

Estudio de Satisfacción Ciudadana



GENERALITAT
VALENCIANA

Conselleria de Justícia i
Administració Pública



Julio 2025

Contenido

- Introducción
- Metodología
 - Variables de segmentación
- Resultados
 - Motivación de uso
 - Contenido
 - Facilidad de uso
 - Experiencia de uso
 - Tramitación telemática
 - Canales de atención
- Conclusiones
 - Puntos fuertes y débiles
 - Posibles soluciones y líneas de mejora



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Justícia i
Administració Pública

La **Guía PROP** presta los siguientes servicios:

- ✓ La información sobre la organización, competencias, dirección, teléfono y correo electrónico de todas las unidades administrativas, su localización y código de identificación; así como la del personal al servicio de la Administración de la Generalitat.
- ✓ El catálogo de procedimientos administrativos de la Generalitat, con la información general sobre cualquier trámite, así como los formularios y el enlace exigidos para su tramitación.
- ✓ La información general sobre las convocatorias de empleo público y el seguimiento.
- ✓ La relación de las oficinas de atención a la ciudadanía y de los servicios que prestan con su ubicación geográfica.
- ✓ La suscripción al Boletín de Novedades PROP de la Generalitat, que facilita información de las últimas novedades que se produzcan en trámites, procedimientos, servicios y ofertas de empleo público.

METODOLOGÍA

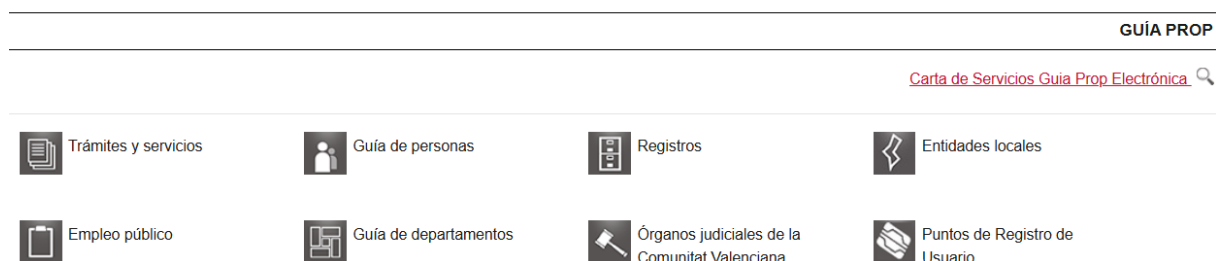


**GENERALITAT
VALENCIANA**

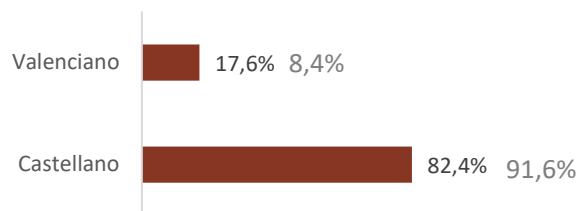
Conselleria de Justícia i
Administració Pública

Metodología

Este estudio se ha realizado en la página web de la Generalitat Valenciana. Las diferentes personas usuarias que han participado han accedido a través de un enlace que estaba situado en el apartado de atención a la ciudadanía y más concretamente en la Guía PROP.



Por otro lado, se ha dado la opción de elegir el idioma en que deseaban realizar la encuesta. El resultado en cuestión es el siguiente:



Metodología

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

Instrumento: Se realiza un trabajo de aplicación de encuestas mediante un **cuestionario**.

Distribución Muestral:

Universo

Personas usuarias de la Guía PROP de la Generalitat.

Cálculo

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

Error muestral: ±5,17
 Población: Indeterminada
 Intervalo de Confianza: 95%*
 *(1,96 sigmas)

Tamaño Muestral

358 encuestas

Fechas de trabajo de campo:

Del 27 de enero al 23 de mayo de 2025.

Enero							Febrero							Marzo							Abril							Mayo						
L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D
		1	2	3	4	5						1	2							1	2	1	2	3	4	5	6				1	2	3	4
6	7	8	9	10	11	12	3	4	5	6	7	8	9	3	4	5	6	7	8	9	7	8	9	10	11	12	13	5	6	7	8	9	10	11
13	14	15	16	17	18	19	10	11	12	13	14	15	16	10	11	12	13	14	15	16	14	15	16	17	18	19	20	12	13	14	15	16	17	18
20	21	22	23	24	25	26	17	18	19	20	21	22	23	17	18	19	20	21	22	23	21	22	23	24	25	26	27	19	20	21	22	23	24	25
27	28	29	30	31	24	25	26	27	28	24	25	26	27	28	29	30	28	29	30	26	27	28	29	30	31									
													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



Edad

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



Nivel educativo

Sin Estudios finalizados
Primarios o EGB
Secundarios (FP-BUP-COU-ESO)
Universitarios

Provincia

Alicante
Castellón
Valencia
Otro



Ocupación

Estudiante exclusivamente
Labores del hogar exclusivamente
Persona en paro o buscando empleo
Persona jubilada/pensionista

Persona trabajadora por cuenta propia
Persona trabajadora por cuenta ajena
Persona cuidadora en el entorno familiar

País de nacimiento



España
Otro

RESULTADOS

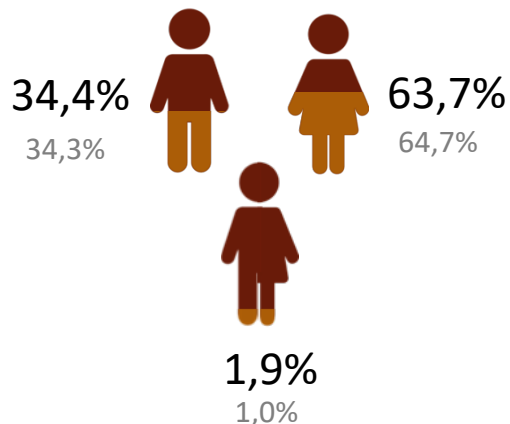
Perfil de las personas usuarias
Servicios web



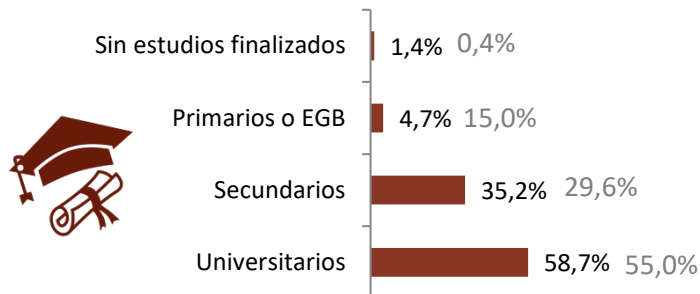
GENERALITAT
VALENCIANA

Conselleria de Justícia i
Administració Pública

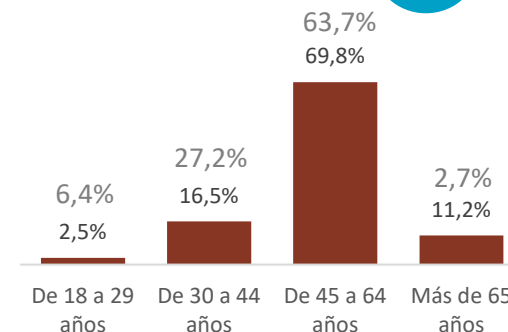
Género



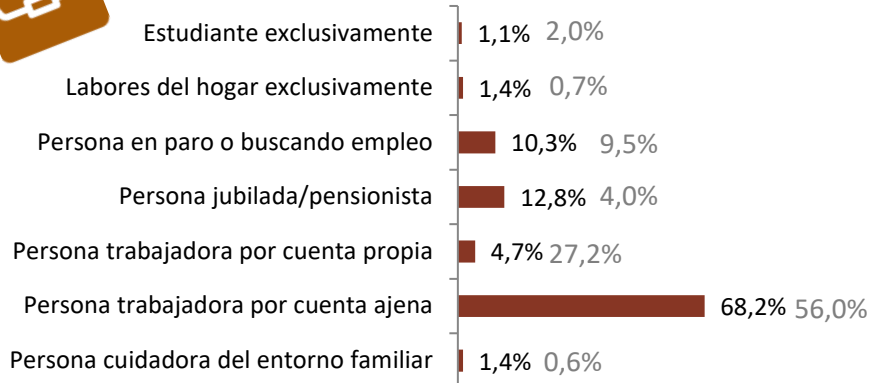
Nivel educativo



Edad



Ocupación



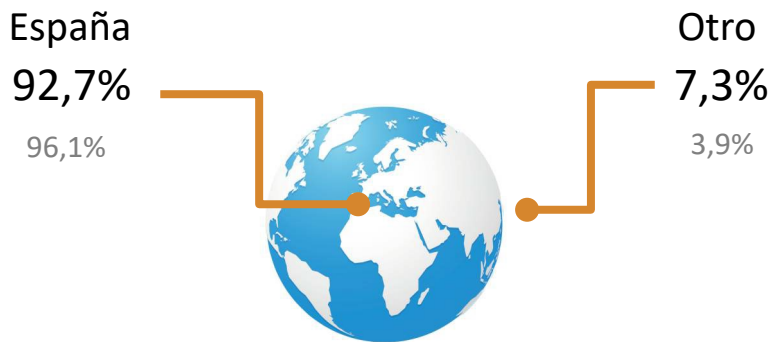
Género: casi dos tercios de las personas usuarias encuestadas son **mujeres**, un porcentaje que se mantiene prácticamente constante respecto a la oleada anterior, con la excepción de un **ligero incremento** en la representación del género **diverso**.

