

# Estudio de Satisfacción Ciudadana



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

Conselleria de Participación,  
Transparencia, Cooperación  
y Calidad Democrática



# Contenido

- Introducción
- Objetivos
- Metodología
  - Variables de segmentación
- Resultados
  - Motivación de uso
  - Contenido
  - Facilidad de uso
  - Experiencia de uso
  - Tramitación telemática
  - Canales de atención



**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 GUIA PROP y otros servicios web.**

## ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

- Canales de atención a la ciudadanía
- Atención telefónica - 012
- Oficinas PROP
- Guía PROP**
- Boletín de Novedades PROP
- FAQ - Preguntas frecuentes
- Chat de Texto
- Chat de Video
- Carpeta ciudadana Generalitat
- Punto de Acceso General - PAG
- Novedades
- Cita previa
- Buzón de la ciudadanía

## GUÍA PROP

[Carta de Servicios Guia Prop Electrónica](#) 🔍



Trámites y servicios



Personal



Registros



Administraciones locales



Empleo público



Departamentos



Órganos judiciales de la Comunitat Valenciana



Puntos de Registro de Usuario

**PARTICIPA EN LA ENCUESTA. TU OPINIÓN NOS IMPORTA!**

# Introducción

La guía PROP presta los siguientes servicios

- ✓ Facilita información general sobre los trámites que se pueden realizar y los distintos servicios que la Generalitat ofrece, especificando toda aquella información necesaria para iniciar su tramitación: plazos, documentación, lugar de presentación, normativa, etc.
- ✓ Facilita información y seguimiento sobre todas las ofertas y convocatorias de empleo público de la Generalitat. Además, facilita información sobre las ofertas de empleo público publicadas en los boletines oficiales de administraciones locales y universidades de la Comunitat Valenciana, administración del Estado, otras Comunidades Autónomas y Comunidad Europea.
- ✓ Facilita el acceso a formularios oficiales para iniciar procedimientos y realizar trámites, permitiendo la descarga y cumplimentación de los formularios para su registro.
- ✓ Facilita el acceso desde la información general del trámite a la tramitación telemática.
- ✓ Facilita información sobre la organización, competencias, dirección, mapa de localización, teléfono, fax y correo electrónico de las unidades administrativas de la Generalitat y de los órganos judiciales. Se ofrece igualmente la información de localización suministrada por entidades locales.
- ✓ Facilita información sobre el personal al servicio de la Generalitat: identificación y localización.
- ✓ Facilita la relación de las oficinas a las que el ciudadano se puede dirigir en la Comunitat Valenciana para presentar documentación dirigida a la Administración, indicando cuál se puede presentar en cada una de ellas.
- ✓ Facilita información de las últimas novedades en trámites y ofertas de empleo público a través de la suscripción al “Boletín de Novedades”.

# Objetivos del estudio

Como se menciona anteriormente, **el objetivo principal de este proyecto es la medición de la calidad y satisfacción con la GUIA PROP y otros servicios web**, mediante encuestas y su posterior análisis, esto se logra mediante los siguientes objetivos específicos:

- Conocer de forma el perfil los usuarios de los servicios web.
  - Mediante las variables de segmentación sociodemográfica será posible identificar el perfil de los ciudadanos que utilizan los servicios.
- Identificar los motivos y la frecuencia de visitas.
  - Analizar las variables de 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.
  - Se obtendrán las notas que obtiene el servicio de manera global así como de los atributos específicos medibles del servicio, como por ejemplo contenido e información, facilidad de uso, satisfacción y recomendación.

# 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 **cuestionario**.

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

**Distribución Muestral:**

**Universo**

Personas usuarias del servicio de los servicios web de la Generalitat.

**Cálculo**

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

Error muestral:  $\pm 3,1$   
 Población: Infinita  
 Intervalo de Confianza: 95%\*  
 \*(1,95 sigmas)

**Tamaño Muestral**

1000 encuestas

**Fechas de trabajo de campo:** Del 30 de Noviembre al 26 de Diciembre

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

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

## VARIABLES DE 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

Hombre  
Mujer  
Diverso



#### Nivel Educativo

Menos de primarios (no ha acabado EGB)  
Primarios o EGB  
Secundarios (FP-BUP-COU-ESO)  
Universitarios medios (diplomatura)  
Universitarios superiores (licenciatura-grado)



#### Ocupación

Estudiante exclusivamente  
Labores del hogar exclusivamente  
Parado/a o buscando empleo  
Jubilado/a-Pensionista  
Trabajador/a por cuenta propia (autónomo/empresario)  
Trabajador/a por cuenta ajena  
Cuidador/a en el entorno familiar)

# RESULTADOS

Perfil del usuario  
Servicios web



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

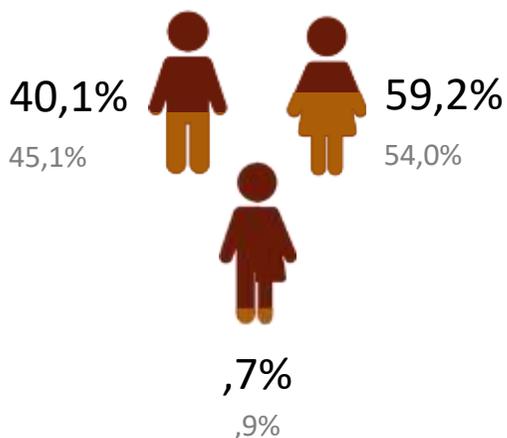
Conselleria de Participación,  
Transparencia, Cooperación  
y Calidad Democrática

