

Estudio de Satisfacción Ciudadana



GENERALITAT
VALENCIANA

Conselleria de Justícia i
Administració Pública



Junio 2025

Contenido

- Introducción
- Metodología
 - ✓ Variables de segmentación
 - ✓ Trabajo de campo
- Resultados
 - ✓ Perfil de las personas usuarias
 - ✓ Comportamiento de las personas usuarias
 - ✓ Nivel de satisfacción
 - ✓ Implicación con oficinas y puntos PROP
- Conclusiones
 - ✓ Fortalezas complementarias
 - ✓ Debilidades no explícitas y posibles soluciones



GENERALITAT
VALENCIANA

Conselleria de Justícia i
Administració Pública

Introducción

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), 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** 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: ±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 de 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

Provincia

Alicante
Valencia
Castellón
Otros



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

VARIABLES DE SEGMENTACIÓN

SEGMENTACIÓN MEDIANTE VARIABLES DE COMPORTAMIENTO Y USO



Frecuencia de Uso

- ✓ Todos los días
- ✓ Al menos un día por semana
- ✓ Al menos una vez al mes
- ✓ Varias veces al año
- ✓ 1 vez al año
- ✓ Menos de 1 vez al año
- ✓ Primera visita



Motivos

- Solicitar Información y/o asesoramiento para trámites telemáticos
- Solicitar información y/o asesoramiento para otros trámites
- 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

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



VARIABLES DE SEGMENTACIÓN

SEGMENTACIÓN MEDIANTE VARIABLES DE COMPORTAMIENTO Y USO

Calidad de asistente



- ✓ Persona física
- ✓ En representación de personas físicas
- ✓ En representación de personas jurídicas



Valencia

PROP LLÍRIA
 PROP SAGUNT
 PROP ONTINYENT
 PROP XÀTIVA
 PROP ALZIRA
 PROP PUERTO DE SAGUNTO
 PROP REQUENA
 PROP GANDIA-LA SAFOR

Oficinas PROP

PROP 9 D'OCTUBRE, VALÈNCIA
 PROP I, VALÈNCIA

Castellón

PROP VILA-REAL
 PROP VINARÒS

PROP CARAGOLS, CASTELLÓN
 PROP HERMANOS BOU, CASTELLÓN

Alicante

PROP ALCOY
 PROP ELDA
 PROP BENIDORM
 PROP ORIHUELA
 PROP DÉNIA
 PROP TORREVIEJA

PROP ALICANTE CHURRUCA
 PROP 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 el de 2024, es el siguiente:



A continuación, se concreta 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



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Justícia i
Administració Pública



CARACTERIZACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

Análisis descriptivo de la muestra
Perfil sociodemográfico



COMPORTAMIENTO DE LAS PERSONAS USUARIAS

Áreas de consulta
Motivos de consulta
Frecuencia de uso del servicio



ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Satisfacción global
Satisfacción por atributos
Importancia de los atributos
Conocimiento y uso
Lengua de atención



IMPLICACIÓN CON OFICINAS Y PUNTOS PROP

Cita previa
Resolución y experiencia de la persona usuaria
Medios y canales de atención
Calidad y mejora continua



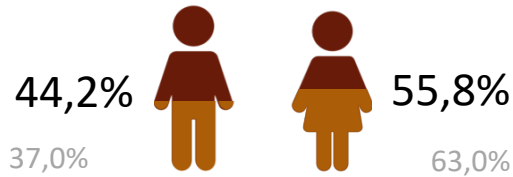
RESULTADOS

CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS

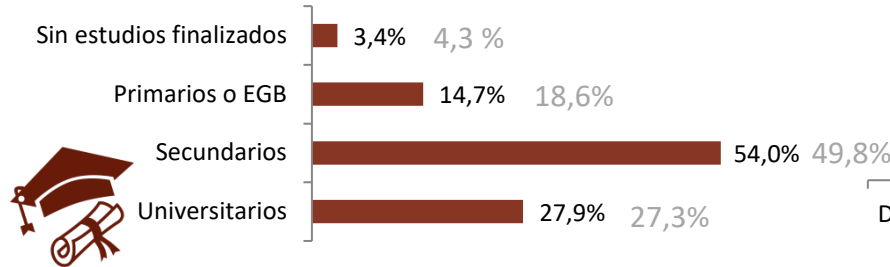
Distribución de los entrevistados por variables sociodemográficas
Perfil sociodemográfico



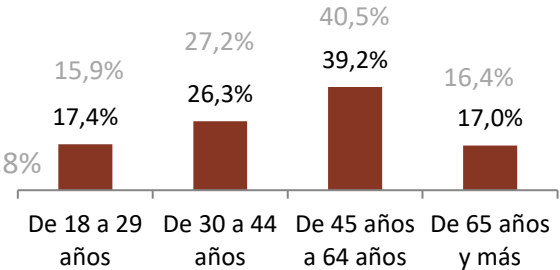
Género



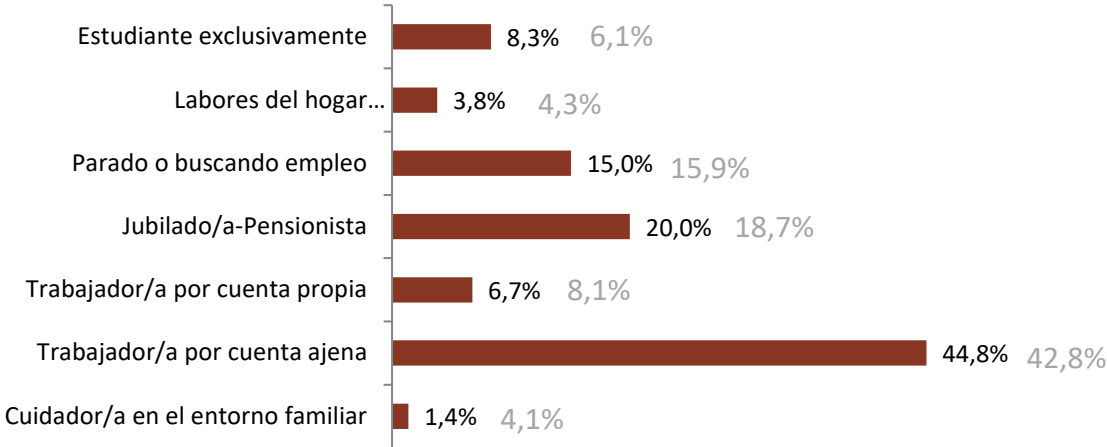
Nivel educativo



Edad



Ocupación

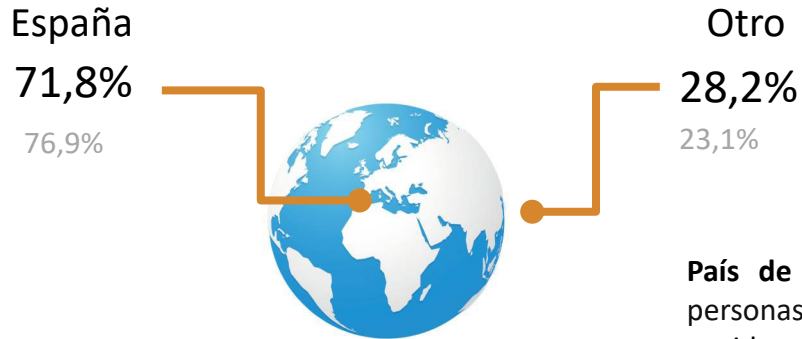


Los datos recopilados sobre las personas usuarias de las oficinas y puntos PROP se resumen de la siguiente manera:

- Género:** un poco más de la mitad de los usuarios son **mujeres**.
- Nivel educativo:** la mayoría de las personas que utilizan el servicio tienen **estudios secundarios o universitarios (81,9%)**.
- Ocupación:** casi la mitad de los usuarios encuestados son trabajadores por **cuenta ajena**.
- Edad:** **más de un tercio** de los usuarios tienen entre **45 y 64 años**.



