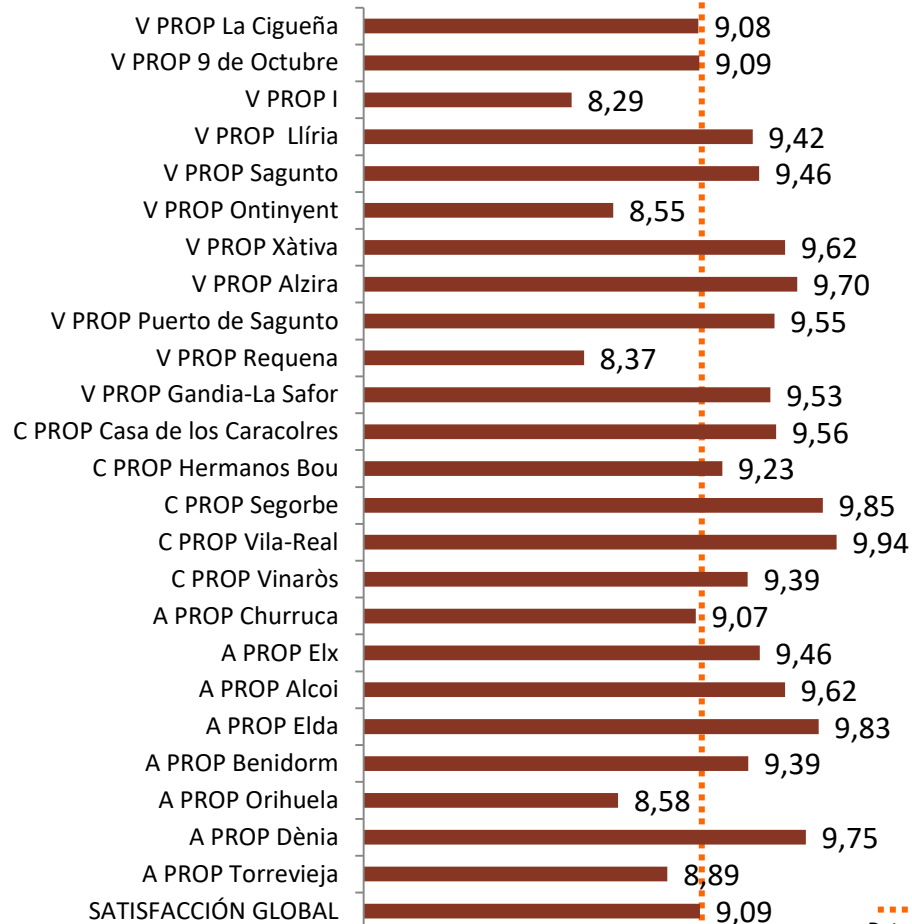
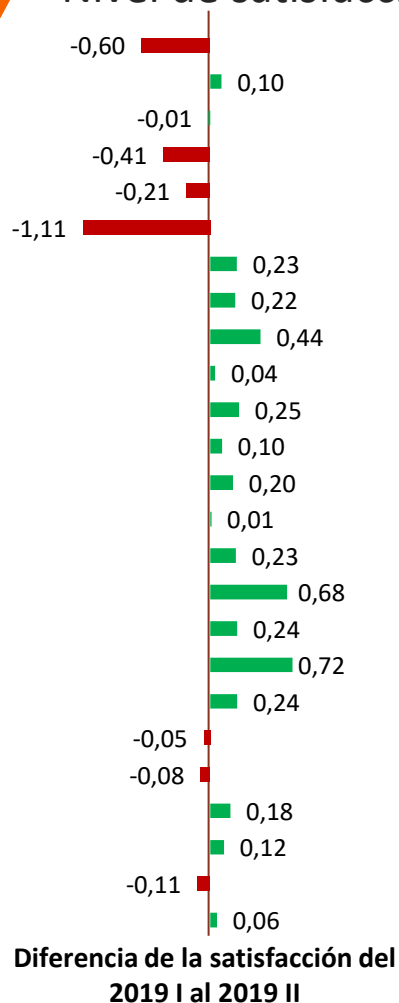
Resumen: al analizar la **satisfacción por motivos** de uso del servicio, las personas que **solicitan la firma digital, van para recibir documentos, las que buscan información y/o asesoramiento para otro tipo de trámites y las que van a presentar o registrar documentación son las que están más satisfechas** con el servicio, y son las que **presentan quejas sugerencias o agradecimientos y las que van a realizar algún pago de tasas e impuestos las más insatisfechas**, por su parte, se observa que la frecuencia de visitas no es un factor que discrimine la puntuación de satisfacción con el servicio, salvo los que van de manera diaria ya que tienen una nota más baja.



 Media 9,09
 Datos en Gris, datos 2019 I

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Nivel de satisfacción por motivos, frecuencia y oficinas.



Resumen: Al analizar el grado de satisfacción general por oficinas, nos encontramos que las que se encuentran por debajo de la media en Valencia son PROP I y la de Requena, en la provincia de Alicante en donde el nivel de satisfacción del servicio es inferior en Churruca, Orihuela y Torreveija.

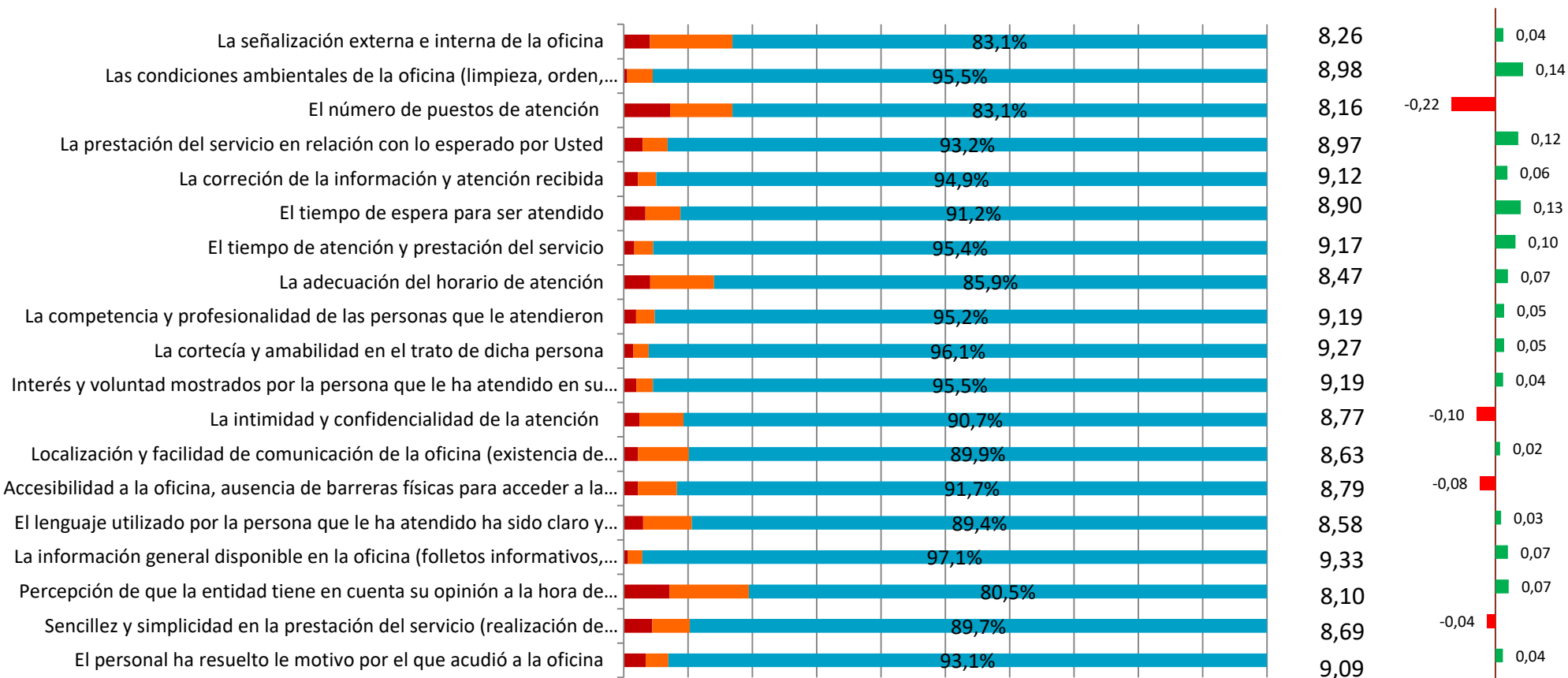
De manera general, la satisfacción en la mayoría de las oficinas ha aumentado a lo largo del año

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos

■ Rechazo ■ Indiferencia ■ Aceptación

Valoración media
Media **Evolución oleada anterior**



Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

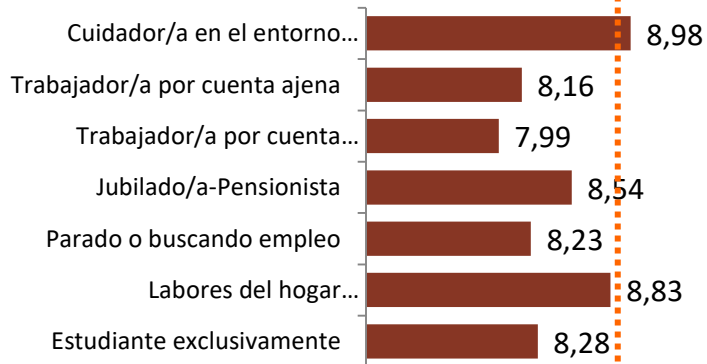
Valoración por atributos y variables de segmentación
La señalización externa e interna de la oficina

Media: **8,26**

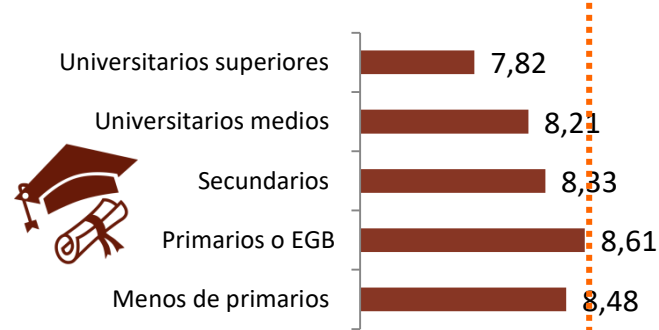
Género



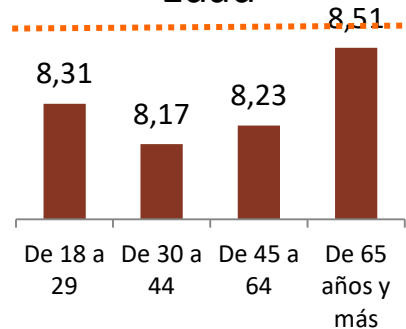
Ocupación



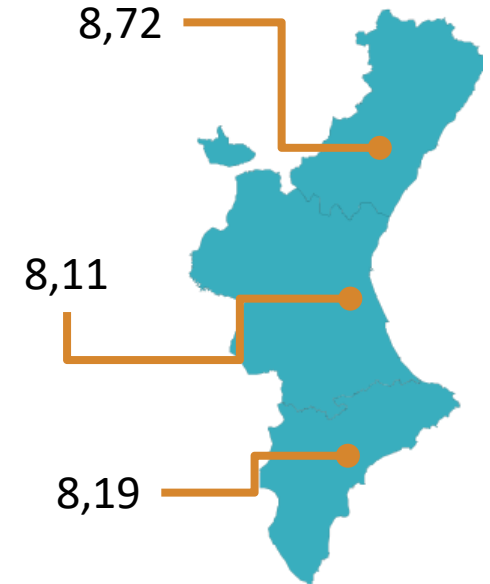
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: son las **mujeres** las que presentan **mayor satisfacción** con este atributo, también se observa que a **menor nivel educativo mayor es la satisfacción** con el mismo, y solo **las personas mayores de 65 años** de edad son los que tienen ponan una **nota mayor**.