Nivel educativo: Más de la mitad de las personas usuarias del servicio cuentan con **estudios universitarios**. Se observa un descenso en el porcentaje de personas con estudios primarios, mientras que **umenta el grupo con formación de nivel secundario**.

Edad: casi el 70% de las personas usuarias tienen entre **45 y 64 años**.

Ocupación: casi el 70% de las personas son **personas trabajadoras por cuenta ajena**. Hay una gran disminución de las personas trabajadoras por cuenta propia respecto al año pasado.

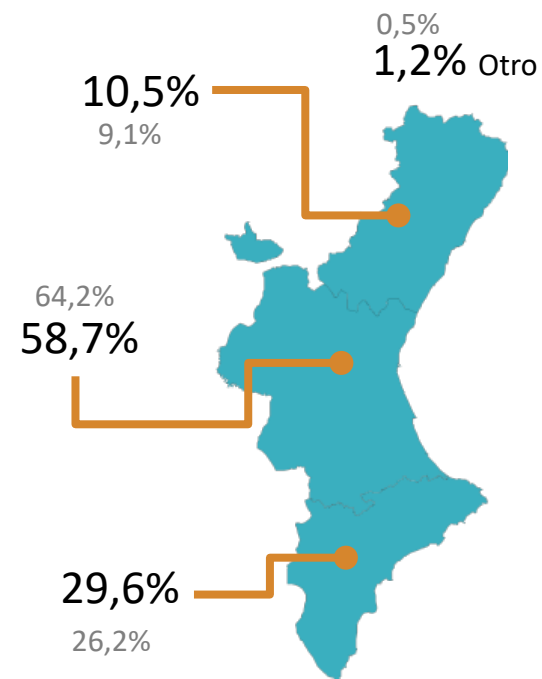
País de nacimiento



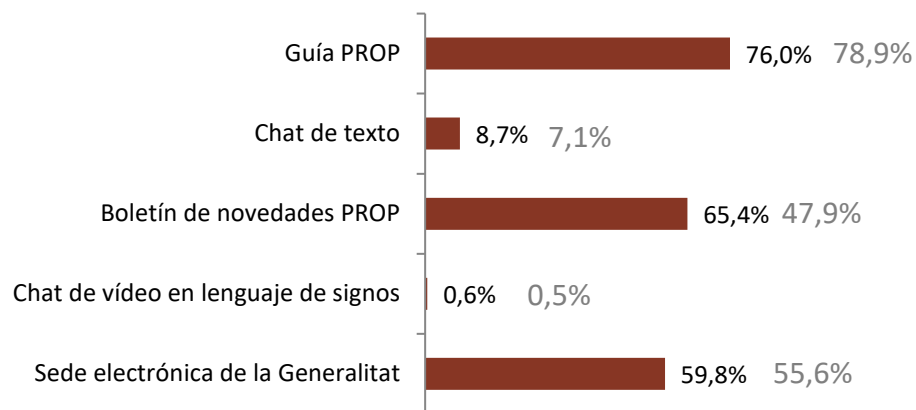
Provincia: El **58,7 %** de las personas usuarias encuestadas residen en la provincia de **Valencia**, seguidas por el **29,2 % en Alicante** y el **10,5 % en Castellón**. En comparación con la oleada anterior, se ha registrado un descenso en la participación de personas residentes en la provincia de Valencia.

País de nacimiento: **más del 90%** de los usuarios son nacidos en España. Respecto al año anterior han aumentado las personas usuarias nacidas en el extranjero.

Provincia



Canales digitales utilizados en el último año



La **Guía PROP** ha sido utilizada en el último año por el **76%** de las personas encuestadas, seguida del **Boletín de novedades** (65,4%) y de la **Sede Electrónica** de la Generalitat Valenciana (59,8%).

En **comparación con la oleada anterior**, se observa un ligero **descenso** en el uso de la **Guía PROP**, mientras que se registra un notable incremento de **17,5 puntos** porcentuales en el uso del **Boletín de Novedades PROP** y de **4,6 puntos** en el de la **Sede Electrónica**.

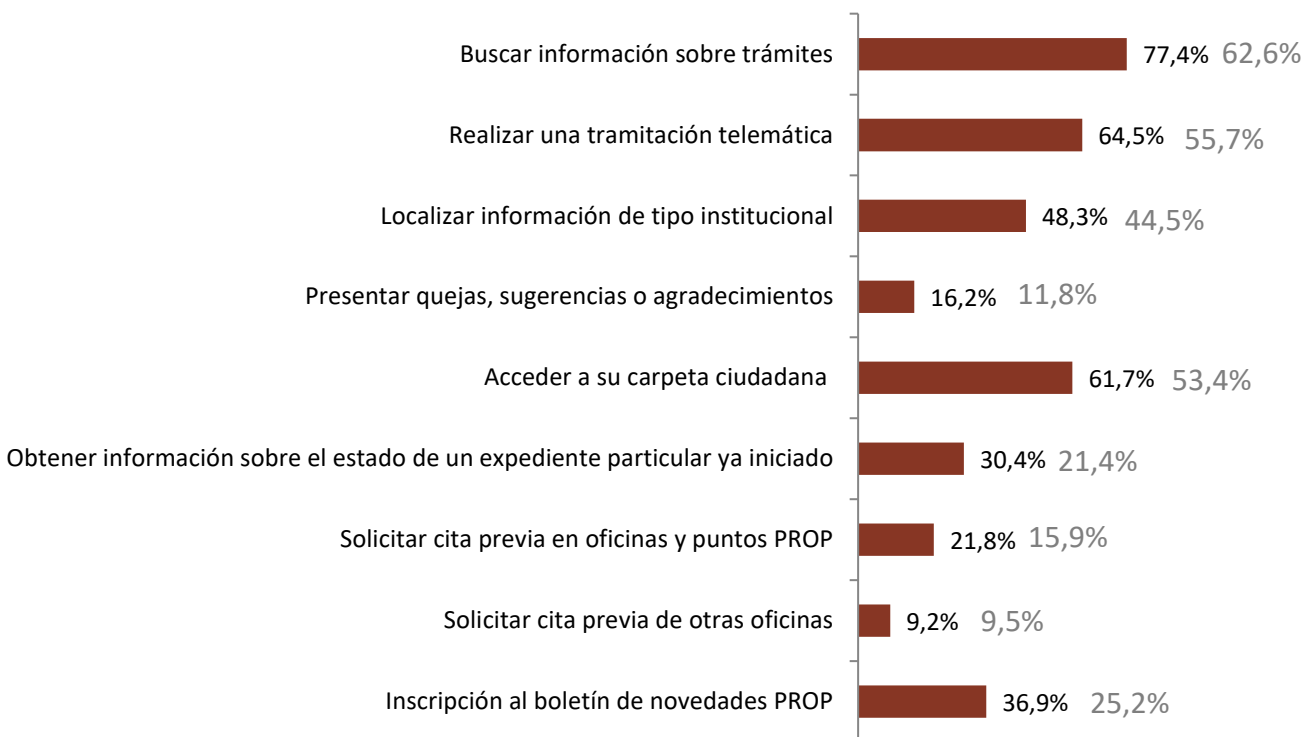
RESULTADOS

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



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Justícia i
Administració Pública



El **principal motivo** por el que las personas usuarias consultan la Guía PROP a través de la web es la **búsqueda de información sobre trámites**, con una incidencia cercana al 80 %.

Le siguen la realización de trámites telemáticos (64,5%), el acceso a la Carpeta Ciudadana (61,7%) y la localización de información de carácter institucional (48,3%).

En **comparación con la oleada anterior**, se observa un **aumento en todos los motivos** de uso de la Guía PROP, salvo en la solicitud de cita previa en otras oficinas, cuyo porcentaje se mantiene estable.