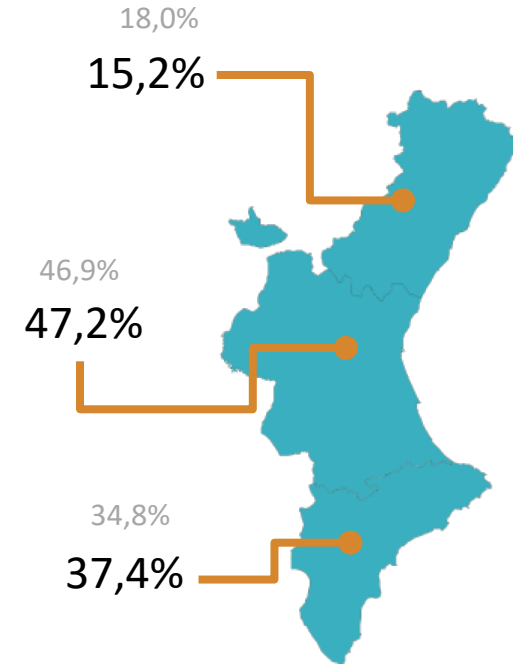
País de nacimiento



País de nacimiento: Más de dos tercios de las personas usuarias de las oficinas y puntos PROP han nacido en **España**.

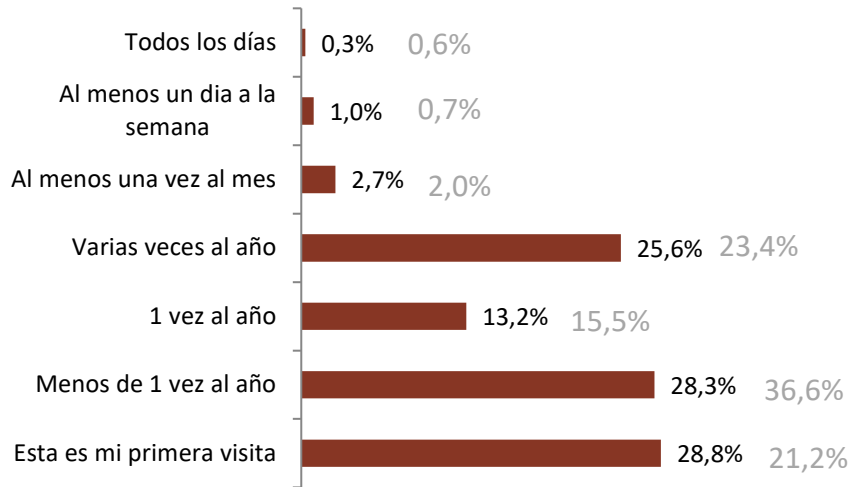
Municipio de residencia: casi la mitad de los usuarios residen en municipios de la **provincia de Valencia**.

Provincia





Frecuencia de uso



Frecuencia de uso: Más de la mitad de los encuestados acuden **menos de una vez al año** o es su **primera visita** a las oficinas PROP. Otro cuarto de la población acude **varias veces al año**.

Áreas de consulta: el área con mayor número de consultas, y por lo tanto la más significativa, es **servicios sociales**.



Áreas de consulta

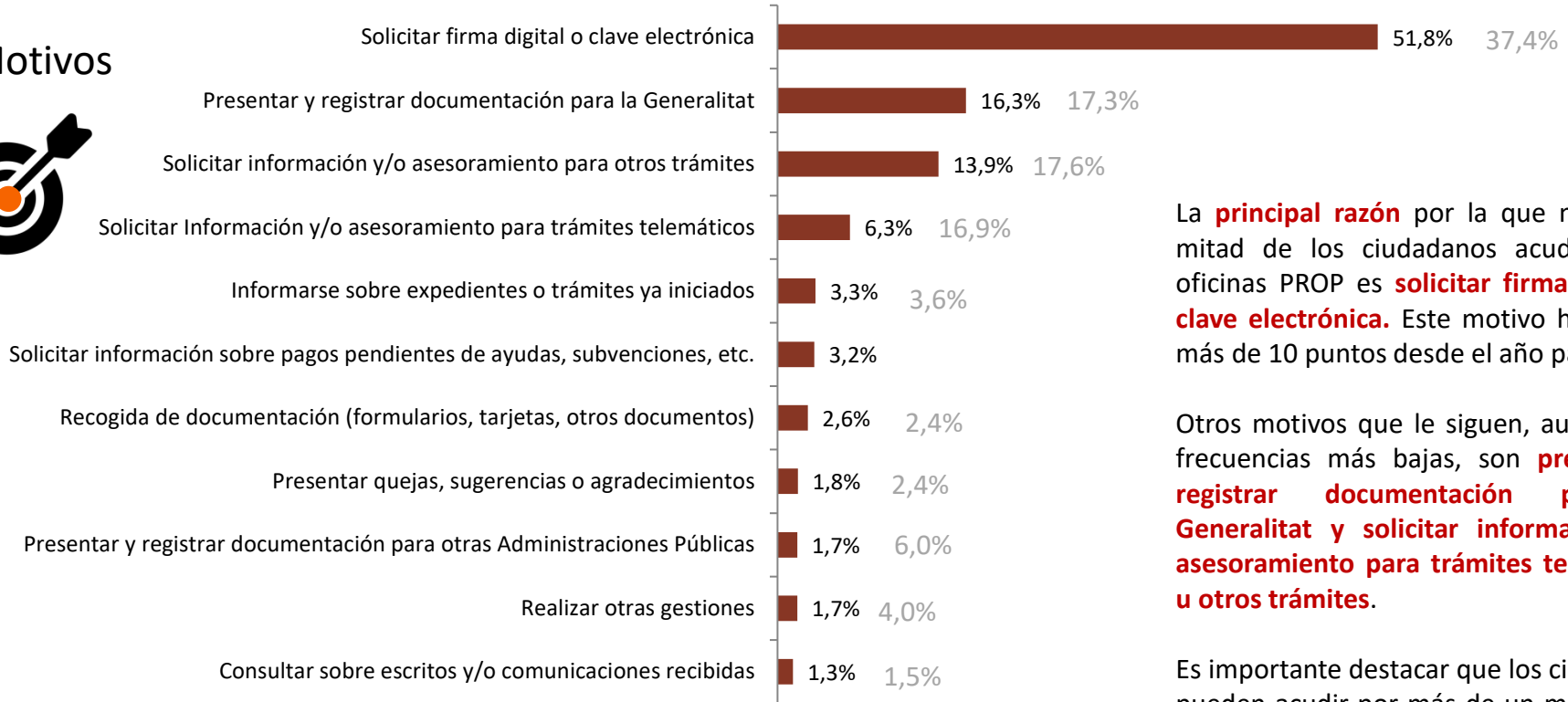


Nota: Los datos en gris pertenecen al 2024

*Donde no hay datos en gris, es porque es un nuevo análisis de este año.