Media 9,09

Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación
Las condiciones ambientales de la oficina

Media: **8,98**

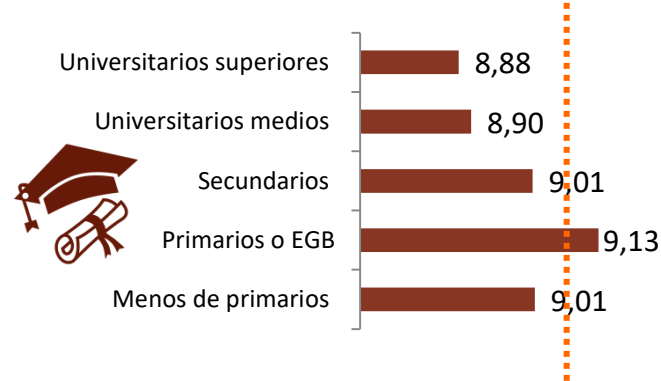
Género



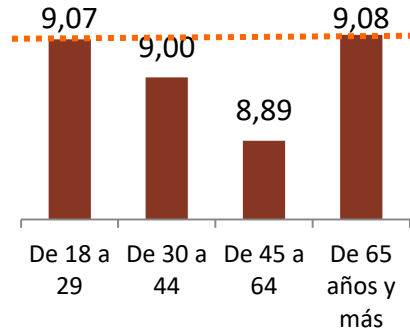
Ocupación



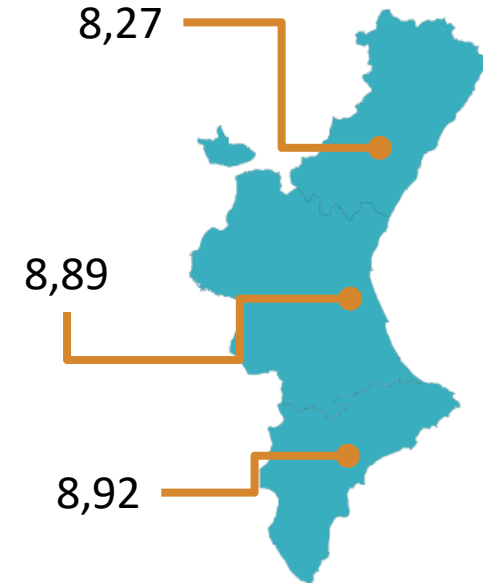
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: en cuanto al género no hay una diferencia significativa ante la puntuación de este atributo, se observa que **el nivel educativo de estudios secundarios y primarios tienen un nivel alto de satisfacción** con el mismo, y solo **las personas de entre 45 y 64 años de edad son los que ponen una nota muy por debajo de la media**. Por su parte, **los trabajadores por cuenta propia y ajena son los más insatisfechos** con la prestación del servicio.

..... Media 9,09

Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

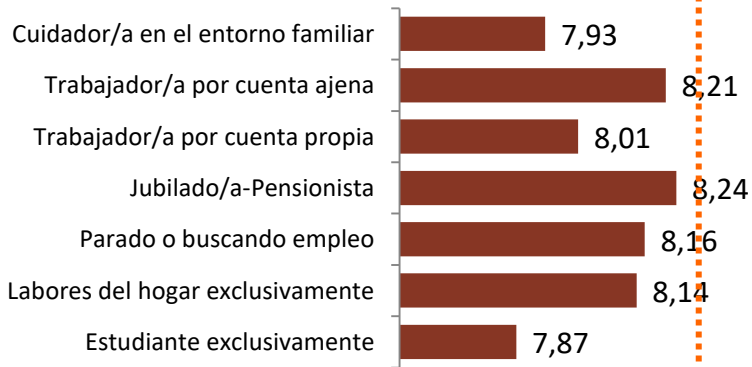
Valoración por atributos y variables de segmentación
El número de puestos de atención

Media: **8,16**

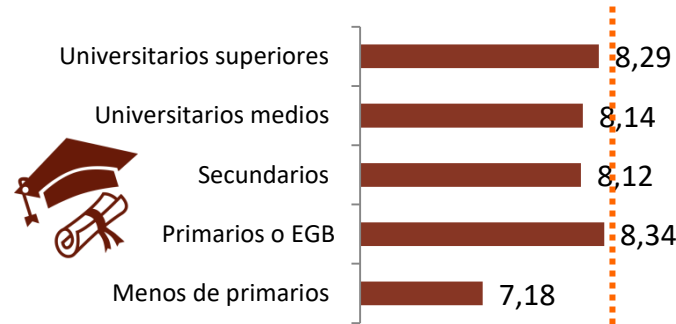
Género



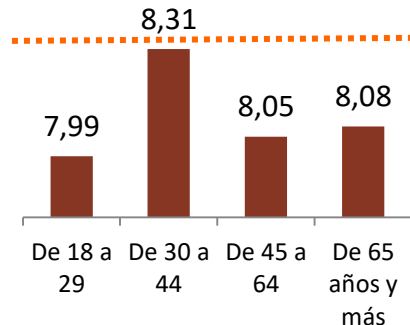
Ocupación



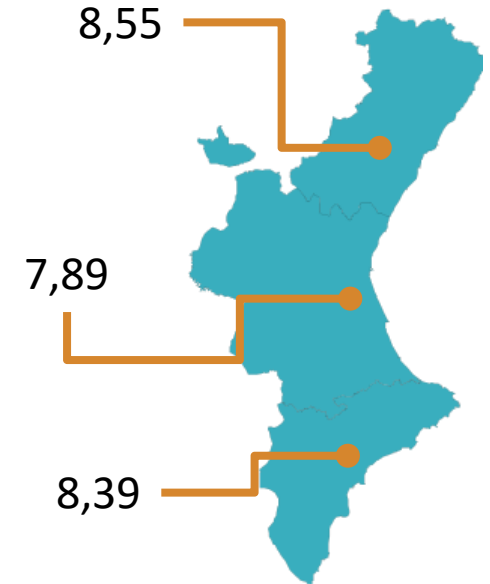
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: no se aprecia diferencia significativa entre las puntuaciones de hombres y mujeres,, se observa que a **menor nivel educativo menor es la satisfacción** con el mismo, y **las personas menores de 30 años** de edad son los que ponen una **nota por muy por debajo de la media**. Por su parte, **los trabajadores por cuenta propia, los estudiantes y los que se dedican a las labores del hogar son los más insatisfechos** con el número de puestos de atención.

Media 9,09

Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

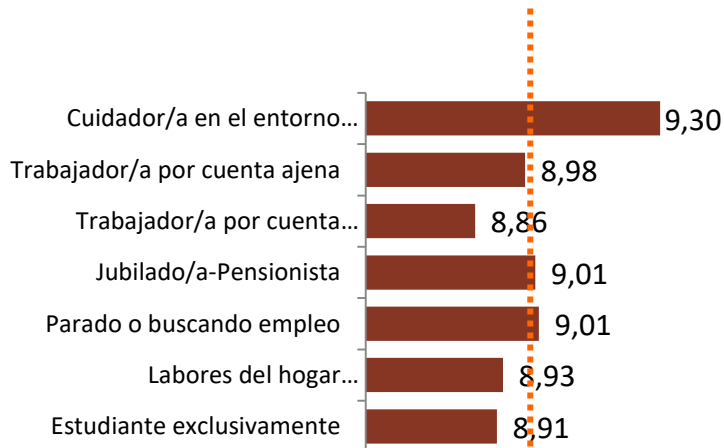
Valoración por atributos y variables de segmentación
La prestación del servicio en relación con lo esperado por Usted

Media: **8,97**

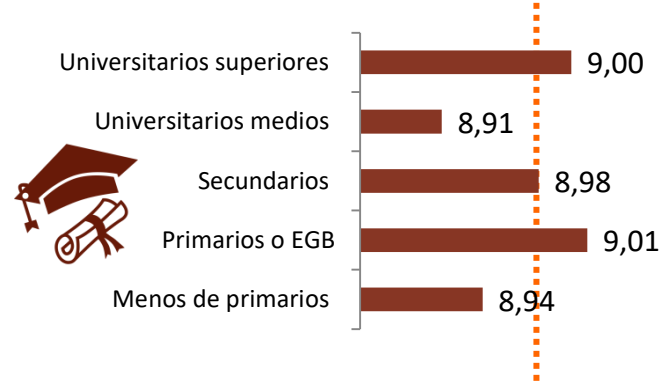
Género



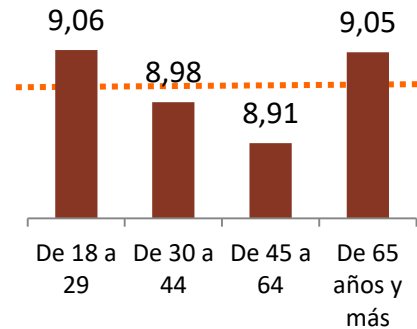
Ocupación



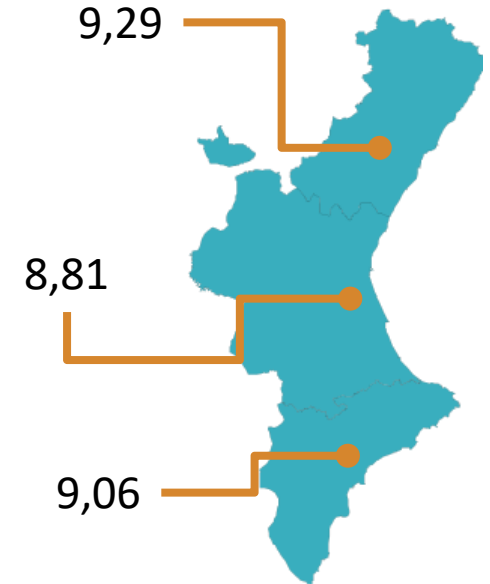
Nivel Educativo



Edad



Provincia

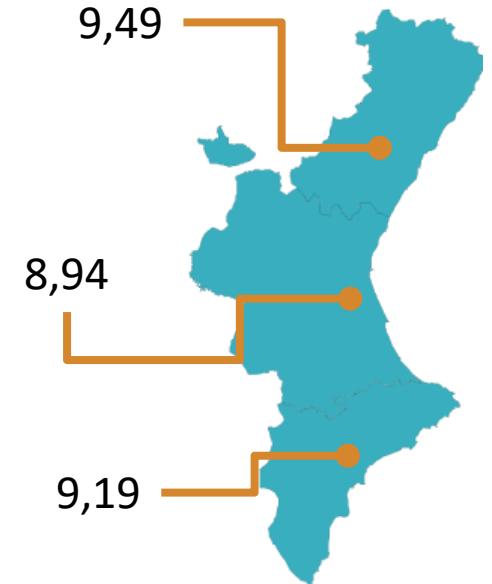


Resumen: son las mujeres las que están más satisfechas con la prestación del servicio en relación a lo esperado, se observa que **las personas que tienen estudios universitarios superiores y primarios son los más satisfechos con este atributo** y son **las personas menores de 30 y mayores de 65 las más satisfechas.**

Media 8,86

Resultados

Provincia



ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación

La corrección de la información y atención recibida

Media: **9,12**

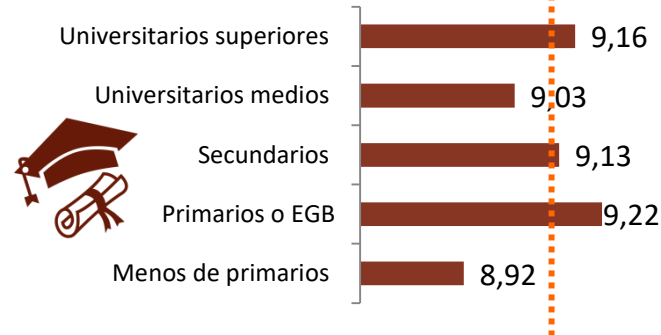
Género



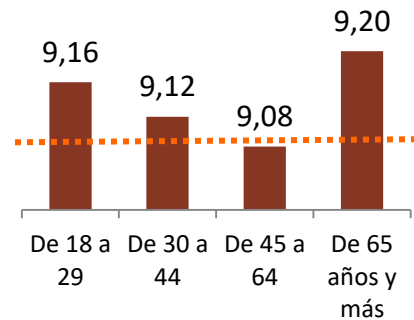
Ocupación



Nivel Educativo



Edad



Resumen: en cuanto al género no hay una diferencia significativa ante la puntuación de este atributo, se observa que a **menor nivel educativo mayor es la satisfacción** con el mismo, y son **las personas de entre 45 y 64 años de edad** los que ponen una **nota por debajo de la media**. Por su parte, **los trabajadores por cuenta propia y estudiantes son los más insatisfechos** con la rapidez en facilitar la información o gestión solicitada.