	TOTAL	GÉNERO			EDAD				NIVEL EDUCATIVO			
		Hombre	Mujer	Diverso	De 18 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 64 años	Más de 65 años	Sin estudios finalizados	Primarios o EGB	Secundarios	Universitarios
BASE	358	123	228	7	9	59	250	40	5	17	126	210
Buscar información sobre trámites	77,37%	75,61%	78,07%	85,71%	77,78%	79,66%	78,00%	70,00%	40,00%	52,94%	67,46%	86,19%
Realizar una tramitación telemática	64,53%	66,67%	63,60%	57,14%	55,56%	61,02%	68,00%	50,00%	60,00%	29,41%	55,56%	72,86%
Localizar información de tipo institucional	48,32%	51,22%	47,37%	28,57%	55,56%	44,07%	53,20%	22,50%	20,00%	23,53%	32,54%	60,48%
Presentar quejas, sugerencias o agradecimientos	16,20%	22,76%	12,28%	28,57%	22,22%	15,25%	16,00%	17,50%	40,00%	17,65%	12,70%	17,62%
Acceder a su carpeta ciudadana	61,73%	60,16%	62,72%	57,14%	44,44%	57,63%	65,60%	47,50%	40,00%	29,41%	59,52%	66,19%
Obtener información sobre el estado de un expediente particular ya iniciado	30,45%	37,40%	27,19%	14,29%	33,33%	38,98%	28,80%	27,50%	20,00%	23,53%	26,98%	33,33%
Solicitar cita previa en oficinas y puntos PROP	21,79%	19,51%	22,37%	42,86%	22,22%	11,86%	22,80%	30,00%	40,00%	23,53%	26,19%	18,57%
Solicitar cita previa de otras oficinas	9,22%	8,94%	8,77%	28,57%	22,22%	3,39%	10,40%	7,50%	20,00%	17,65%	10,32%	7,62%
Inscripción al boletín de novedades PROP	36,87%	29,27%	41,67%	14,29%	66,67%	30,51%	37,60%	35,00%	20,00%	29,41%	42,06%	34,76%

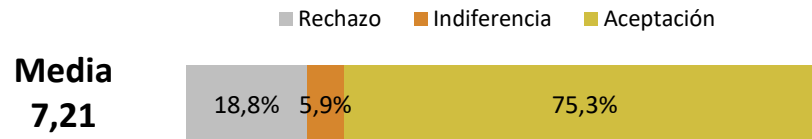


	TOTAL	OCUPACIÓN							PROVINCIA			PAÍS DE NACIMIENTO	
		Estudiant e exclusiva mente	Labores del hogar	Persona en paro o buscando empleo	Persona jubilada o pensionista	Cuenta propia	Cuenta ajena	Persona cuidadora del entorno familiar	Alicante	Castellón	Valencia	España	Otro
BASE	358	4	5	37	46	17	244	5	99	35	196	332	26
Buscar información sobre trámites	77,37%	100,00%	40,00%	67,57%	63,04%	64,71%	83,20%	60,00%	73,74%	71,43%	80,10%	78,92%	57,69%
Realizar una tramitación telemática	64,53%	25,00%	0,00%	51,35%	45,65%	82,35%	71,31%	40,00%	63,64%	65,71%	65,82%	66,57%	38,46%
Localizar información de tipo institucional	48,32%	50,00%	40,00%	37,84%	26,09%	11,76%	57,38%	20,00%	39,39%	45,71%	53,06%	51,20%	11,54%
Presentar quejas, sugerencias o agradecimientos	16,20%	50,00%	0,00%	10,81%	21,74%	11,76%	14,34%	100,00%	18,18%	5,71%	15,82%	15,66%	23,08%
Acceder a su carpeta ciudadana	61,73%	50,00%	0,00%	59,46%	47,83%	58,82%	65,98%	80,00%	56,57%	60,00%	65,31%	64,46%	26,92%
Obtener información sobre el estado de un expediente particular ya iniciado	30,45%	50,00%	0,00%	27,03%	23,91%	35,29%	31,56%	60,00%	32,32%	31,43%	29,59%	31,63%	15,38%
Solicitar cita previa en oficinas y puntos PROP	21,79%	25,00%	60,00%	24,32%	36,96%	11,76%	18,44%	20,00%	18,18%	14,29%	25,00%	20,78%	34,62%
Solicitar cita previa de otras oficinas	9,22%	25,00%	0,00%	10,81%	13,04%	5,88%	7,79%	40,00%	10,10%	8,57%	9,18%	8,73%	15,38%
Inscripción al boletín de novedades PROP	36,87%	75,00%	40,00%	40,54%	32,61%	17,65%	37,70%	40,00%	38,38%	34,29%	38,27%	37,05%	34,62%

*Se ha eliminado de la tabla la opción "Otros" en tipo de provincia debido a que su frecuencia no se considera significativa (n=4)



Valoración del funcionamiento de la cita previa:



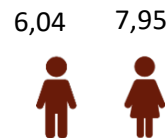
La valoración del funcionamiento del **sistema de cita previa** alcanza una puntuación media de **7,21**.

Destaca de forma significativa que las **mujeres** presentan una percepción **más positiva** del servicio en comparación con los hombres, mientras que las **personas jubiladas o pensionistas** otorgan una puntuación **1,6 puntos inferior a la media**.

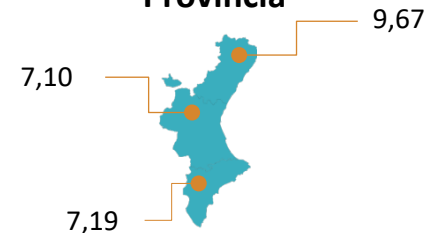
País de nacimiento



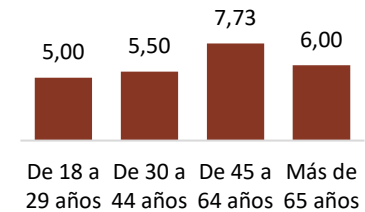
Género



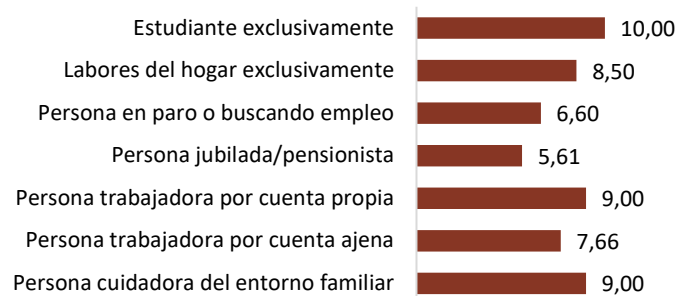
Provincia



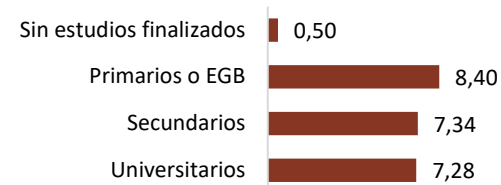
Edad



Ocupación



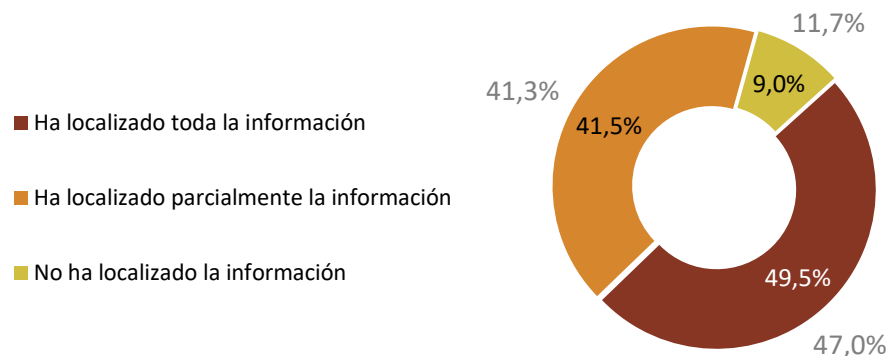
Nivel de estudios



*Responden aquellas personas que han utilizado la Guía PROP para solicitar cita previa en oficinas y puntos PROP o en otras oficinas.



Éxito durante el proceso de búsqueda de información:

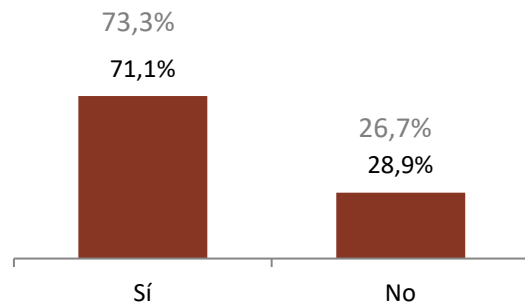


El **49,5 %** de las personas usuarias **ha localizado toda la información** que buscaba en la Guía PROP, mientras que un 41,5 % la ha encontrado parcialmente. Solo un 9 % no logró localizar la información deseada.

En comparación con la oleada anterior, **se incrementa** el porcentaje de **personas que han localizado toda la información**, y **desciende** el de quienes **no lograron encontrarla**.

Por otro lado, el **71,1 % de las personas usuarias declara haber utilizado un buscador alternativo**, un porcentaje que disminuye respecto al año anterior.

¿Ha utilizado alternativamente otros buscadores?



Entre las personas que no consiguieron localizar la información, los principales temas de búsqueda eran trámites relacionados con la solicitud y consulta de ayudas y convocatorias, el seguimiento de expedientes, licencias y teléfonos de contacto sobre procedimientos administrativos.



