

Estudio de Satisfacción Ciudadana



GENERALITAT
VALENCIANA

Conselleria de Justícia i
Administració Pública



P R O P



Junio 2025

Contenido

- Introducción
- Metodología
 - Variables de segmentación
- Resultados por oficinas
 - Perfil de los usuarios
 - Nivel de satisfacción
- Conclusiones



INTRODUCCIÓN



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Justícia i
Administració Pública

Las **oficinas y puntos de asistencia PROP** son las oficinas de referencia de la Generalitat para la atención presencial. Su objetivo es proporcionar a la ciudadanía información completa, fiable y al día, garantizando la absoluta confidencialidad sobre las consultas recibidas y sobre las respuestas ofrecidas.

Los servicios que prestan las oficinas y puntos PROP son:

- a) Facilitar información general sobre cualquier trámite o procedimiento de la Generalitat, así como sobre las ofertas de empleo público.
- b) Proporcionar información sobre la organización, competencias, dirección, teléfono y correo electrónico de las unidades administrativas de la Generalitat, así como sobre los horarios de atención y de presentación de documentos.
- c) Proveer a las personas que lo soliciten de medios de identificación electrónica tales como certificado electrónico o Cl@ve.

Introducción

- d) Informar y asistir en la presentación y registro de quejas, agradecimientos y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios públicos de la Generalitat.
- h) Ofrecer la suscripción al Boletín de Novedades PROP sobre trámites, servicios y ofertas de empleo público.
- i) Suministrar información administrativa particular sobre el estado de tramitación de determinados procedimientos, con garantías reforzadas de comprobación de la identidad de la persona interesada.
- j) Dar cita previa para la atención en las oficinas y servicios de la Generalitat que dispongan de dicho servicio.
- h) Asistir a las personas no obligadas a relacionarse electrónicamente con la Administración para la presentación de documentación a cualquier administración o entidad del sector público.

El **objetivo principal de este estudio** es conocer el nivel de satisfacción de las personas usuarias del servicio de atención a la ciudadanía prestado por la Generalitat, mediante la red de oficinas y puntos de asistencia PROP distribuida por toda la Comunitat Valenciana.

METODOLOGÍA



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Justícia i
Administració Pública

Metodología

Técnica: El estudio 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.

Instrumento : Se realiza un trabajo de aplicación de encuestas mediante un **cuestionario** elaborado y aportado por la Generalitat Valenciana.

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: $\pm 2,81$
 Población: Indeterminada
 Intervalo de Confianza: 99%*
 *(2,57 sigmas)

Tamaño Muestral

2110 encuestas

Tipo de muestreo : Por cuotas.

Fechas de trabajo de campo : Del 7 de febrero al 4 de marzo 2025.

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

VARIABLES DE SEGMENTACIÓN

Gracias a la esquematización del cuestionario, 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 la ciudadanía para el uso de este servicio.

SEGMENTACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA



Género

Masculino
Femenino
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

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

País de nacimiento



España
Otro

Área de Consulta



Agricultura, Ganadería, Pesca
Comercio y Consumo (Atención al consumidor, Inspecciones, Ayudas)
Cooperación y Participación
Cultura
Deportes
Empleo público (oposiciones, bolsas de trabajo...)
Trabajo: (desempleo, convenios colectivos, huelgas, sindicatos)
Enseñanza
Hacienda
Industria
Energía
Infraestructuras y Obras Públicas
Innovación y Desarrollo Tecnológico
Justicia (Uniones de hecho, ayuda víctimas de delitos, juicios)
Juventud
Medio Ambiente y desarrollo sostenible
Mujer e Igualdad
Asociaciones (asociaciones, fundaciones, colegios profesionales)
Política Lingüística
Sanidad
Ocio y Restauración (espectáculos, establecimientos públicos)
Servicios Sociales (Dependencia, Diversidad funcional, Renta Valenciana de Inclusión, etc.)
Transportes
Turismo
Urbanismo
Vivienda
Vulneración de derechos y Seguridad
Migración

Metodología



	Puntos PROP	Oficinas PROP
Valencia	<ul style="list-style-type: none">PROP LLÍRIAPROP SAGUNTPROP ONTINYENTPROP XÀTIVAPROP ALZIRAPROP PUERTO DE SAGUNTOPROP REQUENAPROP GANDIA-LA SAFOR	<ul style="list-style-type: none">PROP 9 D'OCTUBRE, VALÈNCIAPROP I, VALÈNCIA
Castellón	<ul style="list-style-type: none">PROP VILA-REALPROP VINARÒS	<ul style="list-style-type: none">PROP CARAGOLS, CASTELLÓNPROP HERMANOS BOU, CASTELLÓN
Alicante	<ul style="list-style-type: none">PROP ALCOYPROP ELDAPROP BENIDORMPROP ORIHUELAPROP DÉNIAPROP TORREVIEJA	<ul style="list-style-type: none">PROP ALICANTE CHURRUCAPROP ELCHE

TRABAJO DE CAMPO

Como instrumento, se utilizó un cuestionario especialmente elaborado para medir diversas características específicas del servicio de atención que se presta en las oficinas y puntos PROP, que constituyen una red distribuida estratégicamente en toda la Comunitat Valenciana. Las oficinas PROP son propias de la Generalitat, mientras que los puntos PROP son compartidos con entidades locales.

El trabajo de campo se ha realizado de forma presencial y, teniendo en cuenta los dos idiomas oficiales de la Comunitat, al inicio del cuestionario se ha preguntado a las personas entrevistadas en cuál de los dos deseaba responder la entrevista. El resultado de 2025, en comparación con 2024, es el siguiente:



A continuación, se muestra la distribución de la muestra obtenida con la información de los usuarios del 2025:

TRABAJO DE CAMPO

NÚM.	PROVINCIA	TIPOS	OFICINA	MUESTRA	OBTENIDOS
1	V	Oficina PROP	PROP LA CIGÜEÑA	CERRADA	CERRADA
2	V	Oficina PROP	PROP VALENCIA CIUDAD ADMINISTRATIVA	211	211
3	V	Oficina PROP	PROP I	348	348
4	V	Punto PROP	PROP LLIRIA	37	37
5	V	Punto PROP	PROP SAGUNTO	29	29
6	V	Punto PROP	PROP ONTINYENT	67	67
7	V	Punto PROP	PROP XÀTIVA	87	87
8	V	Punto PROP	PROP ALZIRA	55	55
9	V	Punto PROP	PROP PUERTO DE SAGUNTO	88	88
10	V	Punto PROP	PROP REQUENA	17	17
11	V	Punto PROP	PROP GANDIA-LA SAFOR	40	40
12	C	Oficina PROP	PROP CASTELLÓN CASA DELS CARAGOLS	91	91
13	C	Oficina PROP	PROP CASTELLÓN HERMANOS BOU	141	141
15	C	Punto PROP	PROP SEGORBE	CERRADA	CERRADA
16	C	Punto PROP	PROP VILA-REAL	42	42
17	C	Punto PROP	PROP VINARÒS	63	63
19	A	Oficina PROP	PROP ALICANTE CHURRUCA	210	210
20	A	Oficina PROP	PROP ELCHE	160	160
21	A	Punto PROP	PROP ALCOY	61	61
22	A	Punto PROP	PROP ELDA	47	47
23	A	Punto PROP	PROP BENIDORM FOIETES	79	79
24	A	Punto PROP	PROP ORIHUELA	74	74
25	A	Punto PROP	PROP DENIA	45	45
26	A	Punto PROP	PROP TORREVIEJA	118	118
TOTAL				2110	2110

Durante el período de estudio, las oficinas de La Cigüeña en Valencia y Segorbe en la provincia de Castellón permanecieron cerradas.

Para asegurar un análisis representativo, se cumplió con las cuotas mínimas en todas las oficinas. Además, se logró una tasa de respuesta del 100% en función del número de encuestas previstas, calculadas según los datos de atención a la ciudadanía en 2024.

RESULTADOS

SATISFACCIÓN GLOBAL

Satisfacción global

PERFIL Y NIVEL DE SATISFACCIÓN

- ❖ Perfil sociodemográfico
- ❖ Áreas más consultadas
- ❖ Nivel de satisfacción

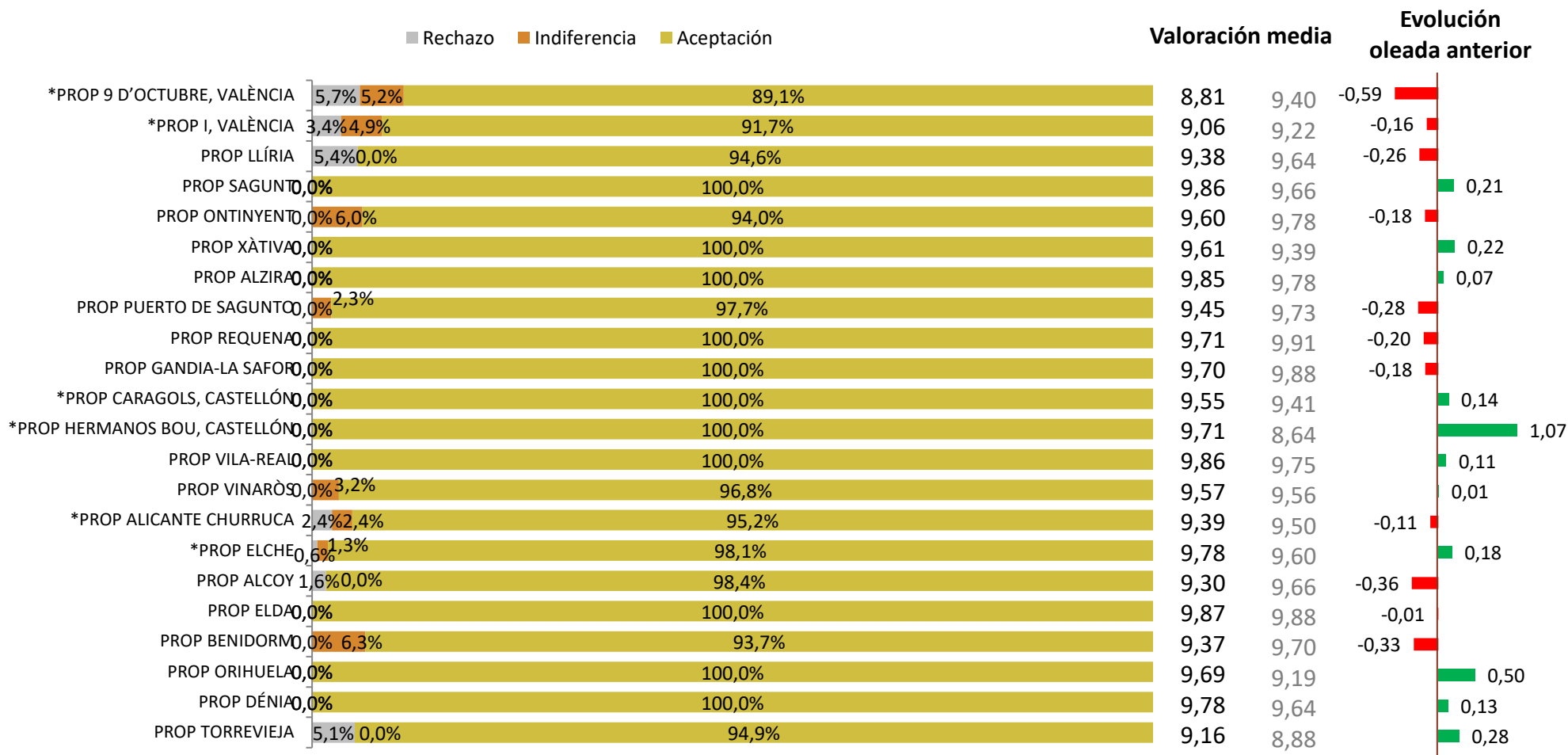
MOTIVOS DE USO



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Justícia i
Administració Pública

Satisfacción global



Nota: Los datos en gris pertenecen al 2024

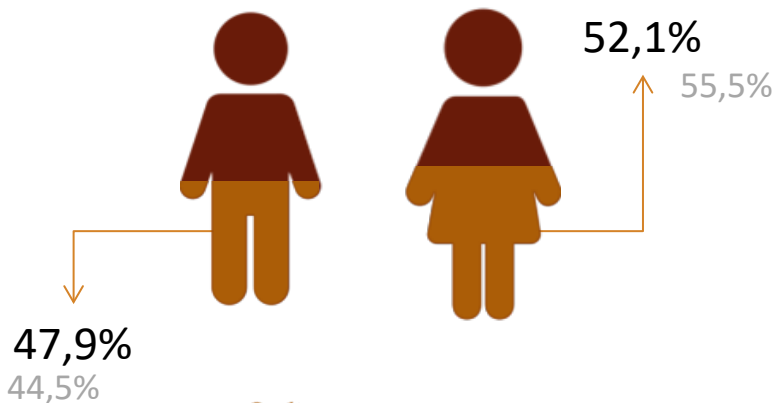
*Oficinas PROP

Índice oficinas y puntos PROP

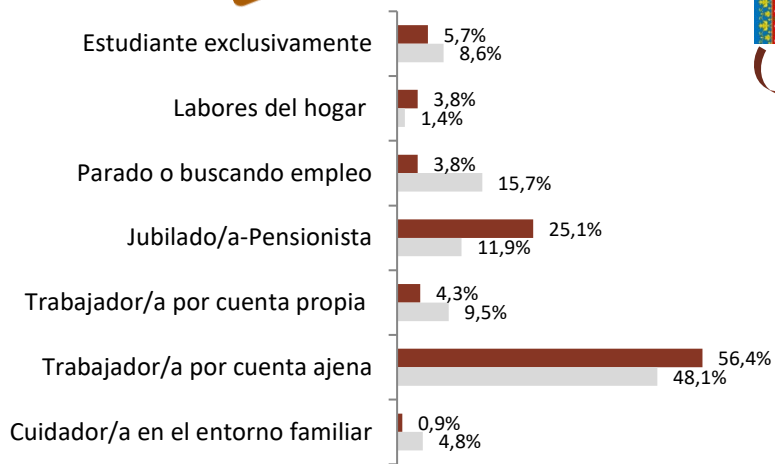
Valencia	*PROP 9 D'OCTUBRE, VALÈNCIA	17
	*PROP I, VALÈNCIA	19
	PROP LLÍRIA	21
	PROP SAGUNT	23
	PROP ONTINYENT	25
	PROP XÀTIVA	27
	PROP ALZIRA	29
	PROP PUERTO DE SAGUNTO	31
	PROP REQUENA	33
PROP GANDIA-LA SAFOR	35	
Castellón	*PROP CARAGOLS, CASTELLÓN	37
	*PROP HERMANOS BOU, CASTELLÓN	39
	PROP VILA-REAL	41
	PROP VINARÒS	43
Alicante	*PROP ALICANTE CHURRUCA	45
	*PROP ELCHE	47
	PROP ALCOY	49
	PROP ELDA	51
	PROP BENIDORM	53
	PROP ORIHUELA	55
	PROP DÉNIA	57
PROP TORREVIEJA	59	

PROP 9 D'OCTUBRE, VALÈNCIA

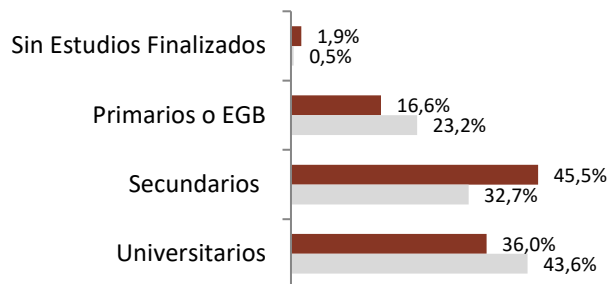
Género



Ocupación



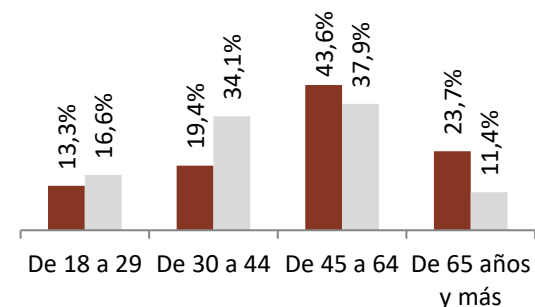
Nivel educativo



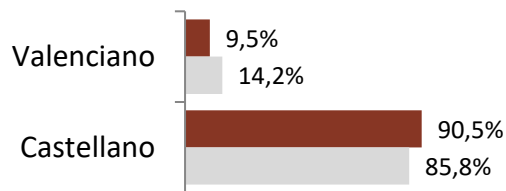
Leyenda: ■ 2024 ■ 2025



Edad



Idioma



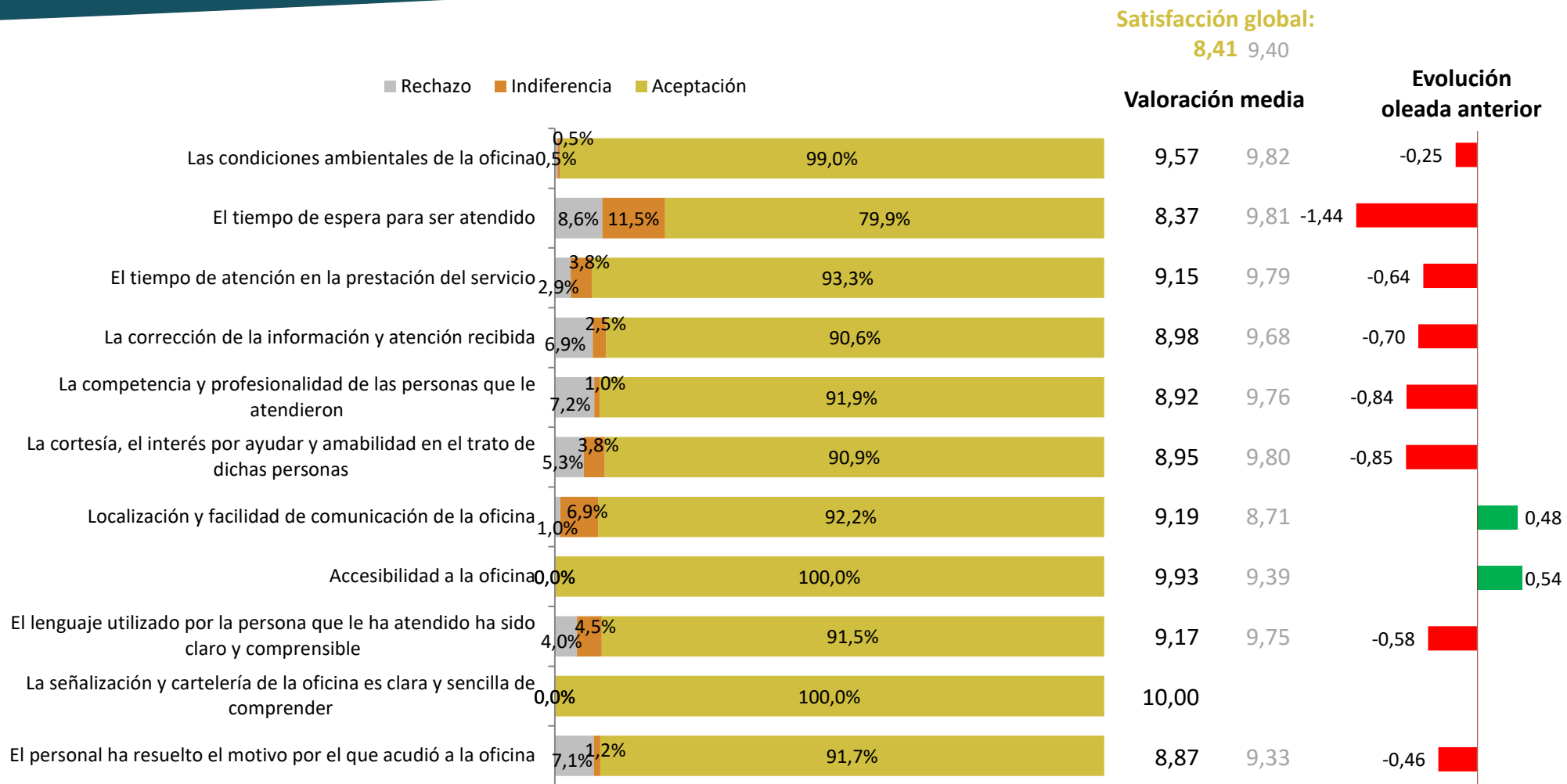
País de nacimiento



Área de consulta

- ✓ Justicia
- ✓ Servicios sociales
- ✓ Ocio y restauración

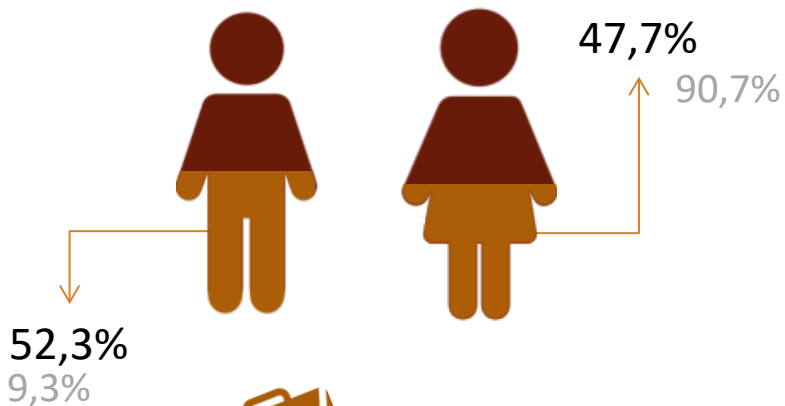
PROP 9 D'OCTUBRE, VALÈNCIA



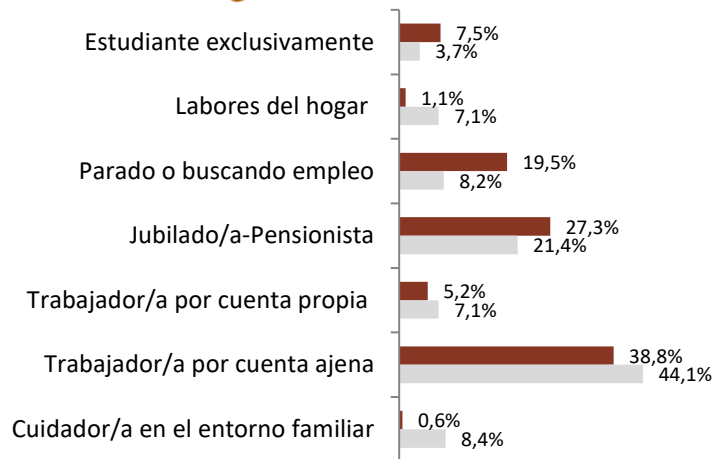
Nota: Los datos en gris pertenecen al 2024