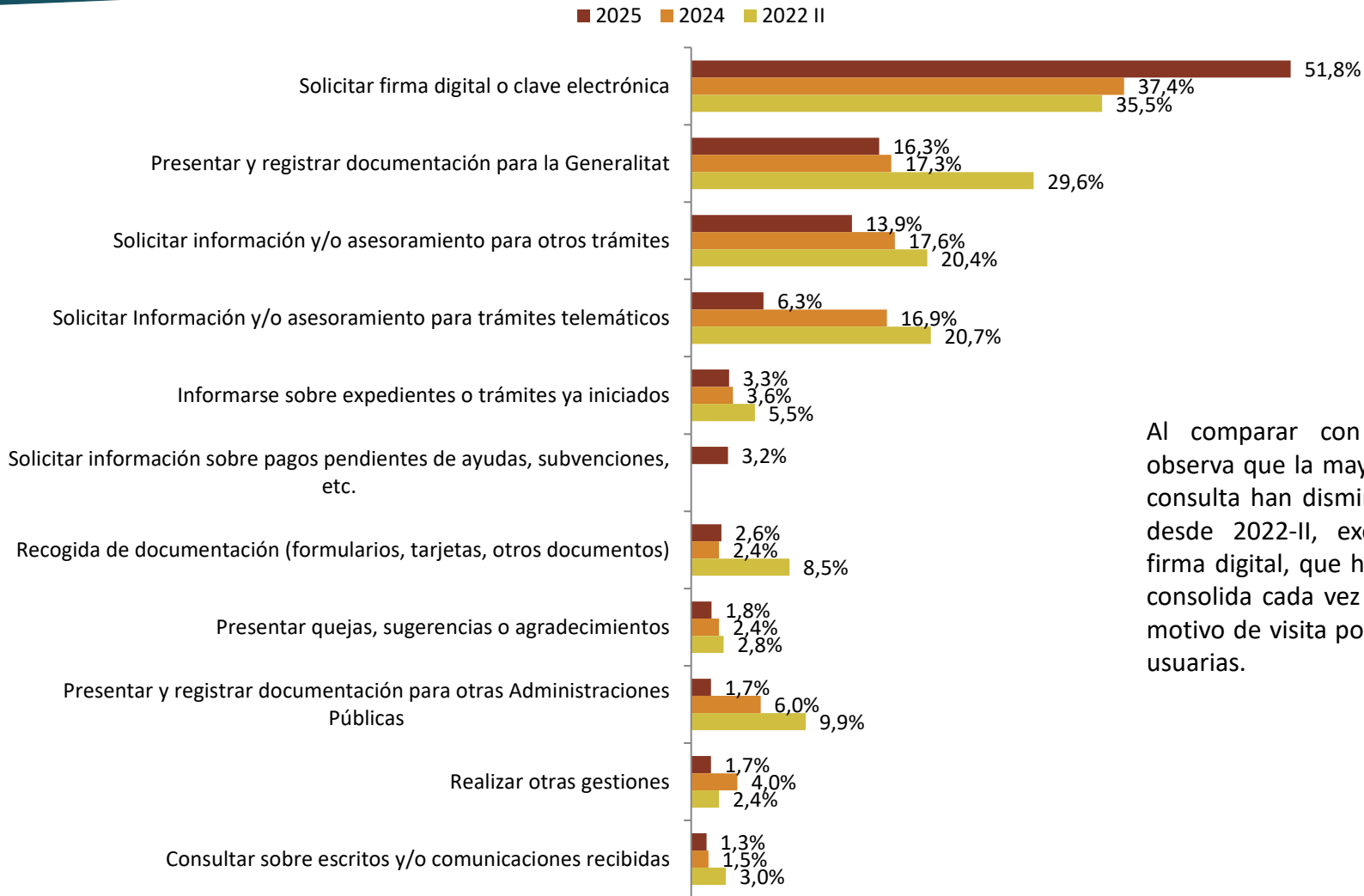
Motivos



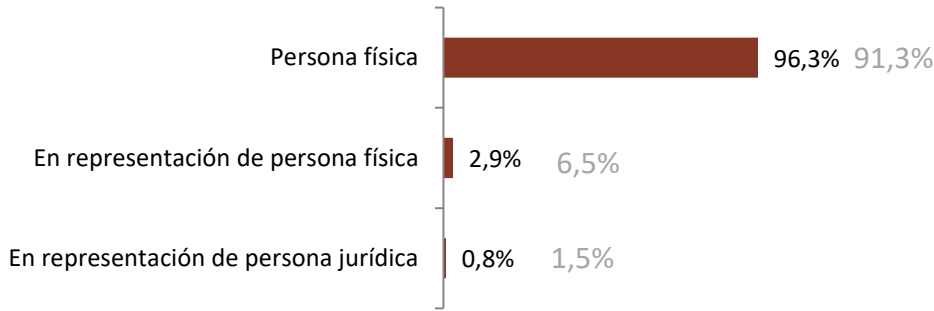
La **principal razón** por la que más de la mitad de los ciudadanos acuden a las oficinas PROP es **solicitar firma digital o clave electrónica**. Este motivo ha crecido más de 10 puntos desde el año pasado.

Otros motivos que le siguen, aunque con frecuencias más bajas, son **presentar y registrar documentación para la Generalitat y solicitar información y/o asesoramiento para trámites telemáticos u otros trámites**.

Es importante destacar que los ciudadanos pueden acudir por más de un motivo, por lo que en esta gráfica se reflejan todas las razones por las que las personas han acudido a las oficinas PROP.



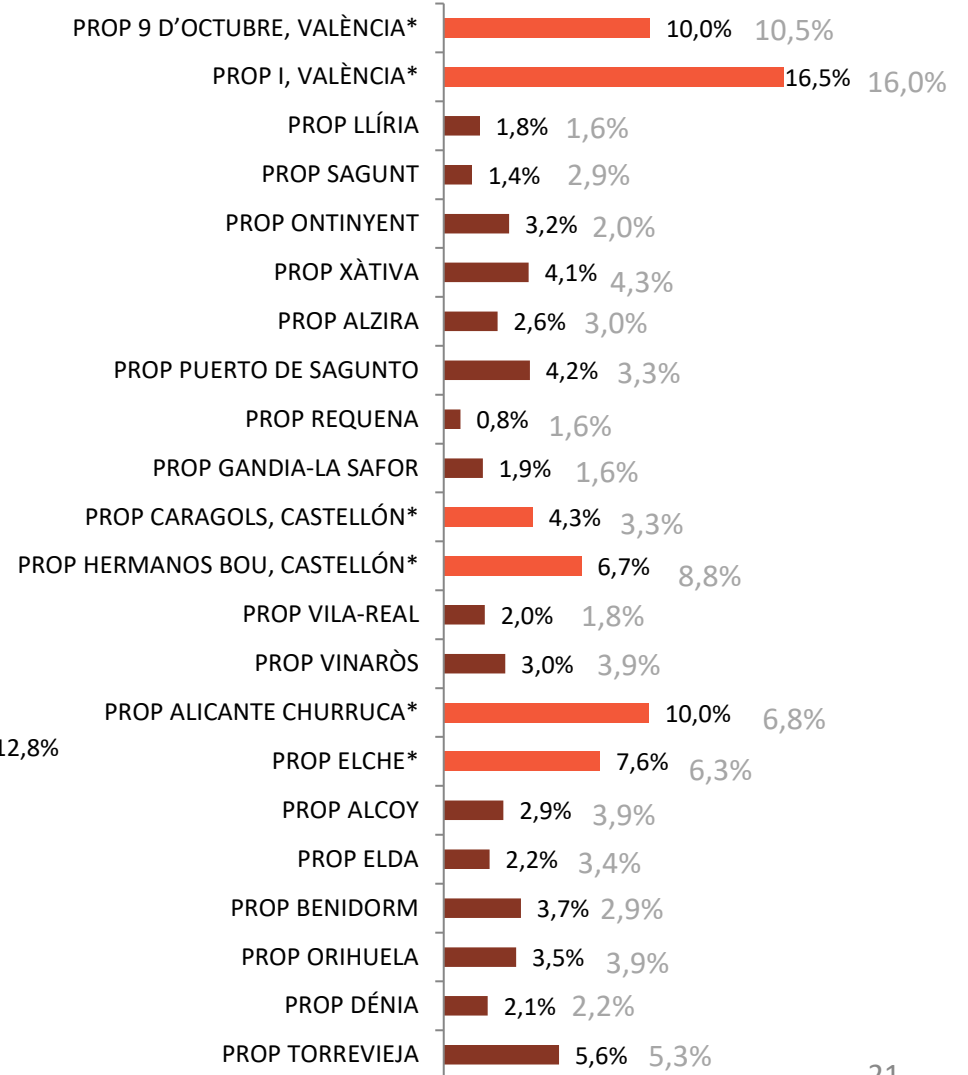
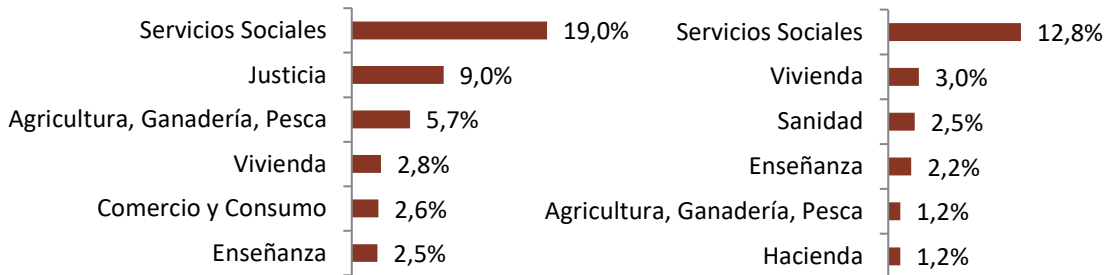
Al comparar con años anteriores, se observa que la mayoría de los motivos de consulta han disminuido progresivamente desde 2022-II, excepto la solicitud de firma digital, que ha ido en aumento y se consolida cada vez más como el principal motivo de visita por parte de las personas usuarias.