	TOTAL	GÉNERO			EDAD				NIVEL EDUCATIVO			
		Hombre	Mujer	Diverso	De 18 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 64 años	Más de 65 años	Sin estudios finalizados	Primarios o EGB	Secundarios	Universitarios
BASE	358	123	228	7	9	59	250	40	5	17	126	210
Ha localizado toda la información	49,46%	45,16%	52,81%	16,67%	57,14%	38,30%	52,82%	42,86%	0,00%	66,67%	54,12%	46,96%
Ha localizado parcialmente la información	41,52%	43,01%	41,01%	33,33%	28,57%	48,94%	40,51%	39,29%	50,00%	22,22%	37,65%	44,20%
No ha localizado la información	9,03%	11,83%	6,18%	50,00%	14,29%	12,77%	6,67%	17,86%	50,00%	11,11%	8,24%	8,84%



	TOTAL	OCUPACIÓN							PROVINCIA			PAÍS DE NACIMIENTO	
		Estudiante exclusivam ente	Labores del hogar	Persona en paro o buscando empleo	Persona jubilada o pensionist a	Cuenta propia	Cuenta ajena	Persona cuidadora del entorno familiar	Alicante	Castellón	Valencia	España	Otro
BASE	358	4	5	37	46	17	244	5	99	35	196	332	26
Ha localizado toda la información	49,46%	75,00%	100,00%	40,00%	34,48%	54,55%	51,72%	33,33%	36,99%	68,00%	53,50%	49,24%	53,33%
Ha localizado parcialmente la información	41,52%	25,00%	0,00%	48,00%	37,93%	36,36%	42,86%	0,00%	56,16%	24,00%	38,22%	41,98%	33,33%
No ha localizado la información	9,03%	0,00%	0,00%	12,00%	27,59%	9,09%	5,42%	66,67%	6,85%	8,00%	8,28%	8,78%	13,33%

*Se ha eliminado de la tabla la opción "Otros" en tipo de provincia debido a que su frecuencia no se considera significativa (n=4)

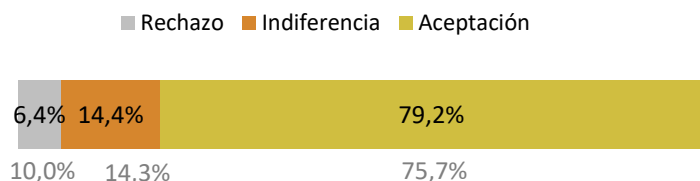


La información ha sido detallada

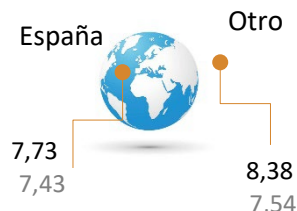
Media

7,76

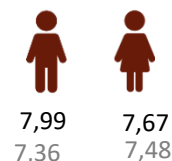
7,43



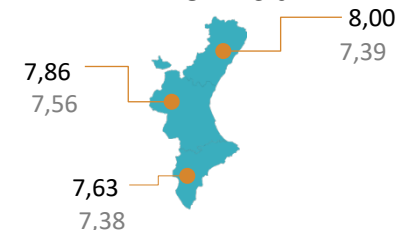
País de nacimiento



Género



Provincia



La información es comprensible

Media

6,90

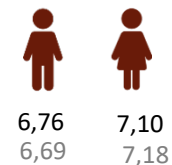
6,97



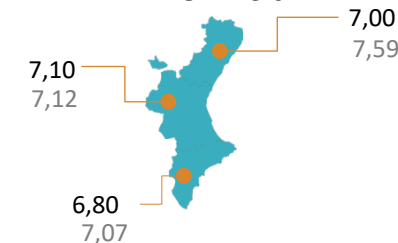
País de nacimiento



Género



Provincia



La información está actualizada

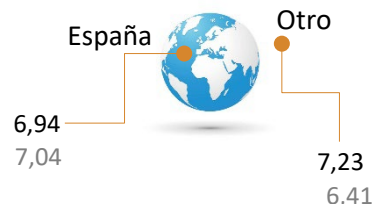
Media

6,97

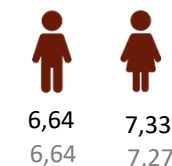
7,0



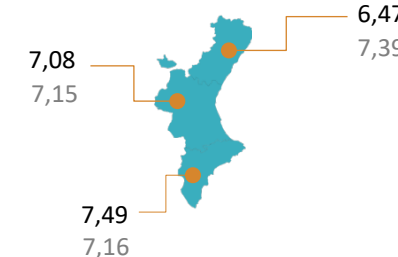
País de nacimiento



Género

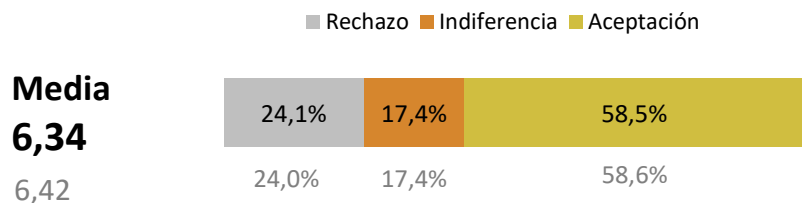


Provincia





¿Le ha sido fácil localizar la información solicitada?



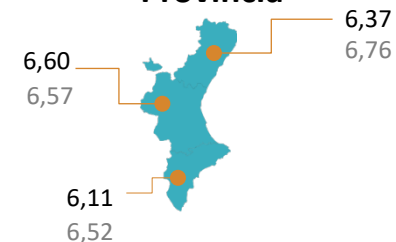
País de nacimiento



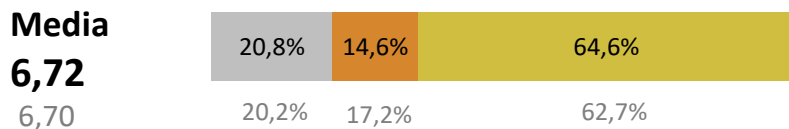
Género



Provincia



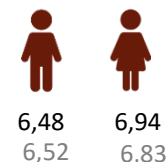
¿Le ha resultado fácil navegar por la Guía PROP?



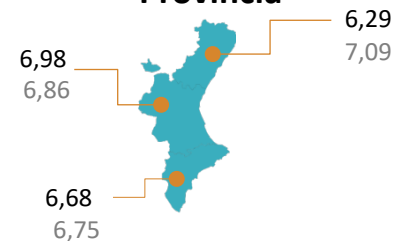
País de nacimiento



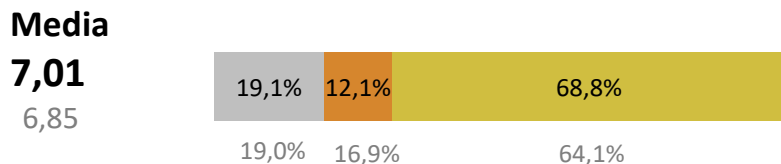
Género



Provincia



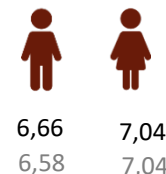
¿El acceso a la Guía PROP es sencillo?