..... Media 9,09

Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

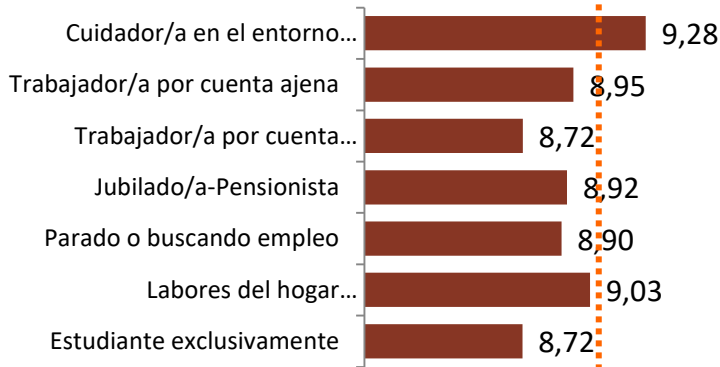
Valoración por atributos y variables de segmentación
El tiempo de espera para ser atendido

Media: **8,90**

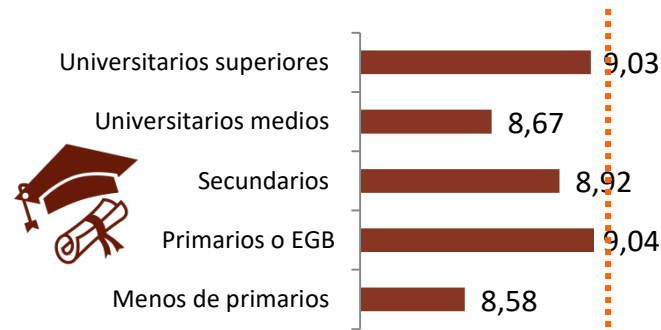
Género



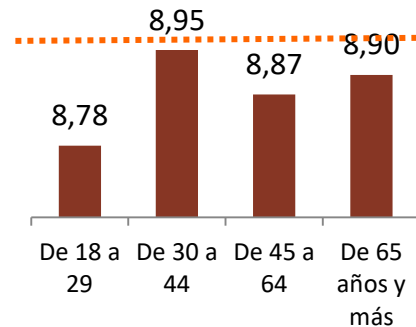
Ocupación



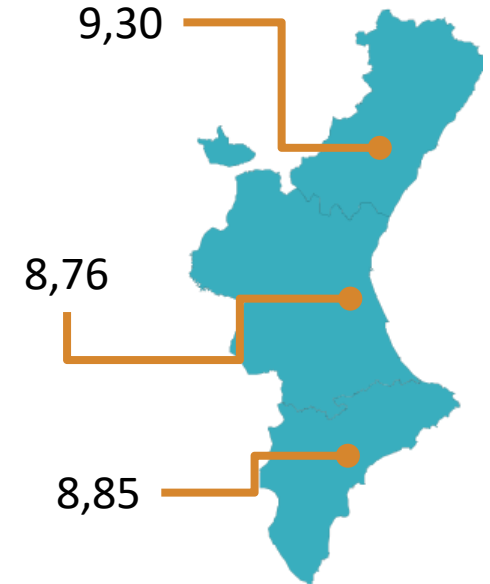
Nivel Educativo



Edad



Provincia

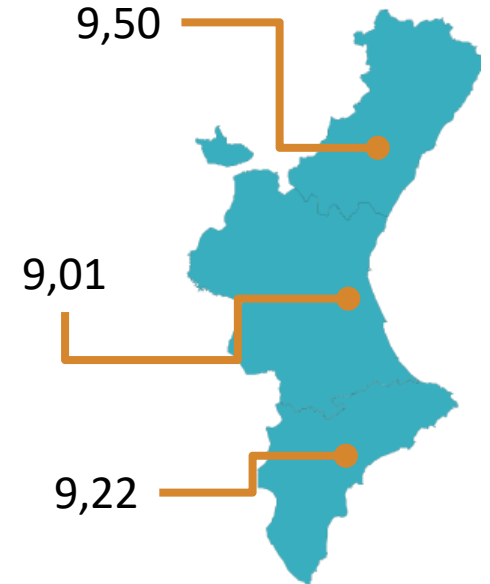


Resumen: en cuanto al género no se aprecia diferencia significativa, se observa que los ciudadanos que tienen **estudios primarios o universitarios superiores son los más satisfechos**, al igual que las personas que se dedican al **cuidado en el entorno familiar** ya que han dado una puntuación media por encima de la satisfacción general.

..... Media 9,09

Resultados

Provincia



ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación

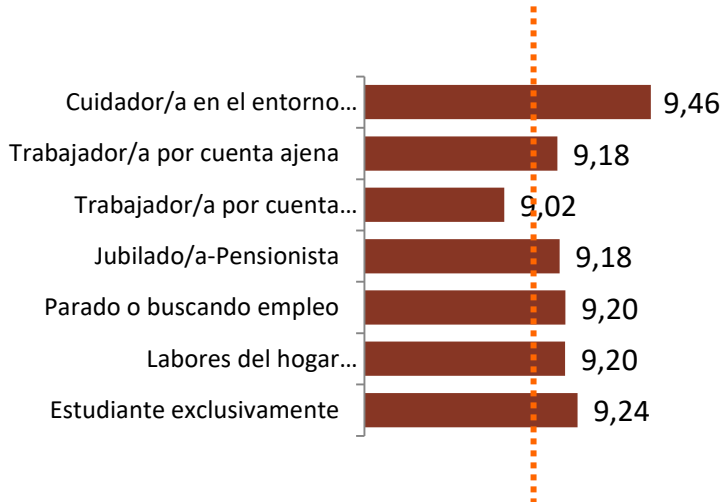
El tiempo de atención y prestación del servicio

Media: **9,17**

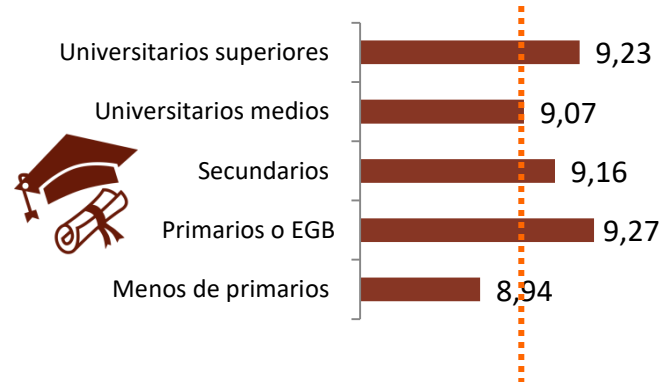
Género



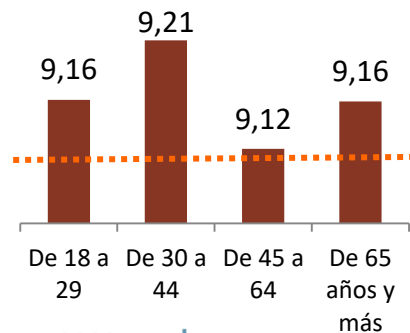
Ocupación



Nivel Educativo



Edad



Resumen: son las mujeres las que dan una mejor nota media a este atributo, se observa que a los más insatisfechos son los que tienen estudios menos de primarios y conforme **aumenta la edad, la insatisfacción con la amabilidad aumenta**. Por su parte, **los estudiantes y los que se dedican al cuidado en el entorno familiar** son los que se muestran más satisfechos con este atributo..

..... Media 9,09

Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

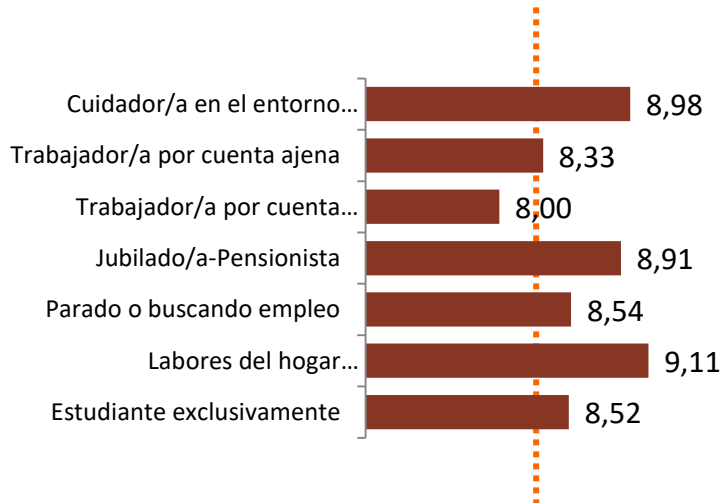
Valoración por atributos y variables de segmentación
La adecuación del horario de atención

Media: **8,47**

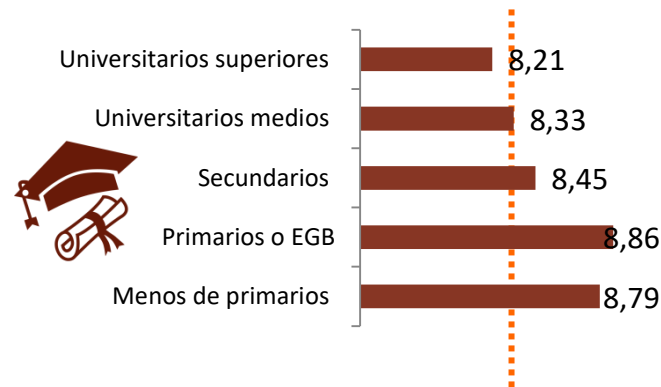
Género



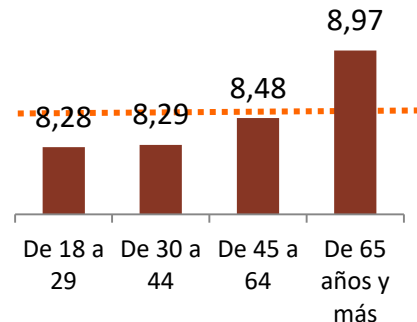
Ocupación



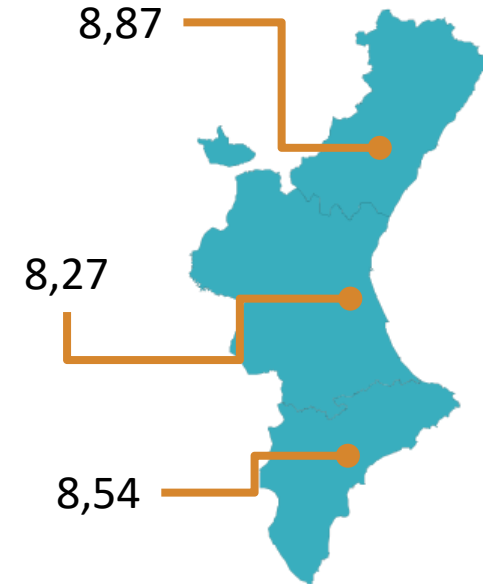
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: en cuanto al género no hay una diferencia significativa ante la puntuación de este atributo, se observa que a **menor nivel educativo mayor es la satisfacción** con el mismo, y las personas que tienen **de 18 a 29 años de edad** son las más insatisfechas. Por su parte, **los estudiantes y los trabajadores por cuenta ajena y propia** son los que se muestran más insatisfechos con este atributo..