PROP I, VALÈNCIA

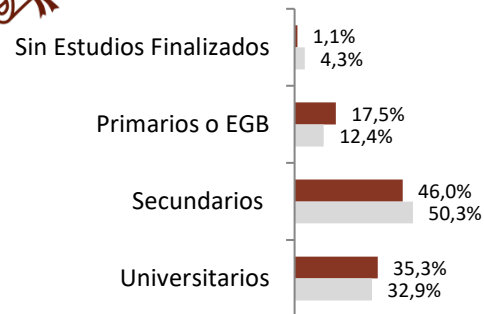
Género



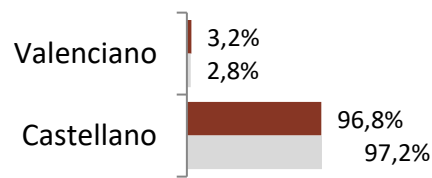
Ocupación



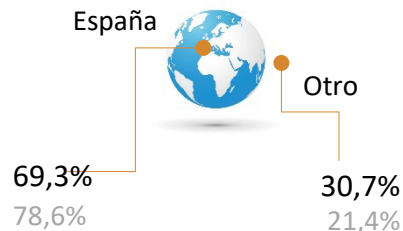
Nivel educativo



Idioma



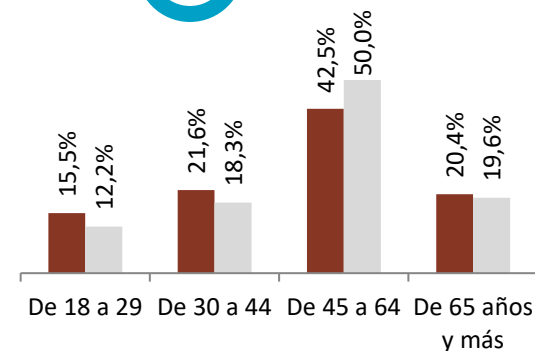
País de nacimiento



Leyenda: ■ 2024 ■ 2025



Edad



Área de consulta

- ✓ Servicios sociales
- ✓ Agricultura, ganadería y pesca
- ✓ Vivienda

PROP I, VALÈNCIA

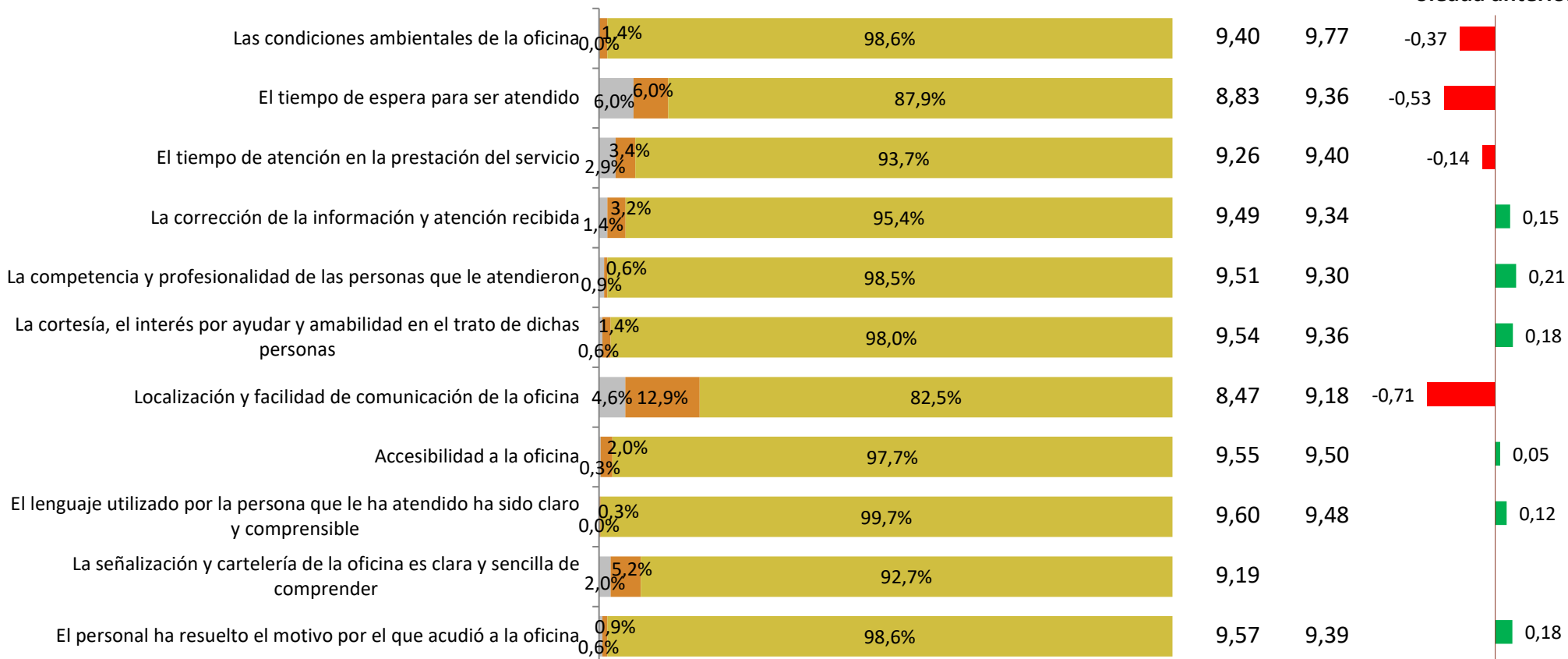
■ Rechazo ■ Indiferencia ■ Aceptación

Satisfacción global:

9,06 9,22

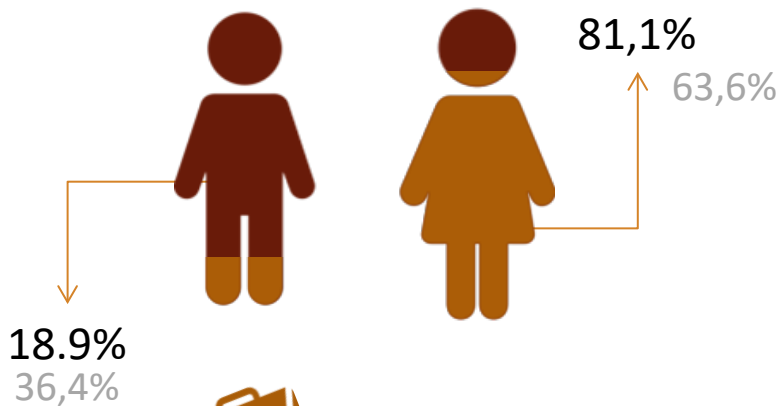
Valoración media

Evolución oleada anterior

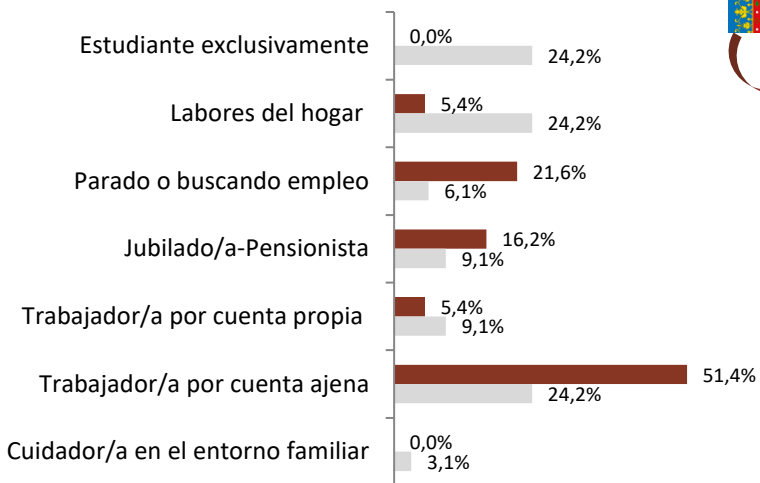


PROP LLÍRIA

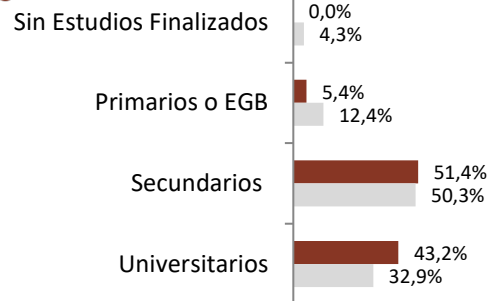
Género



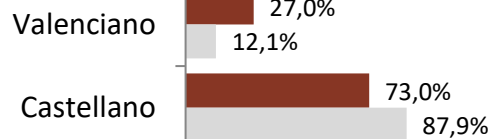
Ocupación



Nivel educativo



Idioma



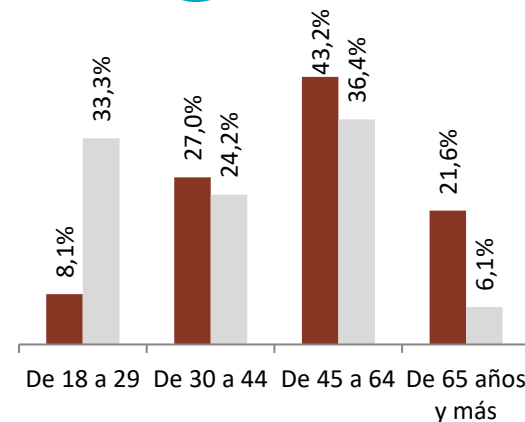
País de nacimiento



Leyenda: ■ 2024 ■ 2025



Edad



Área de consulta

- ✓ Servicios sociales
- ✓ Vivienda
- ✓ Comercio y consumo

PROP LLÍRIA

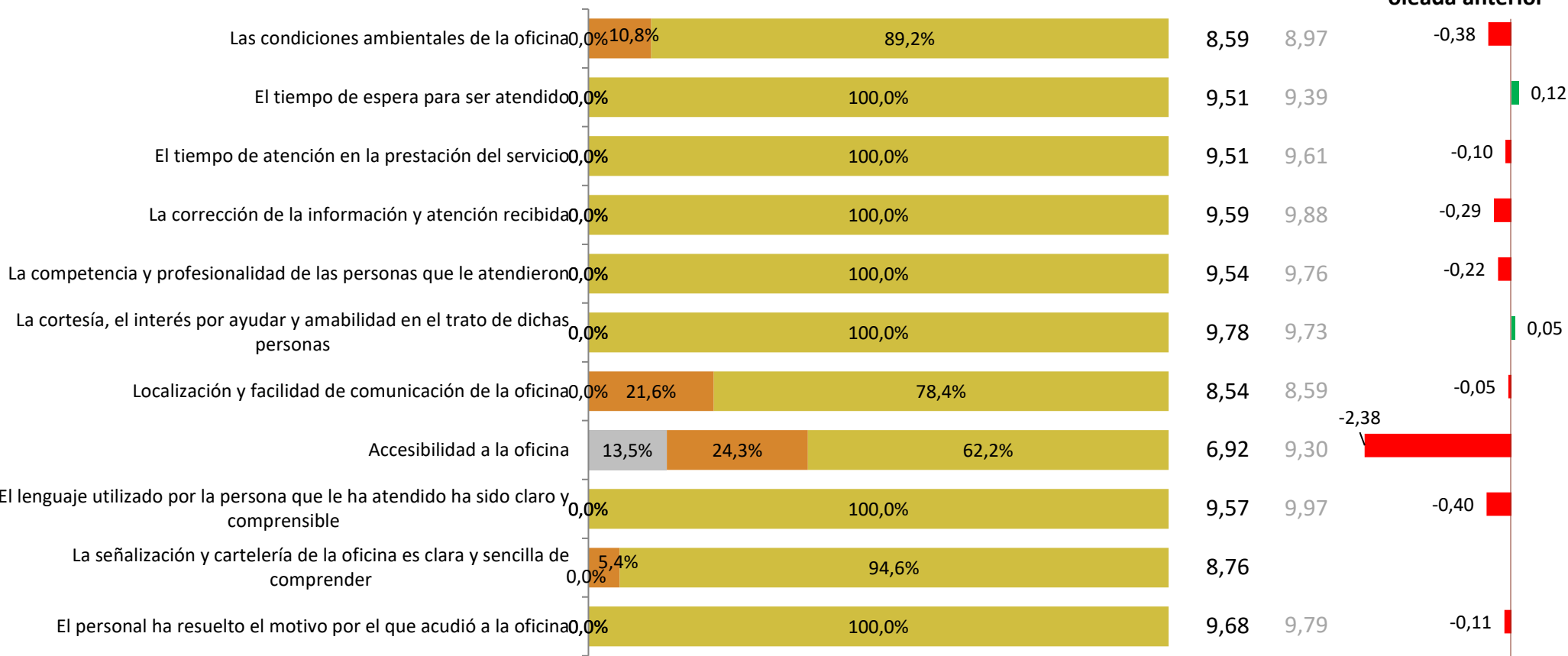
■ Rechazo ■ Indiferencia ■ Aceptación

Satisfacción global:

9,38 9,64

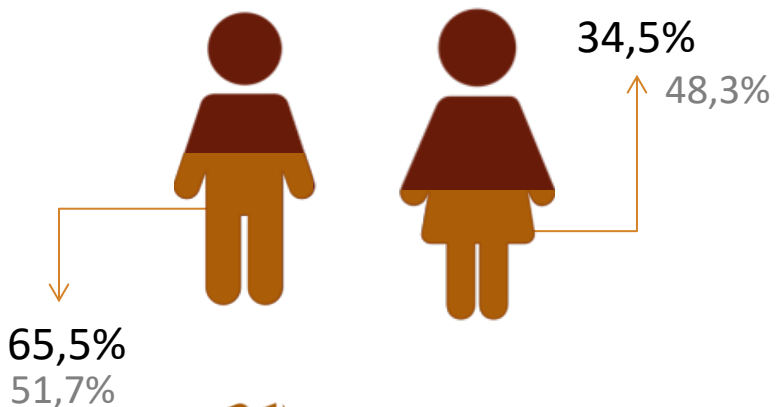
Valoración media

Evolución oleada anterior

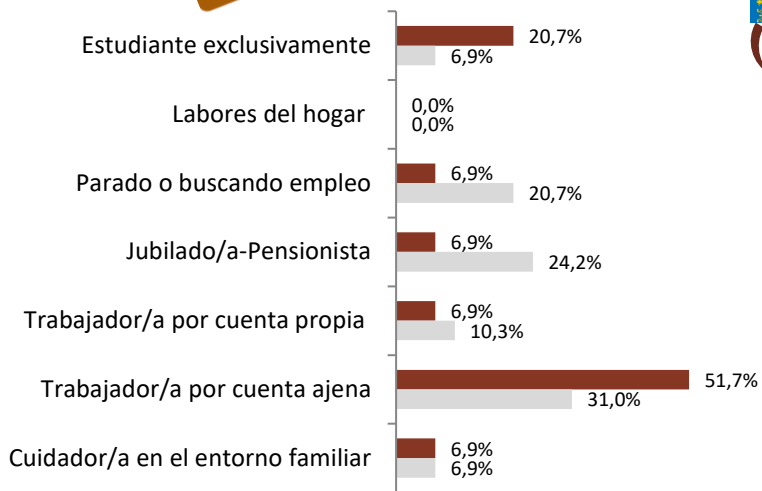


PROP SAGUNT

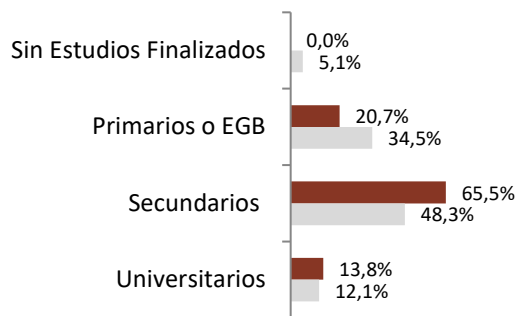
Género



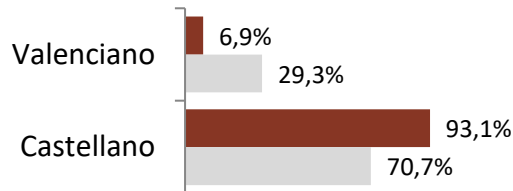
Ocupación



Nivel educativo



Idioma



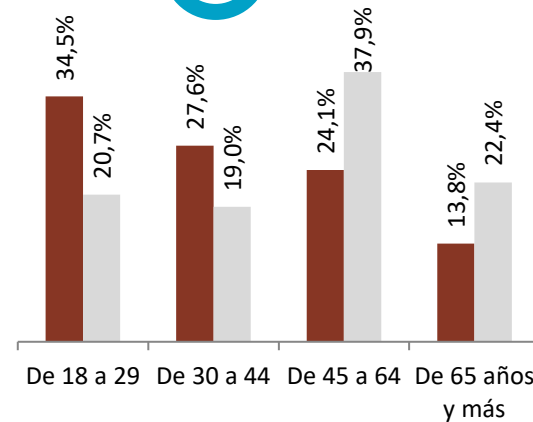
País de nacimiento



Leyenda: ■ 2024 ■ 2025



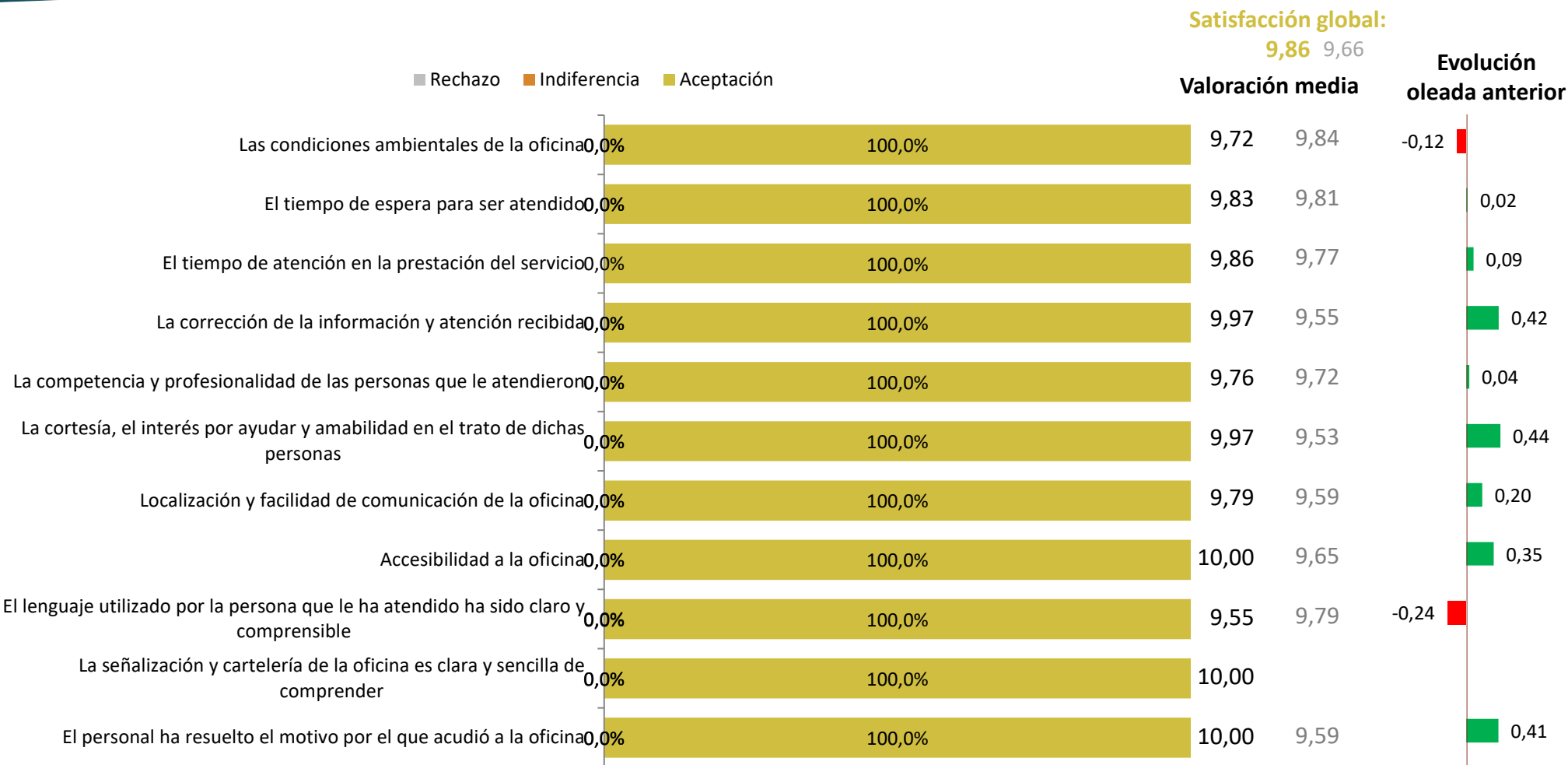
Edad



Área de consulta

✓ Servicios Sociales

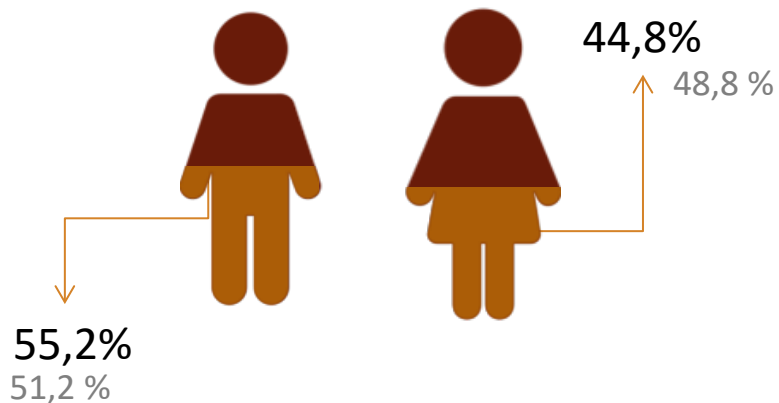
PROP SAGUNT



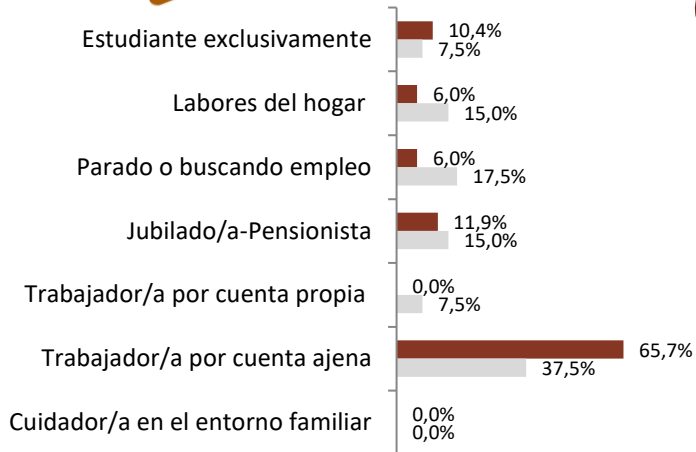
Nota: Los datos en gris pertenecen al 2024