# PERFIL DEL USUARIO

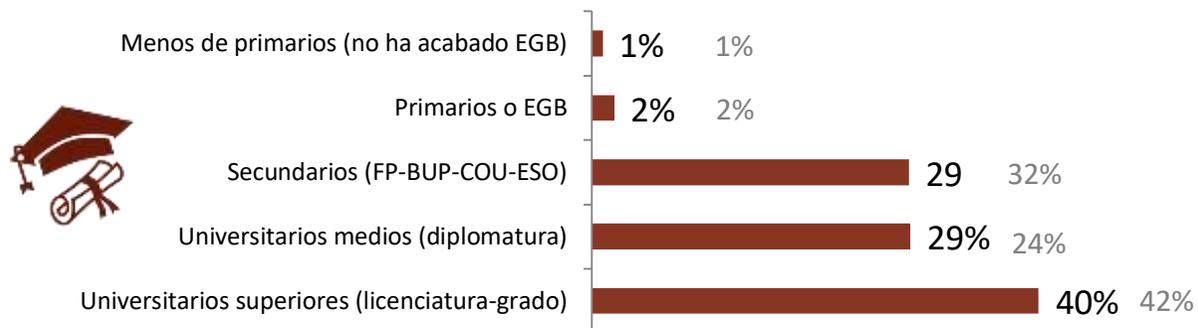


## PERFIL DEL USUARIO

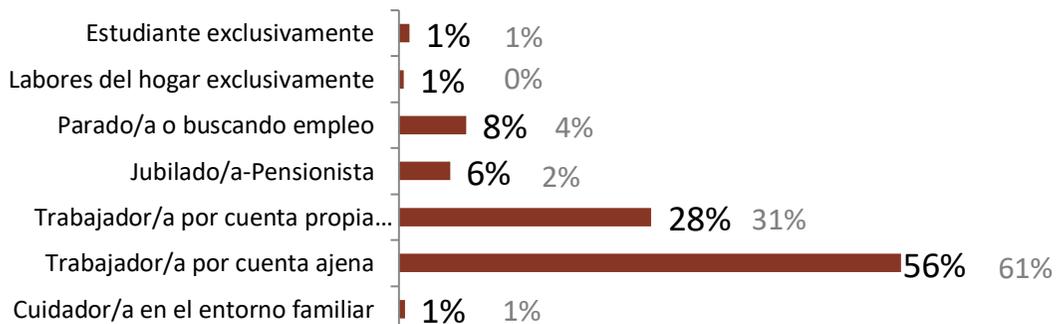
### Género



### Nivel Educativo



### Ocupación

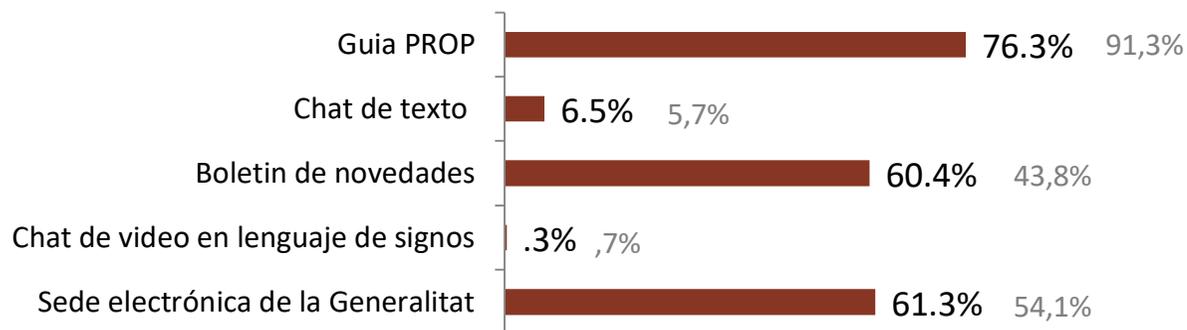


Resumen: En cuanto al género, más de la mitad de la ciudadanía usaría de los servicios web son **Mujeres**, por nivel de estudios, la mayoría de usuarios tiene estudios **universitarios superiores**, y en cuanto a la ocupación la mayoría son **trabajadores o trabajadoras por cuenta ajena**.

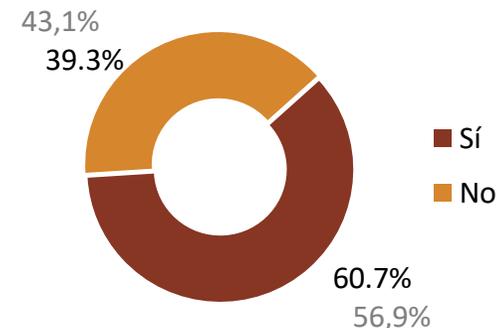


## USO DE SERVICIOS WEB

### Canales web utilizados en el ultimo año



### ¿Conoce la diferencia entre sede electrónica y Guía PROP?



Resumen: **La guía PROP** ha sido utilizada en el último año por el **76%** y la **sede electrónica** por el **61%**. Por otro lado, más del **39%** **no conoce la diferencia entre la sede electrónica y la guía PROP.**