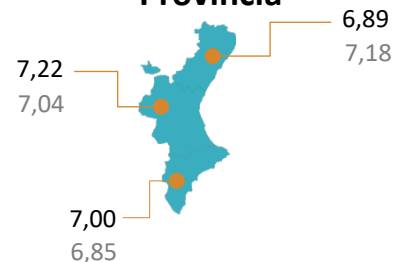
País de nacimiento

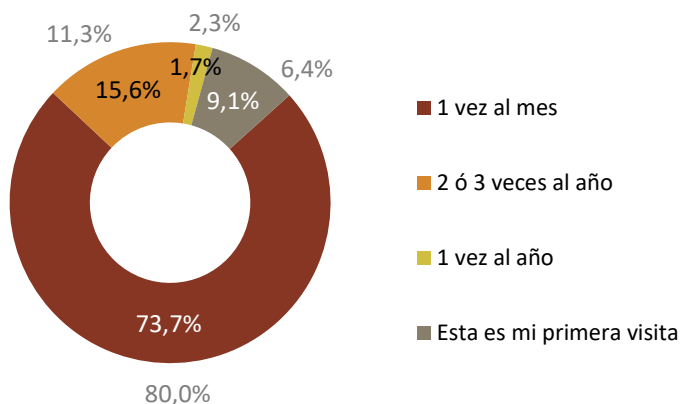


Género



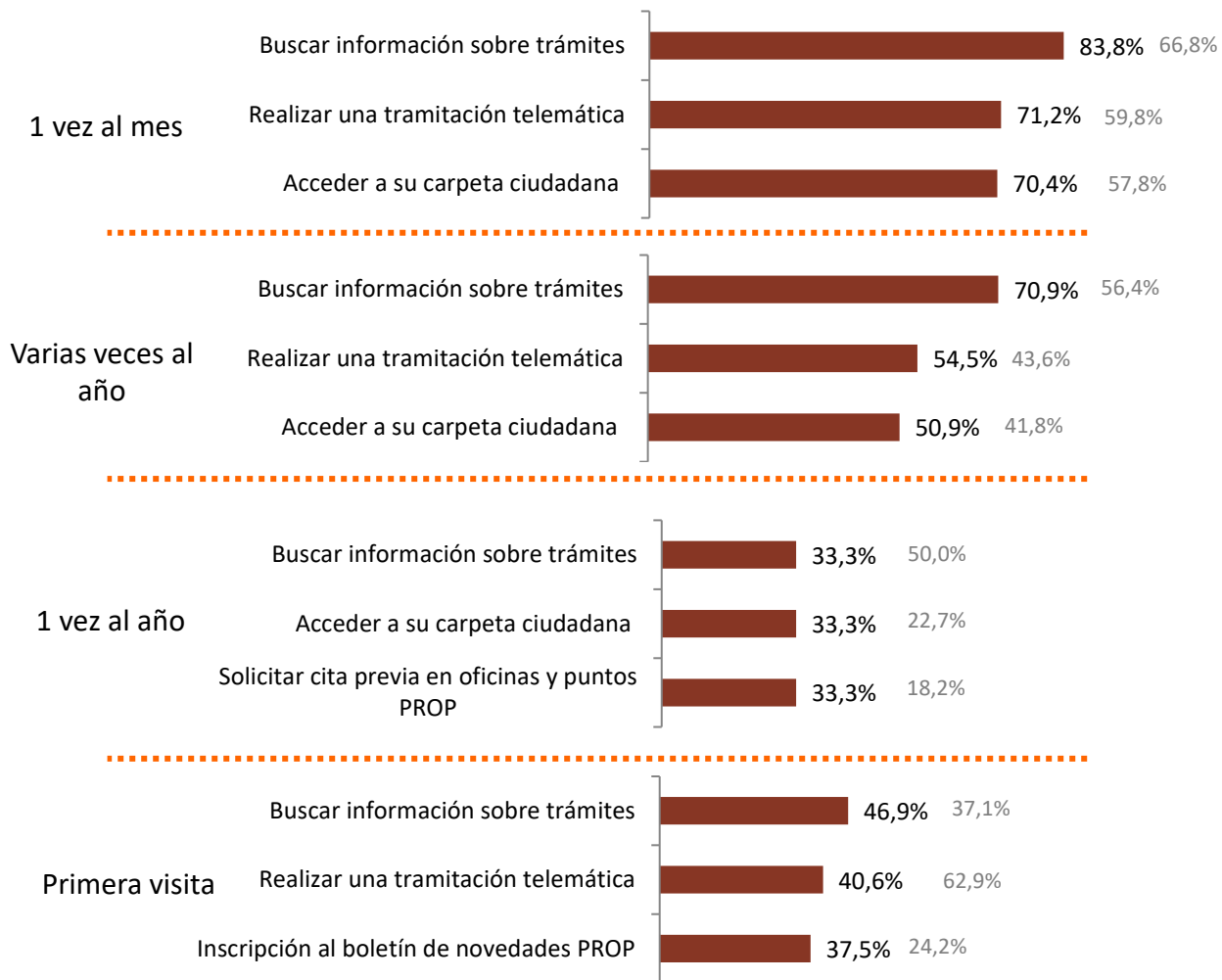
Provincia





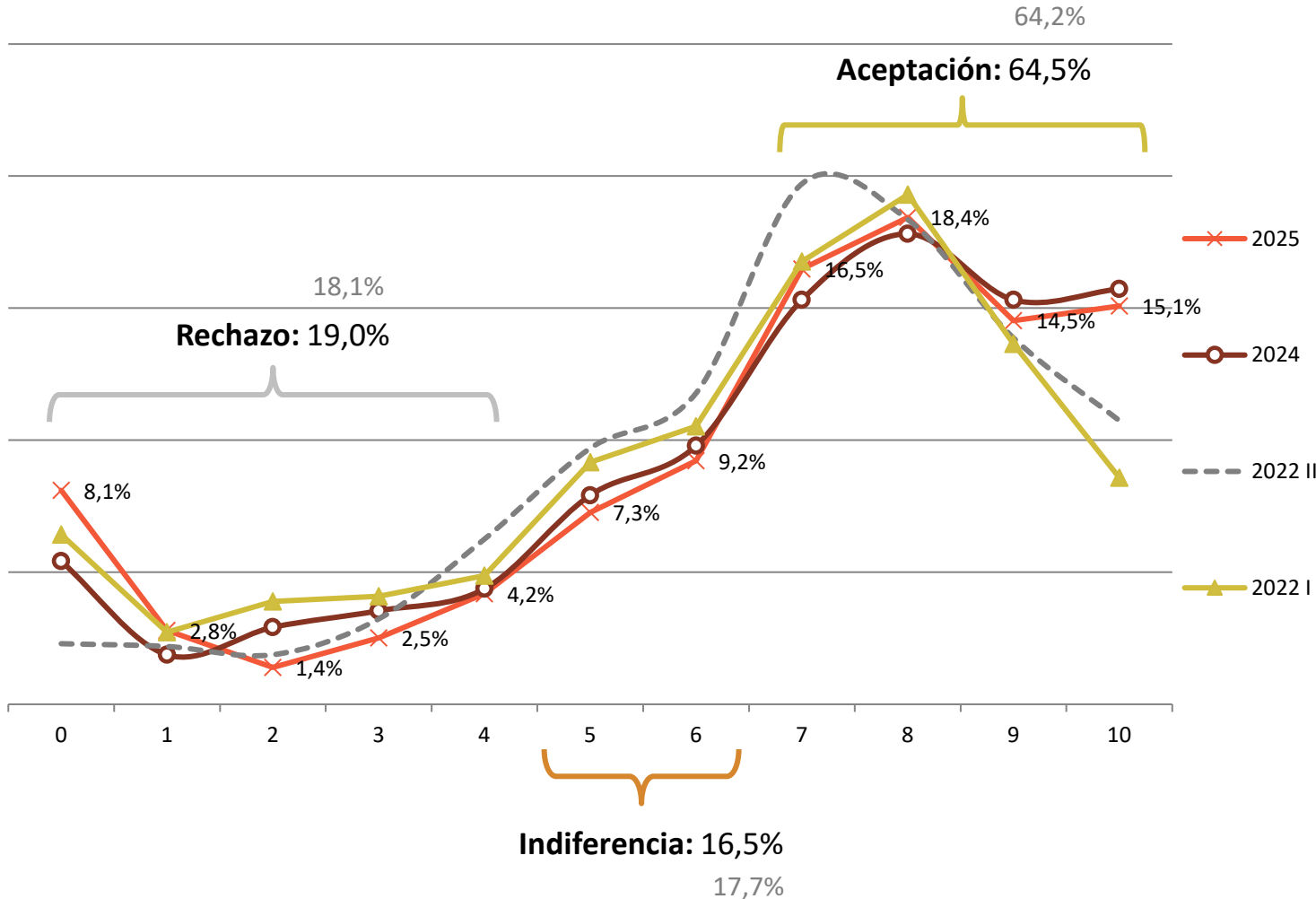
La principal frecuencia de uso es **1 vez al mes con el 73,7% de las respuestas.**

Al analizar la motivación en función de la frecuencia, vemos que la mayor parte de los usuarios que indican acceder 1 vez al mes lo hacen para **buscar información sobre trámites (83,8%)**, motivo que aumenta significativamente respecto a la oleada anterior.

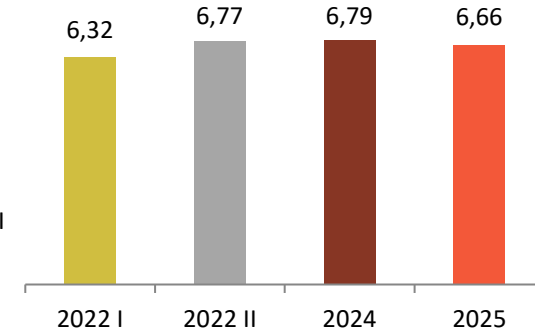




Nivel de satisfacción general con la Guía PROP



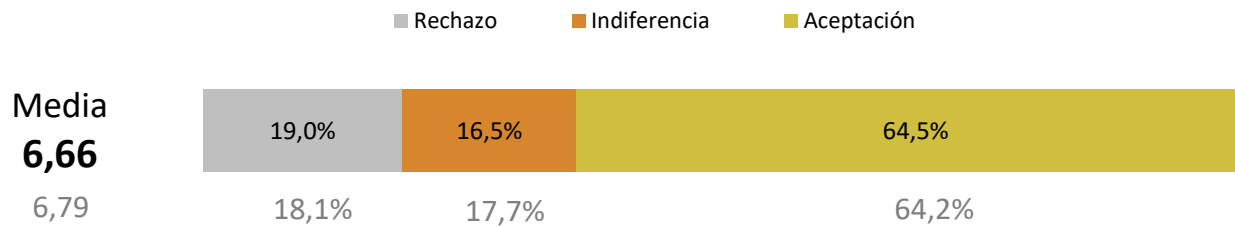
Media satisfacción global 6,66



Nota: Los datos en gris pertenecen al 2024



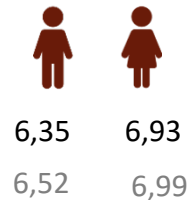
Nivel de satisfacción general con la Guía PROP