PROP ONTINYENT

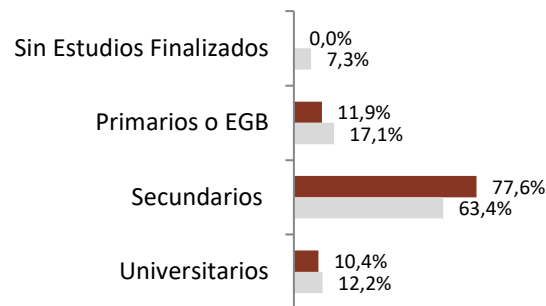
Género



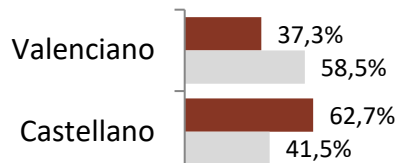
Ocupación



Nivel educativo



Idioma



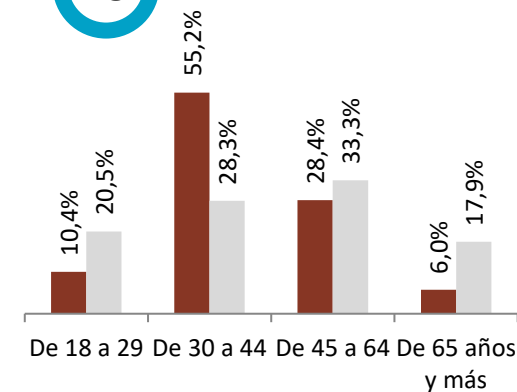
País de nacimiento



Leyenda: ■ 2024 ■ 2025



Edad



Área de consulta

- ✓ Servicios sociales
- ✓ Cooperación y participación
- ✓ Cultura

PROP ONTINYENT

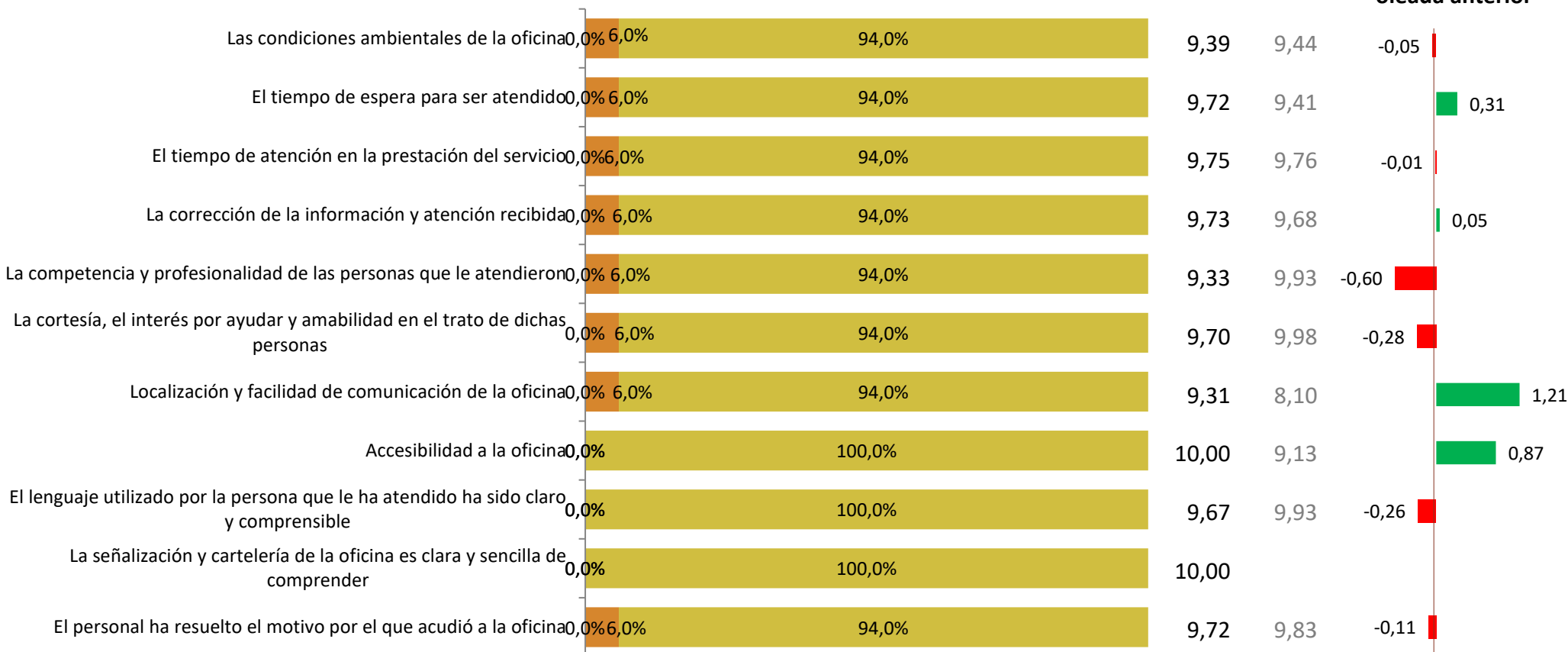
Satisfacción global:

9,60 9,78

Valoración media

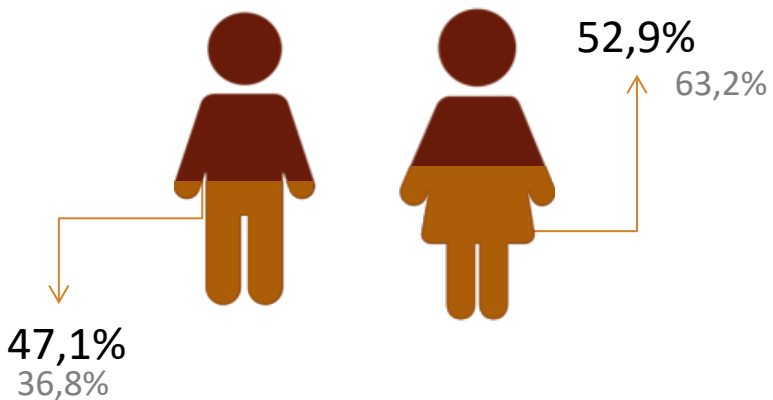
Evolución oleada anterior

■ Rechazo
 ■ Indiferencia
 ■ Aceptación

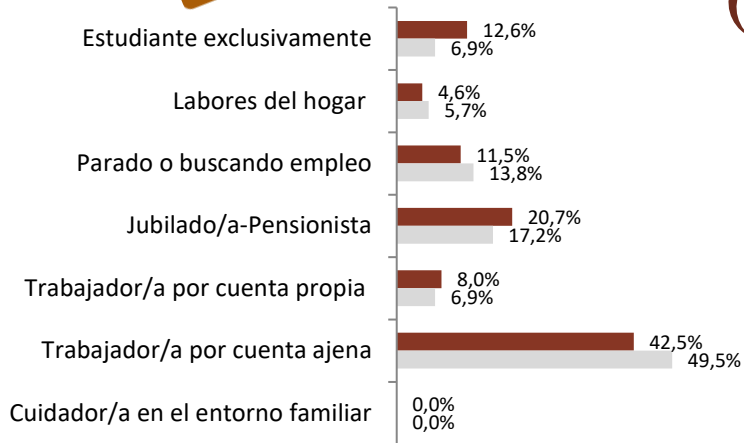


PROP XÀTIVA

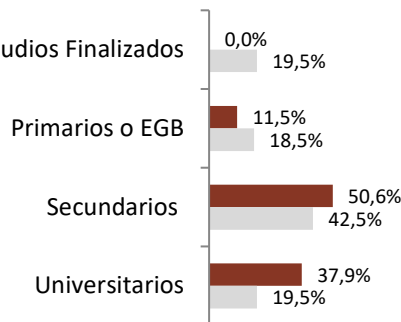
Género



Ocupación



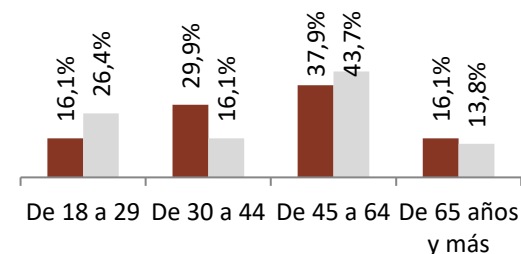
Nivel educativo



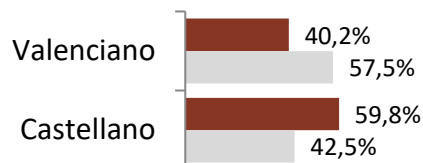
Leyenda: ■ 2024 ■ 2025



Edad



Idioma



País de nacimiento



Área de consulta

- ✓ Servicios sociales
- ✓ Enseñanza
- ✓ Hacienda

PROP XÀTIVA

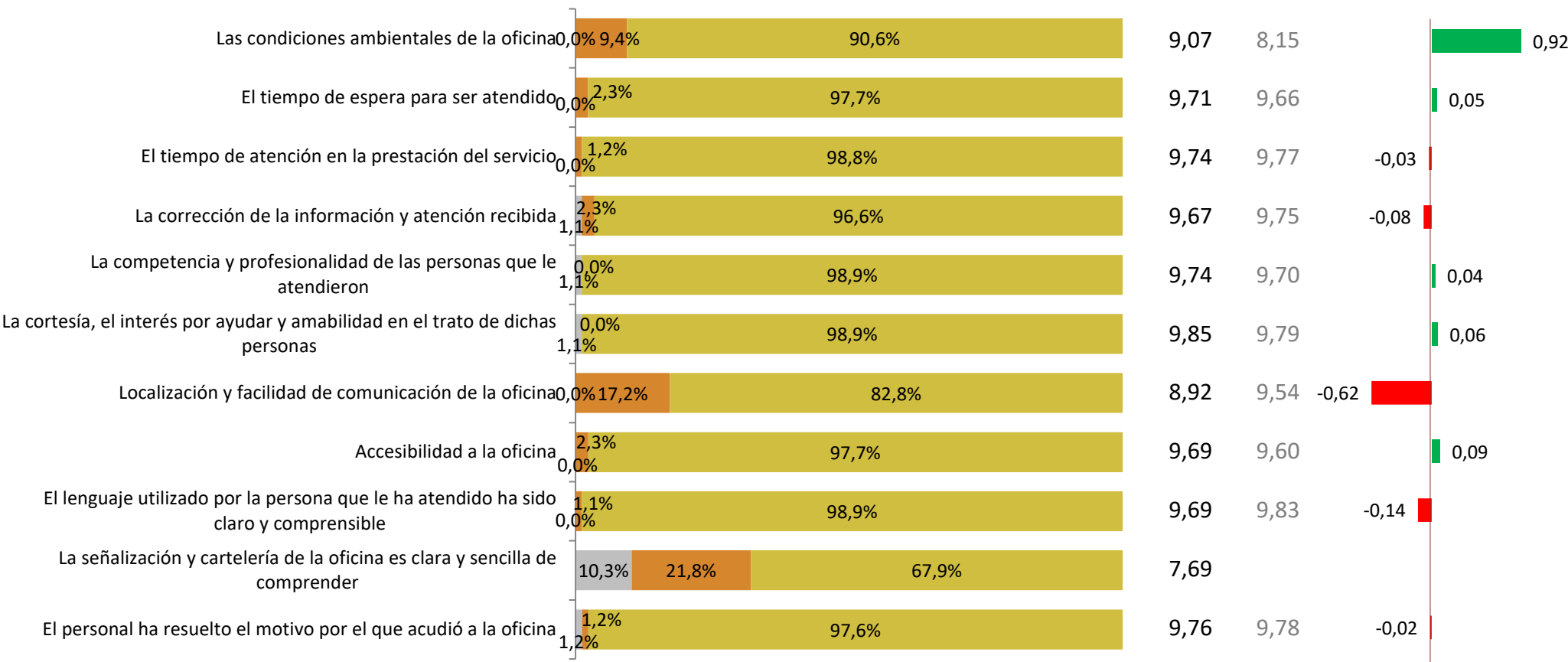
■ Rechazo ■ Indiferencia ■ Aceptación

Satisfacción global:

9,61 9,39

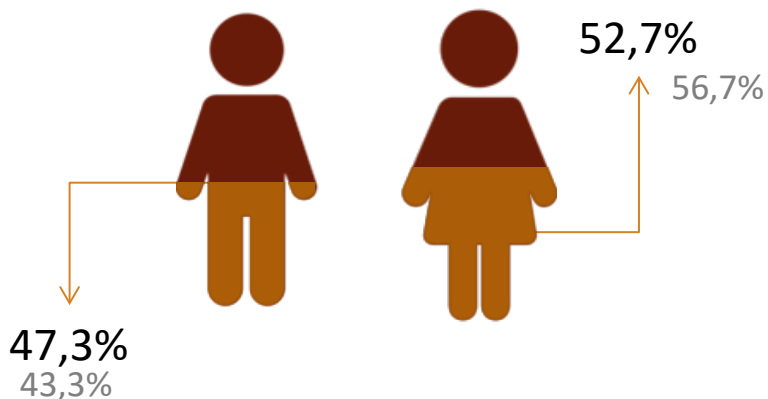
Valoración media

Evolución oleada anterior
 0,92
 0,05
 -0,03
 -0,08
 0,04
 0,06
 -0,62
 0,09
 -0,14
 -0,02

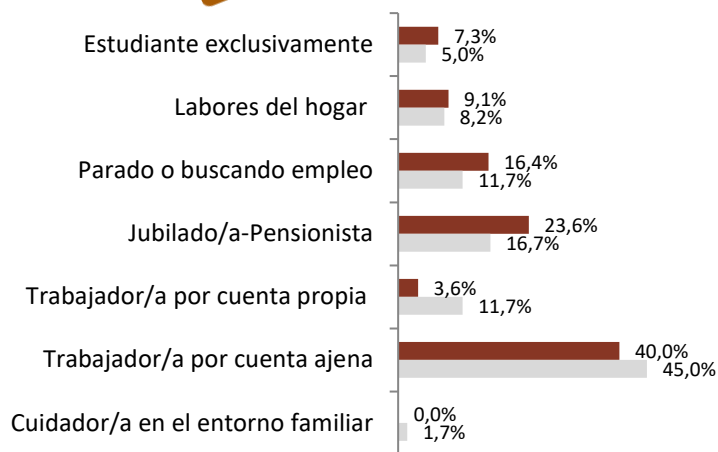


PROP ALZIRA

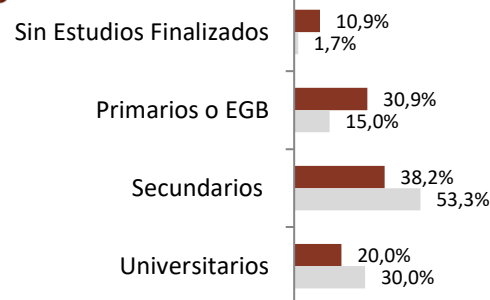
Género



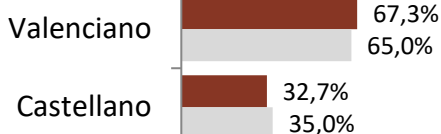
Ocupación



Nivel educativo



Idioma



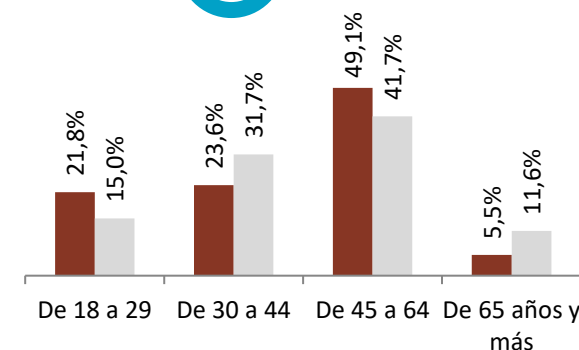
País de nacimiento



Leyenda: ■ 2024 ■ 2025



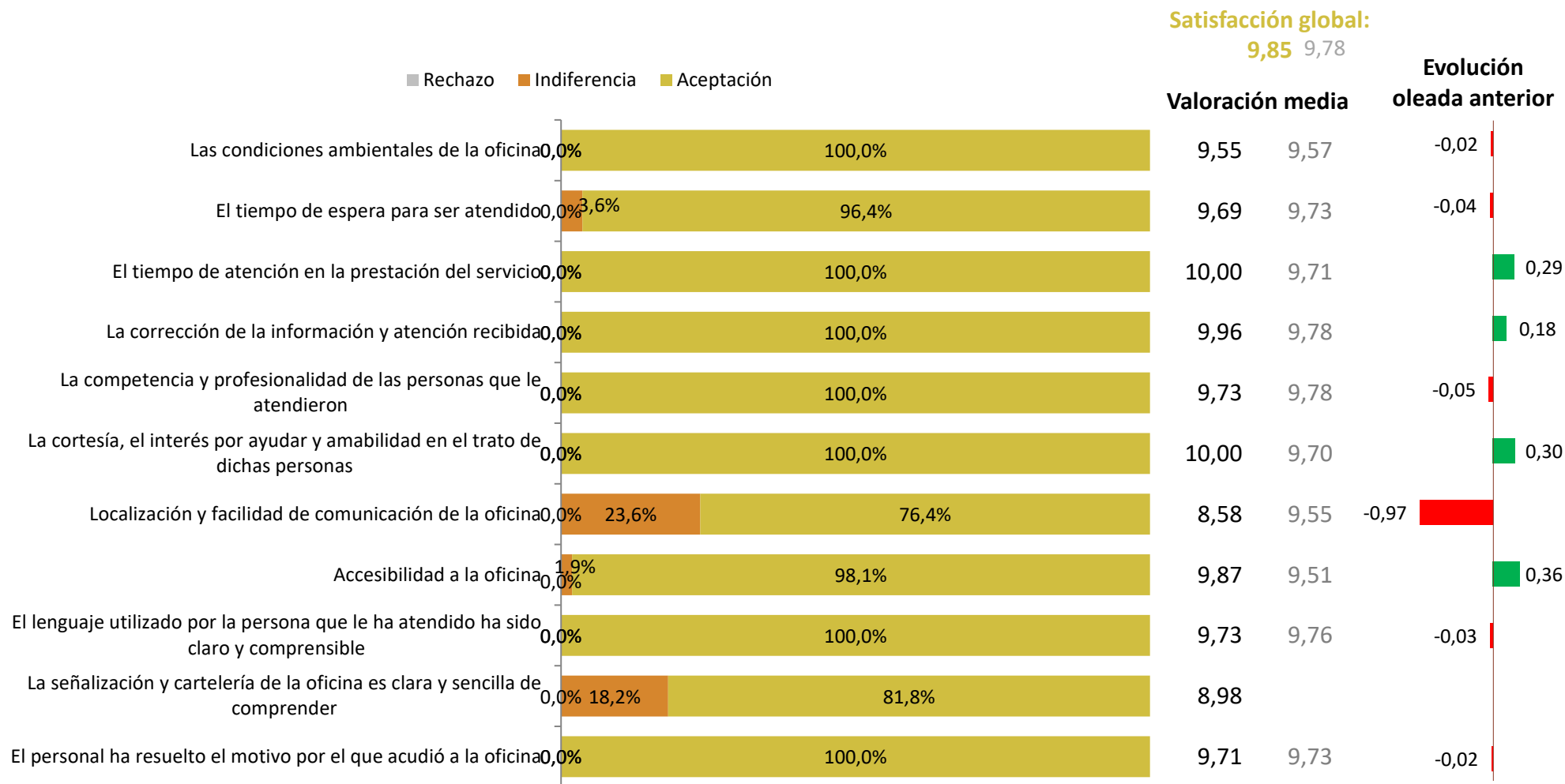
Edad



Área de consulta

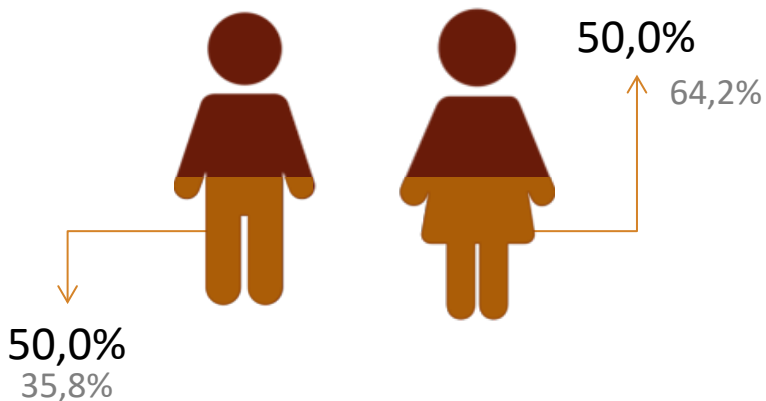
- ✓ Servicios sociales
- ✓ Enseñanza
- ✓ Cultura