..... Media 9,09

Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación

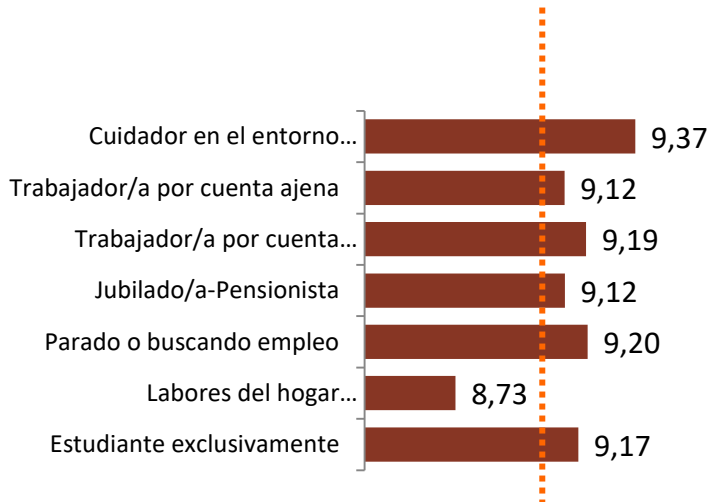
La competencia y profesionalidad de las personas que le atendieron

Media: **9,19**

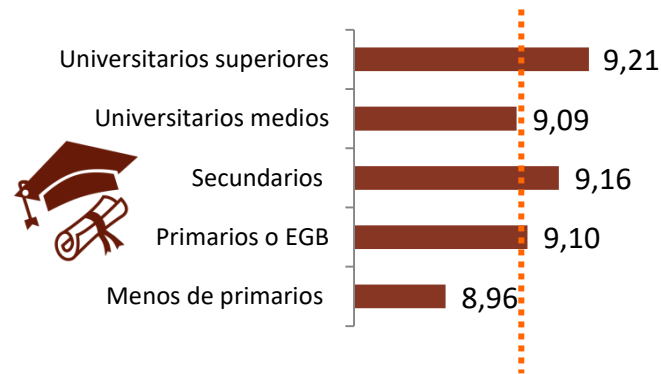
Género



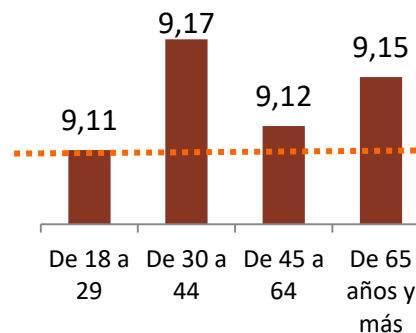
Ocupación



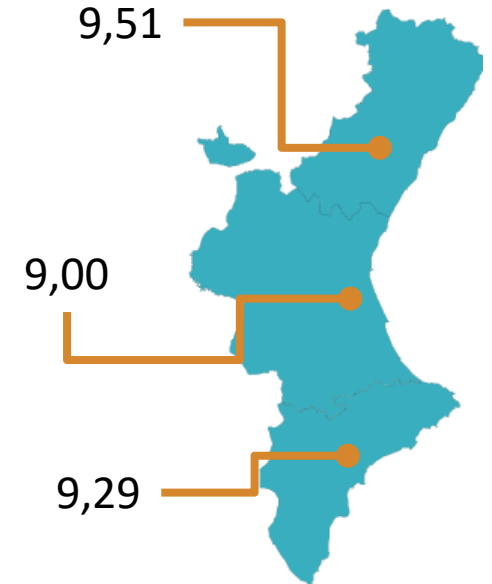
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: en cuanto al género son las mujeres las que ponen una nota por encima de la media ante la puntuación de este atributo, se observa que **son los que tienen estudios inferiores a los primarios los más insatisfechos con este atributo**, y entre las personas de 18 a 29 años la satisfacción disminuye. Por su parte, **los que se dedican a las labores del hogar**, son los que se muestran más insatisfechos con este atributo.

..... Media 9,09

Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

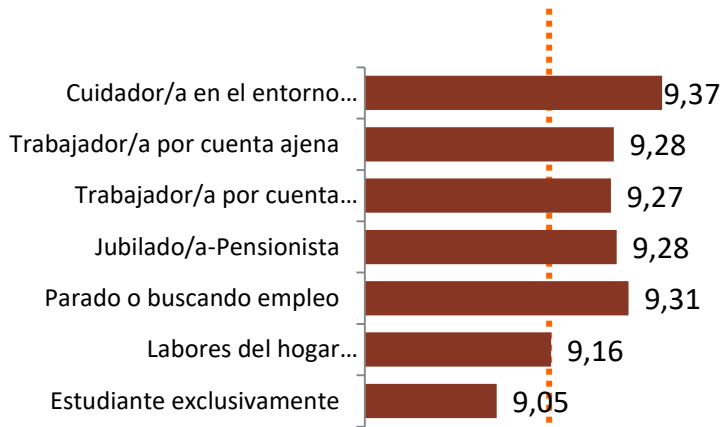
Valoración por atributos y variables de segmentación
La cortesía y amabilidad en el trato de dicha persona

Media: **9,27**

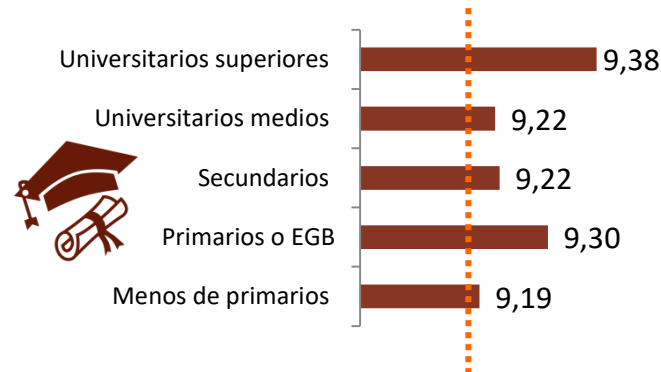
Género



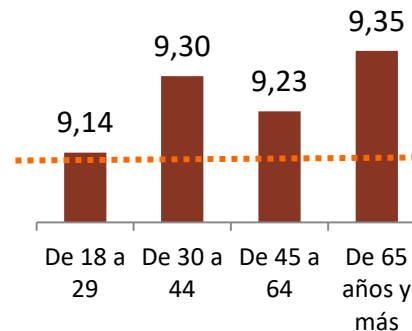
Ocupación



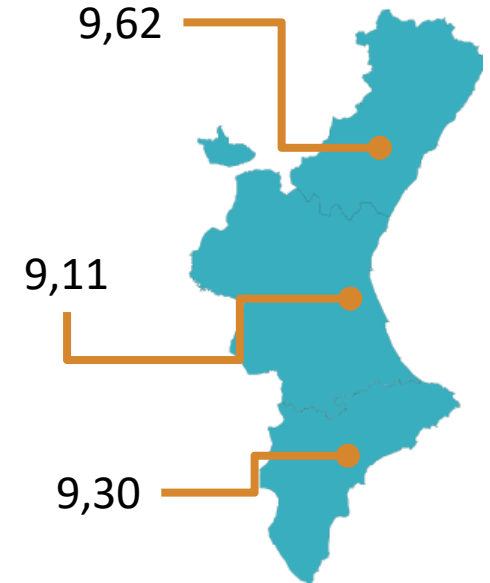
Nivel Educativo



Edad



Provincia

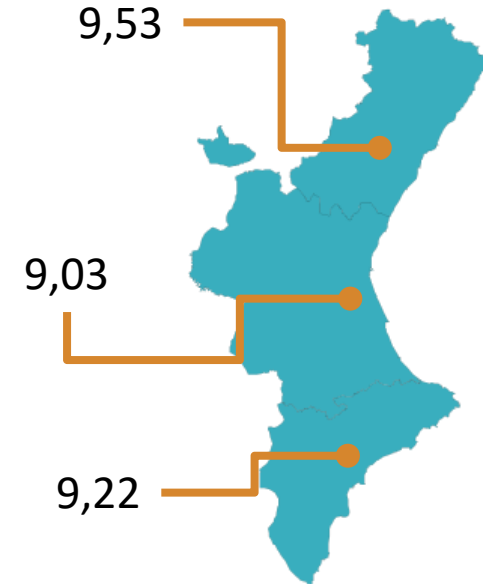


Resumen: este atributo tiene una nota por encima de la media de satisfacción general, son los **estudiantes exclusivamente**, los que dan una nota media a este atributo por debajo de la satisfacción general del servicio.

..... Media 9,09

Resultados

Provincia



ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación
Interés y voluntad mostrados por la persona que le ha atendido en su petición

Media: **9,19**

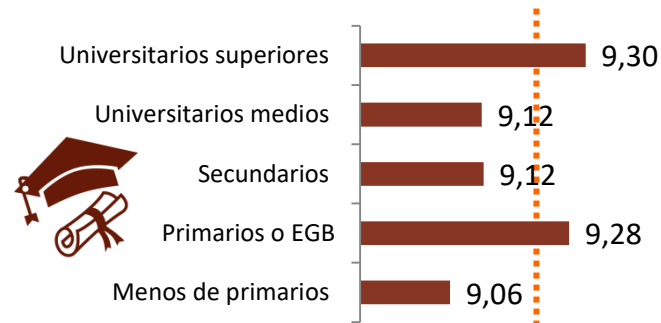
Género



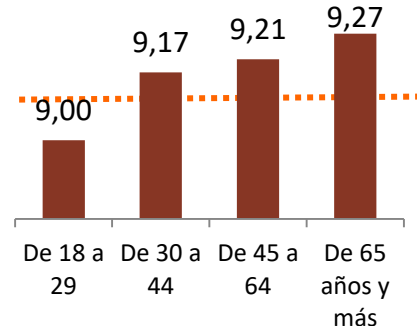
Ocupación



Nivel Educativo



Edad



Resumen: en cuanto al género son las mujeres las que ponen una nota por encima de la media ante la puntuación de este atributo, se observa que a **las personas que tienen nivel educativo universitario superior o primario son los más satisfechos** y conforme aumenta la edad, la satisfacción con este atributo también.

Media 9,09

Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

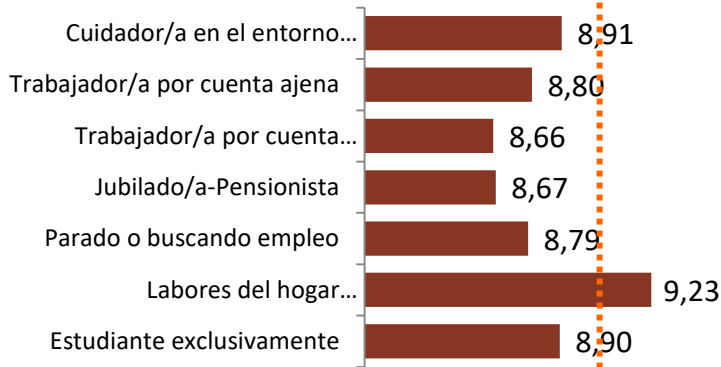
Valoración por atributos y variables de segmentación
La intimidad y confidencialidad de la atención

Media: **8,77**

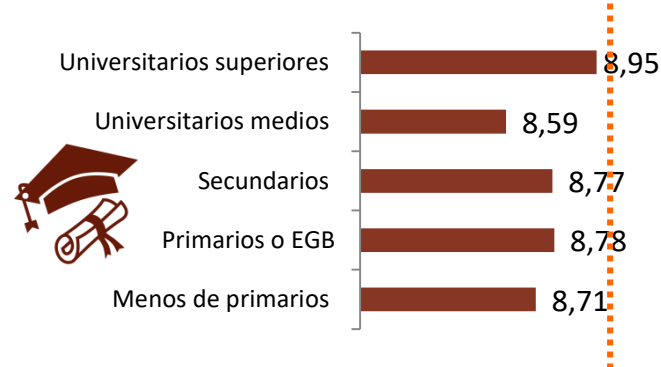
Género



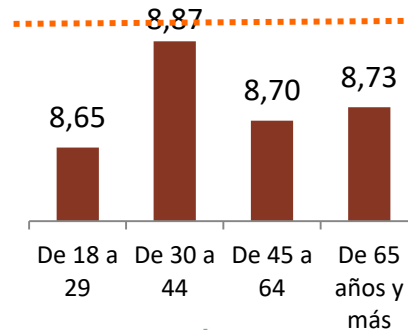
Ocupación



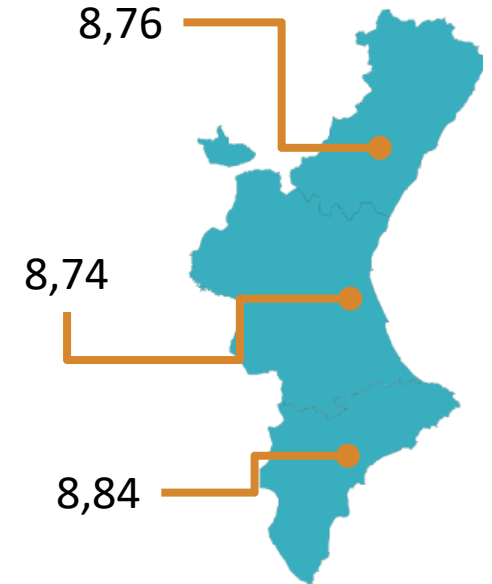
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: en cuanto al género son las mujeres las que ponen una nota por encima de la media ante la puntuación de este atributo, se observa que a **por nivel educativos, los que tienen estudios universitarios medios son los más insatisfechos con la intimidad y confidencialidad de la atención** son los que tienen entre 30 y 44 los más satisfechos con este atributo. Por su parte, **los que se dedican a las labores del hogar son los mas satisfechos con el mismo.**

Media 9,09

Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación

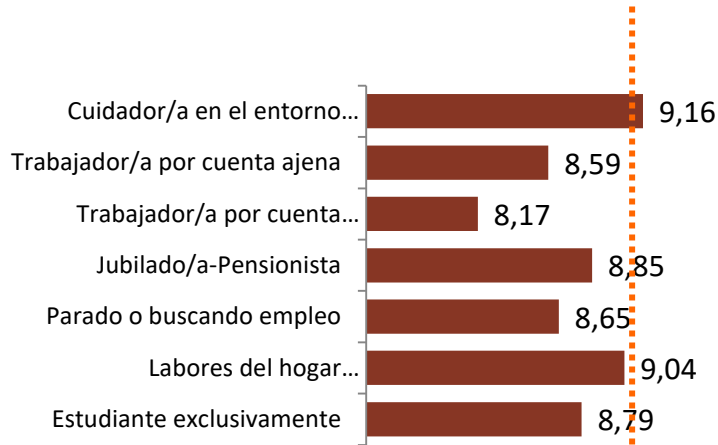
Localización y facilidad de comunicación de la oficina