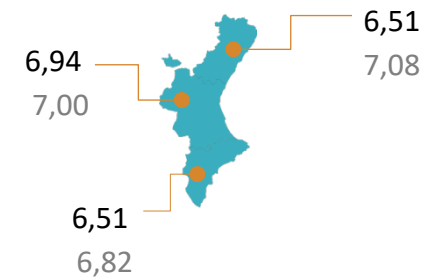
País de nacimiento



Género



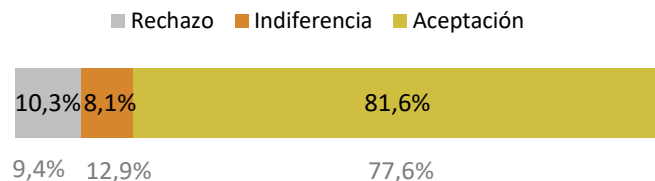
Provincia





Nivel de satisfacción general con el Boletín de novedades

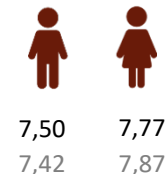
Media **7,67**
7,72



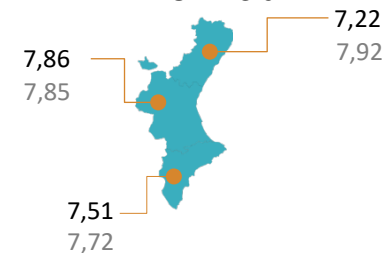
País de nacimiento



Género

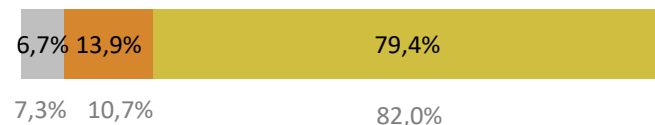


Provincia



Formulario de suscripción al boletín de Novedades PROP

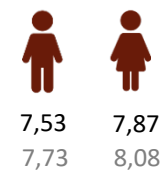
Media **7,75**
7,96



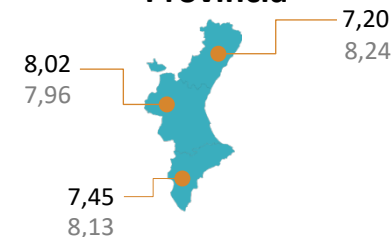
País de nacimiento



Género



Provincia



Nivel de satisfacción general con la tramitación telemática

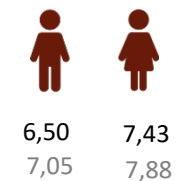
Media **7,07**
7,56



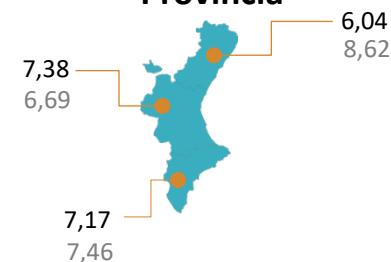
País de nacimiento



Género



Provincia

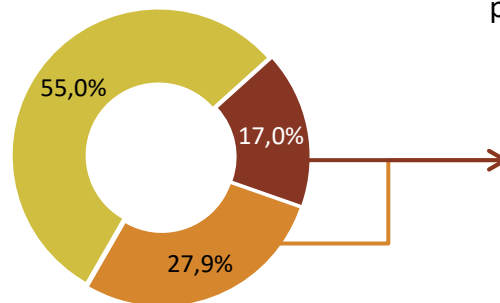


Nota: Los datos en gris pertenecen al 2024

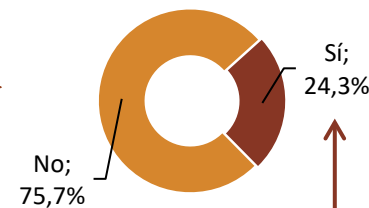


Indique su experiencia con la tramitación telemática

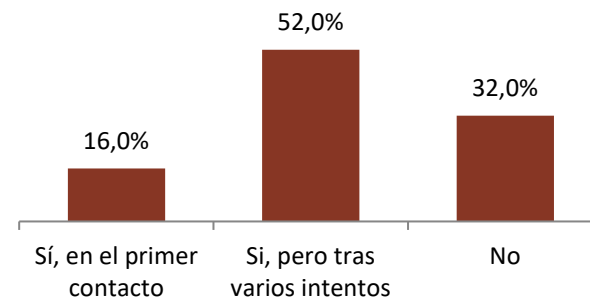
- Ha tenido problemas técnicos que le han impedido la tramitación
- Ha tenido problemas técnicos y se han solucionado
- No ha tenido problemas técnicos para la tramitación



¿Ha necesitado abrir una incidencia de tipo técnico por problemas con el certificado digital/ cl@ve?



¿Ha sido solucionada?



Facilidad a la hora de realizar la tramitación telemática

■ Rechazo ■ Indiferencia ■ Aceptación



Media 7,09

El **55 %** de las personas usuarias **no ha tenido problemas al realizar el trámite telemático**. Dentro del 45 % que indica haber experimentado alguna dificultad técnica, un **24,3 % ha necesitado abrir una incidencia**. De estas, únicamente el 16 % consiguió resolverla en el primer intento, mientras que el 32 % no logró solucionarla.

La **facilidad de uso** de la tramitación telemática obtiene una puntuación media de **7,09**, con un nivel de aceptación que se sitúa en torno al 70 %.



	TOTAL	GÉNERO		EDAD			NIVEL EDUCATIVO	
		Hombre	Mujer	De 30 a 44 años	De 45 a 64 años	Más de 65 años	Secundarios	Universitarios
BASE	231	82	145	36	170	20	70	153
No ha tenido problemas técnicos para la tramitación	55,02%	54,32%	56,25%	65,71%	55,62%	35,00%	47,14%	59,60%
Ha tenido problemas técnicos y se han solucionado	27,95%	24,69%	30,56%	22,86%	28,99%	25,00%	31,43%	27,15%
Ha tenido problemas técnicos que le han impedido la tramitación	17,03%	20,99%	13,19%	11,43%	15,38%	40,00%	21,43%	13,25%
Sí, en el primer contacto	16,00%	27,27%	7,69%	33,33%	16,67%	0,00%	21,43%	9,09%
Sí, pero tras varios intentos	52,00%	45,45%	61,54%	66,67%	50,00%	50,00%	57,14%	45,45%
No ha sido resuelta	32,00%	27,27%	30,77%	0,00%	33,33%	50,00%	21,43%	45,45%

*Se ha eliminado de la tabla la opción "Diverso" en género, "De 18 a 29 años" en edad, "Sin estudios finalizados" y "Primarios o EGB" en nivel educativo debido a que su frecuencia no se considera significativa (n < 10)

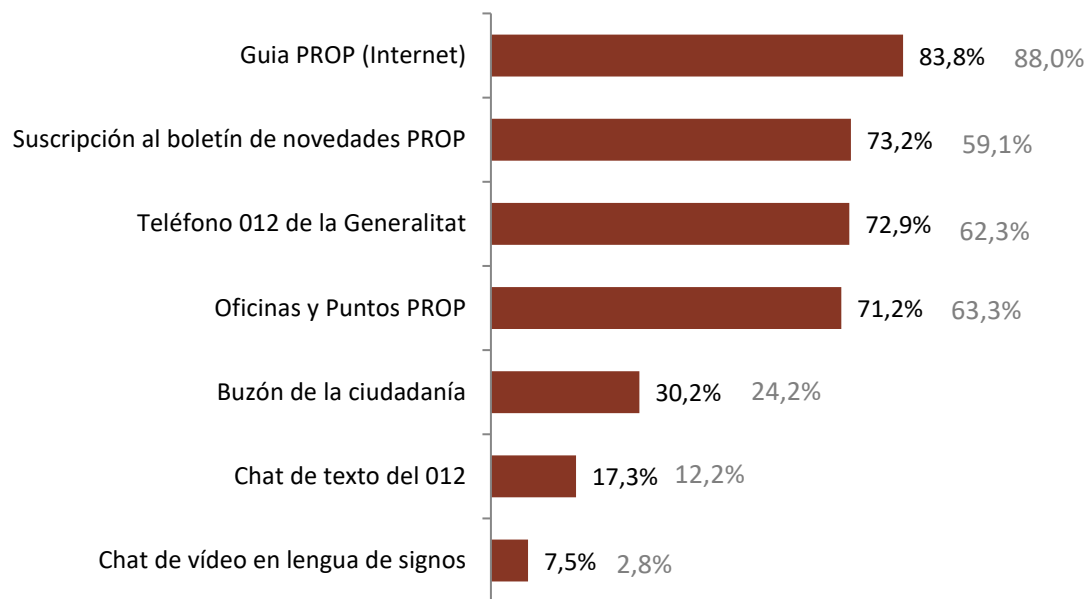


	TOTAL	OCUPACIÓN				PROVINCIA			PAÍS DE NACIMIENTO	
		Persona en paro o buscando empleo	Persona jubilada o pensionista	Cuenta propia	Cuenta ajena	Alicante	Castellón	Valencia	España	Otro
BASE	231	19	21	14	174	63	23	129	221	10
No ha tenido problemas técnicos para la tramitación	55,02%	55,56%	28,57%	28,57%	60,69%	53,23%	59,09%	58,14%	54,55%	66,67%
Ha tenido problemas técnicos y se han solucionado	27,95%	11,11%	28,57%	28,57%	28,90%	29,03%	18,18%	28,68%	29,09%	0,00%
Ha tenido problemas técnicos que le han impedido la tramitación	17,03%	33,33%	42,86%	42,86%	10,40%	17,74%	22,73%	13,18%	16,36%	33,33%
Sí, en el primer contacto	16,00%	0,00%	16,67%	0,00%	12,50%	33,33%	0,00%	14,29%	16,00%	0,00%
Si, pero tras varios intentos	52,00%	100,00%	16,67%	100,00%	62,50%	50,00%	0,00%	50,00%	52,00%	0,00%
No ha sido resuelta	32,00%	0,00%	66,67%	0,00%	25,00%	16,67%	0,00%	35,71%	32,00%	0,00%