# RESULTADOS

Motivación de uso  
Contenido  
Facilidad de uso  
Experiencia de uso  
Tramitación telemática  
Canales de atención  
Oportunidades de mejora



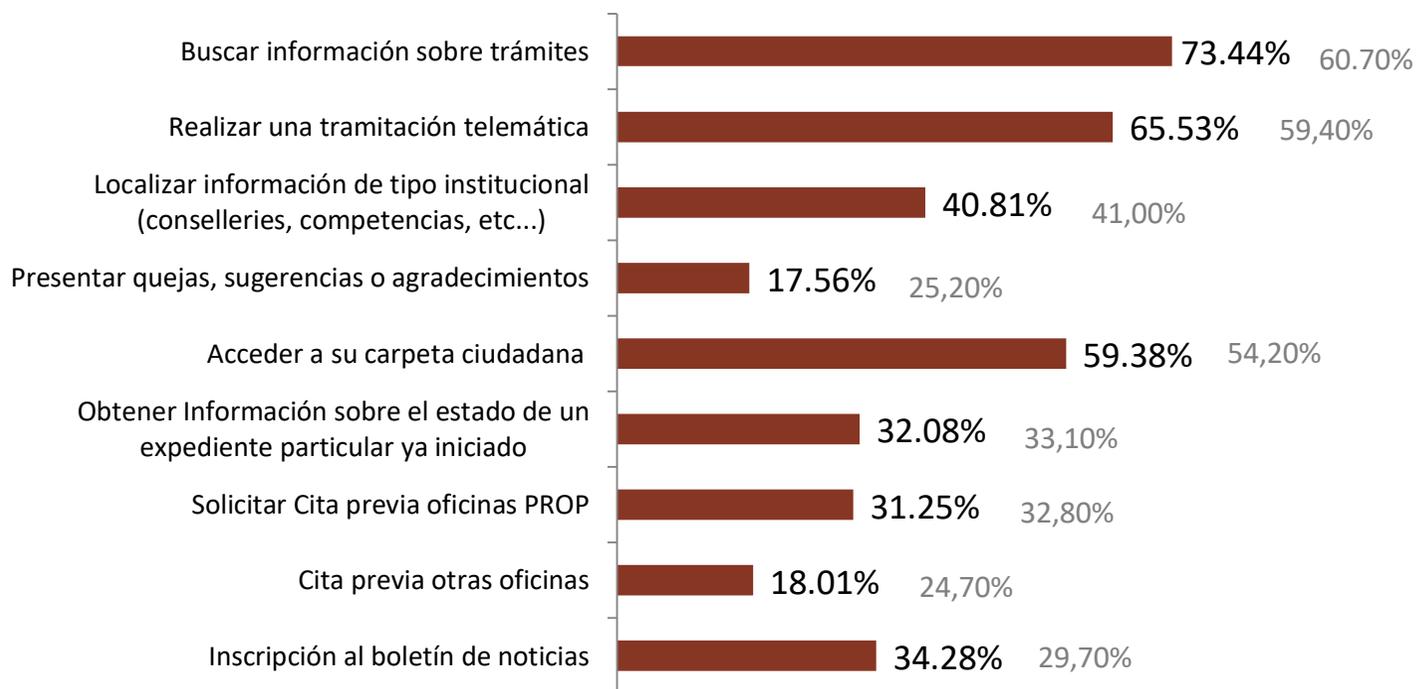
**GENERALITAT  
VALENCIANA**

Conselleria de Participación,  
Transparencia, Cooperación  
y Calidad Democrática



## COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

### Motivos



Resumen: El principal motivo por el que se hacen consultas vía Web es para **Buscar información sobre trámites**, seguido de **Realizar una tramitación telemática** y **Acceder a su carpeta ciudadana**.

## COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

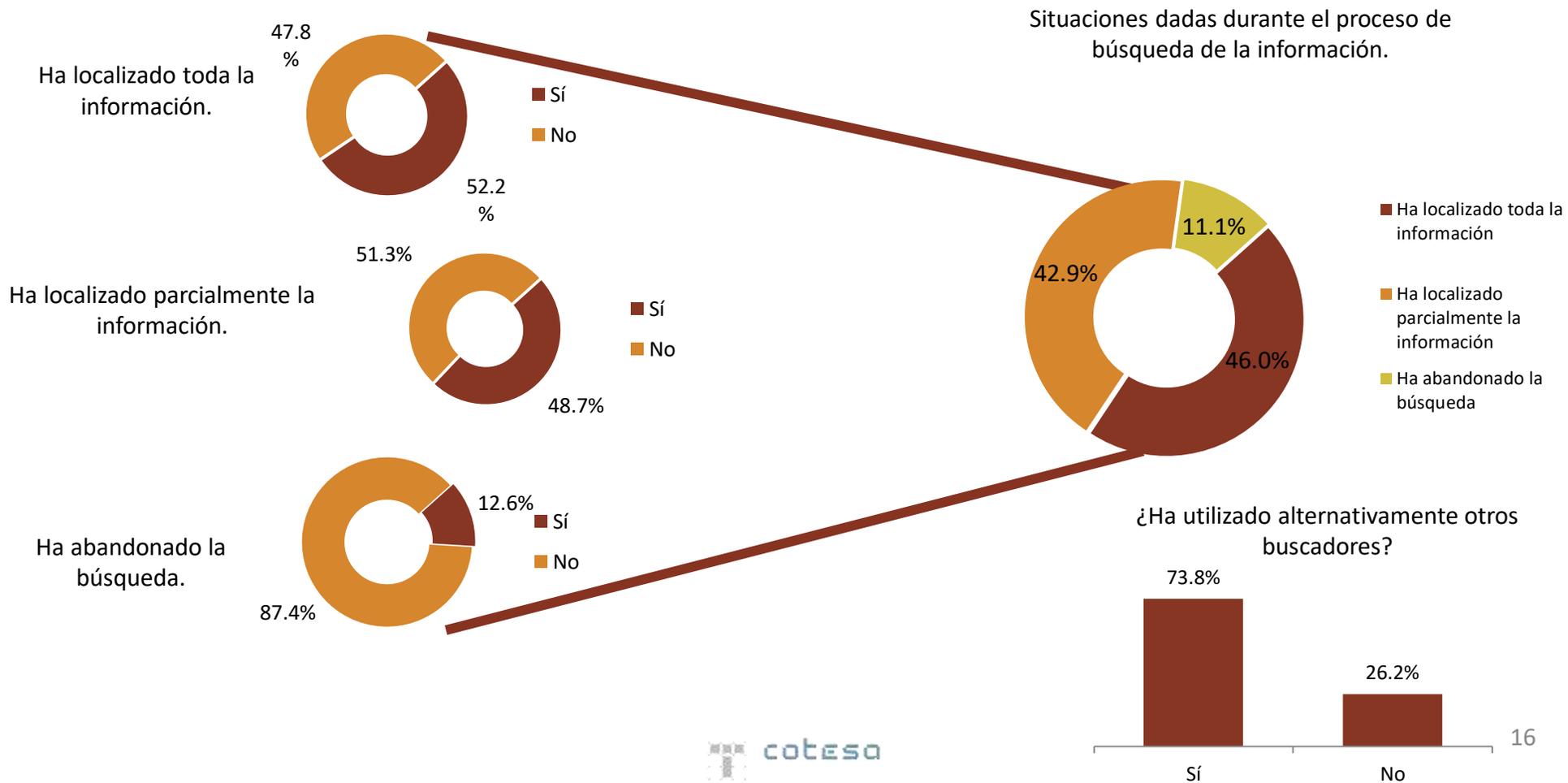
### Motivos

	Sexo			¿Qué estudios ha finalizado usted?					¿Cuál es su ocupación principal?						
	Hombre	Mujer	Diverso	Menos de primarios (no ha acabado EGB)	Primarios o EGB	Secundarios (FP-BUP-COU-ESO)	Universitarios medios (diplomatura)	Universitarios superiores (licenciatura- grado)	Estudiante exclusivamente	Labores del hogar exclusivamente	Parado/a o buscando empleo	Jubilado/a- Pensionista	Trabajador/a por cuenta propia (autónomo/empleado)	Trabajador/a por cuenta ajena	Cuidador/a en el entorno familiar
Buscar información sobre trámites	38%	61%	1%	1%	2%	28%	28%	42%	1%	0%	7%	6%	24%	60%	1%
Realizar una tramitación telemática	40%	60%	0%	0%	2%	28%	29%	41%	1%	0%	7%	5%	22%	63%	0%
Localizar información de tipo institucional (conselleries, competencias, etc...)	36%	63%	1%	0%	1%	24%	32%	43%	0%	0%	5%	6%	20%	68%	0%
Presentar quejas, sugerencias o agradecimientos	44%	55%	1%	0%	2%	30%	30%	38%	2%	0%	6%	6%	28%	57%	2%
Acceder a su carpeta ciudadana	39%	60%	1%	0%	2%	29%	29%	40%	1%	1%	8%	5%	22%	63%	0%
Obtener Información sobre el estado de un expediente particular ya iniciado	42%	58%	0%	0%	1%	33%	28%	39%	1%	0%	6%	7%	25%	60%	1%
Solicitar Cita previa oficinas PROP	38%	61%	1%	1%	2%	29%	26%	42%	1%	1%	7%	6%	24%	59%	1%
Cita previa otras oficinas	40%	60%	0%	0%	1%	31%	32%	36%	1%	0%	8%	7%	29%	55%	2%
Inscripción al boletín de noticias	37%	63%	1%	0%	2%	26%	29%	43%	1%	0%	9%	5%	25%	60%	0%