Media: **8,63**

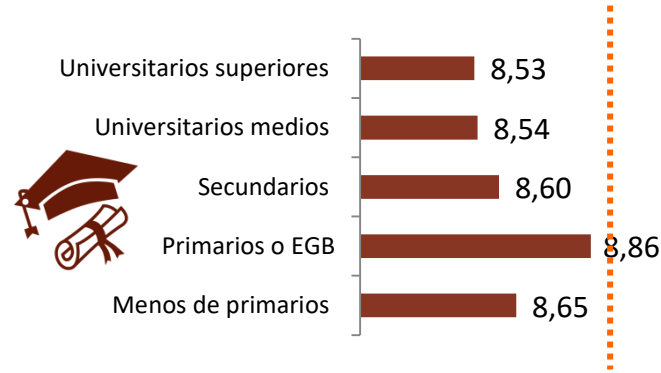
Género



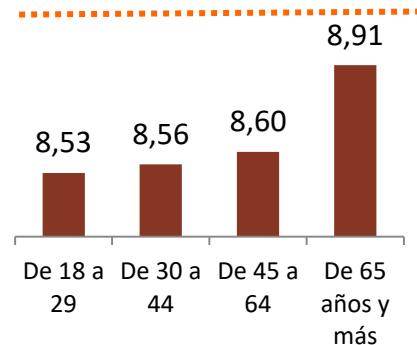
Ocupación



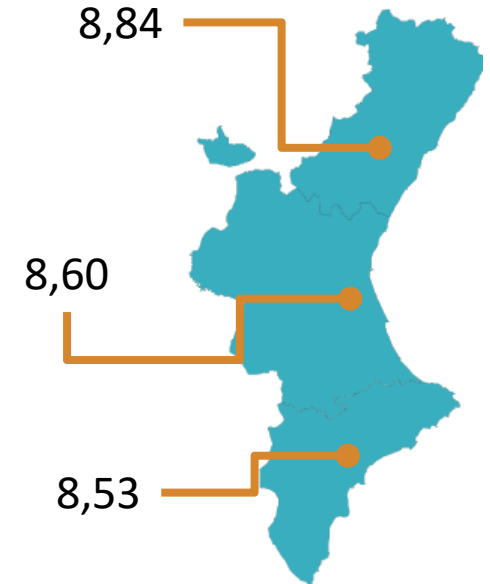
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: en cuanto al género son los hombres quienes ponen notas más bajas, se observa que a **menor nivel educativo mayor es la satisfacción** con el mismo, y son las personas mayores de 65 años los más satisfechos. A su vez, los **cuidadores en el entorno familiar** son los que se muestran más satisfechos con este atributo.

Media 9,09

Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

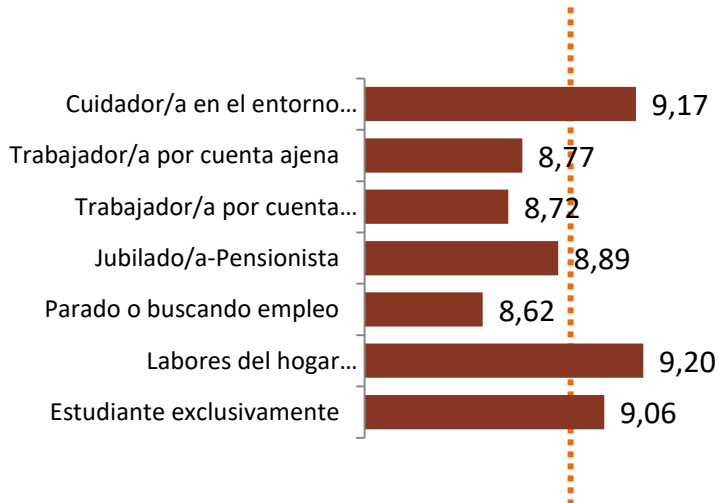
Valoración por atributos y variables de segmentación
Accesibilidad a la oficina, ausencia de barreras físicas

Media: **8,79**

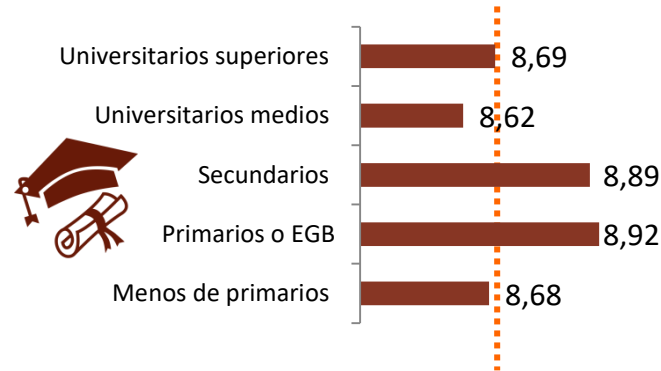
Género



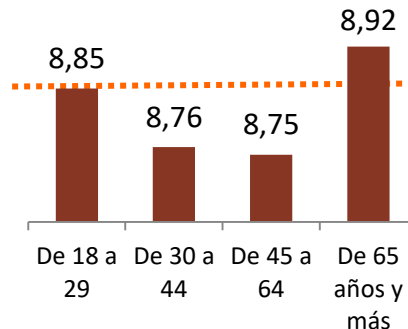
Ocupación



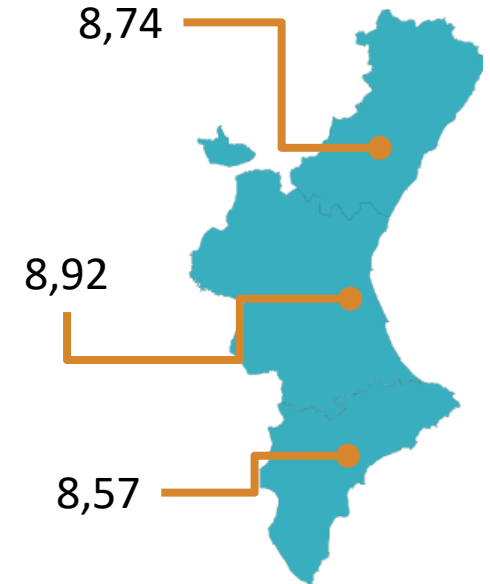
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: en cuanto al género son los **hombres** quienes ponen una nota superior en este atributo, se observa que **las personas con estudios secundarios o primarios son los más satisfechos** y son **los menores de 29 años y mayores de 65** los más satisfechos con la accesibilidad a la oficina. Por su parte, **los cuidadores en el entorno familiar**, son los que se muestran más satisfechos con este atributo.

..... Media 9,09

Resultados



ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación

El lenguaje utilizado ha sido claro y comprensible

Media: **8,58**

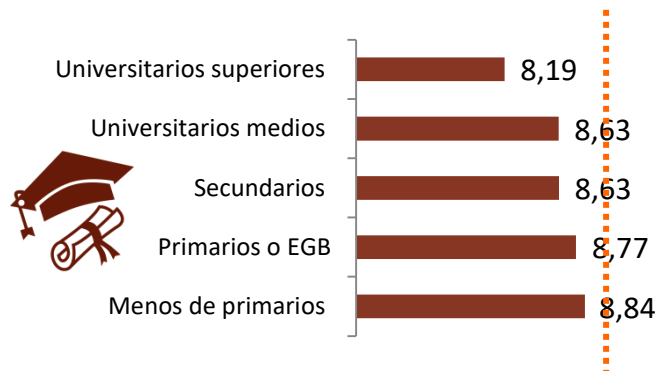
Género



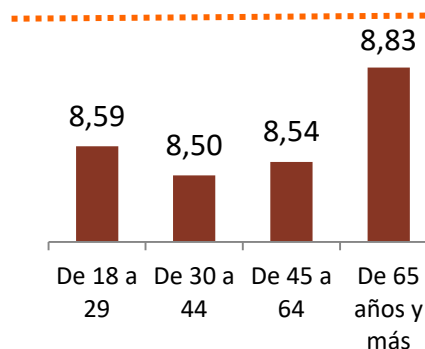
Ocupación



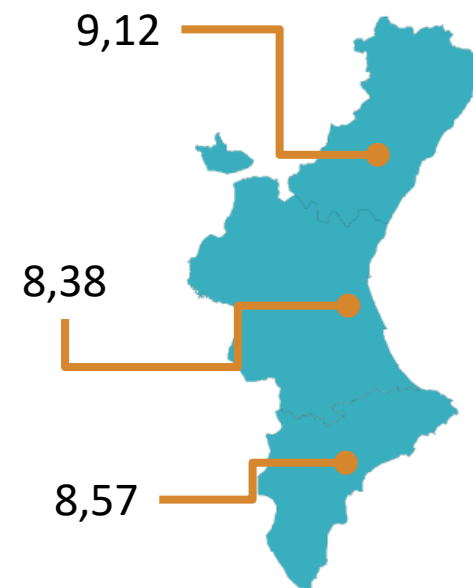
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: en cuanto al género son las mujeres las que ponen una nota más elevada, se observa que **el nivel de satisfacción con el lenguaje es mayor en los niveles educativos más bajos** y son **los que tienen más de 65 años**, los que ponen una nota media más alta.. Por su parte, **los trabajadores por cuenta propia**, son los que se muestran más insatisfechos con este atributo.

Media 9,09

Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

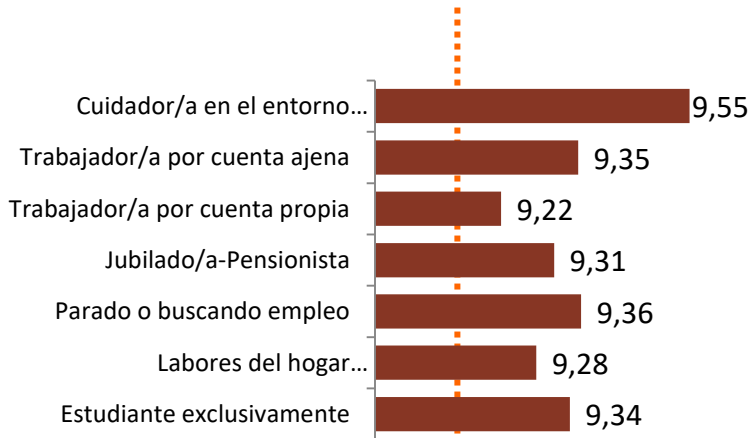
Valoración por atributos y variables de segmentación
La información general disponible en la oficina es clara y sencilla de comprender

Media: **9,33**

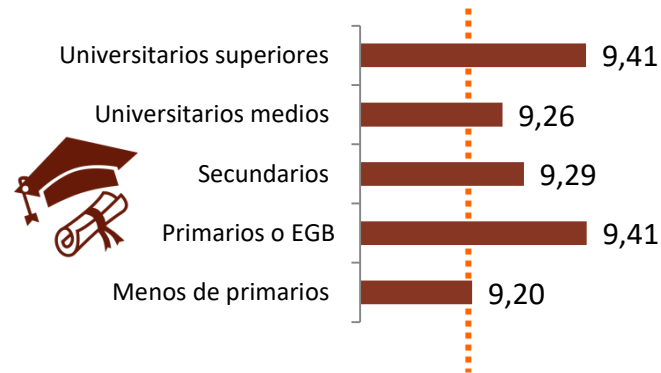
Género



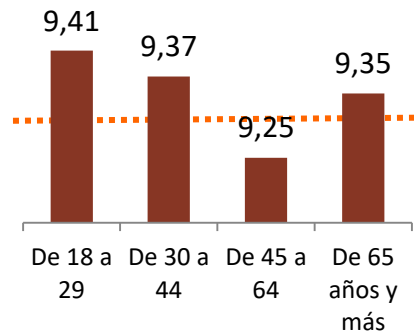
Ocupación



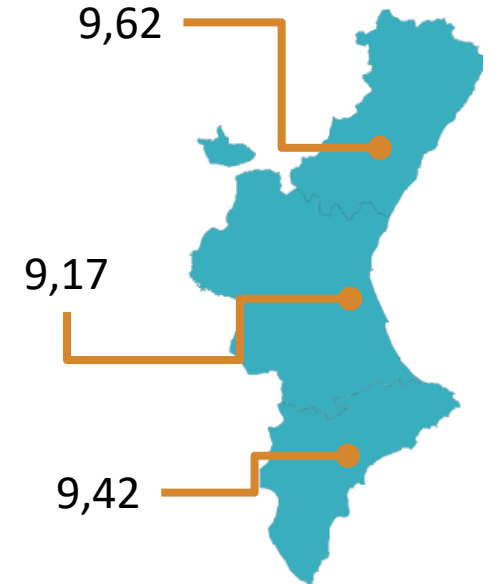
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: este atributo está calificado por encima de la media general, so las mujeres quienes ponen mejor nota, así como las personas que tienen **estudios universitarios superiores o primarios**. Se observa que **a menor edad mayor es la satisfacción** y **los cuidadores en el entrono familiar** son los más satisfechos.