Principales áreas de consulta por tipo de oficina

Oficina PROP

Punto PROP



Nota: Los datos en gris pertenecen al 2024

*Oficinas PROP



Áreas más consultadas

Servicios Sociales (14,4%) 13,2%
 Agricultura, Ganadería, Pesca (7,1%) 7,0%
 Justicia (5,7%) 4,0%

Áreas más consultadas

Servicios Sociales (17,7%) 23,3%
 Justicia (4,8%) 5,1%
 Enseñanza (3,0%) 0,8%

Motivos de consulta

Solicitar firma digital o clave electrónica (50,5%) 40,6%
 Solicitar información y/o asesoramiento para otros trámites (14,7%) 16,9%
 Presentar y registrar documentación para la Generalitat (13,8%) 19,6%

Motivos de consulta

Solicitar firma digital o clave electrónica (52,8%) 35,1%
 Presentar y registrar documentación para la Generalitat (18,2%) 15,7%
 Solicitar información y/o asesoramiento para otros trámites (13,2%) 17,9%

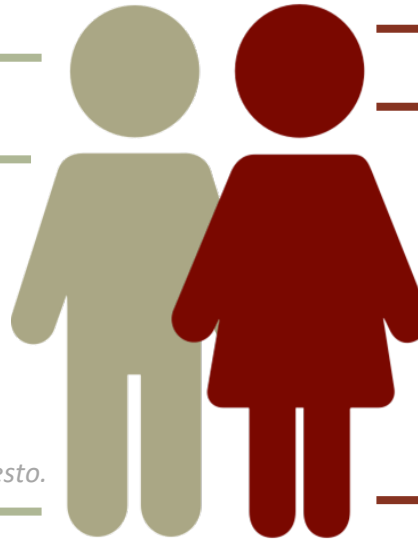
**Más de la mitad de los hombres y mujeres acuden a las oficinas a solicitar firma digital, quedando este motivo muy por encima del resto.*

Frecuencia de uso

Menos de una vez al año (32,1%) 34,8%
 Primera visita (27,7%) 24,7%
 Varias veces al año (24,7%) 18,8%

Frecuencia de uso

Primera visita (29,7%) 18,0%
 Varias veces al año (26,3%) 24,9%
 Menos de una vez al año (25,3%) 35,6%





Áreas más consultadas



Servicios Sociales (10,4%) 14,9%
 Justicia (6,8%) 6,1%
 Enseñanza (3,1%) 0,9%



Servicios Sociales (20,3%) 22,6%
 Justicia (4,8%) 3,9%
 Vivienda (4,6%) 6,3%



Servicios Sociales (22,3%) 24,4%
 Agricultura, Ganadería y Pesca (7,0%) 9,1%
 Ocio y restauración (5,6%) 2,7%

**Respecto al año pasado aumentan las visitas al área de enseñanza entre los más jóvenes.*

Motivos de consulta



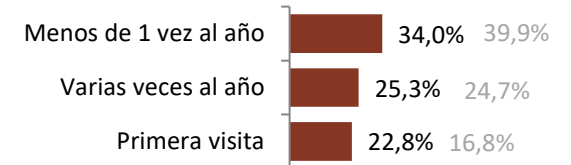
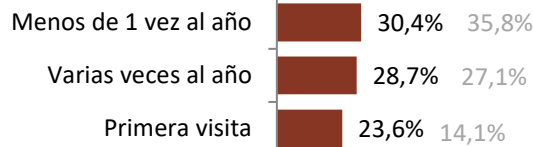
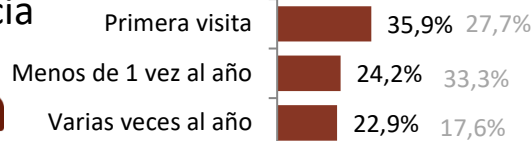
Solicitar firma digital o clave electrónica (63,1%) 46,8%
 Presentar docs. para la Generalitat (13,4%) 16,3%
 Asesoramiento para otros trámites (11,2%) 14,1%

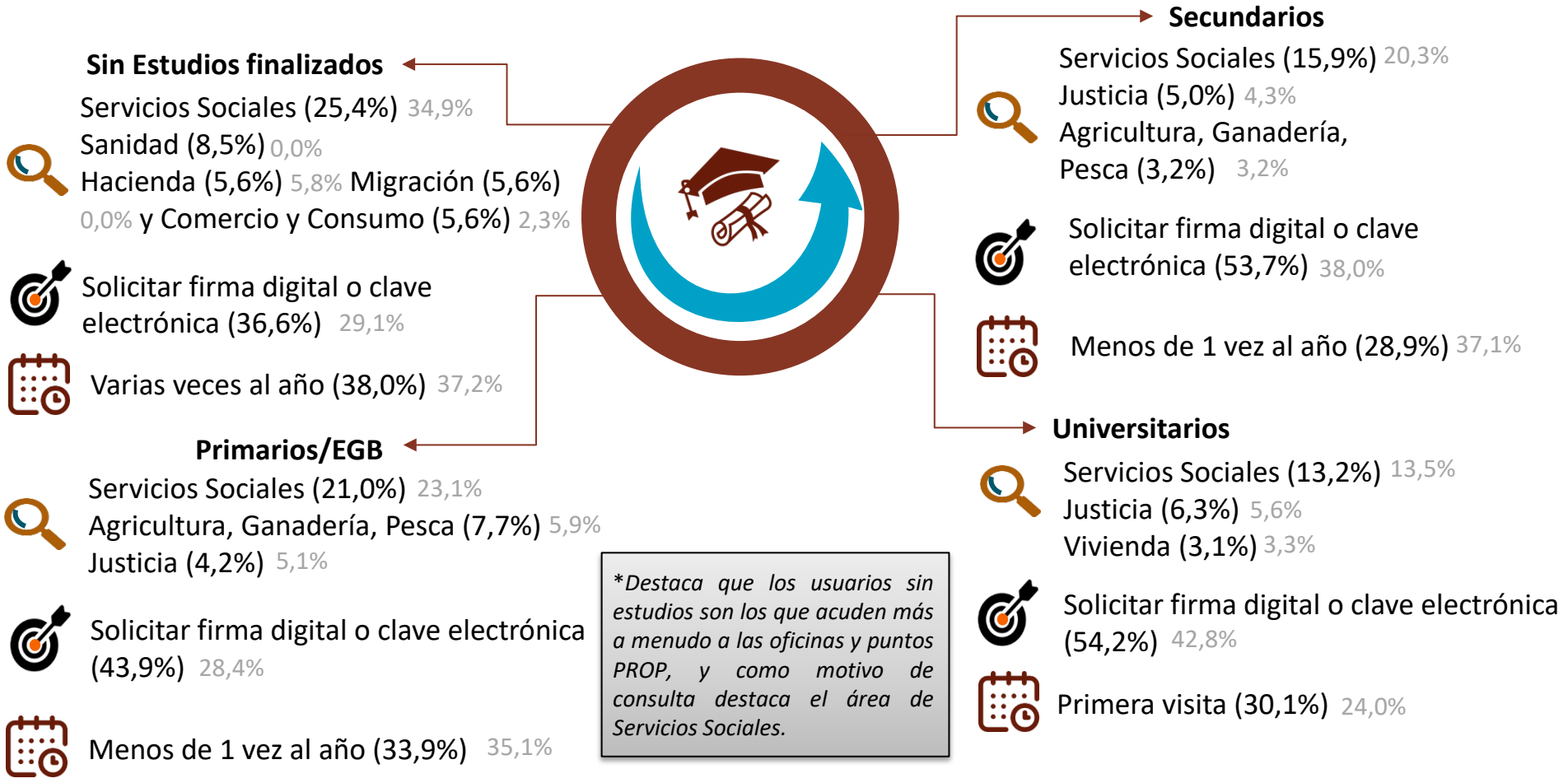
Solicitar firma digital o clave electrónica (47,0%) 33,2%
 Presentar docs. para la Generalitat (16,8%) 16,4%
 Asesoramiento para otros trámites (14,0%) 17,7%