PROP ALZIRA

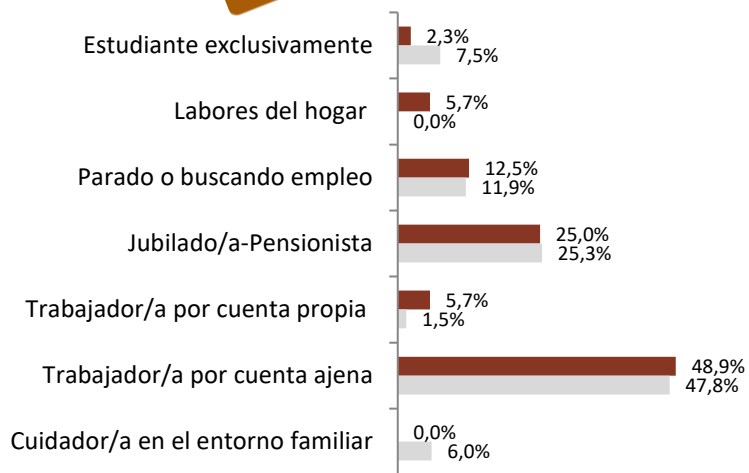


PROP PUERTO DE SAGUNTO

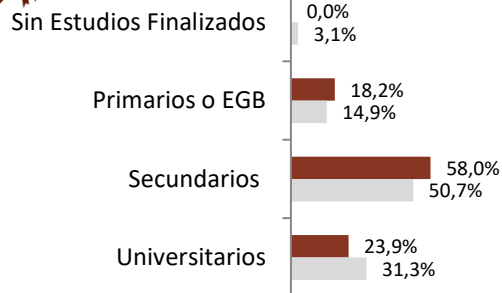
Género



Ocupación



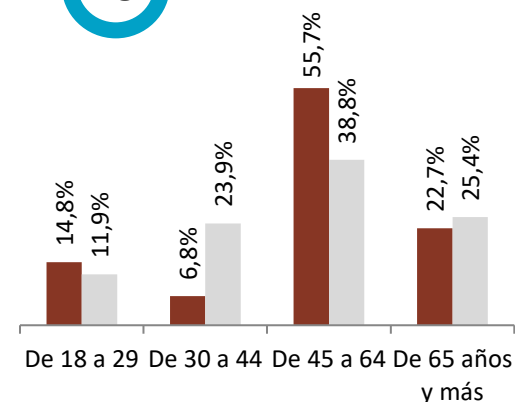
Nivel educativo



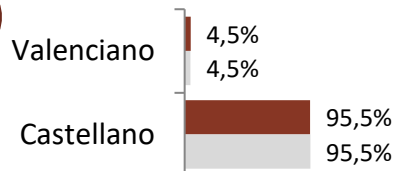
Leyenda: ■ 2024 ■ 2025



Edad



Idioma



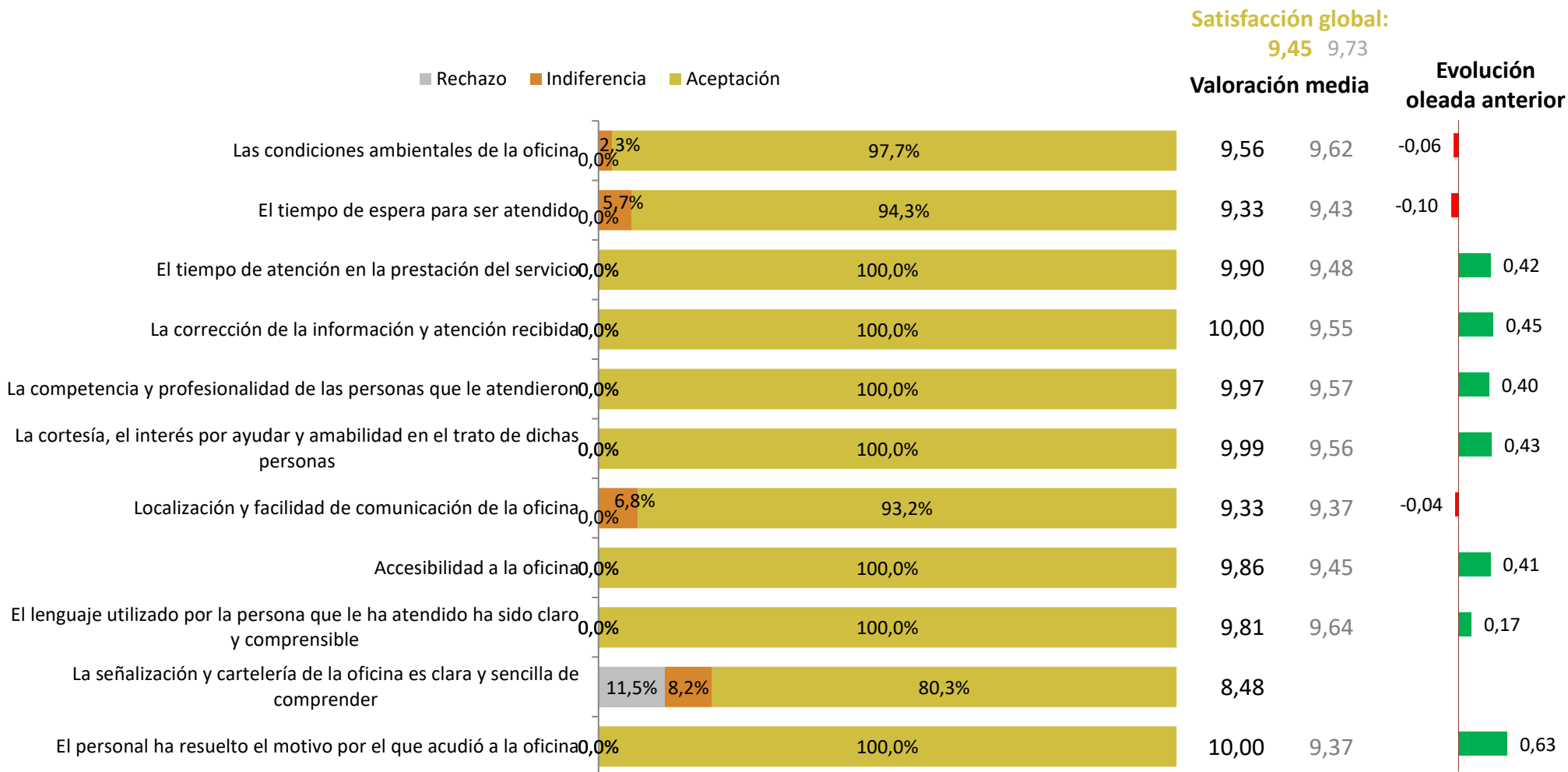
País de nacimiento



Área de consulta

- ✓ Sanidad
- ✓ Migración
- ✓ Asociaciones

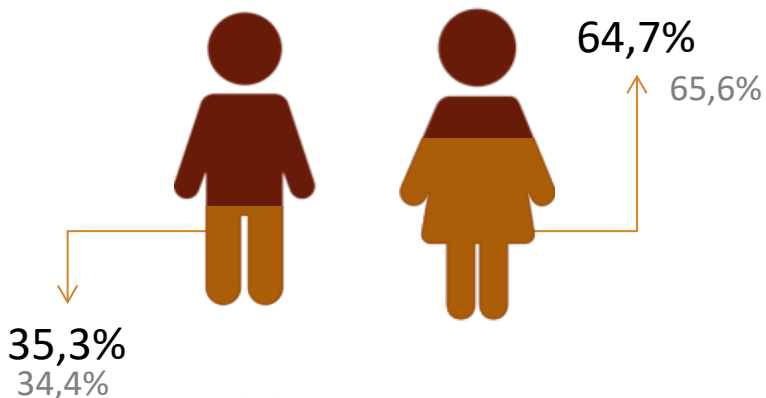
PROP PUERTO DE SAGUNTO



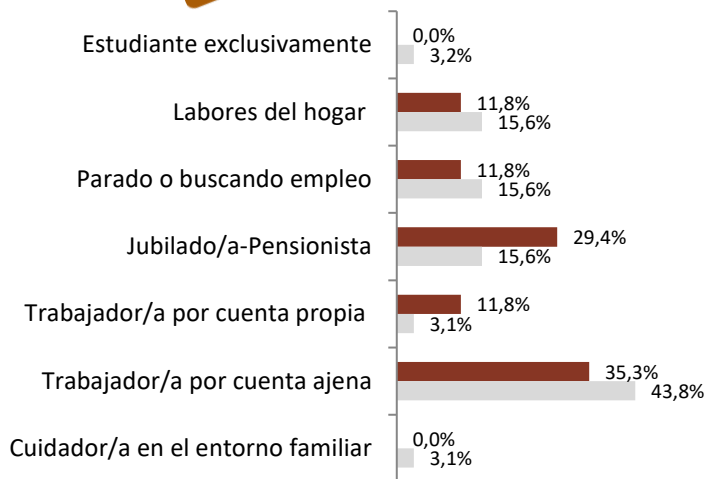
Nota: Los datos en gris pertenecen al 2024

PROP REQUENA

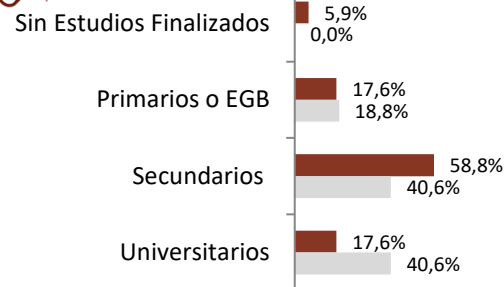
Género



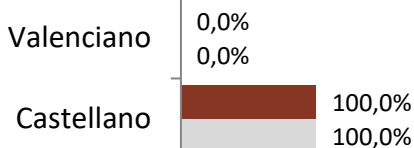
Ocupación



Nivel educativo



Idioma



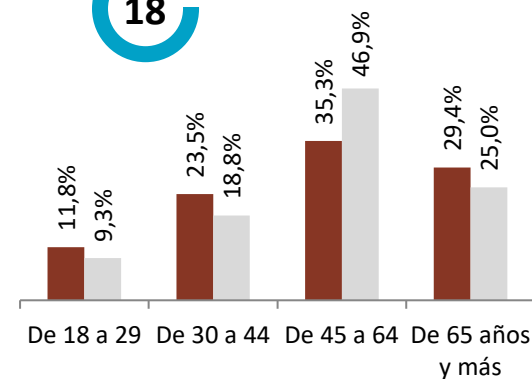
País de nacimiento



Legenda: ■ 2024 ■ 2025



Edad



Área de consulta

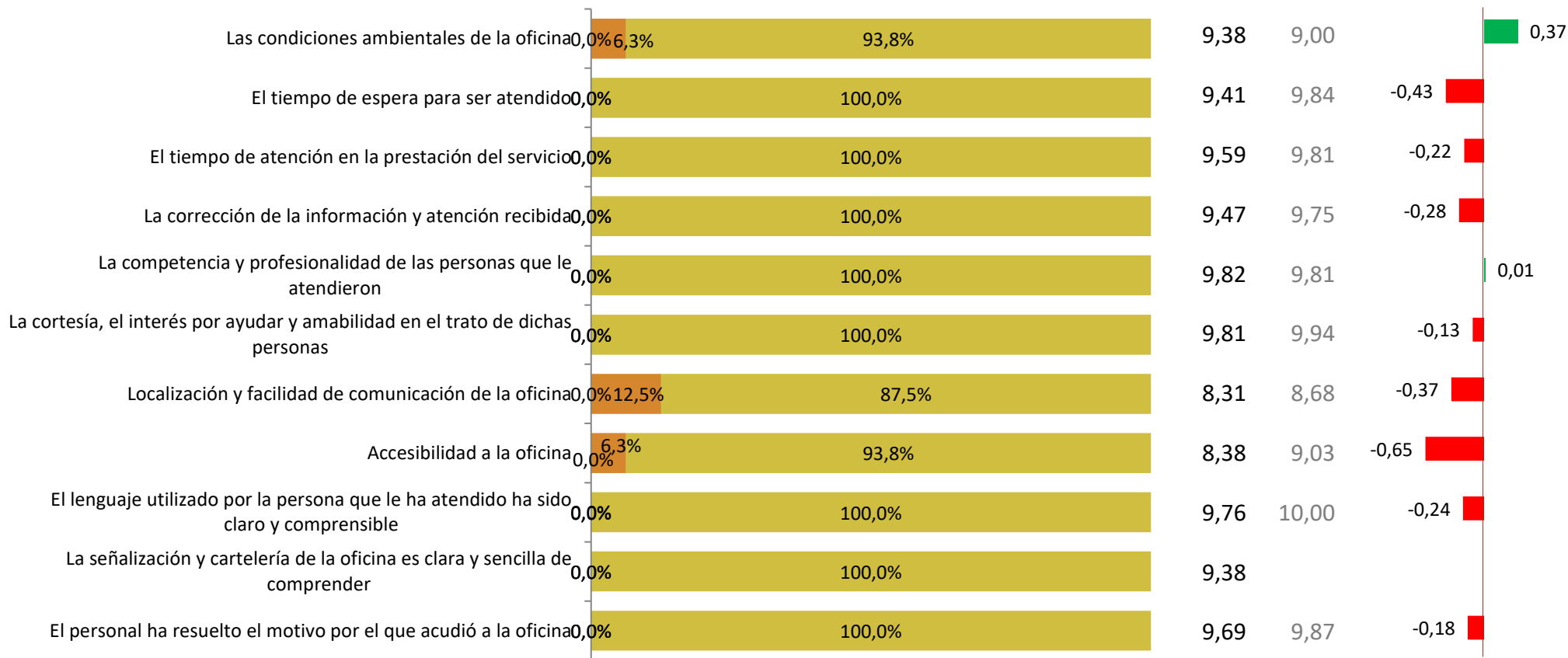
- ✓ Servicios sociales
- ✓ Cultura
- ✓ Mujer e igualdad

PROP REQUENA

Satisfacción global:

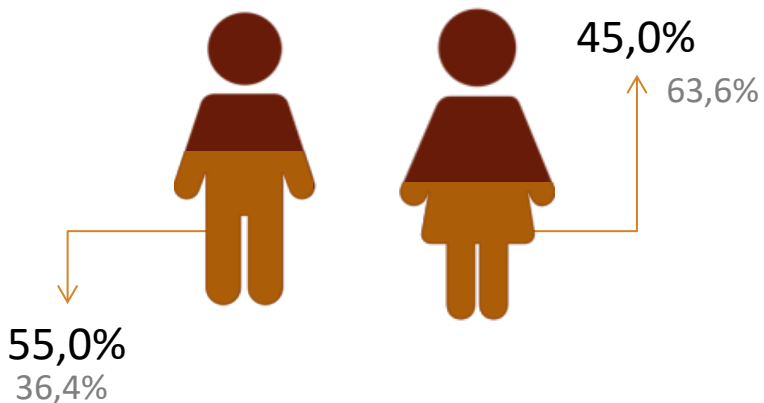
9,71 9,91

■ Rechazo
 ■ Indiferencia
 ■ Aceptación

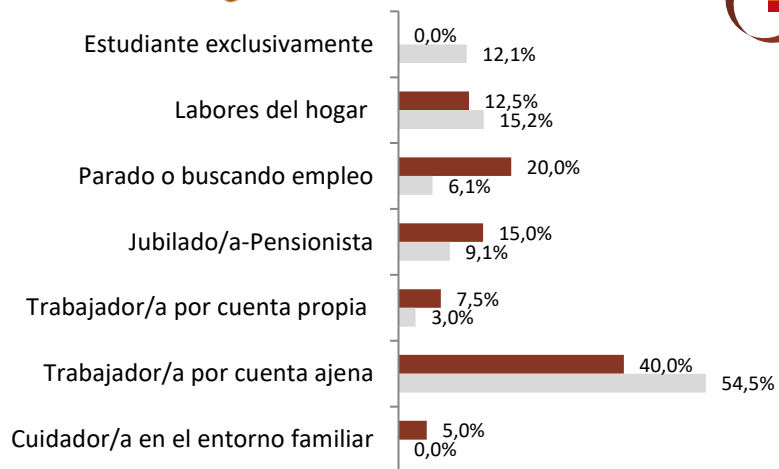


PROP GANDIA-LA SAFOR

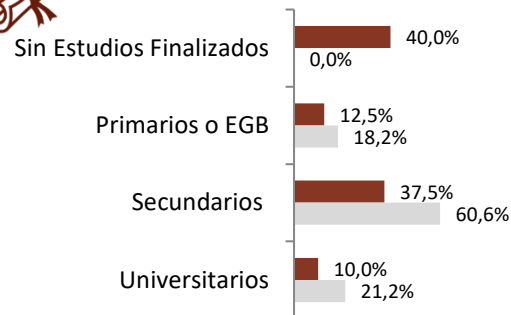
Género



Ocupación



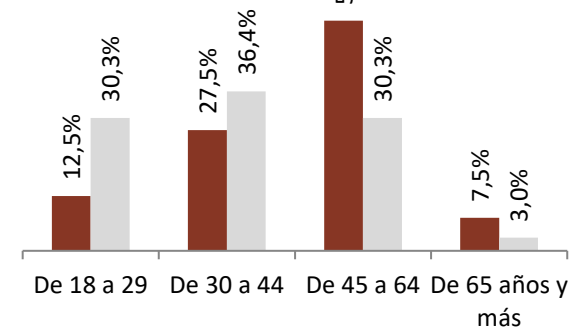
Nivel educativo



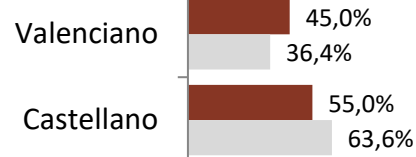
Legenda: 2024 2025



Edad



Idioma



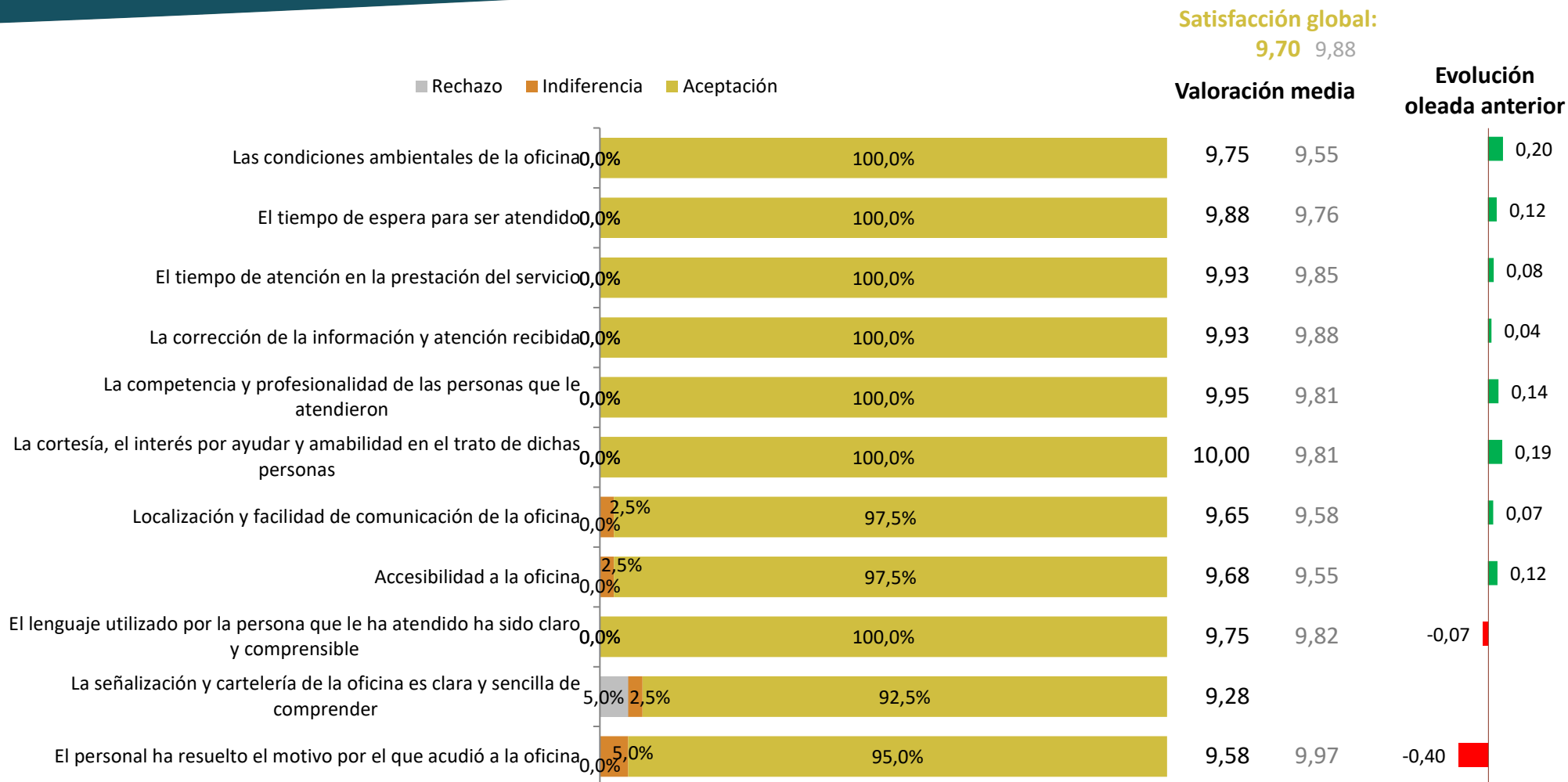
País de nacimiento



Área de consulta

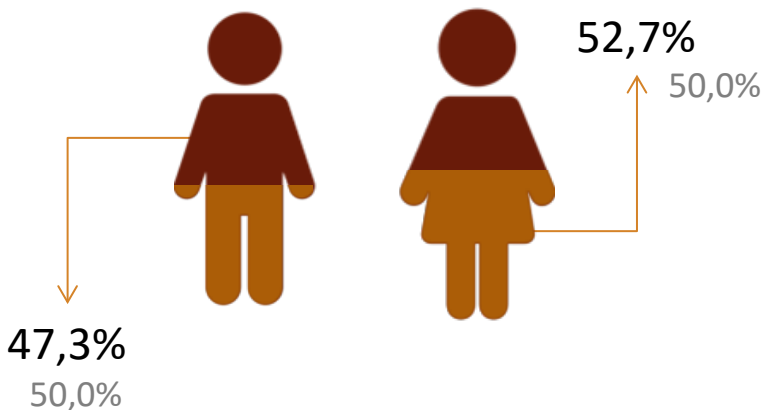
- ✓ Servicios sociales
- ✓ Ocio y restauración
- ✓ Juventud

PROP GANDIA-LA SAFOR

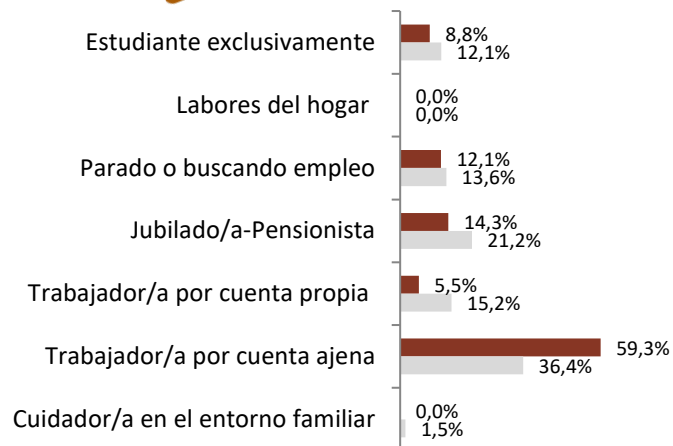


PROP CARAGOLS, CASTELLÓN

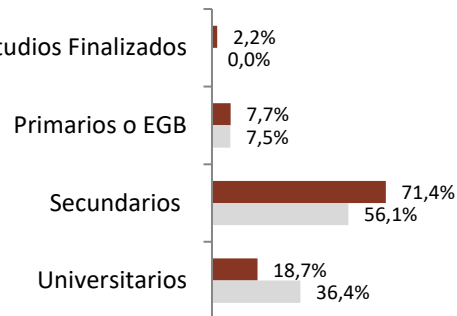
Género



Ocupación



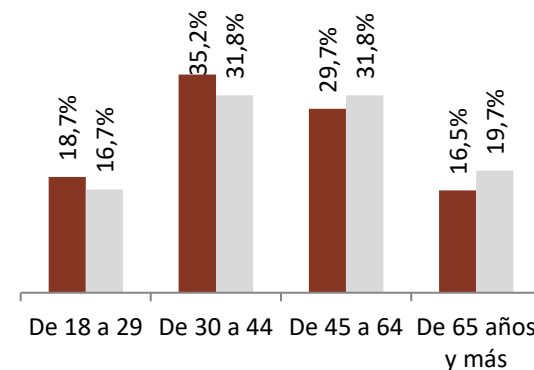
Nivel educativo



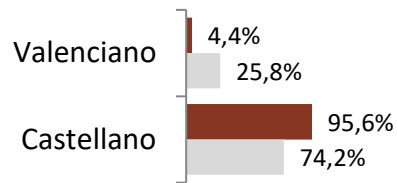
Leyenda: 2024 2025



Edad



Idioma



País de nacimiento



Área de consulta

- ✓ Justicia
- ✓ Migración
- ✓ Comercio y consumo

PROP CARAGOLS, CASTELLÓN

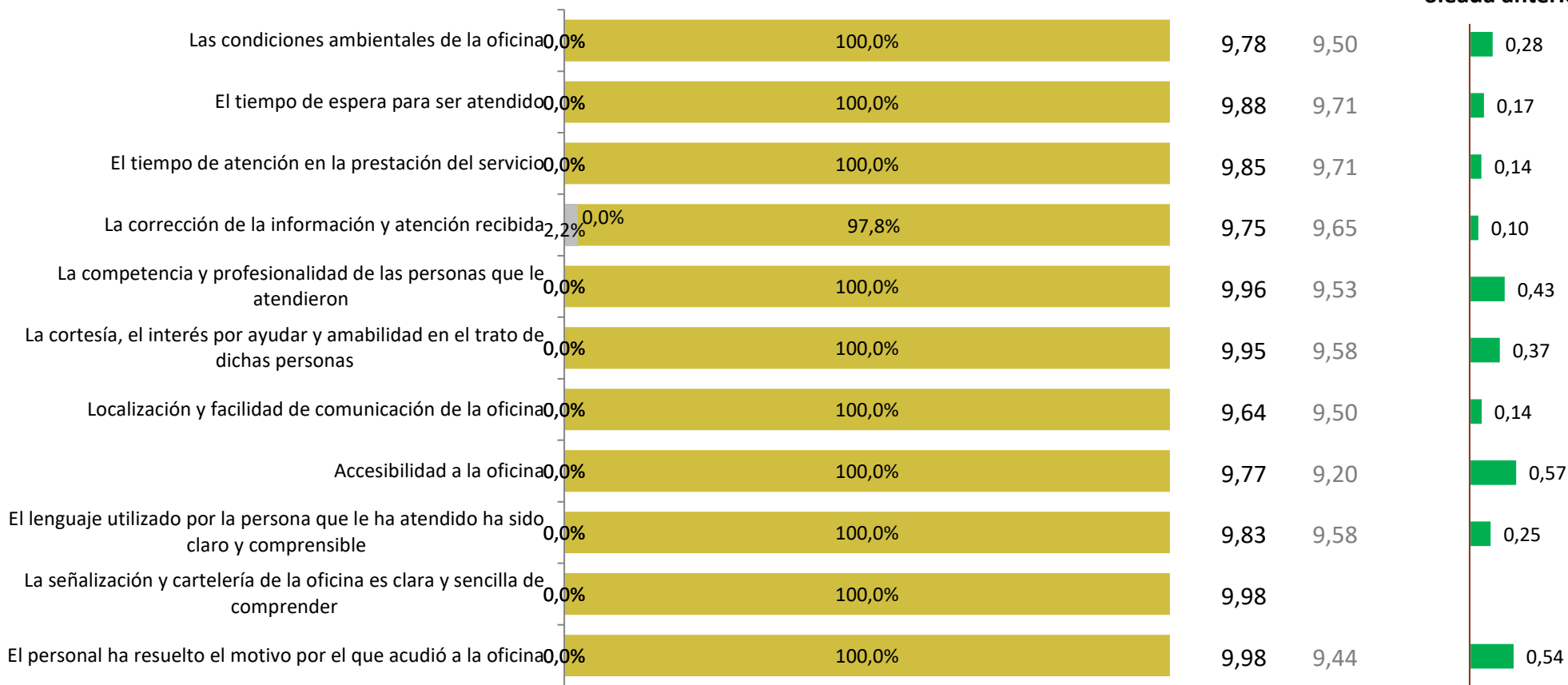
Satisfacción global:

9,55 9,41

■ Rechazo
 ■ Indiferencia
 ■ Aceptación

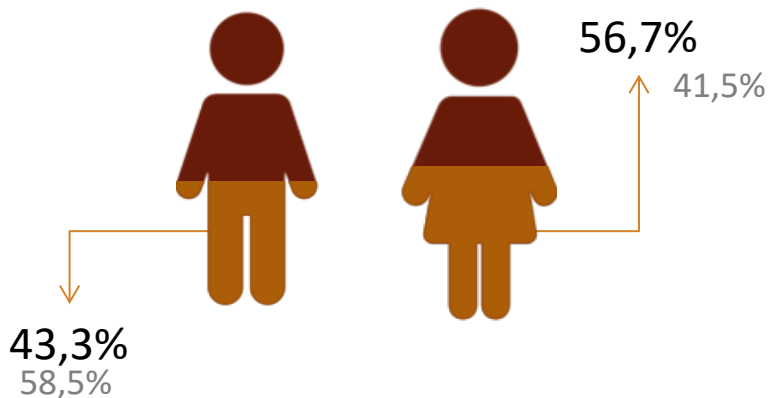
Valoración media

Evolución oleada anterior

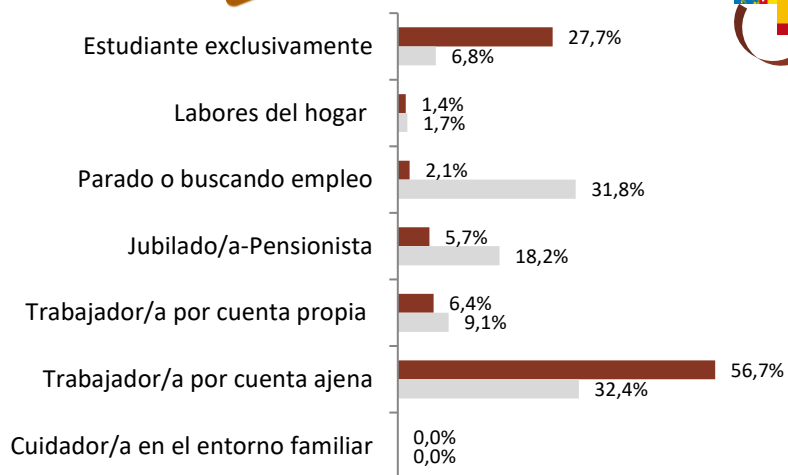


PROP HERMANOS BOU, CASTELLÓN

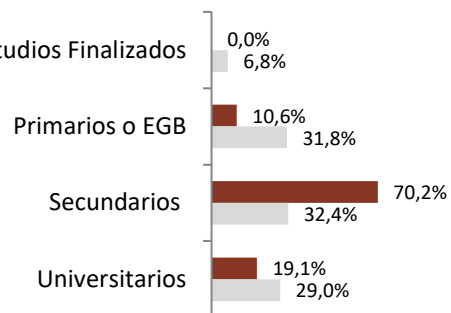
Género



Ocupación



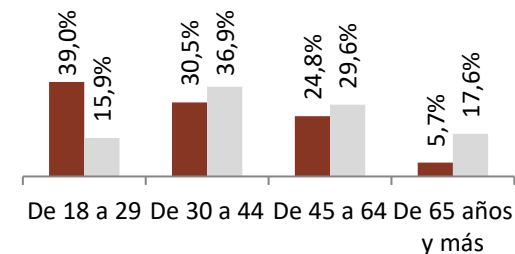
Nivel educativo



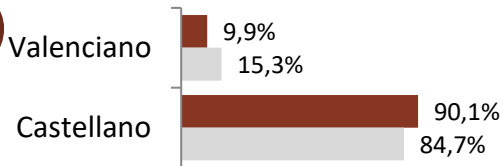
Leyenda: ■ 2024 ■ 2025



Edad



Idioma



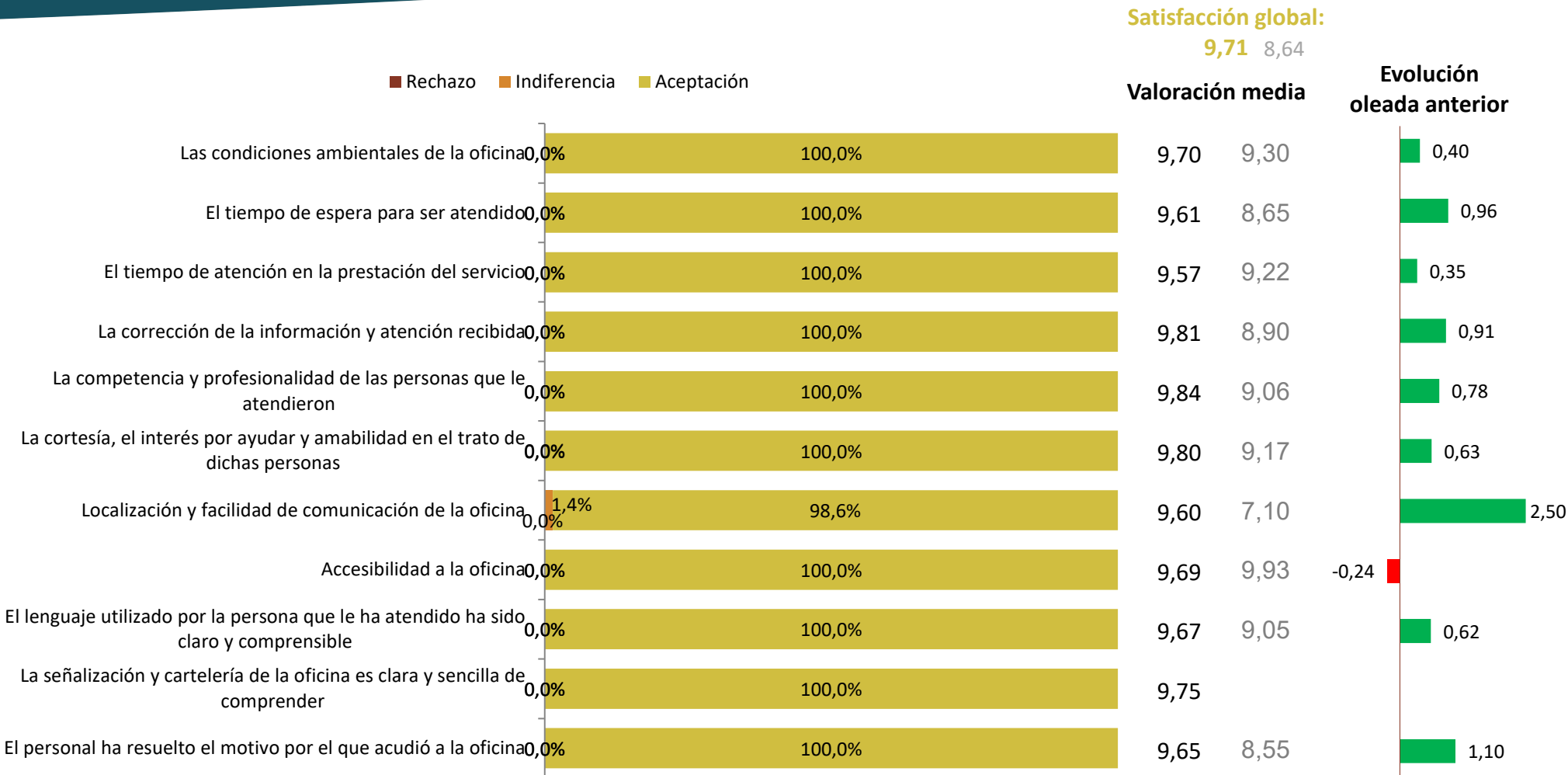
País de nacimiento



Área de consulta

- ✓ Ocupación pública
- ✓ Comercio y consumo
- ✓ Medio ambiente y desarrollo sostenible

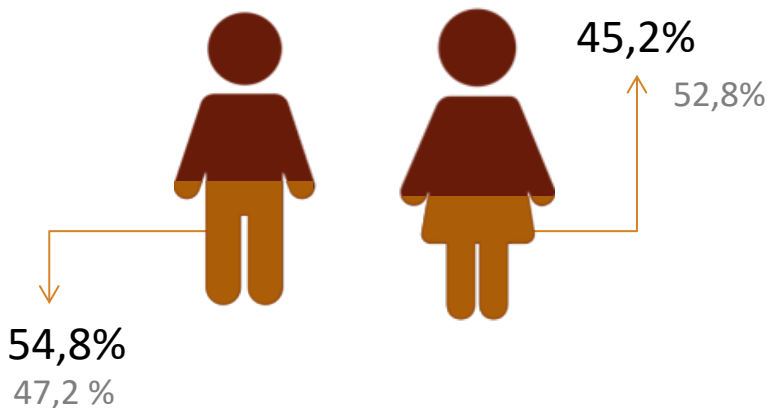
PROP HERMANOS BOU, CASTELLÓN



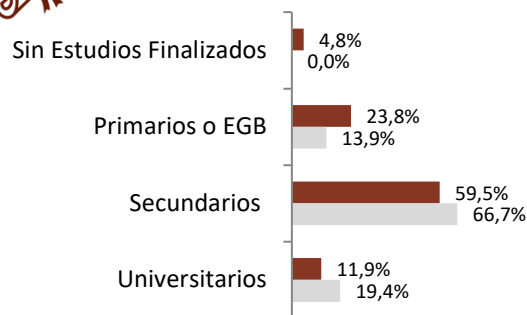
Nota: Los datos en gris pertenecen al 2024

PROP VILA-REAL

Género



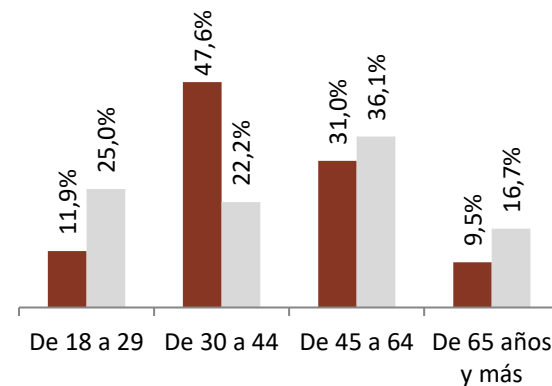
Nivel educativo



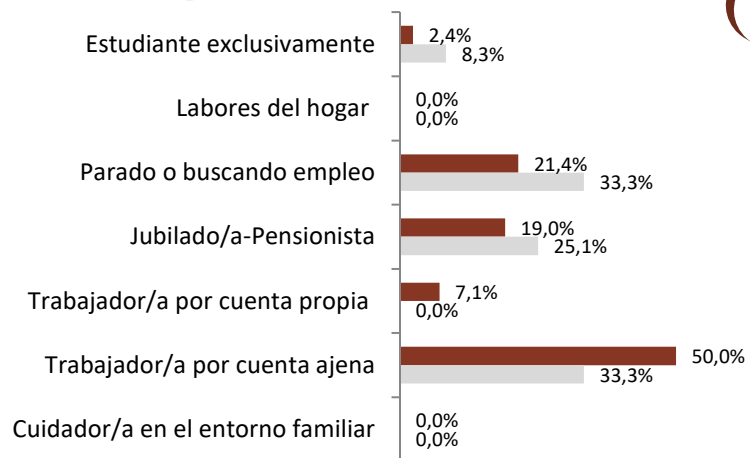
Leyenda: ■ 2024 ■ 2025



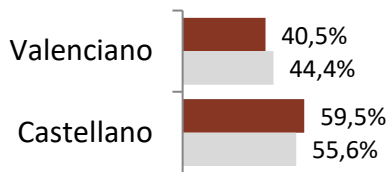
Edad



Ocupación



Idioma



País de nacimiento



Área de consulta

- ✓ Vivienda
- ✓ Servicios Sociales
- ✓ Justicia

PROP VILA-REAL

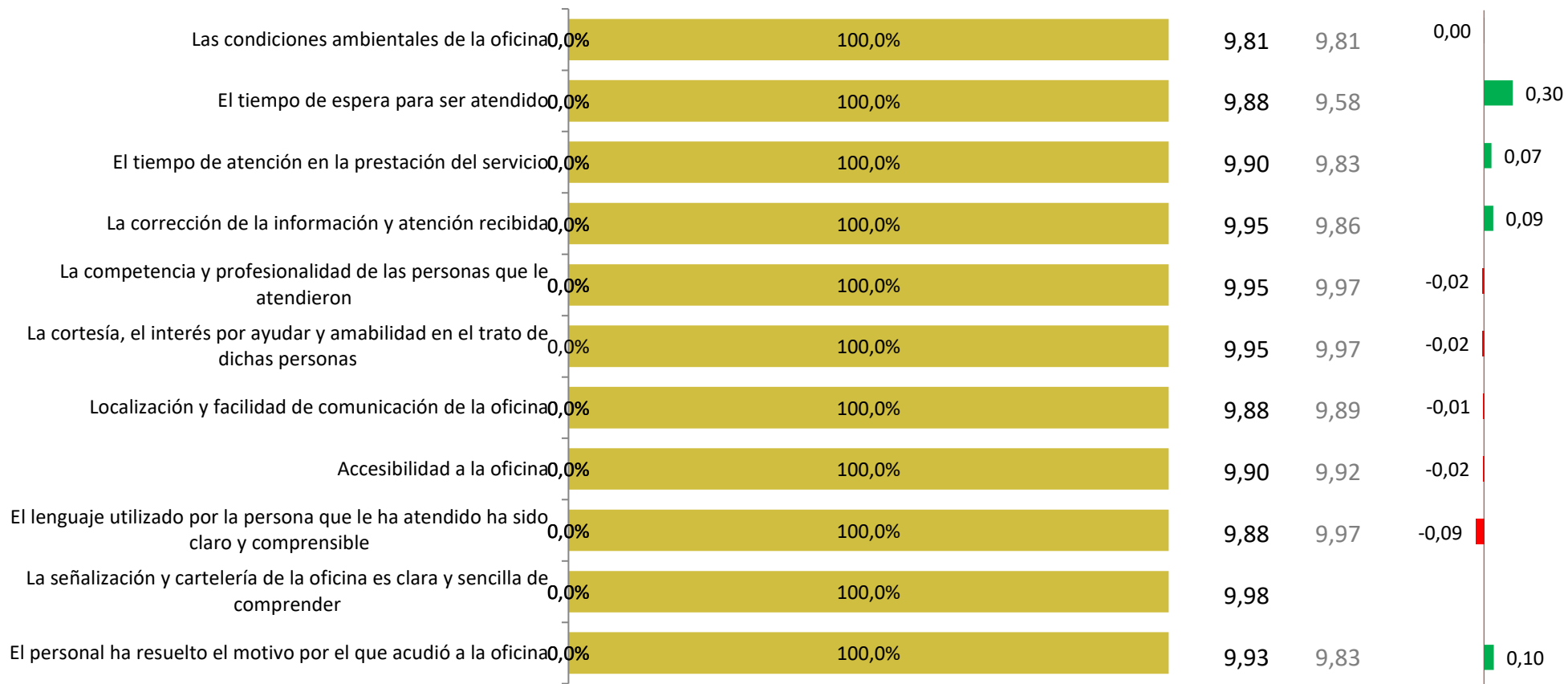
Satisfacción global:

9,86 9,75

Valoración media

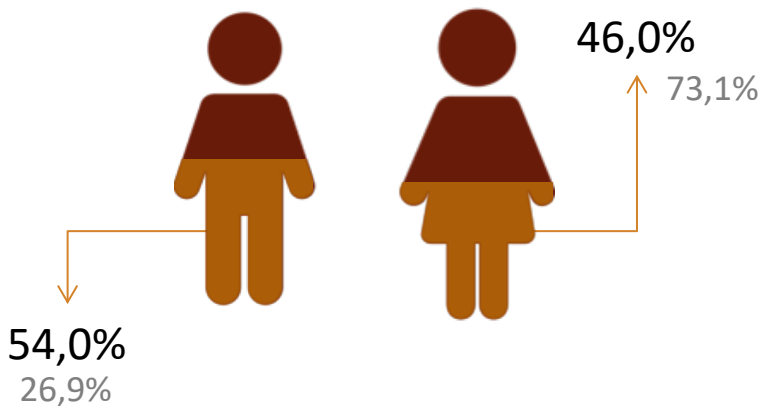
Evolución oleada anterior

■ Rechazo
 ■ Indiferencia
 ■ Aceptación

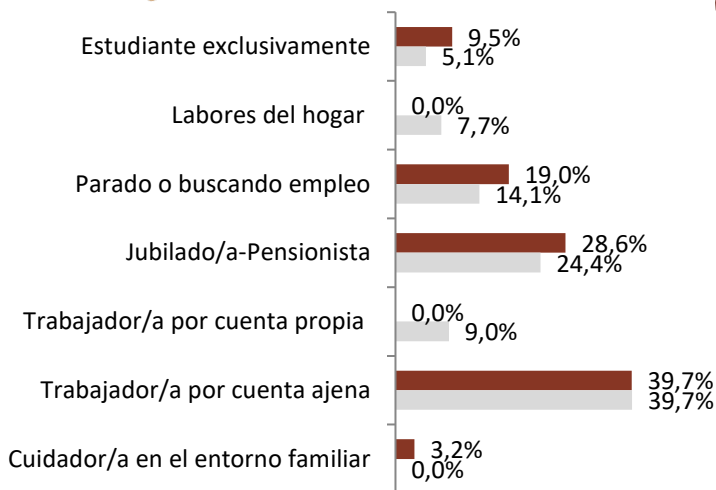


PROP VINARÒS

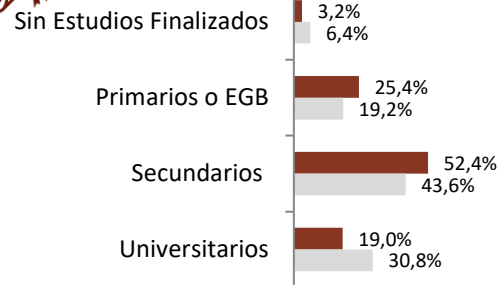
Género



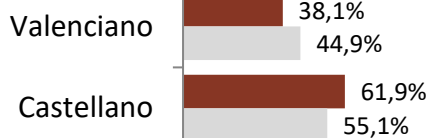
Ocupación



Nivel educativo



Idioma



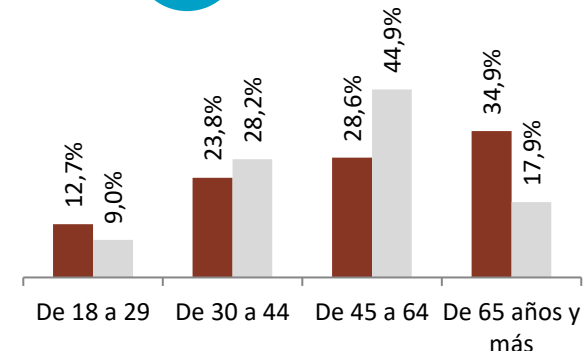
País de nacimiento



Leyenda: ■ 2024 ■ 2025



Edad

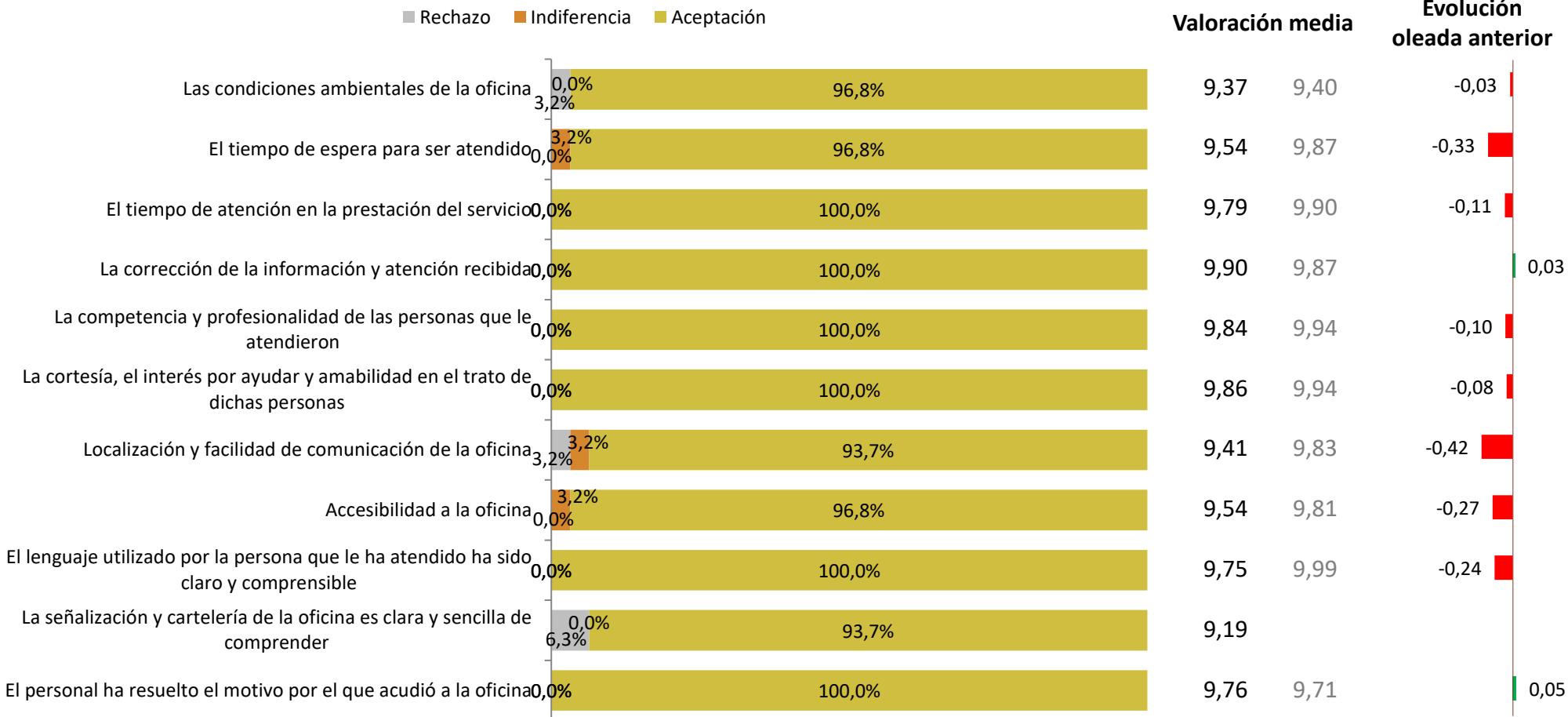


- 🔍 Área de consulta
- ✓ Servicios sociales
 - ✓ Agricultura, ganadería y pesca
 - ✓ Comercio y consumo