..... Media 9,09

Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación

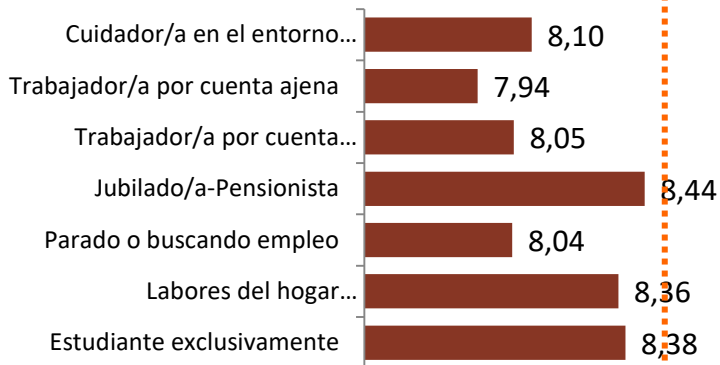
Percepción de que la entidad tiene en cuenta su opinión

Media: **8,10**

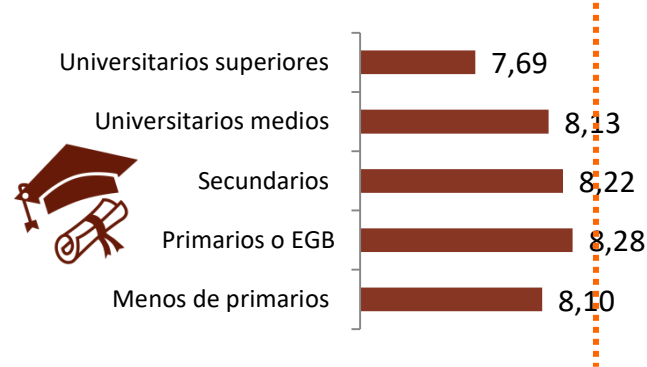
Género



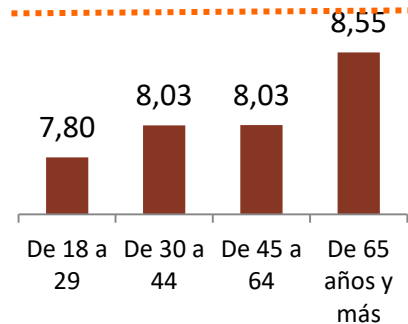
Ocupación



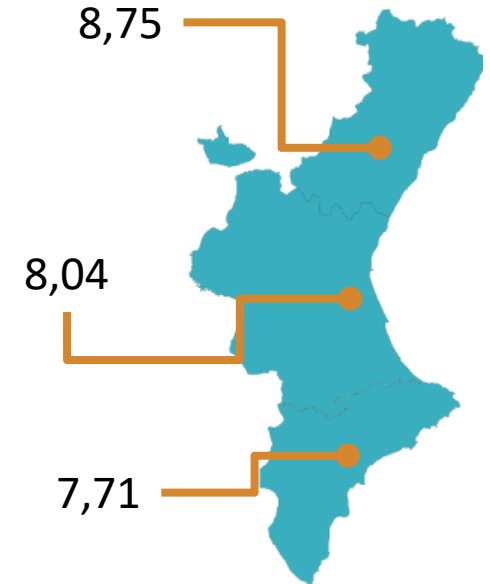
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: se observa que a **menor nivel educativo mayor es la satisfacción** con el atributo, y son **los que tienen más de 64 años de edad**, los más satisfechos. Por su parte, **trabajadores por cuenta propia, ajena y parados**, son los que se muestran más insatisfechos con este atributo.

..... Media 9,09

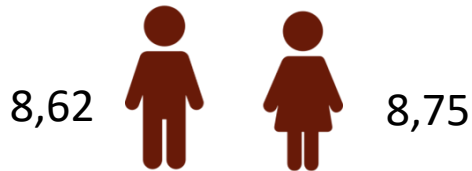
Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

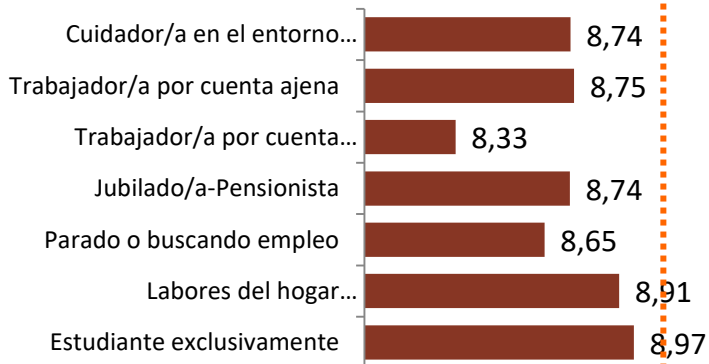
Valoración por atributos y variables de segmentación
Sencillez y simplicidad en la prestación del servicio

Media: **8,69**

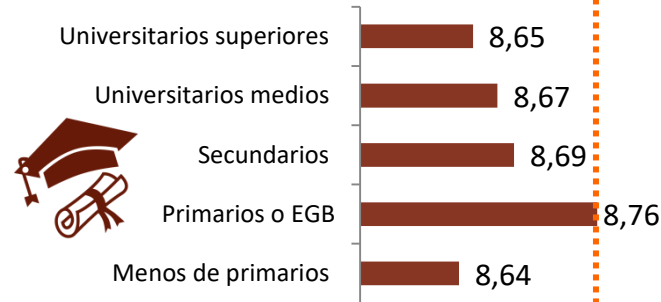
Género



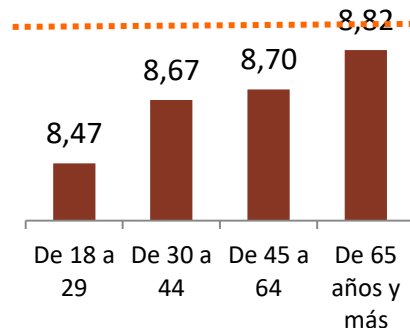
Ocupación



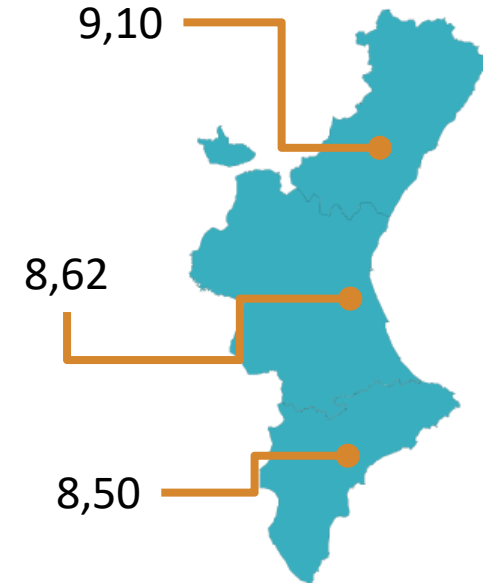
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: en cuanto al género son las mujeres las que ponen una nota mejor a este atributo, **las personas que tienen estudios primarios son los más insatisfechos** con el mismo, en cuanto a la edad, conforme esta aumenta, mayor es la satisfacción. Por su parte los trabajadores por cuenta propio son los que se muestran más insatisfechos.

Media 9,09

Resultados

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de segmentación

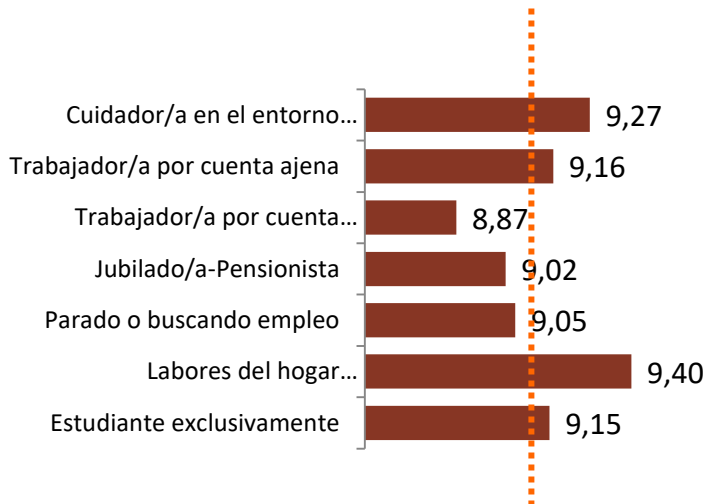
El personal ha resuelto le motivo por el que acudió a la oficina

Media: **9,09**

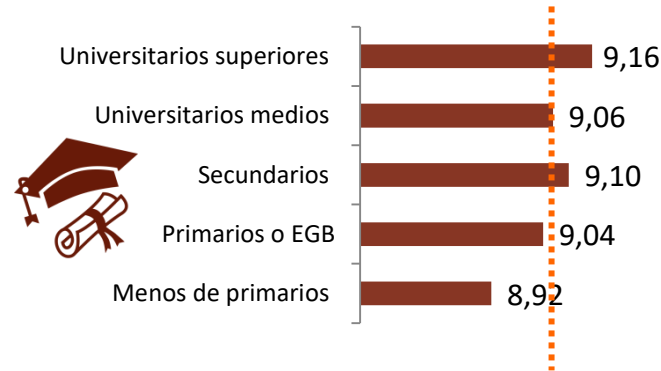
Género



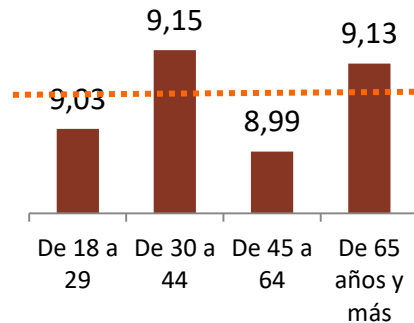
Ocupación



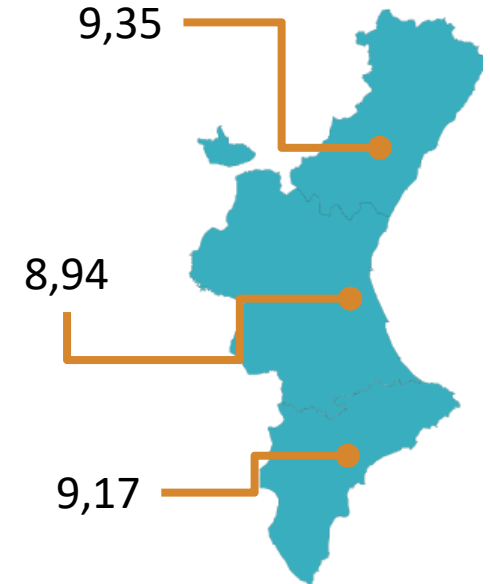
Nivel Educativo



Edad



Provincia



Resumen: en cuanto al género son las mujeres las que ponen una nota por encima de la media ante la puntuación de este atributo, y son **los que tienen entre 30 y 44 años y más de 65**, los únicos que ponen una nota por encima de la media ante la resolución del motivo de visita a la oficina.