*Se ha eliminado de la tabla la opción "Otros" en tipo de provincia, "Estudiante exclusivamente", "Labores del hogar" y "Persona cuidadora en el entorno familiar" en ocupación debido a que su frecuencia no se considera significativa (n < 10)



Canales de atención que conoce



El canal de atención más conocido entre las personas usuarias es la **Guía PROP, con un 83,8% de conocimiento**, seguida del Boletín de Novedades, el teléfono 012 y las oficinas y puntos PROP

En comparación con la oleada anterior, se observa un aumento del conocimiento de todos los canales de atención a la ciudadanía de la Generalitat, excepto un ligero descenso de 4,2 puntos de la Guía PROP.



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

- **Mejora de la navegación, usabilidad y accesibilidad (48)**

- ✓ Plataforma más intuitiva y adaptada a personas con bajo nivel digital y personas mayores.
- ✓ Mayor claridad del lenguaje, evitando tecnicismos y lenguaje excesivamente administrativo.
- ✓ Posibilidad de retroceder sin perder información y evitar reiniciar trámites en caso de error.

- **Actualización y precisión de la información (31)**

- ✓ Mayor frecuencia de actualización de contenidos, contactos, normativas y departamentos.
- ✓ Inclusión de información más clara sobre el estado de los expedientes en la Carpeta Ciudadana.
- ✓ Petición de recibir notificaciones de cambios en el estado de expedientes y convocatorias.

- **Buscador de trámites y procedimientos (27)**

- ✓ Mejorar el funcionamiento del buscador (ahora devuelve resultados poco precisos o excesivos).
- ✓ Permitir búsquedas por palabras clave en cualquiera de las dos lenguas independientemente del idioma de la web.
- ✓ Incorporar filtros más amplios y precisos para facilitar la localización de trámites y ofertas de empleo.

- **Tramitación telemática (22)**

- ✓ Ampliación del tamaño máximo de archivos adjuntos y más formatos admitidos.
- ✓ Claridad en la documentación requerida y simplificación de formularios.
- ✓ Integrar la firma digital completa en la plataforma sin descargas adicionales.



- **Atención y contacto directo (14)**
 - ✓ Posibilidad de contactar directamente con técnicos y departamentos específicos sin intermediación del 012.
 - ✓ Reclamación de teléfonos y correos visibles en cada trámite para consultas específicas.
- **Boletín de novedades PROP (7)**
 - ✓ Mejorar la estructura visual y claridad de los boletines y mejora de la versión móvil.
 - ✓ Resolver problemas de recepción de correos y permitir suscripciones según temas de interés.
 - ✓ Asegurar enlaces funcionales y actualizados en las ofertas de empleo enviadas.
- **Otras sugerencias relevantes**
 - ✓ Necesidad de formación en competencias digitales para adultos mayores, con sesiones accesibles.
 - ✓ Unificación de carpetas ciudadanas (tributaria, autonómica, local) y ventanilla única de servicios.
 - ✓ Mayor transparencia en plazos de tramitación de expedientes y reducción de tiempos de espera.
 - ✓ Inclusión de opciones en braille para personas invidentes.

CONCLUSIONES

Puntos fuertes y débiles
Posibles soluciones y líneas de mejora



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Justícia i
Administració Pública

Atendiendo a los rasgos sociodemográficos, el perfil de la persona usuaria del servicio Guía PROP se caracteriza por las siguientes variables:

- **Género:** El 63,7 % de las personas usuarias son **mujeres**, el 34,4 % son hombres y el 1,9 % se identifica como género diverso. Esta distribución mantiene la tendencia observada en oleadas anteriores.
- **Nivel educativo:** Predominan las **personas con estudios universitarios** (58,7 %) y **secundarios** (35,2 %). En comparación con el año anterior, se ha reducido notablemente la proporción de personas con estudios primarios, mientras que **aumenta** la de aquellas con estudios de **nivel secundario**.
- **Edad:** El tramo de edad más frecuente continúa siendo el de **45 a 64 años**, que representa el 69,8 % de las personas encuestadas. Respecto a la oleada anterior, se observa un descenso en la participación de personas entre 30 y 44 años y un **aumento de personas mayores de 65 años**, equilibrándose los porcentajes entre ambos grupos de edad.
- **Ocupación:** La mayoría de las personas usuarias se encuentran **trabajando por cuenta ajena** (68,2 %). Con respecto a la oleada anterior, disminuye la participación de personas trabajadoras por cuenta propia, mientras que **aumenta** la de personas en situación de desempleo o búsqueda de empleo, y especialmente, la de **personas jubiladas o pensionistas**.

- **País de nacimiento:** La inmensa mayoría de las personas usuarias han nacido en España (92,7 %).
- **Provincia de residencia:** El 58,7 % de las personas usuarias residen en la provincia de **Valencia**, el 29,2 % en Alicante y el 10,5 % en Castellón, mientras que un 1,2 % reside en otras provincias. Si comparamos estos resultados con los datos de población del INE (2025), donde la distribución en la Comunidad Valenciana es aproximadamente del 50,3 % en la provincia de Valencia, 37,4 % en Alicante y 12,3 % en Castellón, se observa que las personas usuarias de la Guía PROP presentan **una mayor representación relativa en la provincia de Valencia** y una participación inferior a la esperada en la provincia de Alicante, mientras que Castellón mantiene una representatividad ligeramente inferior pero cercana a su peso poblacional.

Uso de los canales digitales de la Generalitat

En el último año, el **76 %** de las personas encuestadas ha utilizado la **Guía PROP**. Otros canales con un uso destacado entre las personas usuarias son el **Boletín de Novedades**, con un 65,4 %, y la **Sede Electrónica de la Generalitat**, con un 59,8 %. En comparación con la oleada anterior, se observa **un incremento significativo en la utilización del Boletín de Novedades**, consolidándose como uno de los canales de información más consultados por la ciudadanía.

Motivación de uso

Los principales motivos por los que las personas usuarias utilizan la Guía PROP son la **búsqueda de información sobre trámites (77,4 %)**, la realización de tramitaciones telemáticas (64,5 %) y el acceso a la Carpeta Ciudadana (61,7 %).

En **comparación con la oleada anterior**, se observa un **incremento en todos los motivos de uso**, con la única excepción de la solicitud de cita previa en otras oficinas, que se mantiene estable.

Al analizar la motivación de uso en relación con las variables sociodemográficas, se constata que el 86,2 % de las personas con **estudios universitarios** y el 83,2 % de las **personas trabajadoras por cuenta ajena** utilizan la Guía PROP principalmente para **buscar información sobre trámites**. Asimismo, destaca el uso de la Guía PROP para la **inscripción al Boletín de Novedades entre las personas de 18 a 29 años (66,7 %)** y entre quienes cuentan con **estudios secundarios (42,1 %)**. Finalmente, la **presentación de quejas, sugerencias o agradecimientos** se manifiesta como un motivo de uso relevante entre las **personas jubiladas o pensionistas (21,7 %)**.

Cita previa

El funcionamiento del sistema de cita previa obtiene una **valoración media de 7,21 puntos** entre las personas usuarias que utilizaron la Guía PROP para solicitar cita previa en oficinas o puntos PROP, así como en otras oficinas.

Este servicio recibe una **valoración más elevada** por parte de las **mujeres**, de las personas de entre **45 y 64 años**, de quienes cuentan con **estudios primarios** y de las **personas trabajadoras por cuenta propia**.

Proceso de búsqueda

Entre las personas usuarias que utilizan la Guía PROP para buscar información sobre trámites, el **49,5 % ha podido localizar toda la información deseada**, mientras que un **41,5 % la ha encontrado de manera parcial**. Estos resultados evidencian la necesidad de seguir mejorando la estructura y la accesibilidad de la información disponible en la plataforma.