## NIVEL DE INFORMACIÓN

### Proceso de Búsqueda



## NIVEL DE INFORMACIÓN

### Proceso de Búsqueda

	Sexo			¿Qué estudios ha finalizado usted?					¿Cuál es su ocupación principal?						
	Hombre	Mujer	Diverso	Menos de primarios (no ha acabado o EGB)	Primarios o EGB	Secundarios (FP-BUP-COU-ESO)	Universitarios medios (diplomatura)	Universitarios superiores (licenciatura- grado)	Estudiante exclusivamente	Labores del hogar exclusivamente	Parado/a o buscando empleo	Jubilado/a- Pensionista	Trabaja dor/a por cuenta propia (autónomo/empresario)	Trabaja dor/a por cuenta ajena	Cuidador/a en el entorno familiar
[Ha localizado toda la información ] En cuánto a su búsqueda indique todo lo que ha ocurrido	48%	55%	0%	50%	79%	56%	44%	54%	56%	67%	69%	64%	39%	54%	25%
[Ha localizado parcialmente la información ] En cuánto a su búsqueda indique todo lo que ha ocurrido	53%	46%	67%	25%	21%	44%	51%	52%	56%	33%	36%	26%	52%	51%	50%
[Ha abandonado la búsqueda ] En cuánto a su búsqueda indique todo lo que ha ocurrido	12%	12%	50%	25%	14%	14%	12%	12%	22%	0%	8%	19%	13%	12%	25%
En cuánto a su búsqueda ¿Ha utilizado alternativamente otros buscadores (ej. Google)?	72%	74%	100%	75%	57%	75%	71%	75%	78%	67%	83%	60%	71%	76%	50%

## NIVEL DE INFORMACIÓN

### Percepción de los atributos de la información

La información ha sido detallada

■ Rechazo ■ Indiferencia ■ Aceptación



Media

**7,44**

6,39

La información es comprensible



Media

**6,99**

6,36

La información está actualizada



Media

**7,17**

6,26



## NIVEL DE INFORMACIÓN

Satisfacción en cuanto a información y contenido

Guía PROP.

■ Rechazo  
 ■ Indiferencia  
 ■ Aceptación

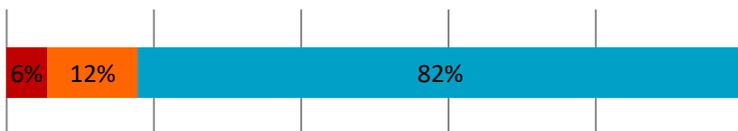


Media

**7,07**

6,35

Boletín de Novedades PROP.



Media

**7,99**

7,06

Formulario de suscripción al boletín de Novedades PROP.



Media

**7,96**

7,02

## PERCEPCIÓN DE LA FACILIDAD DE USO DE LA GUIA PROP

¿Le ha sido fácil localizar la información solicitada?

■ Rechazo   
 ■ Indiferencia   
 ■ Aceptación



Media

**6,75**

5,93

¿Le ha resultado fácil navegar por la guía?

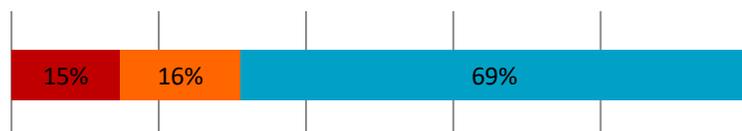


Media

**6,88**

6,10

¿El acceso a la Guía PROP es sencillo?