..... Media 9,09



ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

FRECUENCIA DE USO

	MEDIA	Todos los días	2 ó 3 días por semana	Un día a la semana	Cada 15 días	1 vez al mes	2 ó 3 veces al año	1 vez al año	Menos de 1 vez al año	Primera visita
La señalización externa e interna de la oficina	8,26	8,33	8,96	9,00	9,25	9,09	9,05	9,13	9,04	9,18
Las condiciones ambientales de la oficina	8,98	8,22	8,19	7,63	8,03	8,28	8,41	8,39	8,28	7,97
El número de puestos de atención	8,16	8,22	8,77	8,78	8,97	8,93	8,94	9,05	8,99	9,02
La prestación del servicio en relación con lo esperado por Usted	8,97	5,67	7,27	7,03	8,13	7,55	8,03	8,12	8,25	8,72
La corrección de la información y atención recibida	9,12	8,89	9,15	8,65	9,08	8,76	8,95	9,01	9,02	9,02
El tiempo de espera para ser atendido	8,90	8,89	9,35	8,78	9,25	8,95	9,06	9,16	9,14	9,23
El tiempo de atención y prestación del servicio	9,17	8,89	8,65	8,18	8,90	8,79	8,83	8,87	8,87	9,18
La adecuación del horario de atención	8,47	8,89	9,08	8,85	9,27	9,09	9,10	9,17	9,15	9,31
La competencia y profesionalidad de las personas que le atendieron	9,19	7,89	8,69	8,13	8,62	8,39	8,54	8,52	8,20	8,59
La cortecía y amabilidad en el trato de dicha persona	9,27	8,75	9,38	8,80	9,35	9,08	9,12	9,18	9,20	9,31
Interés y voluntad mostrados por la persona que le ha atendido en su petición	9,19	8,89	9,12	9,20	9,32	9,17	9,22	9,23	9,32	9,39
La intimidad y confidencialidad de la atención	8,77	8,89	9,31	9,00	9,29	9,09	9,13	9,18	9,17	9,34
Localización y facilidad de comunicación de la oficina	8,63	7,56	8,50	8,15	8,75	8,87	8,67	8,59	8,88	9,07
Accesibilidad a la oficina, ausencia de barreras físicas	8,79	8,00	8,28	8,16	8,74	8,55	8,71	8,68	8,50	8,63
El lenguaje utilizado ha sido claro y comprensible	8,58	6,89	9,20	8,10	8,66	8,54	8,84	8,74	8,89	8,88
La información general disponible es clara y sencilla de comprender	9,33	8,63	8,92	8,19	8,46	8,39	8,66	8,72	8,33	8,59
Percepción de que la entidad tiene en cuenta su opinión	8,10	8,78	9,31	8,93	9,36	9,25	9,33	9,32	9,33	9,41
Sencillez y simplicidad en la prestación del servicio	8,69	8,25	7,71	6,94	8,13	7,79	8,10	8,25	8,04	8,23
El personal ha resuelto el motivo por el que acudió a la oficina	9,09	8,44	8,15	8,50	8,73	8,84	8,71	8,73	8,52	8,75

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Valoración por atributos y variables de comportamiento

	MEDIA	MOTIVO									
		Información y/o asesoramiento para trámites telemáticos	Información y/o asesoramiento para otros trámites	Presentar/registro documentación para la Generalitat	Presentar/registro documentación para otras Administraciones	Presentar quejas, sugerencias o agradecimientos	Solicitar firma digital o clave electrónica	Recogida de documentación	Solicitud de ayudas, becas, subvenciones	Pago de Tasas e Impuestos	Realizar otras gestiones
La señalización externa e interna de la oficina	8,26	8,65	9,13	9,04	9,15	8,92	9,43	9,31	8,91	8,72	9,20
Las condiciones ambientales de la oficina	8,98	8,24	8,27	8,08	8,15	8,26	8,49	8,88	8,25	8,78	8,64
El número de puestos de atención	8,16	8,85	9,02	8,90	8,91	8,89	9,09	9,25	8,75	9,04	9,08
La prestación del servicio en relación con lo esperado por Usted	8,97	8,15	8,26	8,09	8,13	8,23	8,22	7,06	7,75	7,22	7,82
La corrección de la información y atención recibida	9,12	8,63	8,90	8,93	8,95	8,49	9,38	9,29	8,60	8,74	9,16
El tiempo de espera para ser atendido	8,90	8,79	9,16	9,05	9,11	8,72	9,50	9,42	8,74	8,83	9,46
El tiempo de atención y prestación del servicio	9,17	8,39	8,99	8,82	8,92	8,84	9,14	9,21	8,37	8,33	9,27
La adecuación del horario de atención	8,47	8,74	9,20	9,08	9,14	9,13	9,49	9,48	8,68	8,72	9,34
La competencia y profesionalidad de las personas que le atendieron	9,19	8,29	8,54	8,33	8,65	8,26	8,47	8,78	8,50	8,63	8,60
La cortecía y amabilidad en el trato de dicha persona	9,27	8,86	9,18	9,13	9,15	9,04	9,50	9,54	8,74	8,86	9,25
Interés y voluntad mostrados por la persona que le ha atendido en su petición	9,19	8,87	9,28	9,20	9,25	9,27	9,55	9,58	8,78	8,89	9,40
La intimidad y confidencialidad de la atención	8,77	8,80	9,20	9,12	9,19	9,10	9,49	9,51	8,71	8,62	9,16
Localización y facilidad de comunicación de la oficina	8,63	8,46	8,76	8,71	8,77	8,58	9,13	9,17	8,66	7,56	8,70
Accesibilidad a la oficina, ausencia de barreras físicas	8,79	8,45	8,66	8,52	8,66	8,64	8,77	9,10	8,68	8,71	8,68
El lenguaje utilizado ha sido claro y comprensible	8,58	8,65	8,80	8,76	8,75	8,83	8,92	9,07	8,66	8,28	8,80
La información general disponible es clara y sencilla de comprender	9,33	8,51	8,68	8,48	8,49	8,22	8,70	9,12	8,29	8,42	8,78
Percepción de que la entidad tiene en cuenta su opinión	8,10	8,97	9,35	9,25	9,29	9,15	9,58	9,60	8,75	8,95	9,47
Sencillez y simplicidad en la prestación del servicio	8,69	8,26	8,28	7,89	7,94	7,97	8,53	8,84	8,50	9,02	8,43
El personal ha resuelto le motivo por el que acudió a la oficina	9,09	8,39	8,77	8,53	8,74	8,47	9,19	9,06	8,49	8,71	8,75



RESULTADOS

ENGAGEMENT OFICINAS PROP

Resolución y experiencia del usuario

Medios y Canales de atención

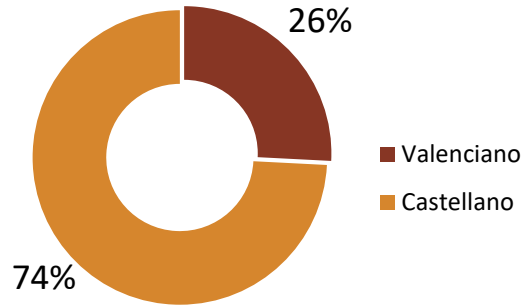
Calidad de mejora continua



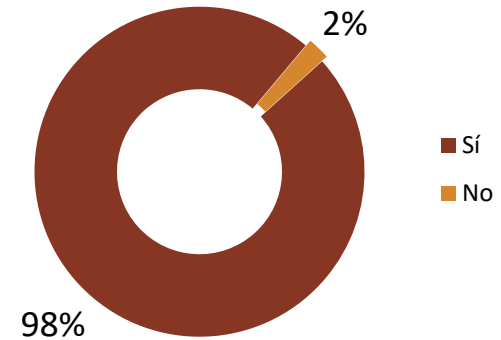
ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

Resolución y experiencia del usuario

Idioma seleccionado para la encuesta:



¿Le han atendido en el mismo idioma en el que ha realizado la consulta?



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

Idioma de la encuesta	¿Le han atendido en la misma lengua o idioma en el que Ud. ha realizado la consulta?		% total
	Sí	No	
Valenciano	24%	1%	25%
Castellano	74%	1%	73%
% total	96%	2%	

El 26% de los ciudadanos encuestados ha optado por realizar la entrevista en Valenciano. De la totalidad de encuestados, el 98% ha sido atendido en la misma lengua o idioma en la que se ha realizado la consulta.

Cabe señalar que hay un 2% de personas que afirman que no se les ha atendido en el idioma en el que han realizado la consulta.

ENGAGEMENT OFICINAS PROP

Resolución y experiencia del usuario

Solo el 4% de los ciudadanos entrevistados afirman haber presentado quejas sugerencias o agradecimientos, Los usuarios que han realizado este tipo de trámite tienen un nivel de satisfacción de 9,09 el cual se encuentra por debajo de la media.

Satisfacción con el servicio en general

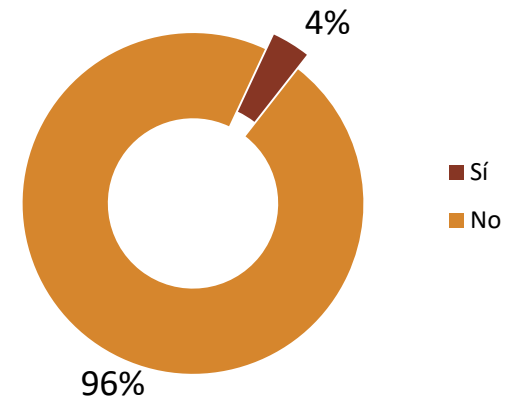


■ Rechazo ■ Indiferencia ■ Aceptación

Nivel de Satisfacción:

9,09

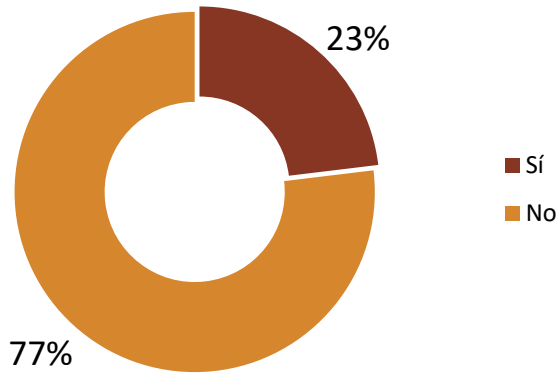
Ha presentado quejas, sugerencias o agradecimientos



ENGAGEMENT OFICINAS PROP

Resolución y experiencia del usuario

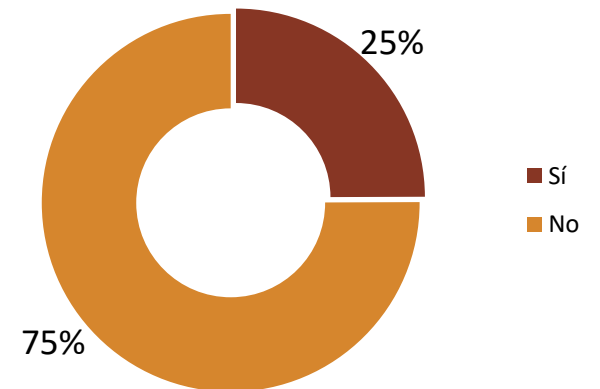
¿Ha solicitado en alguna ocasión el servicio de cita previa para ser atendido en las oficinas PROP?



El perfil de las personas que han solicitado cita previa para ser atendido en las oficinas PROP alguna vez, son en su mayoría mujeres, la edad que predomina es de 30 a 44 años de edad, los estudios secundarios, y la ocupación principal es de trabajadores por cuenta ajena. La mayoría de los usuarios que han solicitado cita son de Valencia seguidos de Castellón.

