

# RESUMEN OPERATIVO

## ESTUDIO DE SATISFACCIÓN CIUDADANA OFICINAS PROP Diciembre 2017

**Propuesta: 571178**  
**Ref. estudio: 15100**



# Metodología

## Ficha Técnica

La metodología de recogida de información se basa en un trabajo de campo con la siguiente ficha técnica:

### Universo

Personas usuarias del servicio de atención presencial PROP, mayores de edad.

### Tipo de entrevista:

Entrevista personal mediante un cuestionario estructurado de 10 minutos de duración. La entrevista se ha realizado mediante un cuestionario programado en Smartphone.

### Selección entrevistado:

Se selecciona a las personas a entrevistar una vez han finalizado la gestión en las oficinas PROP tanto en las oficinas Propias como Mixtas.

### Fechas de campo:

Desde el 13 de Diciembre 2017 al 16 de Enero de 2018.

### Tamaño de la muestra:

En total se han realizado **2.845 entrevistas**, con un error estadístico para los datos globales del  $\pm 1,90\%$  para un intervalo de confianza del 95,5% y supuesta máxima indeterminación.

### Tipo de muestreo:

Se ha realizado un muestreo estratificado por tipo de oficinas (propias y mixtas)

## Distribución de las entrevistas por oficinas

El conjunto de Oficinas Prop constituye una red de atención presencial de la Generalitat distribuida geográficamente a lo largo de la Comunitat Valenciana, para acercar y descentralizar los servicios a la ciudadanía. Las oficinas Prop son de dos tipos: las propias, en las que se prestan solo servicios de la Generalitat y las mixtas, en las que además se prestan servicios administrativos de las entidades locales con las que se convenía su creación y que son un claro ejemplo del principio de colaboración interadministrativa.

En relación con la afluencia de las oficinas, señalar que las oficinas de Llíria, Alcoi, Dénia y La Cigüña en Valencia son de reciente creación.

A continuación se detalla la muestra realizada en cada una de las oficinas, diferenciando las oficinas propias de las mixtas.

OFICINAS PROPIAS	Nº clientes	Encuestas realizadas	Encuestas ponderadas
Valencia, Gregorio Gea I	11.146	374	492
Valencia, Gregorio Gea II	18.002	433	793
Ciudad Administrativa 9 Octubre-Torre 4	4.507	302	199
Valencia, La Cigüña	528	43	23
Castellón, Hermanos Bou	2.194	207	97
Castellón, Avda. Del Mar	3.866	200	171
Castellón, Casa Dels Caragols	1.502	52	65
Alicante, Churruca	1.766	184	77
Alicante, Torre De La Generalitat	1.171	181	51
Elx/Elche	2.760	205	122
<b>TOTAL OFICINAS PROPIAS</b>	<b>47.442</b>	<b>2.181</b>	<b>2.089</b>

OFICINAS MIXTAS	Nº clientes	Encuestas realizadas	Encuestas ponderadas
Sagunt/Sagunto	1.324	30	57
Puerto De Sagunt/Sagunto	1.440	50	63
Xàtiva	1.413	57	63
Alzira	1.516	41	65
Requena	494	61	23
Ontinyent	886	33	40
Llíria	148	17	6
La Safor	1.097	71	48
Segorbe	1.002	35	45
Vila-Real	517	40	23
Vinaròs	2.111	62	94
Alcoi/Alcoy	1.758	24	77
Orihuela	1.196	66	54
Elda	823	18	37
Benidorm, Foietes-Colonia De Madrid	654	34	28
Dénia	787	25	34
<b>TOTAL OFICINAS MIXTAS</b>	<b>17.166</b>	<b>664</b>	<b>756</b>
<b>TOTAL OFICINAS</b>	<b>64.608</b>	<b>2.845</b>	<b>2.845</b>

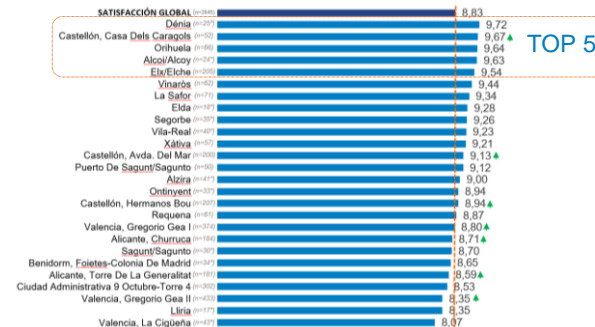
Nº de clientes: datos referidos al mes de Diciembre de 2016. Fuente Generalitat Valenciana. La distribución se ha efectuado de la siguiente forma:

1. Se han distribuido las encuestas de forma no proporcional al número de clientes, con el objetivo de que en aquellas oficinas con bajo nivel de clientes, se consiguiera al menos realizar unas 25 encuestas y reducir la muestra en aquellas oficinas de mucha afluencia.
2. Se han ponderado los resultados de forma proporcional al número de clientes de cada oficina.