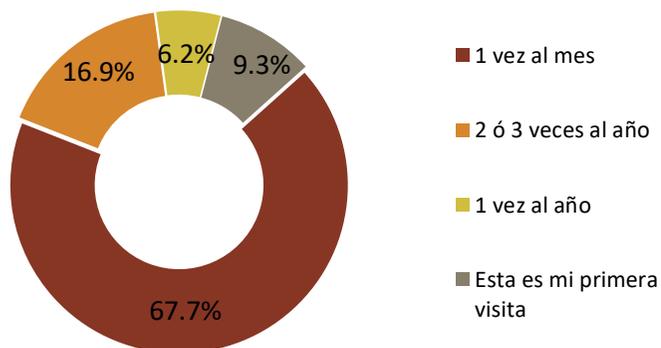


Media

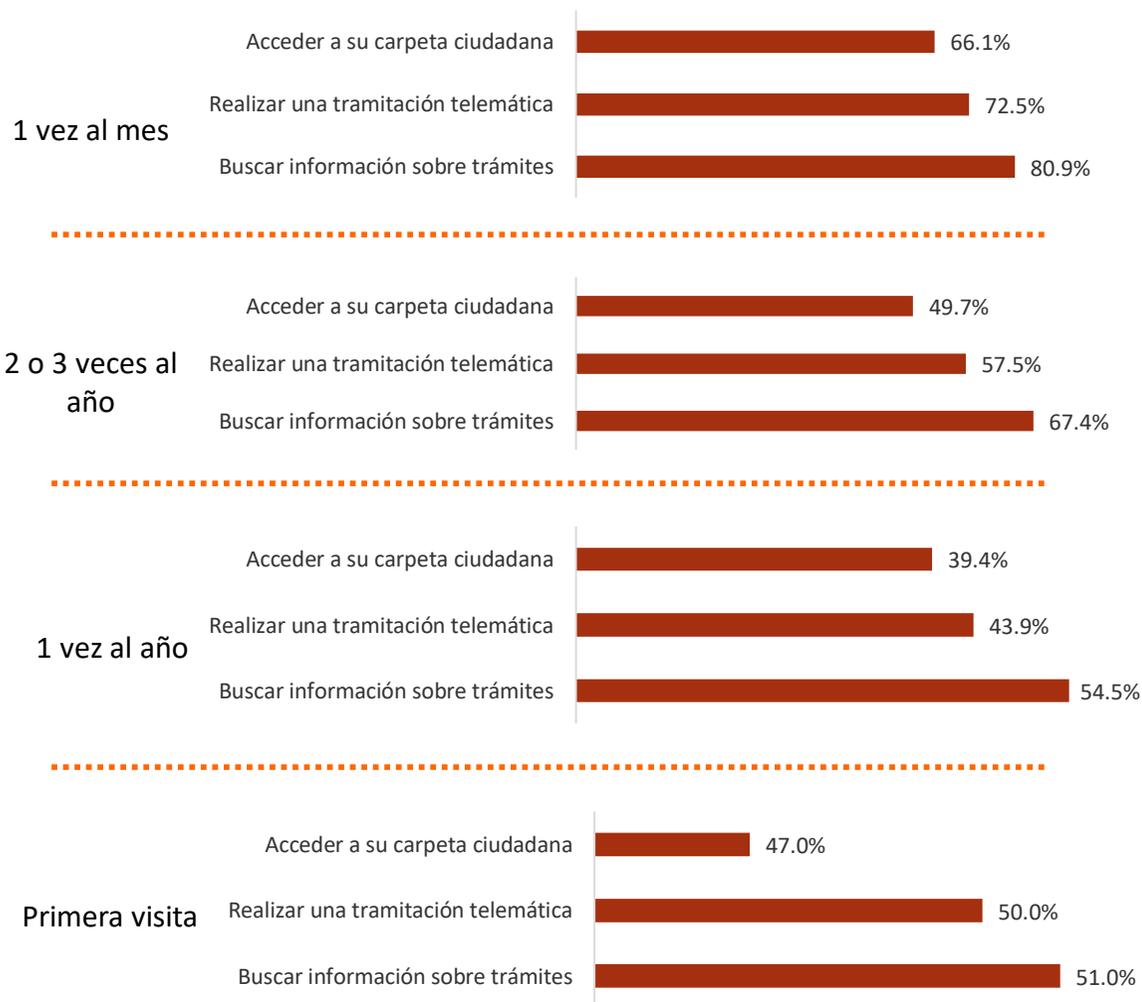
**7,02**

6,20

## FRECUENCIA DE USO DE LA GUIA



Resumen: La principal frecuencia de uso es **1 vez al mes**, sin embargo al analizar la motivación con la frecuencia, la mayoría de los que indican acceder 1 vez al año, es para **Buscar información sobre trámites**.



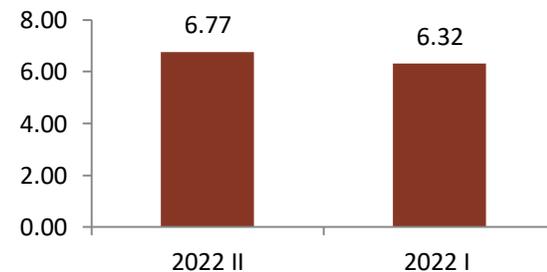
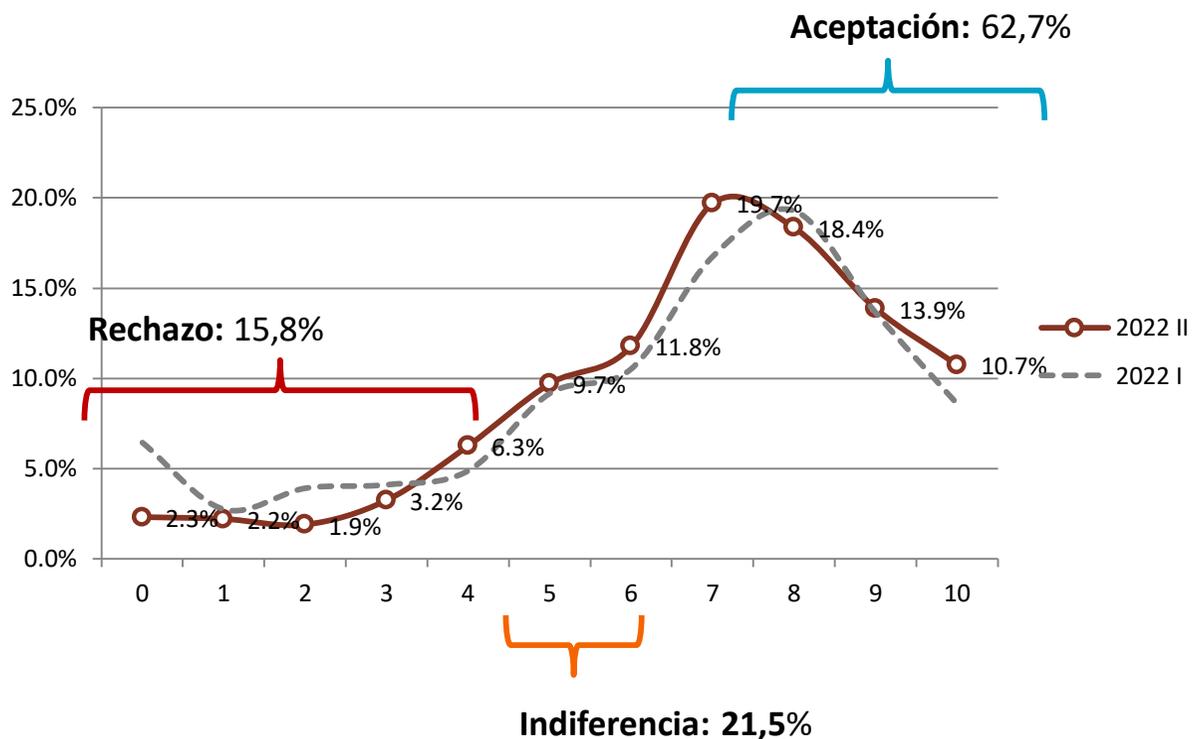