Entre quienes **no han logrado localizar la información** que buscaban, destacan **las personas mayores de 65 años** (17,9 %), las **personas jubiladas o pensionistas** (27,6 %) y las **personas cuidadoras en el entorno familiar** (66,7 %). Los temas de búsqueda con mayor dificultad se relacionan principalmente con la solicitud y consulta de ayudas y convocatorias, el seguimiento de expedientes y la localización de teléfonos de contacto sobre procedimientos administrativos.

El 71,1 % de las personas usuarias han **utilizado otros buscadores**. Esto muestra la importancia de mejorar la Guía PROP para que las personas puedan encontrar fácilmente la información que necesitan.

Percepción de los atributos de la Guía PROP

En relación con la percepción de los atributos de la información, las personas usuarias valoran con **7,76 puntos el nivel de detalle**, con **6,90 puntos su comprensibilidad** y con **6,97 puntos su actualización**. Estas valoraciones se mantienen estables respecto a la oleada anterior, destacando un incremento de 0,33 puntos en la percepción de la información detallada.

En cuanto a la facilidad de uso de la Guía PROP, se obtiene una puntuación **de 7,01 en la accesibilidad al portal**, de **6,72 en la facilidad de navegación** y de **6,34 en la facilidad para localizar la información solicitada**. Estas calificaciones son ligeramente superiores a las de la oleada anterior.

De forma general, la valoración de los atributos es **superior** entre las personas usuarias cuyo país de nacimiento **no es España**, salvo en la facilidad de navegación, donde las puntuaciones son similares. Asimismo, las valoraciones tienden a ser ligeramente superiores entre las **personas residentes en la provincia de Valencia** y entre las **mujeres**.

Frecuencia de uso

La frecuencia de uso más habitual de la Guía PROP es de **una vez al mes**, opción señalada por el 73,7 % de las personas encuestadas. No obstante, este porcentaje representa un descenso de 6,3 puntos respecto a la oleada anterior. Entre quienes acceden **mensualmente**, el principal motivo de consulta es la **búsqueda de información sobre trámites** (83,8 %).

Por otro lado, se observa un ligero incremento en la proporción de personas que acceden a la Guía PROP por primera vez o que lo hacen varias veces al año, lo que indica una posible ampliación del perfil de usuarios ocasionales.

Satisfacción general con los servicios

La **satisfacción global con la Guía PROP** se sitúa en **6,66 puntos**, registrando un ligero descenso respecto al año 2024 (6,79 puntos). Al igual que en la valoración de atributos, las puntuaciones son más elevadas entre las **mujeres** (6,93 puntos), las **personas nacidas fuera de España** (6,73 puntos), invirtiéndose en este caso la tendencia respecto al año anterior, y las personas residentes en la **provincia de Valencia** (6,94 puntos).

En relación con el **Boletín de Novedades**, la satisfacción alcanza los **7,67 puntos**, un valor levemente inferior al del año anterior, acompañado de un aumento en la tasa de indiferencia y un descenso en la de aceptación. Por su parte, la satisfacción con el **formulario de suscripción al Boletín** se sitúa en **7,75 puntos**, también ligeramente inferior a 2024. En ambos casos, no se observan diferencias significativas por variables sociodemográficas, aunque las puntuaciones son ligeramente **superiores** entre las **mujeres** y entre las **personas nacidas en España**.

Respecto a los **trámites telemáticos**, la satisfacción alcanza los **7,07 puntos**, también con un leve descenso respecto al año anterior. Se mantiene el patrón de puntuaciones más altas entre las **mujeres** y las **personas nacidas en España**.

En cuanto a las **incidencias técnicas en la tramitación telemática**, el 55 % de las personas usuarias declara no haber tenido problemas, mientras que el 27,9 % ha tenido dificultades técnicas que finalmente ha conseguido resolver, y un 17 % indica que los problemas técnicos le han impedido completar la tramitación. Entre quienes han tenido problemas técnicos (45 % del total), un 24,3 % ha tenido que abrir una incidencia relacionada con el certificado digital; de estas, un 32 % no logró solucionarlas, un 16 % la resolvió en el primer contacto y el 52 % restante lo hizo tras varios intentos.

Cabe destacar que, entre las personas que han tenido problemas técnicos que les han impedido completar la tramitación telemática, se observa una mayor incidencia entre las personas mayores de 65 años y entre las personas jubiladas o pensionistas. Este mismo patrón se repite en el caso de aquellas personas que abrieron una incidencia técnica que finalmente no fue resuelta.

Por último, la **facilidad de uso** de la tramitación telemática recibe una valoración de **7,09 puntos**.

Canales de atención que conoce

El canal de atención más conocido entre las personas usuarias es la **Guía PROP**, seguida de la suscripción al Boletín de Novedades, el teléfono 012 de la Generalitat y las oficinas y puntos PROP, todos ellos con porcentajes de conocimiento que se sitúan en torno al 70 %.

En comparación con el año anterior, se observa un **aumento en el nivel de conocimiento de todos los canales de atención**, con la excepción de la Guía PROP que desciende ligeramente, aunque se sigue manteniendo con un porcentaje superior al 80%.

Sugerencias de mejora

Las sugerencias de mejora expuestas por las personas usuarias apuntan principalmente a **mejorar la usabilidad y accesibilidad de la Guía PROP**, solicitando una navegación más intuitiva y clara, especialmente para personas con menores competencias digitales y personas mayores. Se propone **mejorar el buscador de trámites**, ampliar filtros y mejorar y simplificar las búsquedas en ambos idiomas.

Asimismo, se destaca la necesidad de **actualizar con mayor frecuencia los contenidos, enlaces y datos de contacto de los departamentos**, y de incorporar notificaciones automáticas sobre cambios en expedientes o convocatorias. En el ámbito de la tramitación telemática, se solicita **mayor estabilidad del sistema, ampliación del tamaño de archivos admitidos y simplificación de formularios**.

Por último, se subraya la importancia de **facilitar canales de contacto directo con técnicos y departamentos para resolver dudas específicas**.

Puntos fuertes

- ✓ **Alto nivel de uso consolidado:** La Guía PROP se consolida como uno de los canales más utilizado y conocido por la ciudadanía, demostrando su papel central en la atención digital de la Generalitat.
- ✓ **Valoraciones estables y positivas en atributos clave:** Los niveles de satisfacción en accesibilidad, claridad de la información y actualización mantienen valores correctos, reflejando que el servicio cubre adecuadamente las necesidades de una gran parte de las personas usuarias.
- ✓ **Integración con otros canales de atención:** La complementariedad con el Boletín de Novedades y la Sede Electrónica refuerza su utilidad como puerta de entrada a trámites y consultas.

Puntos débiles

- × **Dificultades para personas mayores y con bajo nivel digital:** Este colectivo encuentra mayores barreras para completar tramitaciones telemáticas y localizar información específica.
- × **Problemas técnicos en la tramitación:** Incidencias con certificados digitales, fallos en la carga de documentos y los bloqueos en los pasos finales generan frustración y el abandono del trámite que se quería realizar.
- × **Búsqueda de información poco eficiente:** El buscador actual no filtra con precisión ni permite búsquedas en ambos idiomas, obligando a recurrir a buscadores externos.
- × **Carencia de interacción directa con técnicos:** Las personas usuarias demandan poder resolver dudas con personal especializado, evitando intermediaciones que alargan los procesos.
- × **Desactualización de contenidos puntuales:** Cambios en departamentos, enlaces y normativas no siempre se reflejan con inmediatez, generando confusión y errores.

- ❖ **Mejorar el buscador inteligente:** Integrar un motor de búsqueda avanzado con IA que permita localizar trámites en cualquiera de las lenguas cooficiales y por palabras clave relacionadas.
- ❖ **Diseño de rutas simplificadas para trámites prioritarios:** Crear accesos rápidos con guías paso a paso y un lenguaje claro, especialmente en procedimientos más utilizados (ayudas, seguimiento de expedientes, cita previa).
- ❖ **Refuerzo de la accesibilidad digital:** Implementar mejoras en el diseño móvil, tamaños de letra y navegabilidad, e impulsar la compatibilidad con lectores de pantalla y opciones de accesibilidad para personas con discapacidad.
- ❖ **Canales de asistencia directa:** Incorporar la figura del “asistente digital con opción humana” para dudas en tiempo real durante trámites, así como un canal de consultas directas con técnicos según área.
- ❖ **Planes de formación digital ciudadana:** Ofrecer talleres gratuitos presenciales y online en colaboración con bibliotecas y asociaciones para capacitar a las personas mayores en el uso de la Guía PROP y la tramitación electrónica.
- ❖ **Monitorización y actualización continua:** Establecer un protocolo de revisión mensual de contenidos, enlaces y contactos de los departamentos, asegurando que la información sea fiable y actualizada.
- ❖ **Optimización del sistema de incidencias:** Mejorar el seguimiento de las incidencias técnicas abiertas y establecer tiempos de respuesta máximos, con notificaciones automáticas al usuario sobre su estado.