Solicitar firma digital o clave electrónica (34,0%) 20,7%
 Presentar docs. para la Generalitat (22,3%) 21,6%
 Asesoramiento para otros trámites (20,6%) 25,9%

**En los más jóvenes destaca muy por encima la solicitud de firma digital o clave electrónica; en cambio, en los mayores de 65, este motivo de consulta se sitúa en un nivel similar al asesoramiento para trámites y la presentación de documentos.*

Frecuencia de uso







Áreas más consultadas

Estudiante

Justicia (4,0%) 2,5%
 Empleo público (2,9%) 0,8%
 Servicios sociales (2,9%) 7,4%

Labores del hogar

Servicios Sociales (27,5%) 24,1%
 Enseñanza (5,0%) 0,0%
 Ocio y restauración (5,0%) 1,1%

Parado/ Buscando empleo

Servicios Sociales (26,2%) 22,2%
 Agricultura, Ganadería, Pesca (3,5%) 2,5%
 Justicia (3,2%) 3,8%

Motivos de consulta

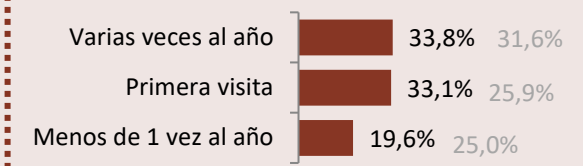
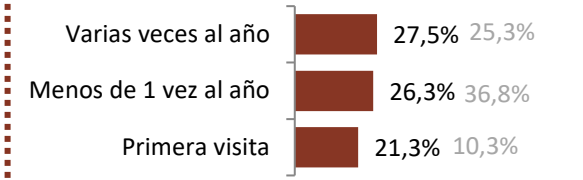
- Solicitar firma digital o clave electrónica (82,3%) 64,8%
- Información y/o asesoramiento para trámites telemáticos (9,7%) 14,8%
- Presentar doc. para la Generalitat (6,3%) 10,7%

**La mayoría de los estudiantes acuden para solicitar firma digital*

- Solicitar firma digital o clave electrónica (50,0%) 24,1%
- Presentar doc. para la Generalitat (17,5%) 16,1%
- Solicitar información otros trámites (15,0%) 23,0%

- Solicitar firma digital o clave electrónica (41,3%) 40,9%
- Presentar doc. para la Generalitat (22,4%) 13,1%
- Solicitar información otros trámites (17,6%) 21,6%

Frecuencia de uso



**Destaca, con gran diferencia sobre el resto, el área de Servicios Sociales entre los parados y las personas que se dedican a las labores del hogar.*



Áreas más consultadas



**Jubilado/
Pensionista**

Servicios Sociales (25,4%) 25,9%
 Agricultura, Ganadería, Pesca (8,6%) 8,8%
 Vivienda (4,8%) 5,9%

Trabajador por cuenta propia

Servicios Sociales (8,5%) 13,0%
 I+D (3,5%) 0,6%
 Industria (3,5%) 3,1%

Trabajador por cuenta ajena

Servicios Sociales (10,6%) 15,0%
 Justicia (8,7%) 6,2%
 Enseñanza (3,3%) 0,5%

Cuidador entorno familiar

Servicios Sociales (44,8%) 54,2%
 Vivienda (6,9%) 8,4%
 Comercio y Consumo (3,4%) 2,4%

**Casi la mitad de los cuidadores en el entorno familiar han acudido al área de servicios sociales.*

Motivos de consulta



- Solicitar firma digital o clave electrónica (30,9%) 21,1%
- Solicitar información otros trámites (21,4%) 27,5%
- Presentar doc. para la Generalitat (21,4%) 20,3%

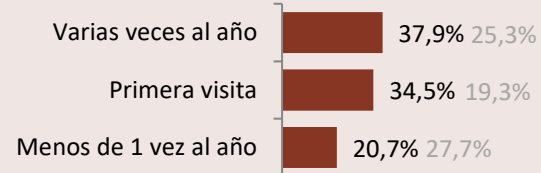
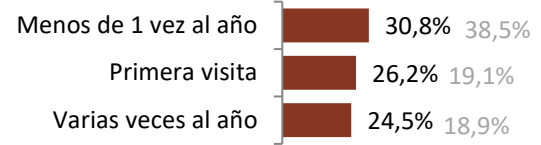
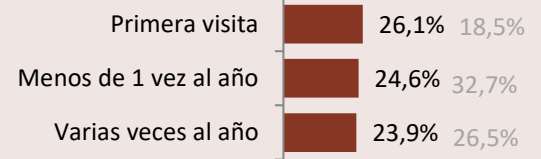
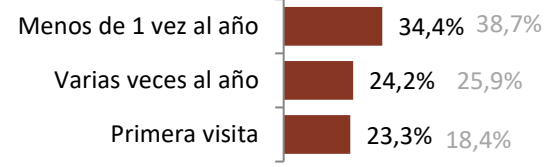
- Solicitar firma digital o clave electrónica (63,4%) 35,2%
- Presentar doc. para la Generalitat (9,2%) 16,7%
- Información y/o asesoramiento para trámites telemáticos (9,2%) 14,8%