## EXPERIENCIA, RESOLUCIÓN Y FACILIDAD DEL TRÁMITE TELEMÁTICO

Nivel de Satisfacción General con la Guía PROP

Media

**6,77**



## EXPERIENCIA, RESOLUCIÓN Y FACILIDAD DEL TRÁMITE TELEMÁTICO

Recomendación de la Guía PROP



Media

**7,05**

Nivel de Satisfacción General con el Boletín de Novedades



Media

**7,51**

## EXPERIENCIA, RESOLUCIÓN Y FACILIDAD DEL TRÁMITE TELEMÁTICO

Nivel de Satisfacción General con la Tramitación telemática



Media

**7,22**

Recomendación de la Tramitación telemática

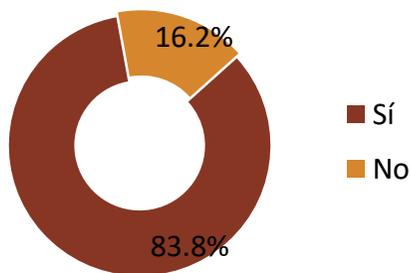


Media

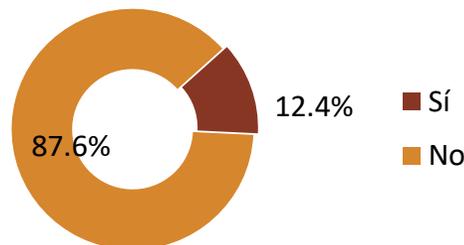
**7,43**

## EXPERIENCIA, RESOLUCIÓN Y FACILIDAD DEL TRÁMITE TELEMÁTICO

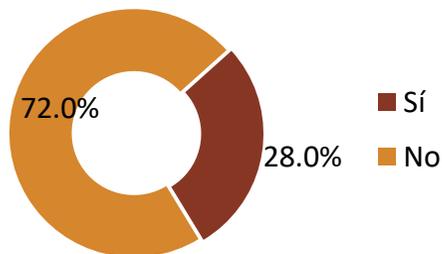
Ha podido finalizar el trámite telemático



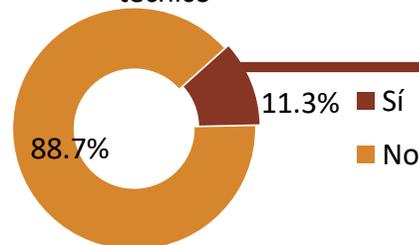
Ha abandonado la realización del trámite telemático



Ha tenido problemas con el certificado digital/clave

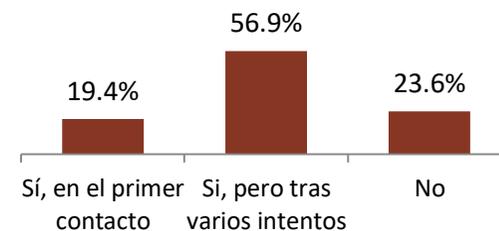


Ha necesitado abrir una incidencia de tipo técnico



Resumen: Más del 90% de los ciudadanos que han realizado un trámite telemático lo han podido finalizar, por otro lado casi el 8% ha abandonado la realización del trámite. El 36% confirma haber tenido problemas con el certificado digital o la clave, por su parte, el 5% ha tenido que abrir una incidencia de los cuales la mitad ha sido solucionada tras varios intentos