## Índice de Satisfacción Global (ISC)

- El **ISC 2017** del servicio de atención presencial PROP es de **8,83 puntos**, el indicador **aumenta de manera significativa** con respecto a la medición **anterior** (7,57 puntos en 2010, es el único estudio de satisfacción de los usuarios de las oficinas PROP que se ha realizado previamente a la actual investigación y sirve de referencia aunque la medición sea lejana en el tiempo. ) El **91,8%** de los usuarios se muestra **satisfecho**, el **4,9%** regular y solo el **3,3%** muestra rechazo. Cabe destacar que la mitad de los usuarios otorgan la **puntuación máxima (10 puntos)**.
- A nivel de **segmentos** los más **satisfechos** en 2017 son los **colectivos** dedicados a **labores del hogar**, los **parados** y las personas con **estudios básicos** y los **más críticos** son que **tienen estudios superiores** y los **trabajadores**. En **términos evolutivos**, se observa una **mejora significativa** en todos los segmentos.
- Por tipo de oficinas, destacan el **conjunto de oficinas Mixtas (9,23)** con una **valoración significativamente superior** al total, mientras que las **Propias (8,69)** obtienen una **valoración global** significativamente inferior al promedio.
- Por oficinas, **Dénia, Casa Dels Caragols en Castellón, Orihuela, Alcoi y Elx**, son las top 5 en el dato de satisfacción global con el servicio de atención presencial, todas ellas con **valoraciones superiores a 9,5 puntos** sobre 10.

Ranking ISC por oficina

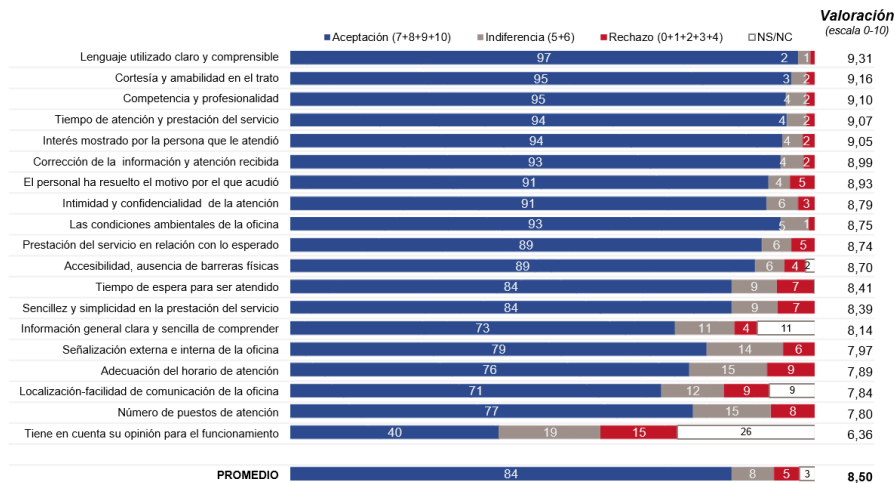


# Resumen Operativo

## Valoración por Atributos

- “Lenguaje utilizado por la persona que le ha atendido ha sido claro y comprensible” y “Cortesía y amabilidad en el trato” son los 2 atributos mejor valorados.
- Los segmentos que mejor valoran el atributo del lenguaje claro y comprensible son en mayor medida los que tienen estudios básicos, acuden a las oficinas mixtas, van por primera vez y son atendidos en las áreas de Administración Local y Turismo y los que mejor valoran el atributo del “Cortesía y amabilidad en el trato” son en mayor medida hombres, de 45 a 64 años, que tienen estudios básicos, dedicados a labores del hogar y parados, acuden a las oficinas mixtas, van por primera vez y son atendidos en las áreas de Administración Local y Empleo Público.

### ISC por atributos



## Análisis KDA® Análisis aspectos clave de satisfacción e insatisfacción.

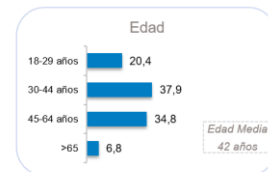
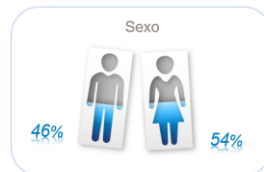


- El análisis estratégico de gestión de la satisfacción (KDA®) nos permite identificar 8 palancas clave sobre las que intervenir para mantener la positiva imagen que tenemos entre nuestros usuarios satisfechos y para mejorar la imagen más crítica que poseen nuestros usuarios insatisfechos.
- Recomendamos al PROP **comunicar** el atributo de “**Prestación del servicio en relación con lo esperado**” con el objeto de reforzar la satisfacción.
- Del mismo modo, destacamos la necesidad de **arreglar** los atributos de “**Tiempo de espera para ser atendido**” y de “**Sencillez y simplicidad en la prestación del servicio**” que están actualmente actuando como unas de las principales palancas de insatisfacción.
- Y por otro lado también se recomienda **vigilar** y **controlar** que no crezca la masa crítica insatisfecha con los atributos de “**Corrección de la información y atención recibida**”, “**Tiempo de atención y prestación del servicio**”, “**El interés mostrado por la persona que le atendió**”, “**La Competencia y Profesionalidad**” y el “**Personal ha resuelto el motivo por el que acudió**”