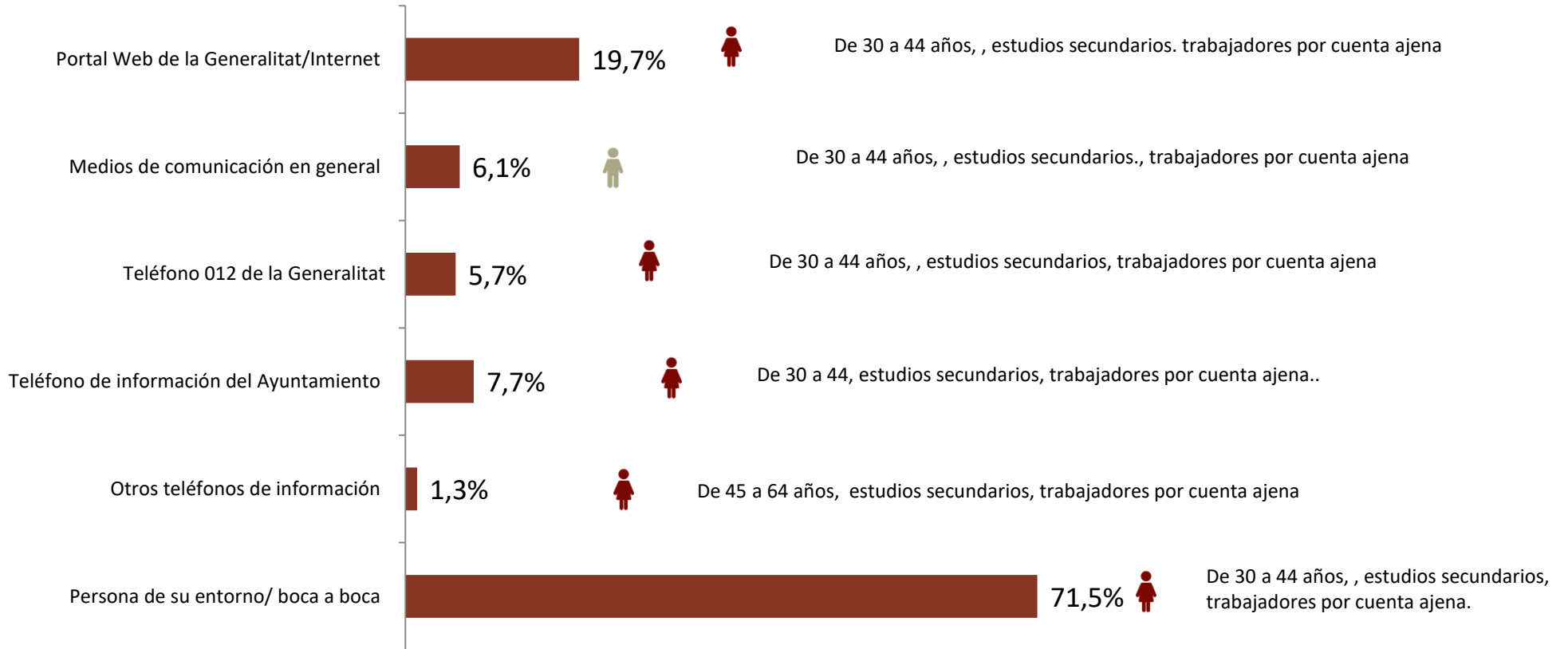
En cuanto al género, la asistencia a las oficinas por la firma digital no se observa una diferencia significativa, sin embargo al analizar la edad, son las personas de entre 30 y 44 años los que asisten han solicitado la firma digital u otros mecanismos de acceso mediando la oficina PROP. El nivel educativo de las personas que han solicitado este servicio es secundarios, y universitarios superiores, en cuanto a la ocupación la que más representatividad muestra es la de trabajadores por cuenta ajena. En su mayoría, los ciudadanos que han solicitado este servicio pertenecen a la provincia de Valencia, seguida de Alicante.

¿Ha acudido alguna vez a una oficina PROP para obtener su firma digital u otros mecanismos para el acceso?



ENGAGEMENT OFICINAS PROP Medios y Canales de atención

El género prioritario de los medios por los que se ha enterado del servicio de atención al ciudadano 012 es el de las mujeres, cabe destacar que son en su mayoría hombres los que lo han conocido por medios de comunicación generales.



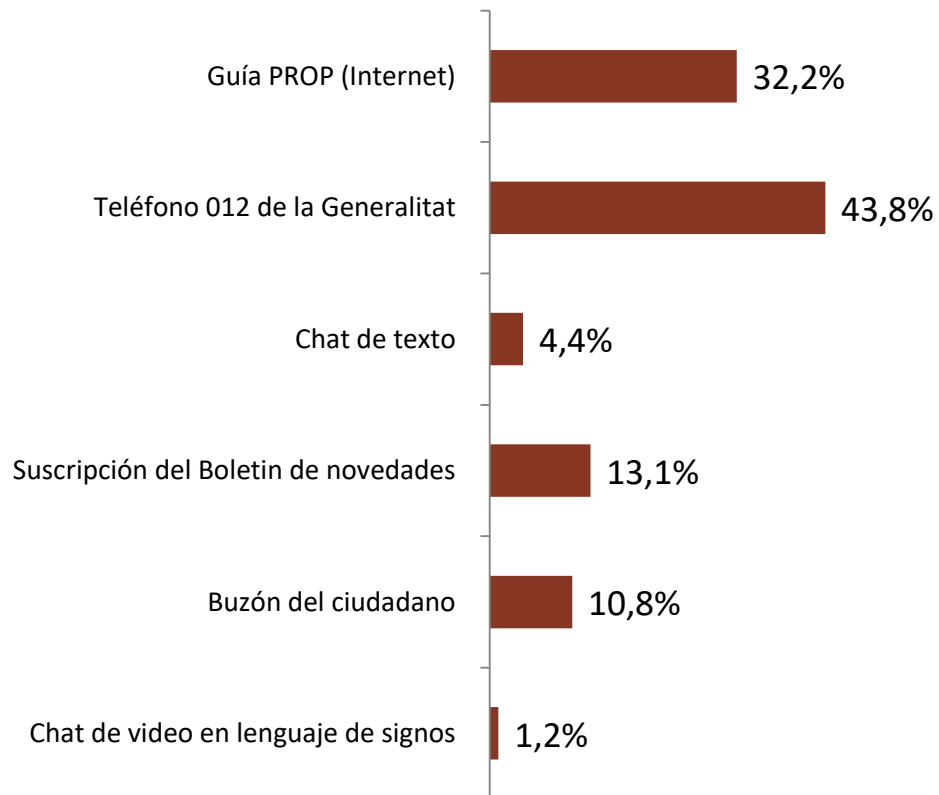
Resultados

ENGAGEMENT OFICINAS PROP Medios y Canales de atención

	TOTAL	GÉNERO		EDAD				NIVEL EDUCATIVO					OCUPACIÓN						
		Fem.	Mas.	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 años y más	Menos de primarios	Primarios o EGB	Secundarios	Universitarios medios	Universitarios superiores	Estudiante	Labores del hogar	Parado o buscando empleo	Jubilado/a Pensionista	Cuenta propia	Cuenta ajena	Cuidador/a en el entorno familiar
BASE	2867	1592	1275	213	1183	1015	437	146	534	1013	550	612	152	70	490	542	384	1174	46
Portal Web de la Generalitat/Internet	19,7%	18,0%	21,7%	21,1%	25,9%	17,3%	8,2%	4,8%	11,0%	19,9%	21,6%	28,8%	22,4%	7,1%	18,8%	9,0%	22,9%	25,0%	6,5%
Medios de comunicación en general	6,1%	5,5%	7,0%	7,5%	5,4%	5,6%	8,2%	9,6%	4,7%	6,8%	6,4%	5,2%	3,9%	2,9%	4,5%	6,8%	8,6%	6,1%	8,7%
Teléfono 012 de la Generalitat	5,7%	5,7%	5,7%	5,6%	6,8%	5,3%	3,4%	0,7%	4,1%	5,7%	9,1%	5,1%	2,0%	0,0%	4,7%	3,0%	9,4%	6,8%	10,9%
Teléfono de información del Ayuntamiento	7,7%	7,4%	8,2%	7,5%	8,5%	7,9%	5,9%	8,9%	8,2%	8,9%	8,4%	4,7%	3,9%	11,4%	8,8%	6,3%	6,8%	8,8%	4,3%
Otros teléfonos de información	1,3%	1,3%	1,4%	1,4%	1,3%	1,6%	0,7%	0,0%	1,3%	1,8%	0,9%	1,3%	2,0%	2,9%	0,4%	0,7%	1,6%	1,8%	0,0%
Persona de su entorno/ boca a boca	71,5%	72,8%	69,9%	80,8%	66,1%	71,0%	82,6%	86,3%	76,6%	71,7%	73,8%	60,8%	70,4%	70,0%	71,2%	81,4%	69,8%	67,3%	82,6%

Diferencias significativas en 2019
 Superior/Inferior al total

ENGAGEMENT OFICINAS PROP Medios y Canales de atención



El canal más conocido por estos usuarios es el 012 seguido de la guía PROP por internet.

El conocimiento de los diversos canales de atención que tiene la Generalitat es de una media de 3, esto significa que las personas conocen al menos 3 de los canales que se han puesto a disposición para la atención del ciudadano. **El perfil de usuarios que conocen a cada uno de estos canales es:**

Mujeres, personas de entre 30 y 44 años de edad, con nivel de estudios secundarios, y trabajadores por cuenta ajena.

Media de 3 canales

Resultados

ENGAGEMENT CON EL SERVICIO 012

Medios y Canales de atención

	TOTAL	GÉNERO		EDAD				NIVEL EDUCATIVO					OCUPACIÓN						
		Fem.	Mas.	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 años y más	Menos de primarios	Primarios o EGB	Secundarios	Universitarios medios	Universitarios superiores	Estudiante	Labores del hogar	Parado o buscando empleo	Jubilado /a Pensionista	Cuenta propia	Cuenta ajena	Cuidador /a en el entorno familiar
BASE	2867	1592	1275	213	1183	1015	437	146	534	1013	550	612	152	70	490	542	384	1174	46
Guía PROP (Internet)	32,2%	33,4%	30,8%	22,1%	40,2%	32,7%	14,4%	8,2%	15,5%	31,2%	38,7%	48,5%	31,6%	20,0%	28,8%	16,8%	39,6%	39,7%	19,6%
Teléfono 012 de la Generalitat	43,8%	46,3%	40,6%	30,5%	48,8%	46,2%	29,7%	17,8%	27,2%	42,7%	50,0%	61,1%	44,7%	37,1%	38,4%	29,5%	53,6%	50,1%	37,0%
Chat de texto	4,4%	4,5%	4,2%	0,9%	4,8%	5,7%	1,6%	0,7%	1,1%	3,7%	3,6%	10,0%	0,7%	4,3%	3,5%	1,8%	4,9%	6,2%	4,3%
Suscripción del Boletín de novedades	13,1%	16,4%	9,1%	5,6%	18,2%	13,5%	2,5%	0,7%	2,2%	11,7%	13,6%	27,8%	15,1%	4,3%	12,0%	1,8%	9,1%	20,7%	8,7%
Buzón del ciudadano	10,8%	11,7%	9,6%	4,7%	13,9%	11,2%	3,9%	0,7%	3,7%	9,5%	11,5%	21,1%	11,8%	7,1%	6,7%	3,1%	12,0%	15,8%	8,7%
Chat de video en lenguaje de signos	1,2%	1,4%	0,8%	0,5%	0,9%	1,9%	0,5%	0,7%	0,6%	0,5%	1,1%	2,9%	0,0%	0,0%	0,8%	0,4%	0,5%	2,1%	0,0%

ENGAGEMENT OFICINAS PROP Calidad de mejora continua



Para cumplir con el compromiso de calidad y mejora continua, se les ha preguntado a los usuarios si tienen alguna sugerencia, o queja que sirva para tomar medidas y mejorar el servicio cumpliendo así con las expectativas del ciudadano.

Ante esta pregunta, **el 79% de las personas** no han contestado nada o por el contrario han hecho comentario **de satisfacción ante el servicio prestado**.

Por otro lado, la primera sugerencia que surge en esta pregunta es la ampliación del horario, (tardes, fines de semana, mayor rapidez en los trámites.

En el campo otros, se encuentran quejas sobre horario de almuerzo del personal, tramites telemáticos más sencillos, prestar más atención al idioma, o sugerencias genéricas que no intervienen con el servicio de las oficinas.

CONCLUSIONES



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Participación,
Transparencia, Cooperación
y Calidad Democrática

Conclusiones

Los principales **rasgos sociodemográficos** son:

La usuaria mayoritaria es mujer, la edad de los usuarios es de entre 30 Y 44 años de edad, en cuanto al nivel educativo, son los estudios secundarios lo que tienen mayor representatividad en los usuarios del servicio y son los trabajadores por cuenta ajena los que más visitan las oficinas.

Áreas de consulta:

Las principales áreas de consulta son Administración Local, seguirá de Urbanismo y vivienda, en tercer puesto se encuentra Ocupación Pública, Consumo y Servicios sociales, en el caso de Urbanismo y Servicios Sociales siguen estando en las primeras áreas de consulta tanto a principios del 2019 como ahora..

Motivos y Frecuencia:

La frecuencia más común de visita a las oficinas PROP es de 2 o 3 veces al año, y como principales motivos encontramos que son el presentar y registrar documentación para la Generalitat, y solicitar información y/o asesoramiento para otros trámites , también la mayoría de los usuarios acuden a las oficinas como persona física

Conclusiones

Nivel de Satisfacción

El Índice de satisfacción con la Oficinas PROP es de 9.09 el cual ha aumentado de manera significativa en comparación con el índice del 2017 (8,83) y a principios del 2019 (9,02)

Los atributos mejor valorados son la información clara y sencilla de entender, y la cortesía y amabilidad del personal, de todos los atributos, el que ha bajado de nivel es el relacionado con el lenguaje comprensible (-,7) en relación al nivel de satisfacción con este atributo a principios del 2019.