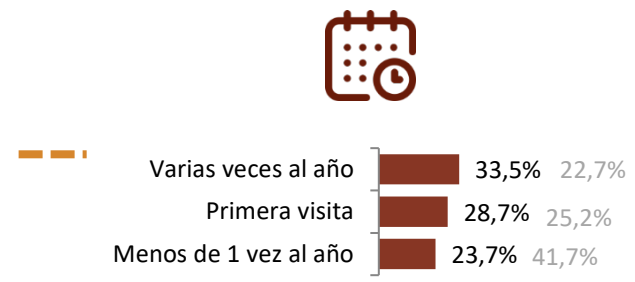
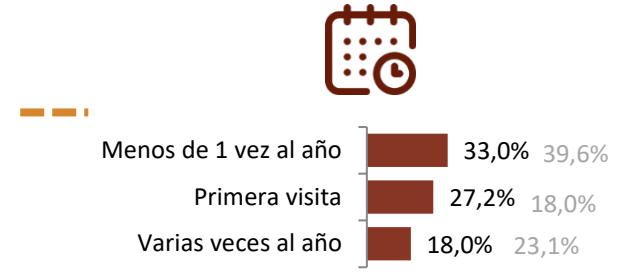
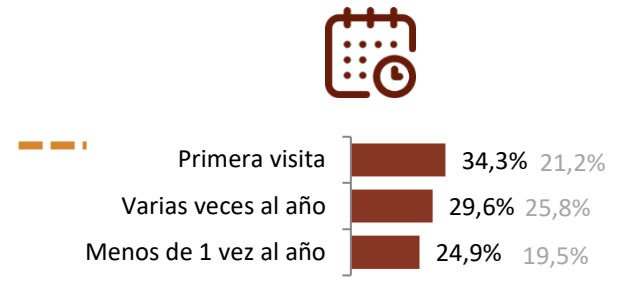
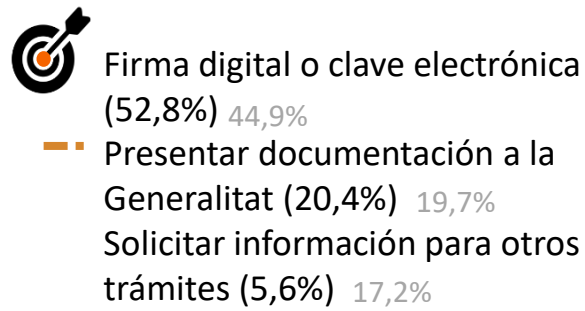
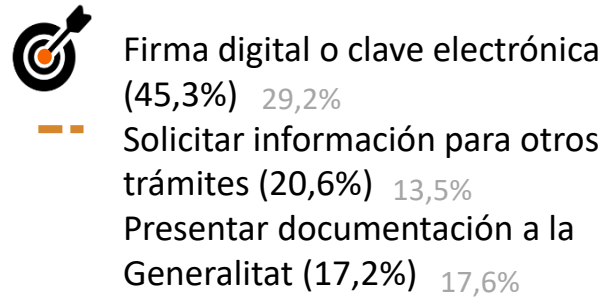
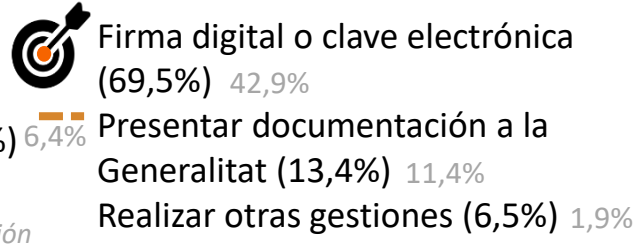
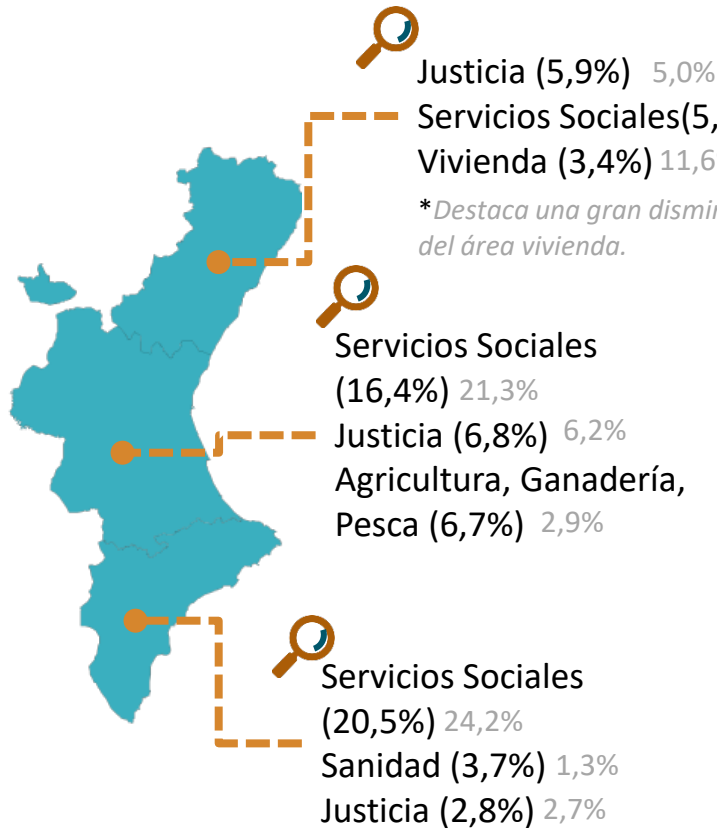
- Solicitar firma digital o clave electrónica (57,8%) 43,1%
- Presentar doc. para la Generalitat (14,7%) 18,3%
- Información y/o asesoramiento para otros trámites (12,4%) 17,2%

- Solicitar firma digital o clave electrónica (37,9%) 9,6%
- Presentar doc. para la Generalitat (17,2%) 22,9%
- Solicitar información sobre pagos pendientes de ayudas (13,8%)

**Destaca el motivo de solicitar información sobre las ayudas.*

Frecuencia de uso







España



- Servicios Sociales (16,5%) 19,5%
- Justicia (4,4%) 4,3%
- Agricultura, Ganadería, Pesca (4,4%) 4,3%



- Firma digital o clave electrónica (50,5%) 35,0%
- Presentar documentación a la Generalitat (17,6%) 18,2%
- Solicitar información para otros trámites (14,2%) 17,2%



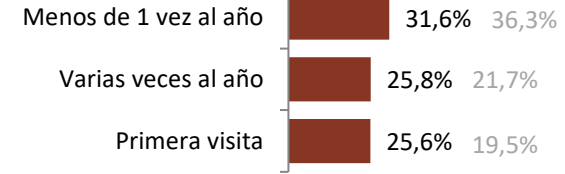
Otro



- Servicios Sociales (15,4%) 19,8%
- Justicia (7,2%) 6,0%
- Enseñanza (3,5%) 0,4%



- Firma digital o clave electrónica (55,2%) 44,2%
- Solicitar información para otros trámites (13,1%) 18,5%
- Presentar documentación a la Generalitat (12,8%) 13,6%



*No se observan grandes diferencias entre las personas con distinto país de nacimiento.