# Resumen Operativo

## Caracterización del usuario

- La usuaria **mayoritaria** es **mujer** (54%)
- La **edad media** de los usuarios se sitúa en **42 años** en 2017.
- Un **44% de los usuarios** cuenta con **estudios universitarios finalizados** (medios o superiores), un **40%** poseen estudios **medios**, mientras que un **17%** cuenta con estudios **básicos**.
- El **60%** de los **usuarios** pertenecen a **niveles de hábitat de más de 50.000** habitantes, cerca de una **tercera parte** a **municipios medianos**, de entre 10.000 y 50.00 habitantes y solo un **12%** a **hábitats más pequeños**, de menos de 10.000 habitantes.
- La **mayoría** de usuarios (**66%**) reside en la **provincia de Valencia**, un 17% en la de **Alicante** y el otro 17% restante en la provincia de **Castellón**. La **distribución** por provincia es **similar** a la población de la **Comunitat Valenciana**, con una **sobre representación** en las **provincias de Valencia y Castellón**.



## Comportamiento de uso

- **Urbanismo y Vivienda** es la **principal área** de consulta, absorbiendo casi una **quinta parte de las visitas (18,2%)**, le sigue **Enseñanza y Hacienda, con tasas del 12% al 16%**. En 3er lugar se sitúan **Servicios Sociales y Empleo público**.
- **Presentar y registrar documentación** es el **principal motivo** de las visitas a las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, aglutinando cerca de un **70% de las visitas**. Le sigue en **segundo lugar (30%) solicitar información**.
- El **2,3% de las visitas a las oficinas PROP** son para realizar una **sugerencia, queja o agradecimiento**. Los usuarios que han realizado esta gestión se encuentran muy satisfechos con una **valoración media de 8,50 puntos** sobre 10.
- Un **tercio (32%)** de los usuarios de la Oficina de Atención a la Ciudadanía acude con una **frecuencia de 2 o 3 veces al año**. Del resto de usuarios, un **7% acude a las oficinas PROP al menos una vez a la semana**, un **13,2% lo hace con frecuencia mensual**, un **30% acude esporádicamente** una vez al año o menos y para un **17% es su primera visita**.
- **La mayoría de los usuarios acuden al PROP en calidad de persona física**



## Conocimiento y experiencia de uso

- La **práctica totalidad (97,6%)** de las **visitas** se **atienden** en el **mismo idioma** en el que se ha **realizado la consulta**. Únicamente un **2,4% de las consultas** no se **atienden** en el **mismo idioma**. Dentro de las cuales el **peso** que tienen los **usuarios** que hablan **valenciano** es muy **superior** al **promedio** ( **50%** de los mismos **frente** al **13,8%** que es el peso que tienen los valenciano parlantes entre la totalidad de usuarios)
- Cerca de una **quinta parte de los usuarios (19,2%)** de los usuarios ha solicitado el servicio de cita previa. Destacan en este comportamiento el colectivo que acude a **registrar información**, en las **oficinas propias**.
- El **14,7%** de los usuarios **ha acudido alguna vez a una oficina PROP** para obtener su **firma digital** . Destacan en este comportamiento el colectivo con **estudios superiores** y los **trabajadores**.

## Canales de atención y comunicación

- El **entorno** y el **boca a boca (45%)** se sitúa como el **principal canal** de **comunicación** de las **oficinas PROP**. Le siguen en **2º lugar** el **Portal Web de la Generalitat (21,4%)**, y en **3ª posición** el **lugar de trabajo** y el **teléfono 012** con notoriedades del 5 y del 7% .
- De los canales de atención , las oficinas PROP las conocen la práctica **totalidad** de los **usuarios (95,4%)**, le sigue el Teléfono 012 con un **68% de la notoriedad** y en **tercer lugar** el canal de atención ciudadana más conocido es la **Guía PROP (34,7%)**.
- En **promedio** los usuarios **conocen más de 2 canales de atención ciudadana**, destaca el colectivo de **30 a 44 años** y los **trabajadores** y los que **tienen estudios superiores** como aquellos que **conocen mayor numero de canales**.

# Resumen Operativo

## Sugerencias

- Cerca de la **mitad de los usuarios**, manifiesta que el **servicio es correcto**, que **todo está bien**
- La **principal sugerencia** es **ampliar los horarios de atención**, abrir a medio día y abrir por las tardes, lo menciona el **13,5%** de los usuarios, seguido de **más personal de atención al público**, **más aparcamiento** y **mayor sencillez en los tramites y gestiones** y **evitar tiempos de espera**, con tasas de entre el **5 y el 7%**, el resto de sugerencias con tasas inferiores al 5%.
- En **promedio** los usuarios **realizan más 1,3 sugerencias**, los colectivos que realizan mayor numero de sugerencias son las **mujeres**, los de **30 a 44 años** y **los trabajadores** y **los que tienen estudios superiores**.