PROP VINARÒS

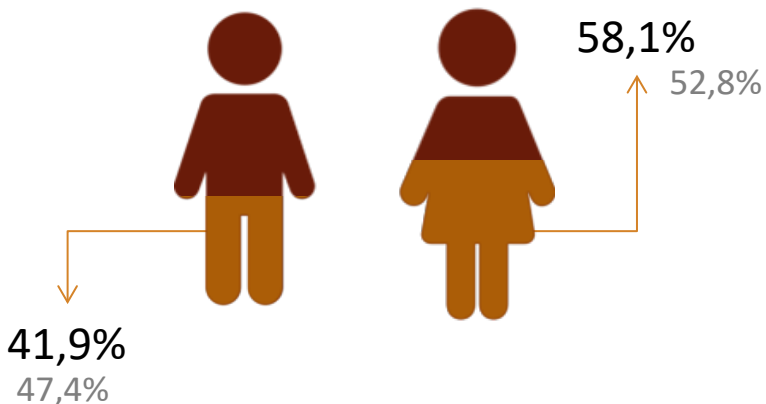
Satisfacció global:

9,57 9,56

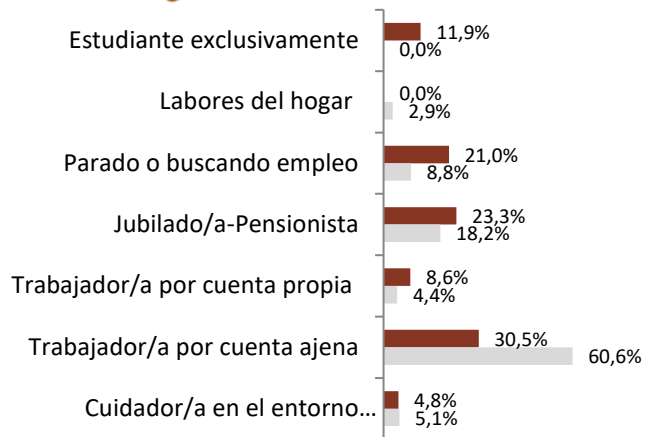


PROP ALICANTE CHURRUCA

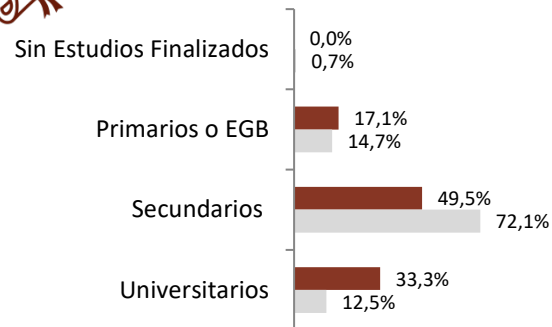
Género



Ocupación



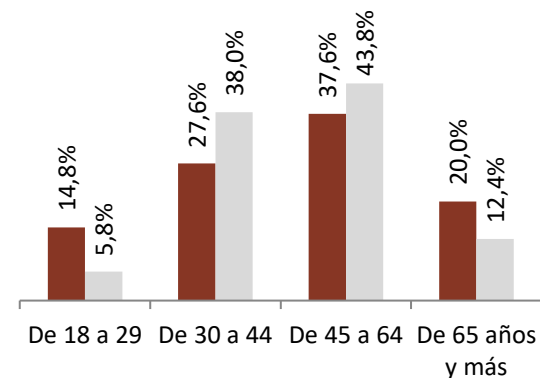
Nivel educativo



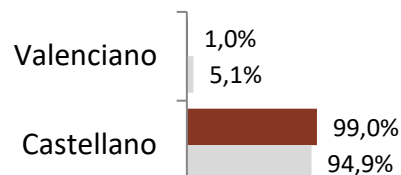
Leyenda: ■ 2024 ■ 2025



Edad



Idioma



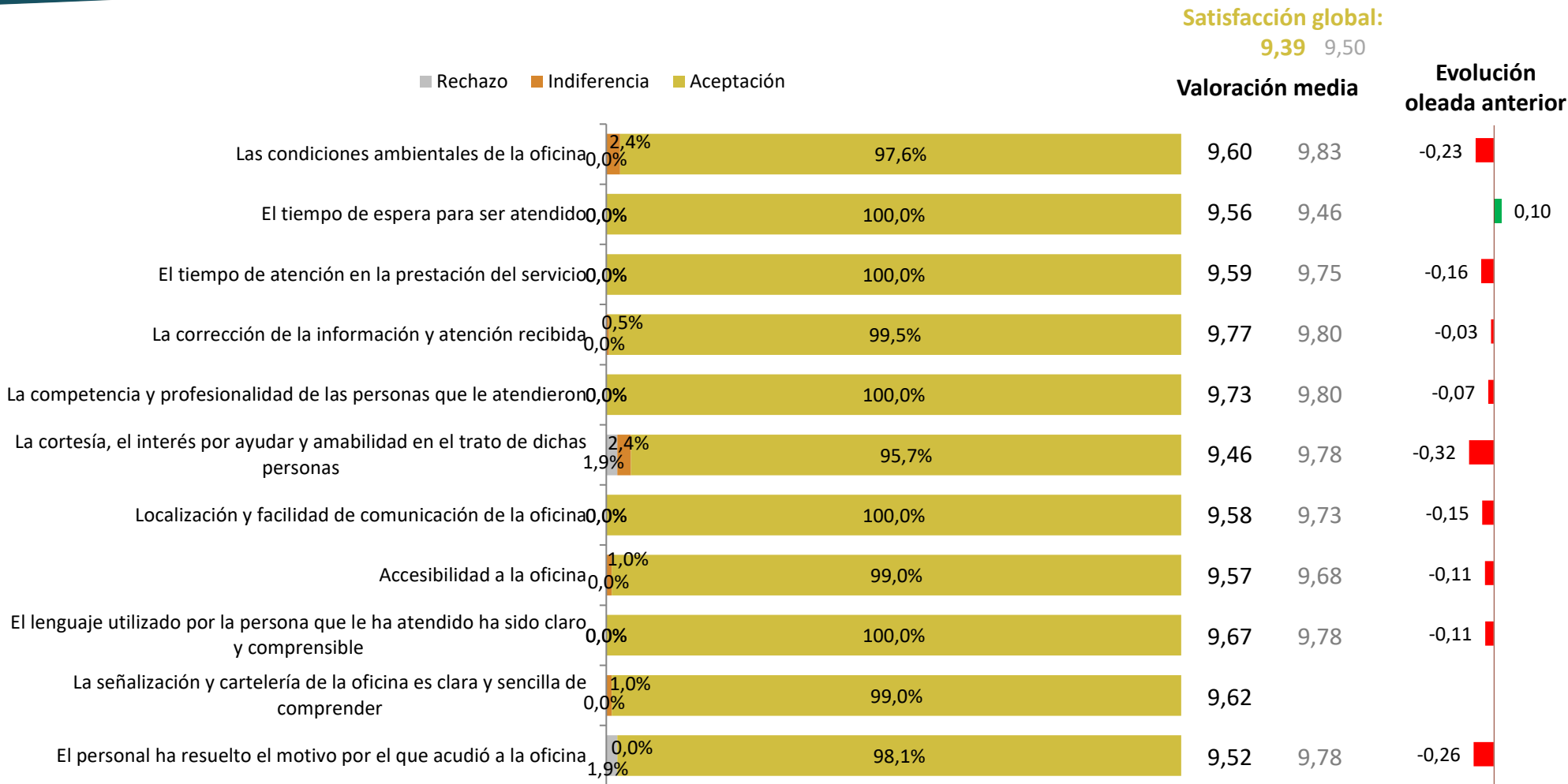
País de nacimiento



Área de consulta

- ✓ Servicios sociales
- ✓ Justicia
- ✓ Turismo

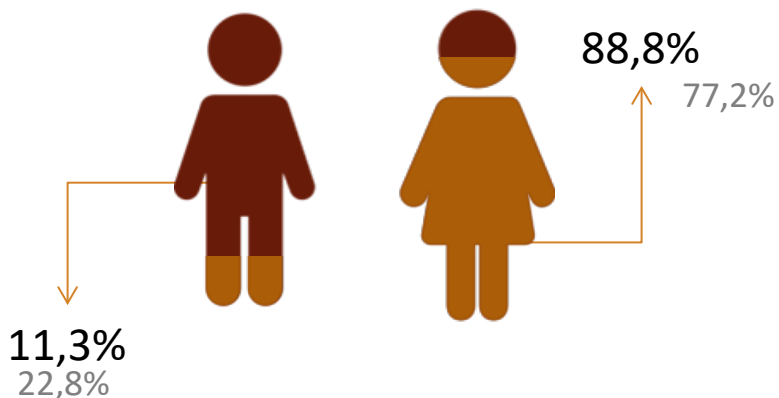
PROP ALICANTE CHURRUCA



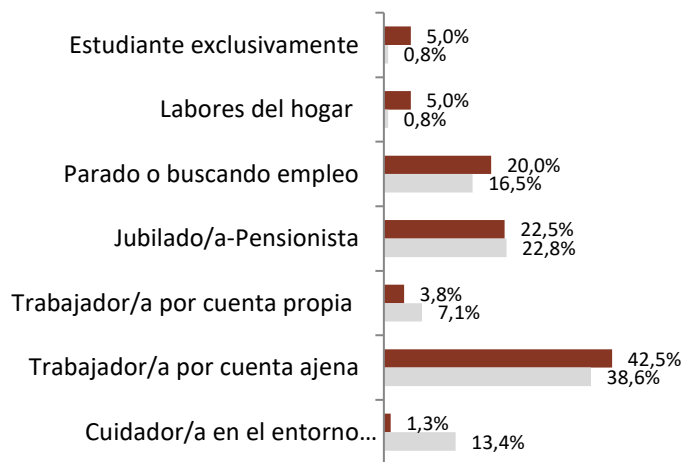
Nota: Los datos en gris pertenecen al 2024

PROP ELCHE

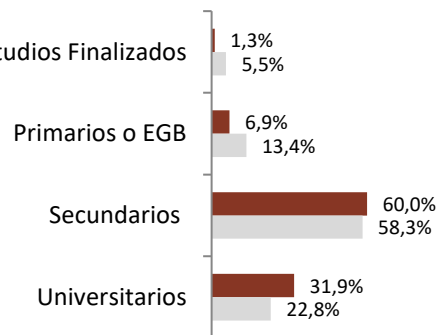
Género



Ocupación



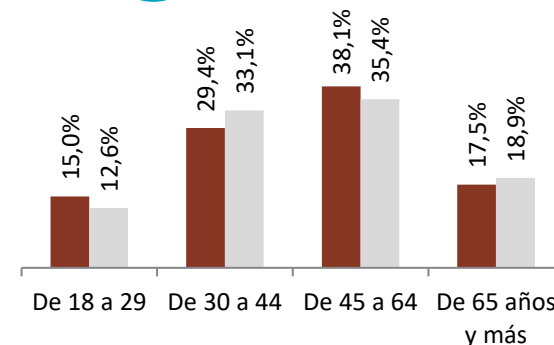
Nivel educativo



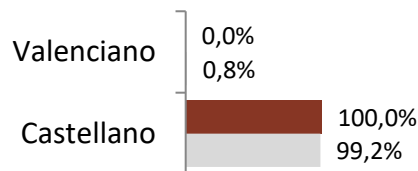
Leyenda: ■ 2024 ■ 2025



Edad



Idioma



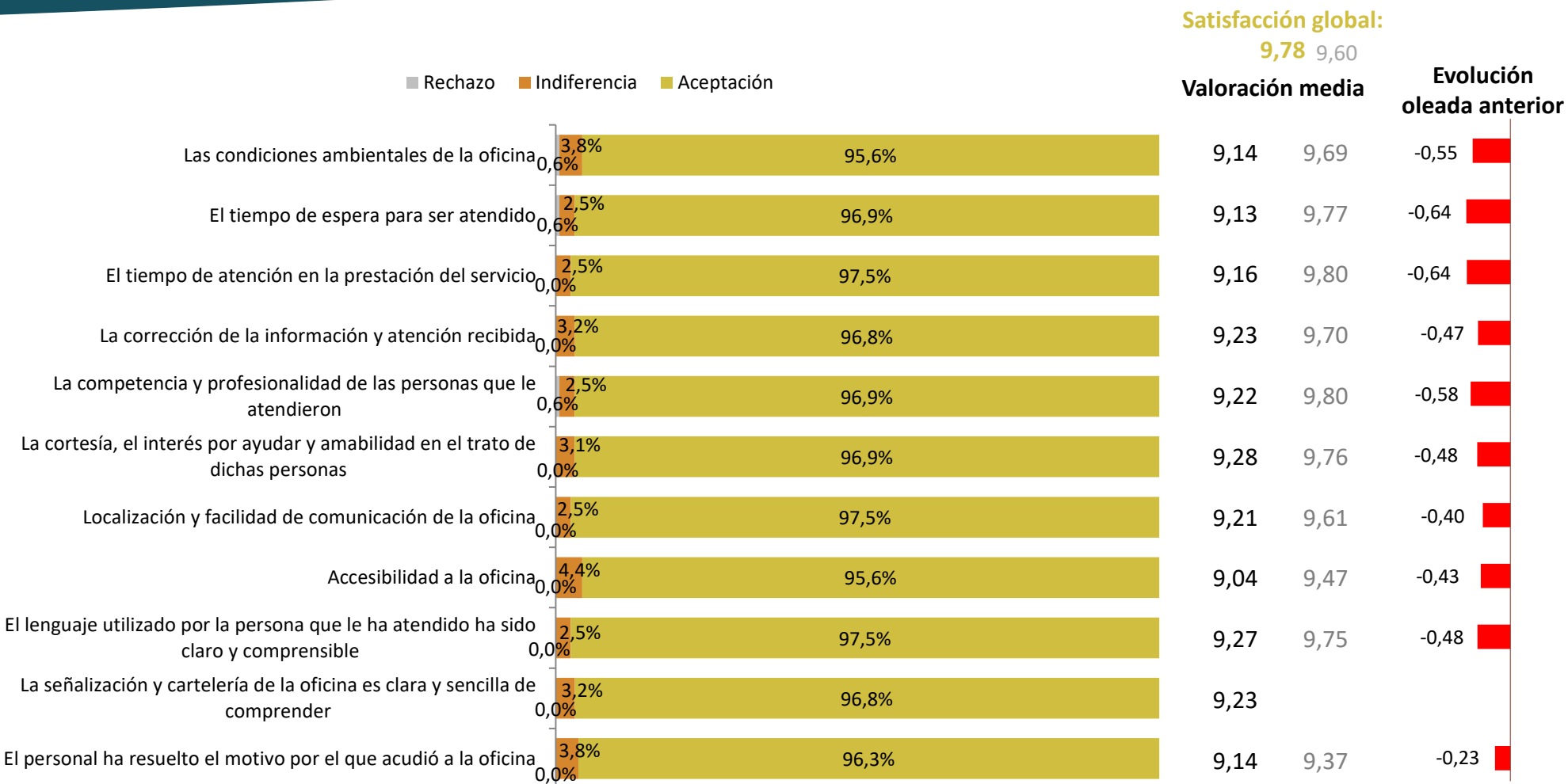
País de nacimiento



Área de consulta

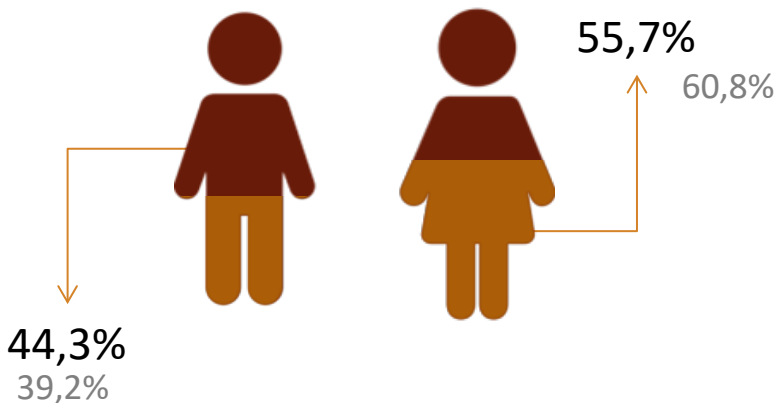
- ✓ Servicios Sociales
- ✓ Sanidad
- ✓ Trabajo

PROP ELCHE

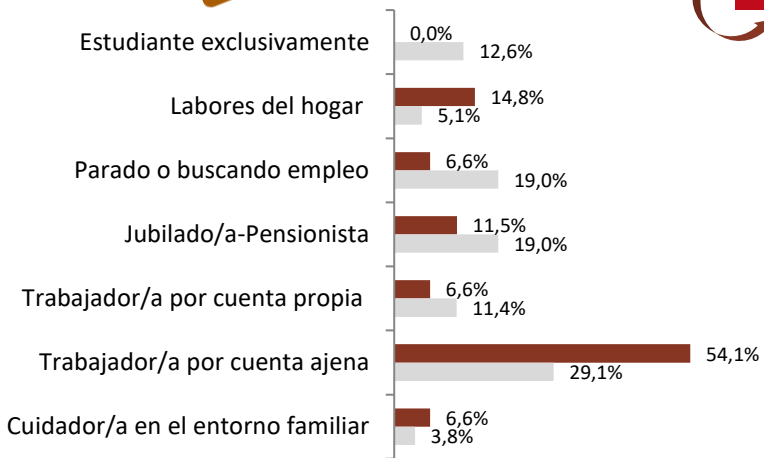


PROP ALCOY

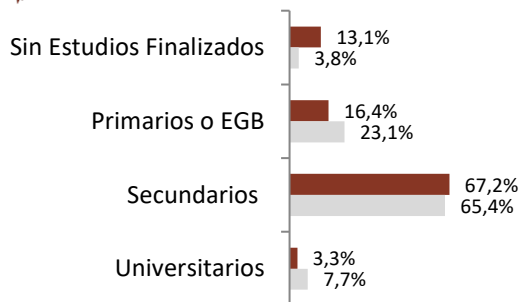
Género



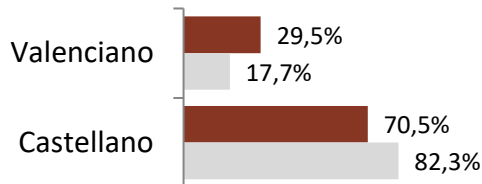
Ocupación



Nivel educativo



Idioma



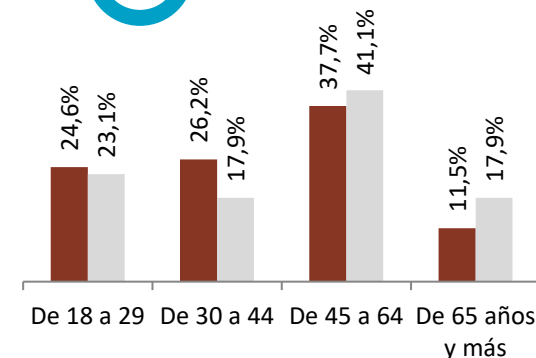
País de nacimiento



Leyenda: ■ 2024 ■ 2025



Edad



Área de consulta

- ✓ Migración
- ✓ Vivienda
- ✓ Servicios sociales

PROP ALCOY

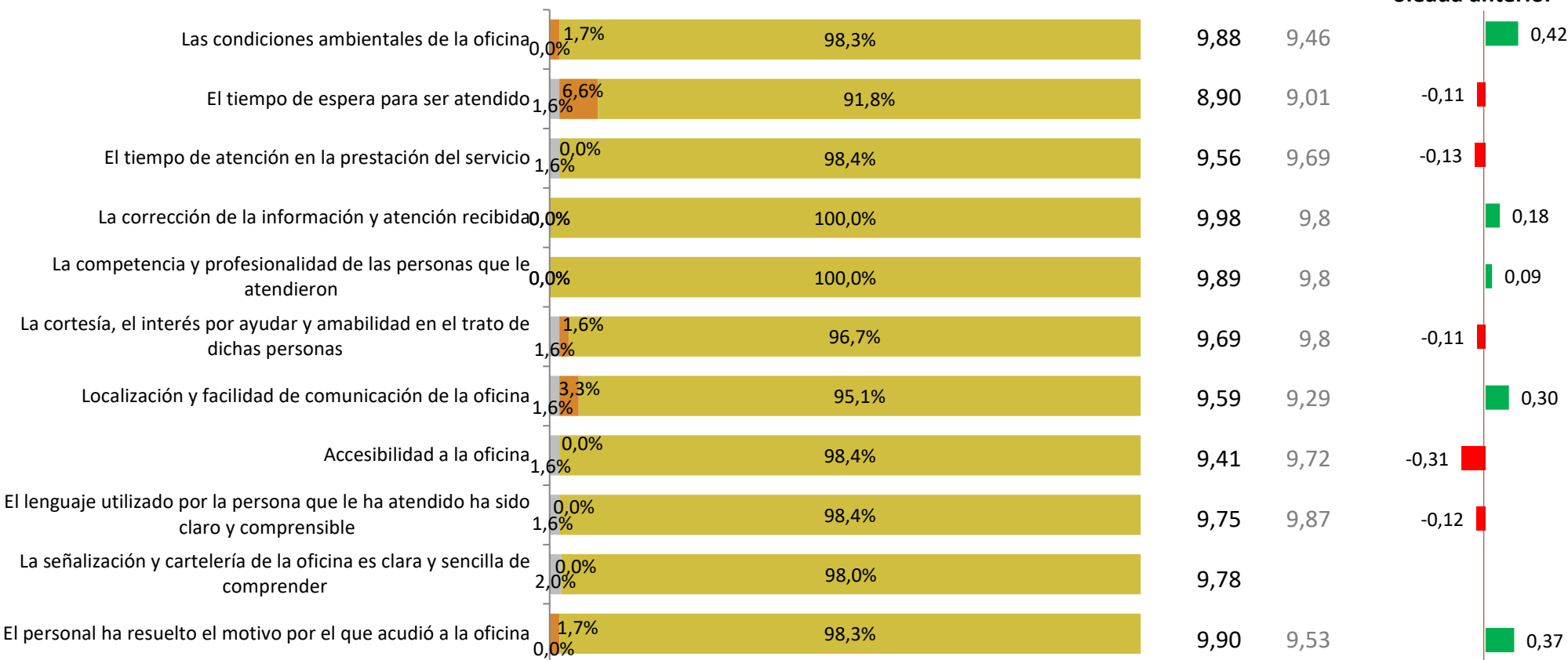
Satisfacción global:

9,30 9,66

■ Rechazo ■ Indiferencia ■ Aceptación

Valoración media

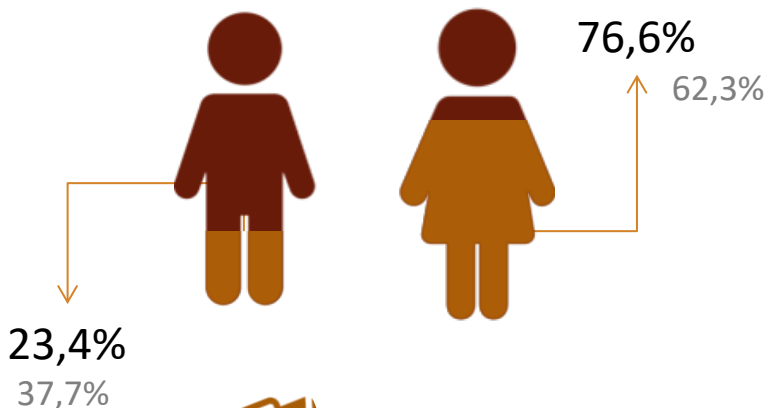
Evolución oleada anterior



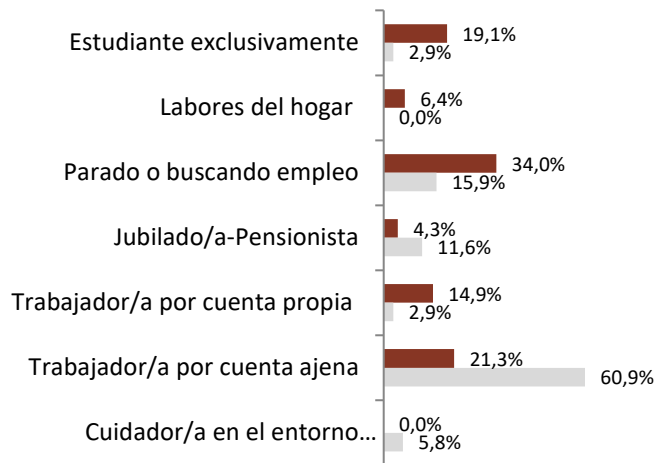
Nota: Los datos en gris pertenecen al 2024

PROP ELDA

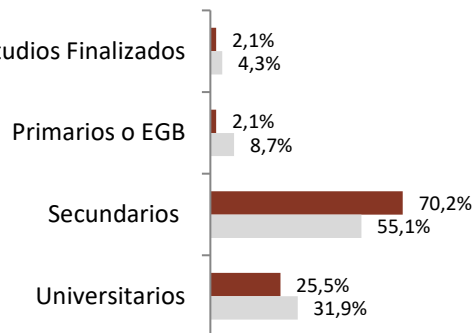
Género



Ocupación



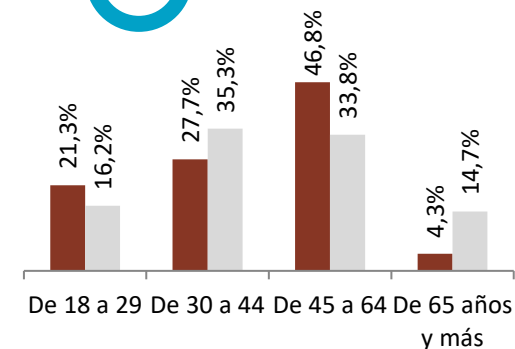
Nivel educativo



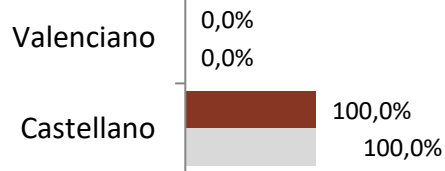
Leyenda: ■ 2024 ■ 2025



Edad



Idioma



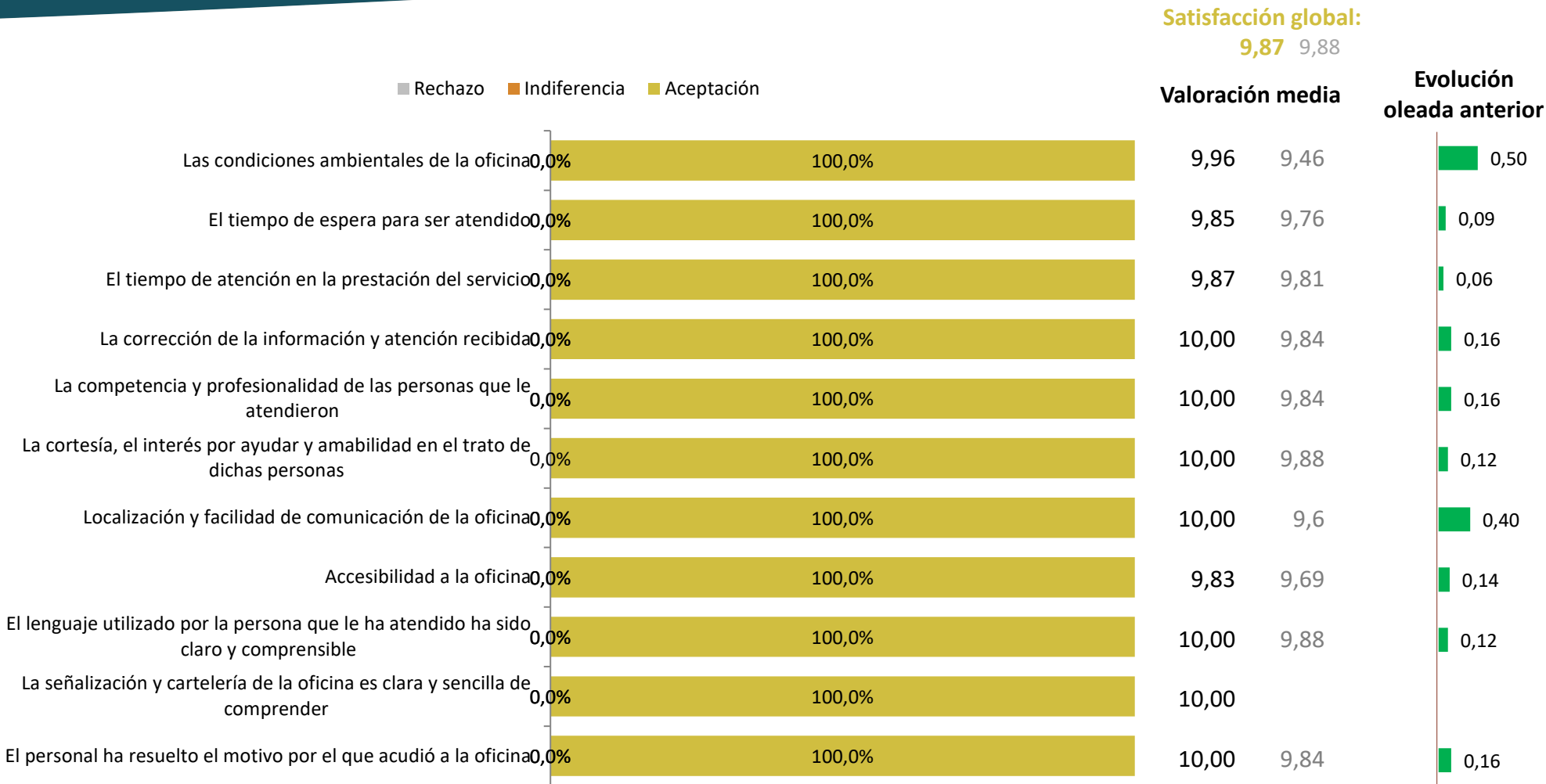
País de nacimiento



Área de consulta

- ✓ Urbanismo
- ✓ Hacienda

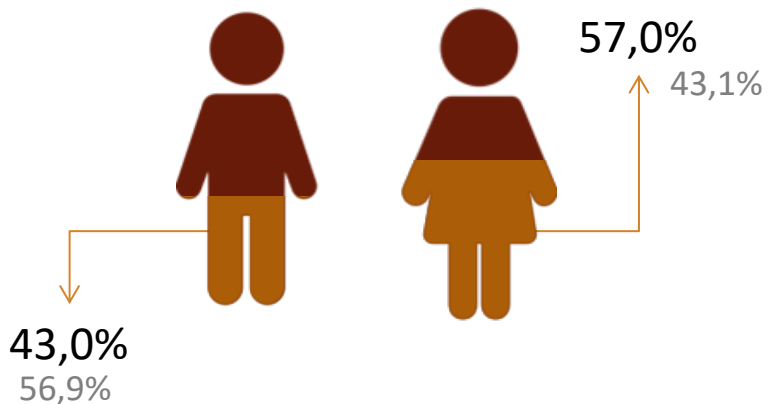
PROP ELDA



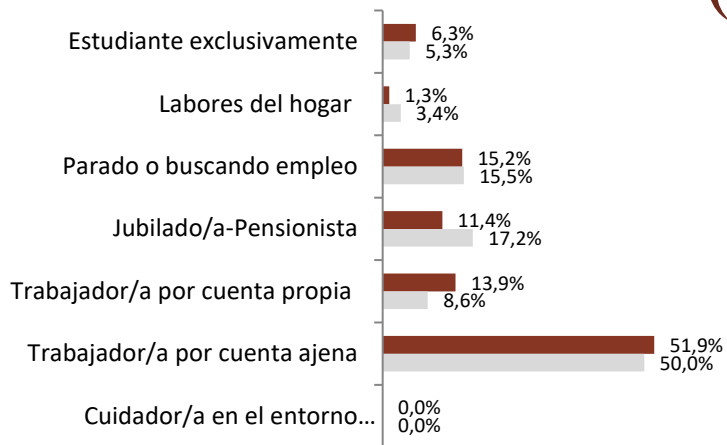
Nota: Los datos en gris pertenecen al 2024

PROP BENIDORM

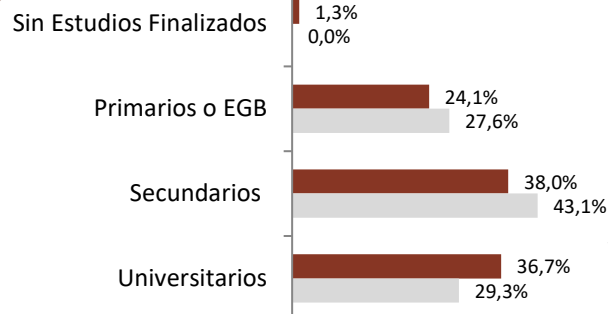
Género



Ocupación



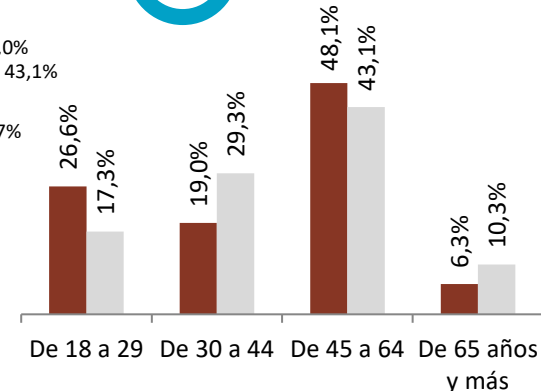
Nivel educativo



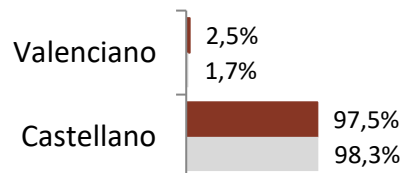
Leyenda: ■ 2024 ■ 2025



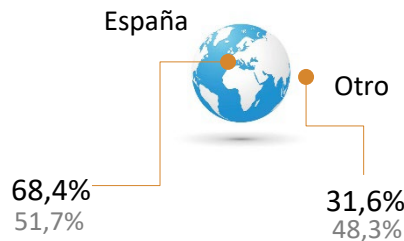
Edad



Idioma



País de nacimiento



Área de consulta

- ✓ Servicios sociales
- ✓ Agricultura, ganadería y pesca
- ✓ Vivienda

PROP BENIDORM

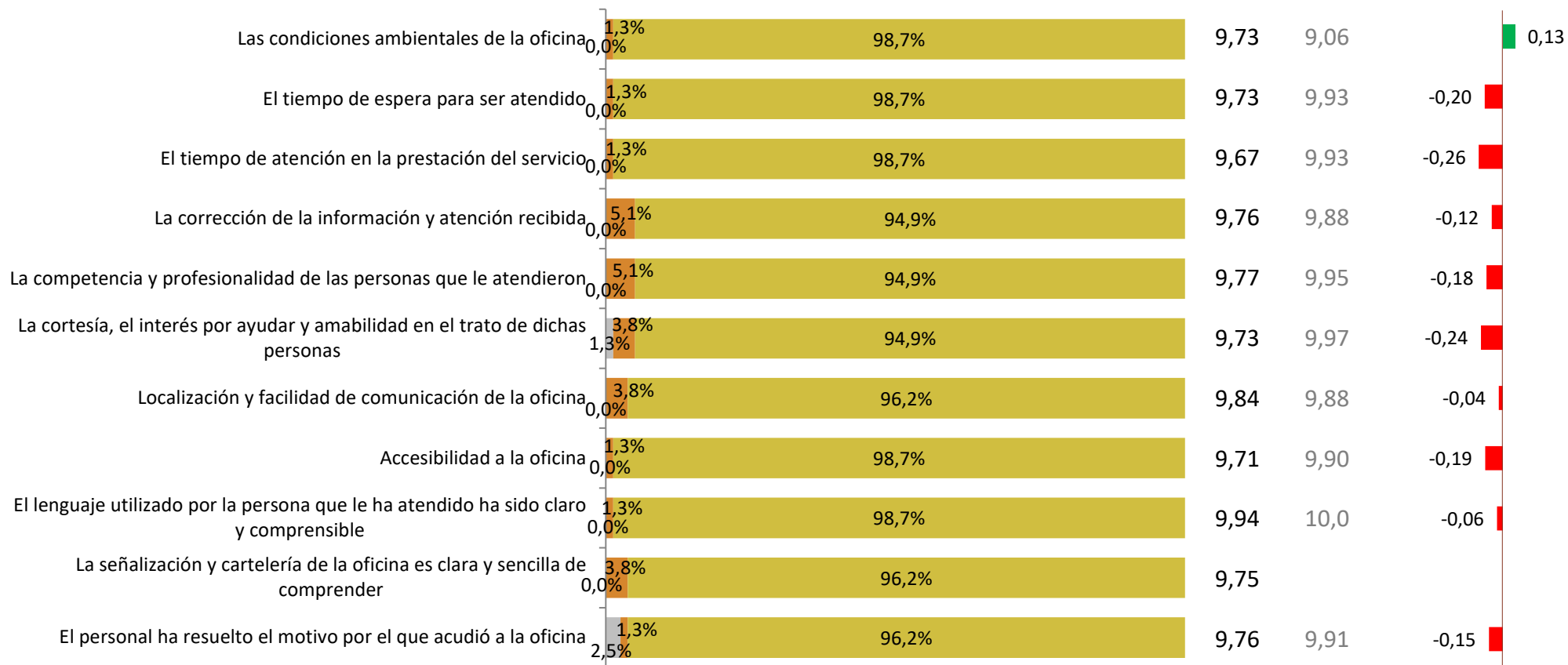
Satisfacción global:

9,37 9,70

■ Rechazo ■ Indiferencia ■ Aceptación

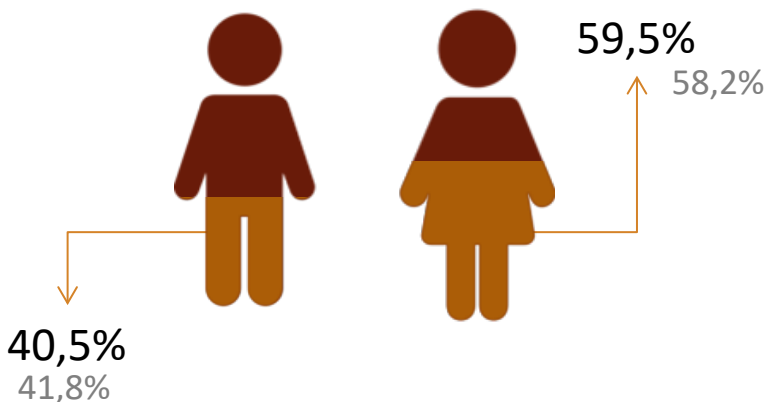
Valoración media

Evolución
 oleada anterior

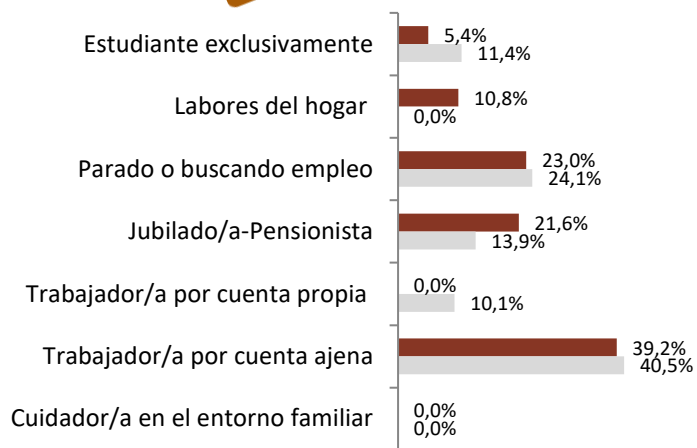


PROP ORIHUELA

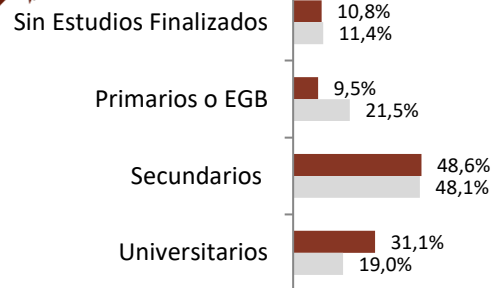
Género



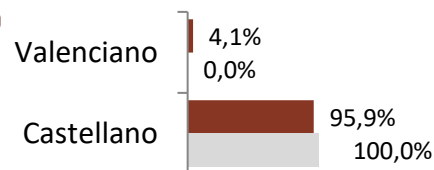
Ocupación



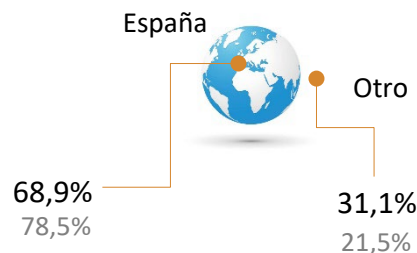
Nivel educativo



Idioma



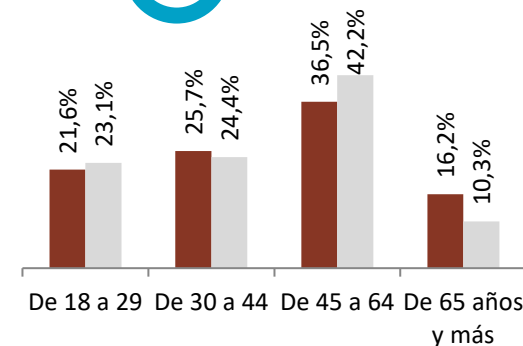
País de nacimiento



Leyenda: ■ 2024 ■ 2025



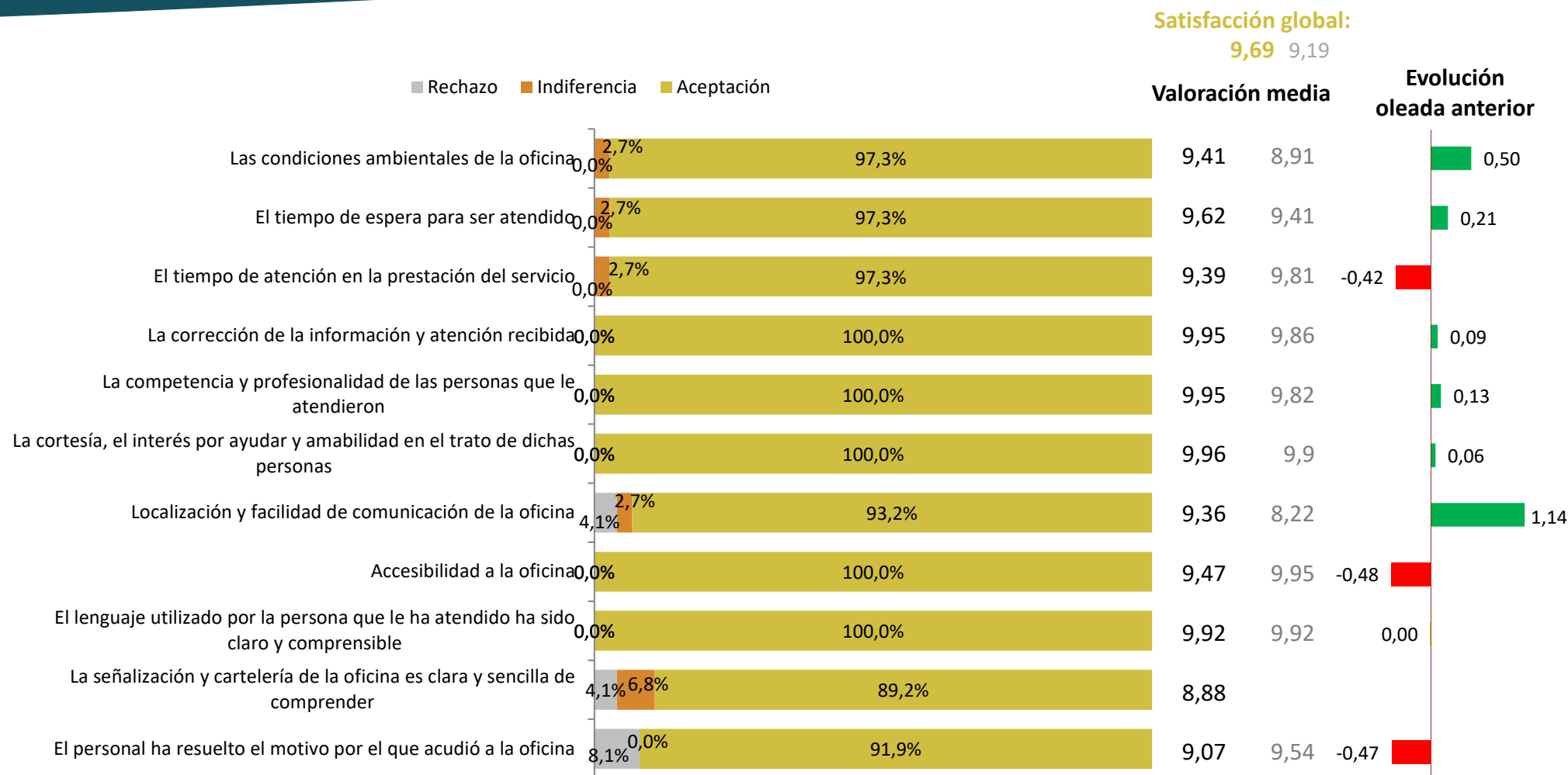
Edad



Área de consulta

- ✓ Servicios sociales
- ✓ Sanidad
- ✓ Ocupación pública

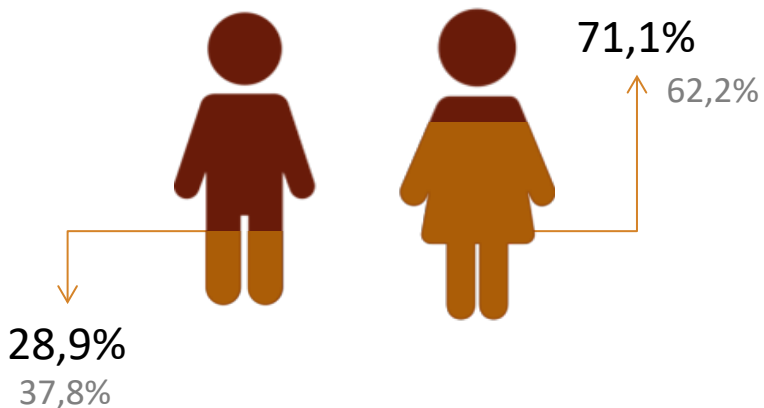
PROP ORIHUELA



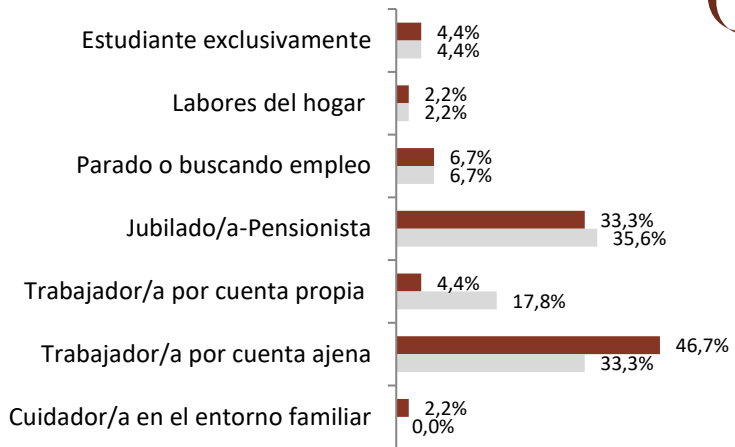
Nota: Los datos en gris pertenecen al 2024