RESULTADOS

COMPORTAMIENTO DE LAS PERSONAS USUARIAS

Áreas de consulta

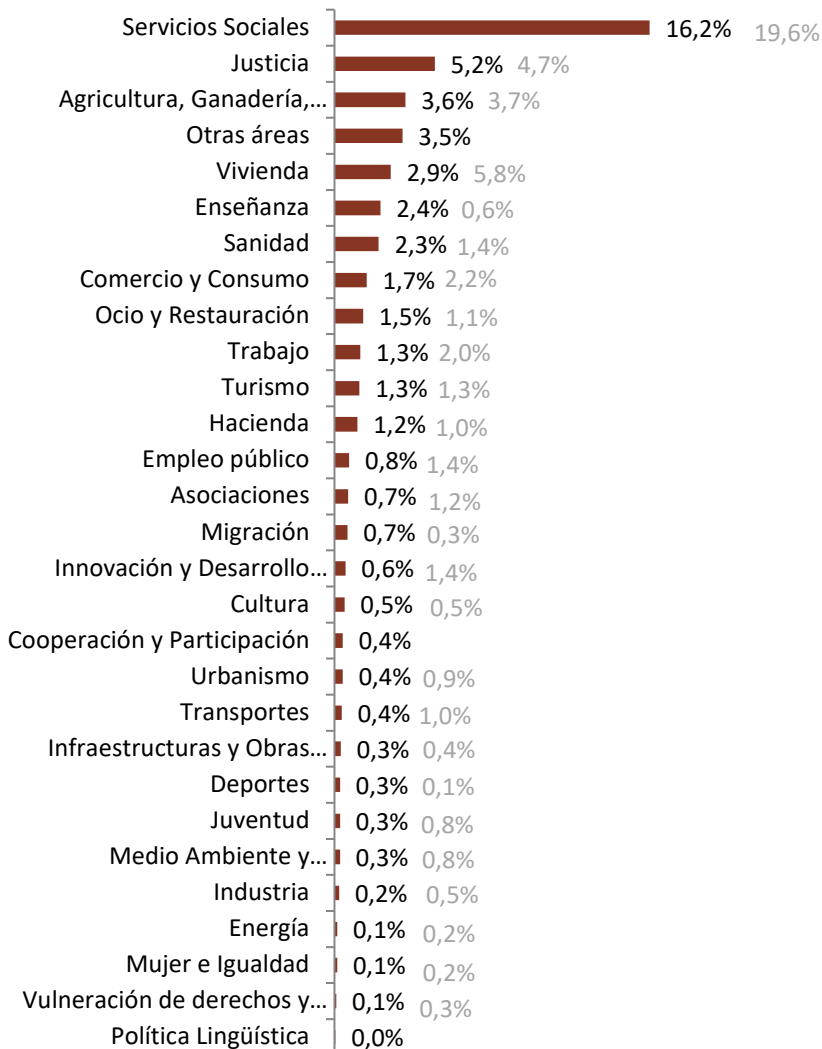
Motivos de consulta

Frecuencia de uso del servicio



En la red PROP, el área de consulta con mayor frecuencia en las personas usuarias es **Servicios Sociales**. Le siguen muy por debajo, **Justicia y Agricultura, Ganadería y Pesca**.

Respecto al año pasado, se observa una disminución de las visitas al área de **Vivienda**.





	TOTAL	GÉNERO		EDAD			NIVEL EDUCATIVO			
		Mas.	Fem.	De 18 a 44	De 45 a 64	De 65 años o más	Sin estudios finalizados	Primarios o EGB	Secundarios	Universitarios
BASE		932	1178	923	828	359	71	310	1140	589
Servicios Sociales	16,2%	14,4%	17,7%	10,2%	20,3%	22,3%	25,4%	21,0%	15,9%	13,2%
Justicia	5,2%	5,7%	4,8%	6,8%	4,8%	1,7%	2,8%	4,2%	5,0%	6,3%
Agricultura, Ganadería, Pesca	3,6%	7,1%	0,9%	2,3%	3,7%	7,0%	1,4%	7,7%	3,2%	2,5%
Vivienda	2,9%	3,2%	2,6%	1,0%	4,6%	3,9%	2,8%	3,2%	2,7%	3,1%
Enseñanza	2,4%	1,6%	3,0%	3,1%	2,3%	0,6%	4,2%	1,0%	2,4%	2,9%
Sanidad	2,3%	2,6%	2,0%	1,5%	2,9%	2,8%	8,5%	2,9%	2,2%	1,4%
Comercio y Consumo	1,7%	1,8%	1,5%	1,4%	1,7%	2,2%	5,6%	1,6%	1,4%	1,7%
Ocio y Restauración	1,5%	1,2%	1,7%	0,3%	1,0%	5,6%	5,6%	3,2%	1,1%	0,8%
Trabajo	1,3%	0,9%	1,7%	0,8%	1,1%	3,3%	0,0%	1,9%	1,1%	1,7%
Turismo	1,3%	0,8%	1,7%	0,0%	0,7%	5,8%	0,0%	1,3%	1,3%	1,4%
Hacienda	1,2%	0,9%	1,4%	0,8%	1,3%	1,9%	5,6%	0,0%	1,3%	1,0%
Empleo público	0,8%	0,2%	1,2%	1,2%	0,5%	0,3%	0,0%	0,0%	0,8%	1,2%
Asociaciones	0,7%	1,1%	0,4%	0,3%	1,2%	0,6%	0,0%	1,3%	0,5%	0,8%
Migración	0,7%	1,1%	0,3%	0,5%	1,1%	0,0%	5,6%	0,3%	0,3%	1,0%
Innovación y Desarrollo Tecnológico	0,6%	0,6%	0,5%	0,9%	0,2%	0,6%	0,0%	0,0%	0,7%	0,7%
Cultura	0,5%	0,9%	0,3%	0,4%	0,5%	0,8%	0,0%	0,3%	0,5%	0,7%
Cooperación y Participación	0,4%	0,2%	0,6%	0,8%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,2%
Urbanismo	0,4%	0,3%	0,5%	0,3%	0,2%	1,1%	0,0%	0,0%	0,5%	0,5%
Transportes	0,4%	0,6%	0,2%	0,3%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,3%
Infraestructuras y Obras Públicas	0,3%	0,4%	0,3%	0,1%	0,5%	0,6%	0,0%	0,6%	0,3%	0,3%
Deportes	0,3%	0,4%	0,2%	0,4%	0,2%	0,0%	0,0%	1,0%	0,3%	0,0%
Juventud	0,3%	0,0%	0,5%	0,3%	0,1%	0,6%	0,0%	0,6%	0,3%	0,2%
Medio Ambiente y desarrollo sostenible	0,3%	0,4%	0,2%	0,2%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%
Industria	0,2%	0,3%	0,2%	0,2%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,3%
Energía	0,1%	0,1%	0,2%	0,1%	0,1%	0,3%	0,0%	0,3%	0,2%	0,0%
Mujer e Igualdad	0,1%	0,0%	0,3%	0,1%	0,0%	0,6%	0,0%	0,3%	0,2%	0,0%