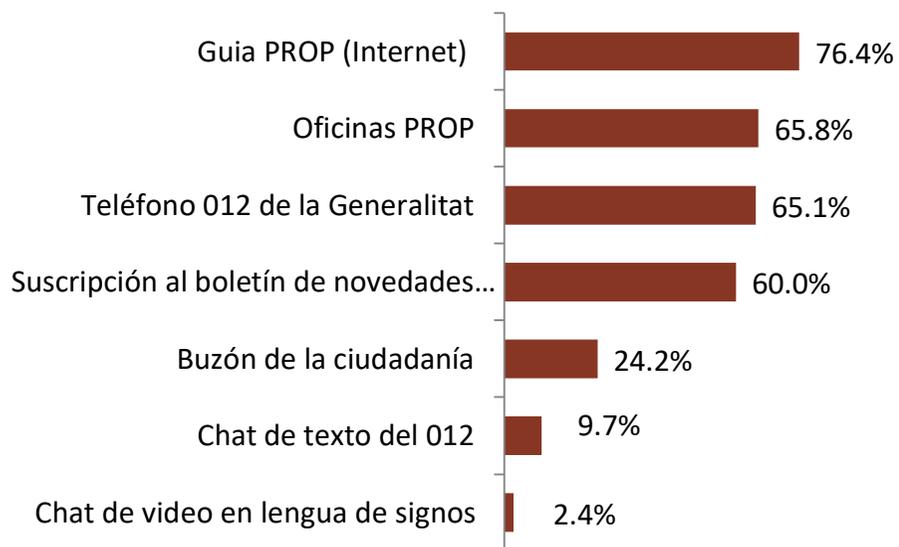
Ha sido solucionada



## EXPERIENCIA, RESOLUCIÓN Y FACILIDAD DEL TRÁMITE TELEMÁTICO

	Sexo			¿Qué estudios ha finalizado usted?					¿Cuál es su ocupación principal?						
	Hombre	Mujer	Diverso	Menos de primarios (no ha acabado o EGB)	Primarios o EGB	Secundarios (FP-BUP-COU-ESO)	Universitarios medios (diplomatura)	Universitarios superiores (licenciatura-grado)	Estudiante exclusivamente	Labores del hogar exclusivamente	Parado/a o buscando empleo	Jubilado/a-Pensionista	Trabajador/a por cuenta propia (autónomo/empresario)	Trabajador/a por cuenta ajena	Cuidador/a en el entorno familiar
Ha podido finalizar el trámite telemático	81%	86%	33%	0%	91%	79%	86%	87%	50%	33%	79%	74%	87%	86%	100%
Ha tenido problemas con el certificado digital/clave	24%	30%	67%	50%	18%	29%	30%	27%	25%	67%	15%	21%	29%	30%	50%
Ha necesitado abrir una incidencia de tipo técnico	10%	12%	33%	0%	0%	12%	7%	14%	13%	0%	10%	15%	7%	12%	0%
Ha abandonado la realización del trámite telemático	15%	11%	33%	50%	9%	11%	8%	16%	38%	0%	12%	21%	5%	13%	0%
¿Su incidencia ha sido resuelta?	26%	17%	0%	0%	0%	30%	25%	11%	0%	0%	0%	33%	17%	20%	0%
	57%	56%	100%	0%	0%	48%	50%	65%	0%	0%	40%	50%	67%	59%	0%
	17%	27%	0%	0%	0%	22%	25%	24%	100%	0%	60%	17%	17%	20%	0%

## CONOCIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN POR PARTE DE LA CIUDADANÍA



Resumen: el canal de atención más conocido es **GUIA PROP**, seguido de **Oficinas PROP y el teléfono de atención 012**.



## OPORTUNIDADES DE MEJORA

Entre los principales puntos de mejora o sugerencia que ha comentado la ciudadanía, se encuentran principalmente:

- ✓ **Información más detallada, ordenada y actualizada**
- ✓ **Disminuir las dificultades para localizar la información (palabras más sencillas, filtros de búsqueda por fechas, etc.), hacer la navegación más intuitiva**
- ✓ **En tramitaciones telemáticas poder hacer correcciones, o guardar la información para continuar después y aumentar el tiempo de acceso, así como permitir formatos diferentes.**
- ✓ **Incluir la posibilidad de seleccionar contenido de acuerdo a las necesidades del usuario**
- ✓ **Simplificación de pasos a seguir para búsquedas y tramitación**
- ✓ **Tener un número de teléfono de fácil acceso para dudas concretas de la guía o canales web o algún otro canal de soporte online más directo.**

# CONCLUSIONES



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

Conselleria de Participación,  
Transparencia, Cooperación  
y Calidad Democrática

## Motivación de uso

El principal motivo de consultas web la búsqueda de información sobre trámites, seguido de la realización de trámites telemáticos y el acceder a la carpeta ciudadana, todo esto por más de la mitad de los encuestados.

## Contenido

En cuanto a la información en el proceso de búsqueda, poco más de la mitad de los usuarios no han podido localizar toda la información, y la encontraron de manera parcial. El 12% de las personas ha abandonado la búsqueda, y casi el 75% utiliza buscadores como google de manera alternativa.

La medias sobre la información detallada, comprensible y actualizada son inferiores a 7,5.

Por su parte al separar por tipo de servicios, la satisfacción con el contenido de la guía PROP tiene una media de 7,07, con la información y contenido del boletín de novedades es de 7,99 y con el formulario de suscripción al boletín de novedades es de 7,96.

## Facilidad de uso

En cuanto a la facilidad de uso de la guía PROP, la localización de información tiene una nota de 6,75, la facilidad de navegación es de 6,88 y el acceso es de 7,02.

## Frecuencia

La frecuencia de uso de la guía PROP mayoritaria es de 1 vez al mes.

## Experiencia de uso

El nivel de satisfacción general con la Guía PROP, es de 6,77 se aprecia un aumento con la satisfacción general de la primera oleada del 2022 (6,33). La media de recomendación de uso de la guía PROP es de 7,05.

El nivel de satisfacción con el boletín de novedades es de 7,51, por otro lado la tramitación telemática de las personas que han realizado este tipo de actividades presenta un nivel de satisfacción de 7,22. en cuanto a la recomendación de la tramitación telemática el nivel es de 7,43.

## Tramitación telemática

Más del 80% de los ciudadanos que han realizado un trámite telemático lo han podido finalizar, por otro lado casi el 13% ha abandonado la realización del trámite. El 28% confirma haber tenido problemas con el certificado digital o la clave, por su parte, el 11% ha tenido que abrir una incidencia de los cuales más de la mitad ha sido solucionada tras varios intentos

EL Nivel de satisfacción de los usuarios de la tramitación telemática es de 7,22 por su parte el nivel de recomendación de los usuarios es de 7,43.

## Canales de atención

Los canales de atención más conocidos son la Guía PROP, Oficinas PROP y el teléfono de atención 012 de la Generalitat, conocidos por más del 65% de los encuestados.