PROP DÉNIA

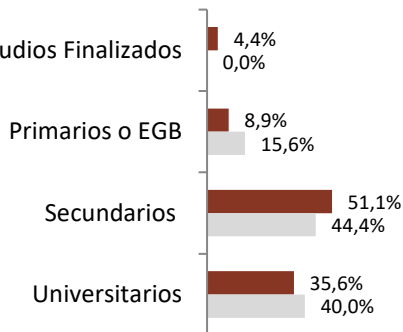
Género



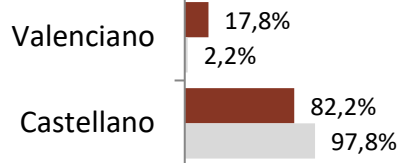
Ocupación



Nivel educativo



Idioma



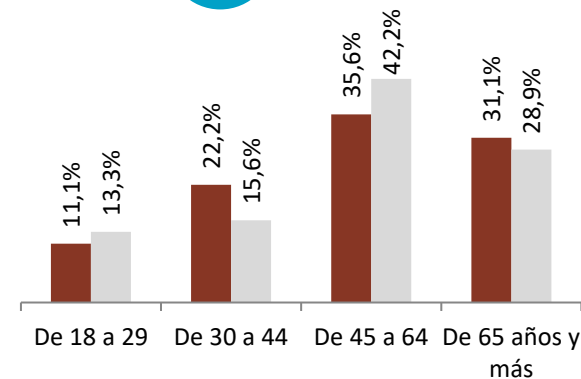
País de nacimiento



Leyenda: 2024 2025



Edad



Área de consulta

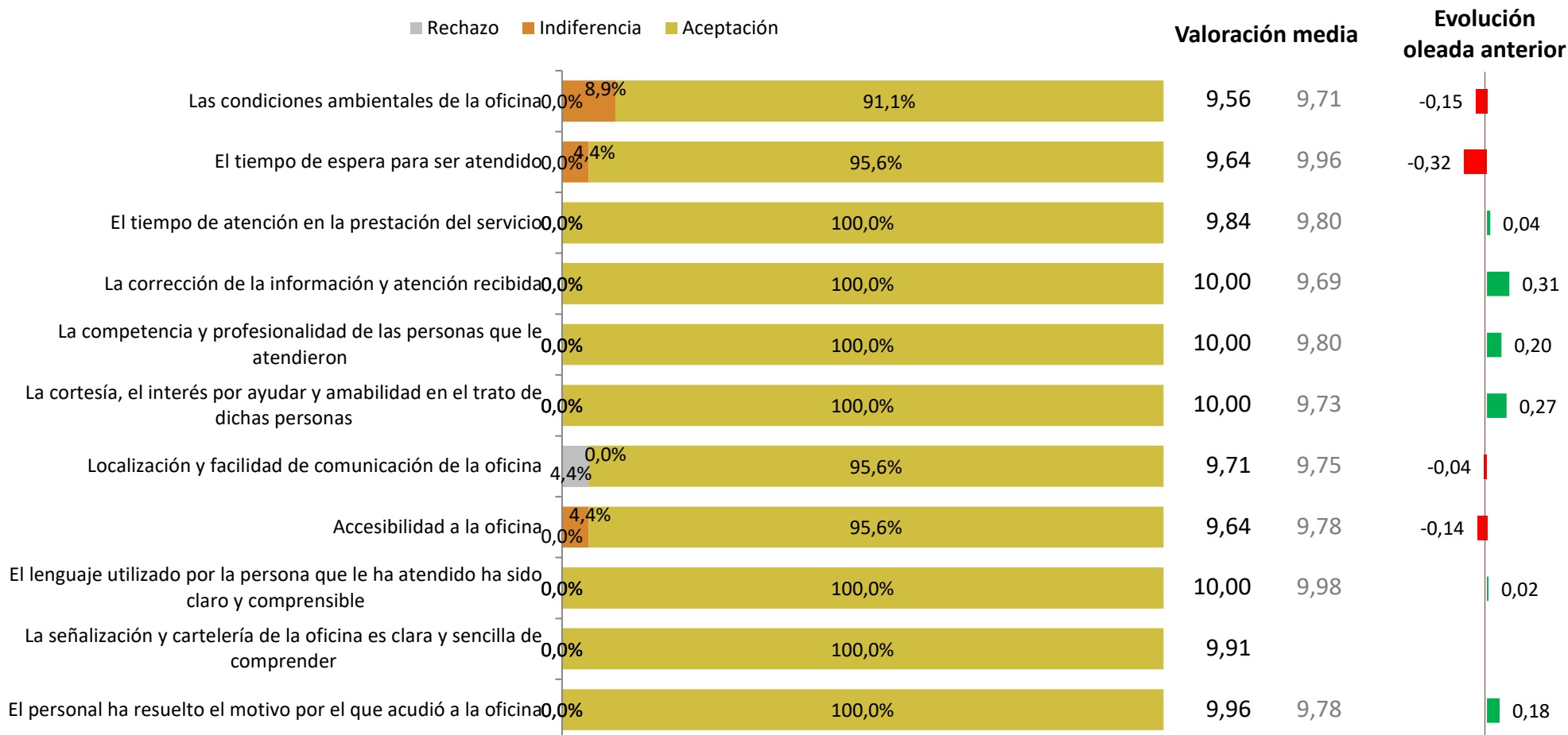
- ✓ Servicios sociales
- ✓ Enseñanza
- ✓ Juventud

PROP DÉNIA

Satisfacción global:

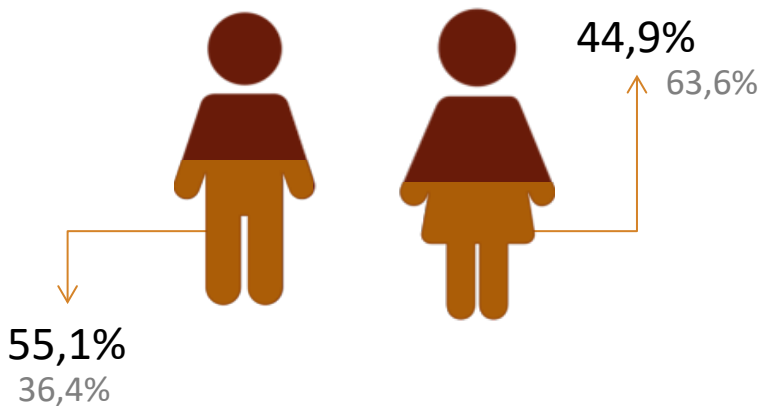
9,78 9,64

■ Rechazo ■ Indiferencia ■ Aceptación

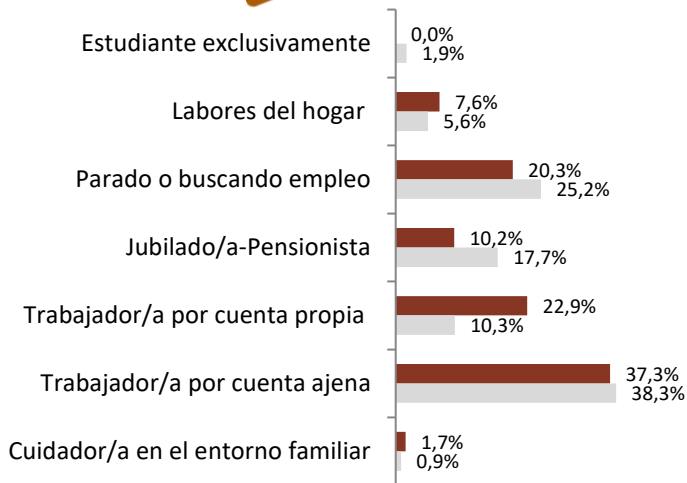


PROP TORREVIEJA

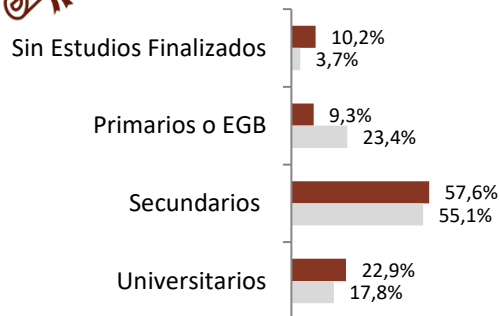
Género



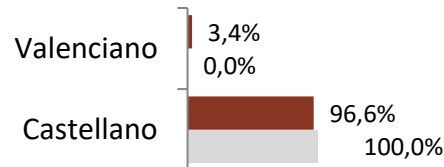
Ocupación



Nivel educativo



Idioma



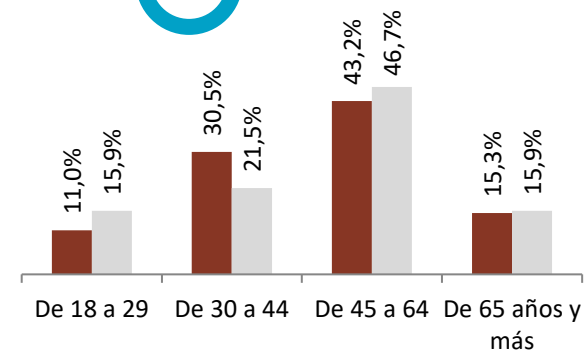
País de nacimiento



Leyenda: ■ 2024 ■ 2025



Edad

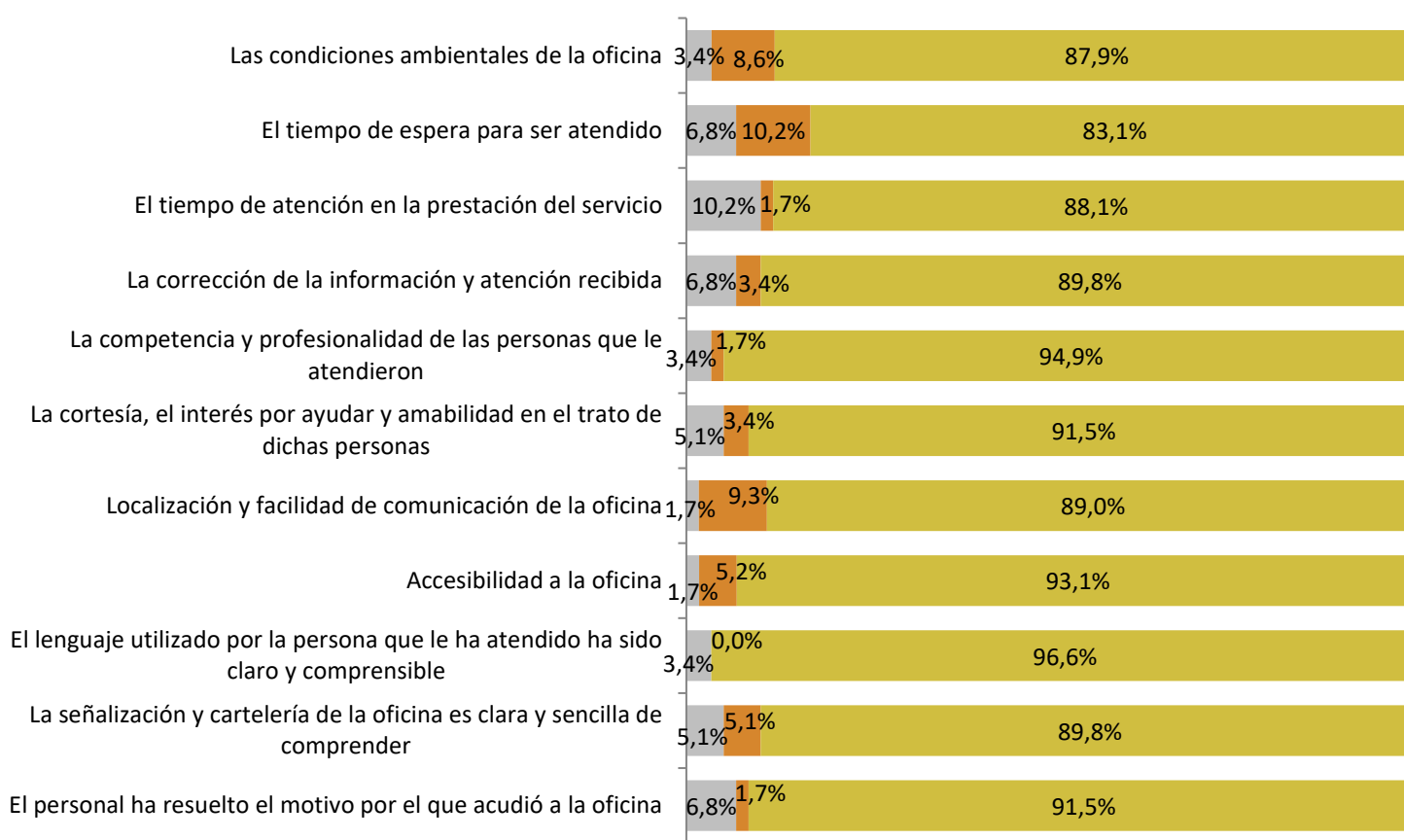


Área de consulta

- ✓ Servicios Sociales
- ✓ Vivienda
- ✓ Innovación y desarrollo tecnológico

PROP TORREVIEJA

■ Rechazo ■ Indiferencia ■ Aceptación

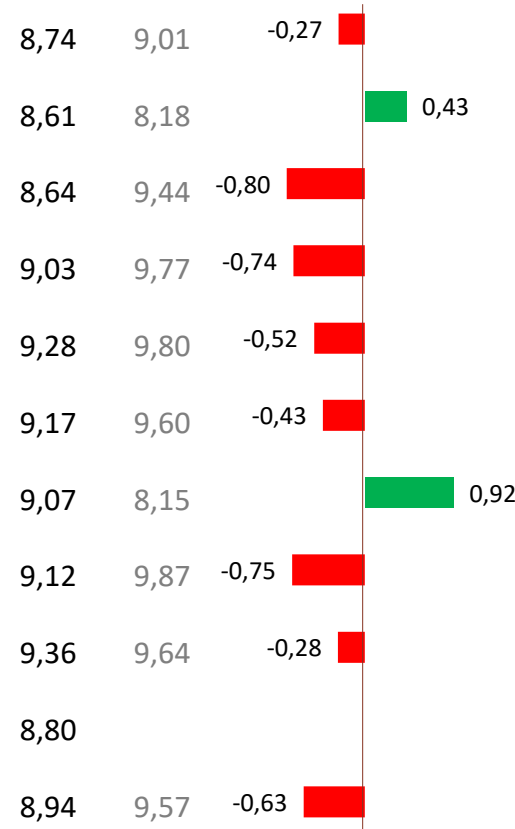


Satisfacción global:

9,16 8,88

Valoración media

Evolución oleada anterior



Motivos de uso

	TOTAL	MOTIVO										
		Solicitar Información y/o asesoramiento o para trámites telemáticos	Solicitar información y/o asesoramiento o para otros trámites	Informarse sobre expedientes o trámites ya iniciados	Consultar sobre escritos y/o comunicaciones recibidas	Presentar quejas, sugerencias o agradecimientos	Presentar y registrar documentación para la Generalitat	Presentar y registrar documentación para otras Administraciones Públicas	Solicitar firma digital o clave electrónica	Recogida de documentación (formularios, tarjetas, otros documentos)	Solicitar información sobre pagos pendientes de ayudas, subvenciones, etc.	Realizar otras gestiones
*PROP 9 D'OCTUBRE, VALÈNCIA	211	5,69%	9,48%	4,74%	0,00%	4,74%	44,55%	3,79%	24,17%	1,90%	1,90%	2,84%
*PROP I, VALÈNCIA	348	13,22%	28,74%	2,59%	0,00%	1,44%	18,39%	0,29%	35,34%	2,87%	1,72%	0,00%
PROP LLÍRIA	37	0,00%	54,05%	5,41%	0,00%	0,00%	10,81%	0,00%	40,54%	0,00%	0,00%	0,00%
PROP SAGUNT	29	0,00%	0,00%	6,90%	6,90%	0,00%	0,00%	0,00%	86,21%	0,00%	0,00%	0,00%
PROP ONTINYENT	67	0,00%	2,99%	0,00%	2,99%	0,00%	0,00%	5,97%	71,64%	0,00%	16,42%	0,00%
PROP XÀTIVA	87	0,00%	39,08%	0,00%	1,15%	0,00%	4,60%	2,30%	57,47%	1,15%	0,00%	0,00%
PROP ALZIRA	55	0,00%	40,00%	0,00%	3,64%	0,00%	0,00%	0,00%	47,27%	12,73%	0,00%	0,00%
PROP PUERTO DE SAGUNTO	88	20,45%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,27%	80,68%	0,00%	0,00%	0,00%
PROP REQUENA	17	52,94%	17,65%	0,00%	0,00%	5,88%	5,88%	5,88%	17,65%	0,00%	5,88%	0,00%
PROP GANDIA-LA SAFOR	40	0,00%	12,50%	5,00%	5,00%	0,00%	12,50%	0,00%	55,00%	17,50%	0,00%	0,00%
*PROP CARAGOLS, CASTELLÓN	91	5,49%	17,58%	3,30%	0,00%	0,00%	6,59%	0,00%	61,54%	2,20%	0,00%	7,69%
*PROP HERMANOS BOU, CASTELLÓN	141	10,64%	0,71%	0,00%	0,00%	0,00%	0,71%	2,13%	85,11%	0,00%	0,71%	2,84%
PROP VILA-REAL	42	2,38%	28,57%	0,00%	0,00%	0,00%	7,14%	0,00%	54,76%	0,00%	0,00%	23,81%
PROP VINARÒS	63	3,17%	20,63%	3,17%	0,00%	3,17%	0,00%	3,17%	63,49%	6,35%	3,17%	0,00%
*PROP ALICANTE CHURRUCA	210	10,95%	7,62%	8,10%	3,33%	3,81%	33,33%	4,29%	34,76%	0,00%	0,00%	0,00%
*PROP ELCHE	160	0,00%	6,25%	6,88%	1,88%	2,50%	50,00%	1,25%	31,88%	0,00%	0,00%	0,00%
PROP ALCOY	61	0,00%	4,92%	3,28%	0,00%	0,00%	3,28%	0,00%	57,38%	9,84%	21,31%	0,00%
PROP ELDA	47	2,13%	4,26%	4,26%	4,26%	0,00%	2,13%	0,00%	85,11%	0,00%	0,00%	0,00%
PROP BENIDORM	79	0,00%	3,80%	2,53%	0,00%	2,53%	0,00%	0,00%	86,08%	1,27%	1,27%	2,53%
PROP ORIHUELA	74	0,00%	4,05%	6,76%	1,35%	4,05%	0,00%	0,00%	62,16%	5,41%	16,22%	2,70%
PROP DÉNIA	45	0,00%	15,56%	0,00%	11,11%	0,00%	4,44%	0,00%	55,56%	6,67%	0,00%	6,67%
PROP TORREVEJIA	118	0,00%	0,85%	0,00%	0,85%	1,69%	5,08%	1,69%	69,49%	5,08%	13,56%	1,69%

Nota: en negrita los porcentajes más altos de cada oficina.

*Oficinas PROP

CONCLUSIONES



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Justícia i
Administració Pública

Del análisis desglosado por oficinas PROP, se extraen las siguientes conclusiones relevantes en cuanto a satisfacción y evolución respecto al año anterior:

- **Satisfacción general elevada:** Todas las oficinas y puntos PROP mantienen una valoración global superior a los 9 puntos, con la excepción de la **oficina PROP 9 D'Octubre**, que obtiene una puntuación de **8,81**, igualmente destacable. Uno de los cambios más significativos es la **recuperación de los niveles** habituales de satisfacción en la **oficina de Hermanos Bou**, que el año pasado presentaba valores notablemente bajos, mientras que el resto de las oficinas presentan variaciones leves, dentro de márgenes positivos.
- **Diferencias notables por atributos en oficinas concretas:**
 - ✓ En las oficinas **PROP 9 d'Octubre** y **PROP I** se registran descensos en la satisfacción, principalmente en relación con el tiempo de espera y la atención general. Esta bajada puede explicarse por la asignación temporal de parte del personal informador de estas oficinas para atender, presencialmente o por videollamada, a personas afectadas por la DANA, lo que redujo los recursos disponibles para la atención presencial.
 - ✓ En **Llíria**, se detecta una **caída de hasta dos puntos en la percepción de accesibilidad**, con un **índice de rechazo superior al 13%**, dato que requiere atención específica.

Conclusiones

- ✓ Por el contrario, **Ontinyent** mejora notablemente en localización y accesibilidad, con un aumento cercano al punto, y **Xàtiva** registra una **mejora en las condiciones ambientales**, aunque con una ligera bajada en localización.
- ✓ La oficina **Casa de los Caracoles** presenta un **aumento generalizado en la satisfacción con todos los atributos**, lo que denota una mejora integral del servicio.
- ✓ La oficina de **Hermanos Bou** destaca por una mejora significativa en casi todos los indicadores, especialmente en **localización y facilidad de acceso**, con una subida de **2,5 puntos**.
- ✓ En **Elche**, se detecta una **ligera bajada, cercana al medio punto**, en casi todos los atributos, sin llegar a comprometer la valoración global.
- ✓ **Elda** se posiciona como la **oficina mejor valorada**, con una **media global de 9,87**, destacando por la mejora general en todos sus atributos.
- ✓ En cambio, la oficina de **Torre Vieja** experimenta un descenso generalizado en la mayoría de los atributos evaluados, con la excepción del tiempo de espera y la localización, que se mantienen sin variaciones. Cabe destacar que el 52,5% de los usuarios atendidos en esta oficina son de nacionalidad extranjera, un dato coherente con las cifras del INE, que sitúa en torno al 44,5% la proporción de población extranjera en el municipio.

Conclusiones

- **Motivos de uso:** El principal motivo de visita en la mayoría de las oficinas es la **solicitud de firma digital**. No obstante, se observan excepciones como Llíria, donde predomina la demanda de información sobre otros trámites, y Requena, donde la mayoría acude para resolver dudas relacionadas con gestiones telemáticas. En oficinas como Sagunto, Puerto de Sagunto, Hermanos Bou, Elda y Benidorm, más del 80% de las visitas están vinculadas a la emisión de firma digital, lo que refleja un uso prácticamente exclusivo con este fin.