	TOTAL	OCUPACIÓN							PROVINCIA			PAÍS	
		Estudiante	Labores del hogar	Parado o buscando empleo	Jubilado/a Pensionista	Cuenta propia	Cuenta ajena	Cuidador/a en el entorno familiar	Alicante	Castellón	Valencia	España	Otro
BASE		175	80	317	421	142	946	29	790	321	996	1514	596
Servicios Sociales	16,2%	2,9%	27,5%	26,2%	25,4%	8,5%	10,6%	44,8%	20,51%	4,98%	16,38%	16,5%	15,4%
Justicia	5,2%	4,0%	2,5%	3,2%	1,0%	2,8%	8,7%	0,0%	2,78%	5,92%	6,83%	4,4%	7,2%
Agricultura, Ganadería, Pesca	3,6%	0,0%	0,0%	3,5%	8,6%	3,5%	2,6%	0,0%	0,51%	1,87%	6,73%	4,4%	1,7%
Vivienda	2,9%	1,1%	0,0%	2,5%	4,8%	2,1%	2,7%	6,9%	2,03%	3,43%	3,42%	3,3%	1,8%
Enseñanza	2,4%	2,3%	5,0%	2,5%	0,5%	0,7%	3,3%	0,0%	1,77%	0,62%	3,42%	1,9%	3,5%
Sanidad	2,3%	0,6%	1,3%	1,9%	3,6%	1,4%	2,4%	0,0%	3,67%	0,62%	1,71%	2,8%	0,8%
Comercio y Consumo	1,7%	0,0%	0,0%	0,6%	1,9%	2,1%	2,2%	3,4%	0,76%	2,49%	2,11%	2,2%	0,2%
Ocio y Restauración	1,5%	0,0%	5,0%	0,0%	4,8%	0,0%	0,7%	0,0%	1,27%	0,93%	1,81%	1,8%	0,5%
Trabajo	1,3%	0,6%	2,5%	2,8%	3,1%	0,0%	0,3%	0,0%	1,90%	0,00%	1,31%	1,3%	1,5%
Turismo	1,3%	0,0%	2,5%	1,3%	4,5%	0,0%	0,2%	0,0%	2,78%	0,31%	0,40%	1,5%	0,7%
Hacienda	1,2%	0,0%	0,0%	2,2%	1,4%	1,4%	1,1%	0,0%	1,39%	0,62%	1,21%	1,3%	0,8%
Empleo público	0,8%	2,9%	0,0%	1,6%	0,2%	0,0%	0,5%	0,0%	0,63%	0,62%	0,90%	0,8%	0,7%
Asociaciones	0,7%	0,0%	0,0%	0,6%	0,5%	1,4%	1,0%	0,0%	0,51%	0,93%	0,80%	0,7%	0,7%
Migración	0,7%	0,0%	2,5%	1,6%	0,0%	1,4%	0,5%	0,0%	0,76%	1,25%	0,40%	0,1%	2,0%
Innovación y Desarrollo Tecnológico	0,6%	0,0%	0,0%	0,3%	0,2%	3,5%	0,5%	0,0%	1,39%	0,31%	0,00%	0,3%	1,3%
Cultura	0,5%	1,1%	0,0%	0,3%	1,4%	0,0%	0,2%	0,0%	0,13%	0,31%	0,90%	0,5%	0,5%
Cooperación y Participación	0,4%	0,0%	0,0%	0,6%	0,2%	0,0%	0,5%	3,4%	0,25%	0,00%	0,70%	0,1%	1,3%
Urbanismo	0,4%	1,1%	0,0%	1,3%	0,5%	0,0%	0,1%	0,0%	0,63%	1,25%	0,00%	0,6%	0,0%
Transportes	0,4%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,25%	0,00%	0,60%	0,4%	0,3%
Infraestructuras y Obras Públicas	0,3%	0,0%	1,3%	0,6%	0,5%	0,7%	0,1%	0,0%	0,25%	0,62%	0,30%	0,3%	0,5%
Deportes	0,3%	0,0%	0,0%	0,6%	0,2%	0,0%	0,3%	0,0%	0,00%	0,62%	0,40%	0,3%	0,3%
Juventud	0,3%	0,6%	0,0%	0,3%	0,5%	0,0%	0,2%	0,0%	0,25%	0,31%	0,30%	0,3%	0,2%
Medio Ambiente y desarrollo sostenible	0,3%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	1,4%	0,2%	0,0%	0,00%	0,62%	0,40%	0,3%	0,3%
Industria	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,5%	0,0%	0,0%	0,51%	0,00%	0,10%	0,2%	0,3%
Energía	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%	0,0%	0,00%	0,00%	0,30%	0,2%	0,0%
Mujer e Igualdad	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,1%	0,0%	0,00%	0,00%	0,30%	0,1%	0,2%

*Se han eliminado de la tabla las áreas con menor relevancia



TOTAL	MOTIVO											FRECUENCIA						
	Solicitar información y/o asesoramiento para trámites telemáticos	Solicitar información y/o asesoramiento para otros trámites	Informarse sobre expedientes o trámites ya iniciados	Consultar sobre escritos y/o comunicaciones recibidas	Presentar 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	Solicitar información sobre pagos pendientes de ayudas, subvenciones, etc	Realizar otras gestiones	Todos los días	Al menos un día a la semana	Al menos 1 vez al mes	Varias veces al año	1 vez al año	Menos de 1 vez al año	Primera visita
BASE	118	260	65	25	39	330	27	0	52	62	31	1	13	42	279	125	251	255
Servicios Sociales	16,21%	20,34%	35,00%	41,54%	44,00%	30,77%	39,39%	18,52%	36,54%	58,06%	12,90%	0,00%	38,46%	33,33%	42,29%	30,40%	27,09%	38,82%
Justicia	5,17%	8,47%	6,92%	15,38%	4,00%	15,38%	17,27%	7,41%	3,85%	0,00%	16,13%	100,00%	46,15%	14,29%	8,24%	5,60%	12,35%	13,73%
Agricultura, Ganadería, Pesca	3,65%	10,17%	14,62%	3,08%	4,00%	0,00%	3,33%	0,00%	11,54%	3,23%	16,13%	0,00%	0,00%	4,76%	6,09%	12,00%	15,94%	1,18%
Vivienda	2,89%	7,63%	8,46%	7,69%	0,00%	5,13%	3,33%	0,00%	3,85%	14,52%	12,90%	0,00%	0,00%	9,52%	6,45%	6,40%	6,77%	5,49%
Enseñanza	2,37%	3,39%	4,62%	1,54%	12,00%	0,00%	7,88%	3,70%	3,85%	3,23%	0,00%	0,00%	0,00%	4,76%	3,94%	5,60%	5,98%	5,88%
Sanidad	2,27%	3,39%	3,08%	1,54%	8,00%	7,69%	6,06%	14,81%	7,69%	4,84%	0,00%	0,00%	0,00%	7,14%	6,45%	3,20%	4,38%	4,71%
Comercio y Consumo	1,66%	6,78%	3,46%	3,08%	0,00%	15,38%	3,64%	14,81%	1,92%	1,61%	0,00%	0,00%	0,00%	9,52%	2,51%	4,00%	3,59%	3,92%
Ocio y Restauración	1,47%	1,69%	4,23%	0,00%	0,00%	5,13%	1,82%	7,41%	11,54%	0,00%	12,90%	0,00%	0,00%	2,38%	3,23%	4,80%	4,38%	1,57%
Trabajo	1,33%	5,93%	1,54%	1,54%	4,00%	2,56%	2,12%	7,41%	11,54%	0,00%	0,00%	0,00%	7,69%	2,38%	2,51%	1,60%	3,19%	3,53%
Turismo	1,28%	2,54%	1,92%	3,08%	8,00%	0,00%	4,85%	0,00%	0,00%	0,00%	3,23%	0,00%	0,00%	0,00%	2,51%	6,40%	0,80%	3,92%
Hacienda	1,18%	3,39%	2,69%	7,69%	0,00%	0,00%	2,73%	14,81%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	7,69%	0,00%	3,58%	3,20%	0,80%	3,14%
Empleo público	0,76%	6,78%	0,38%	1,54%	0,00%	0,00%	1,82%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4,76%	0,00%	3,20%	0,80%	3,14%
Asociaciones	0,71%	3,39%	0,77%	4,62%	0,00%	0,00%	1,52%	0,00%	0,00%	0,00%	3,23%	0,00%	0,00%	0,00%	1,79%	0,00%	3,19%	0,78%
Migración	0,66%	3,39%	0,38%	0,00%	4,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,92%	4,84%	12,90%	0,00%	0,00%	0,00%	1,43%	1,60%	1,99%	1,18%
Innovación y Desarrollo Tecnológico	0,57%	2,54%	1,92%	0,00%	4,00%	0,00%	0,30%	0,00%	3,85%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,08%	0,00%	1,59%	1,96%
Cultura	0,52%	1,69%	2,31%	0,00%	0,00%	0,00%	0,30%	3,70%	0,00%	1,61%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,43%	1,60%	1,59%	0,39%
Cooperación y Participación	0,43%	0,00%	0,38%	0,00%	0,00%	0,00%	1,52%	3,70%	0,00%	3,23%	0,00%	0,00%	0,00%	2,38%	0,72%	2,40%	0,80%	0,39%
Urbanismo	0,43%	1,69%	0,00%	0,00%	8,00%	5,13%	0,61%	3,70%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,79%	0,00%	0,00%	1,57%
Transportes	0,38%	0,00%	1,15%	0,00%	0,00%	5,13%	0,61%	0,00%	0,00%	1,61%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,36%	1,60%	0,40%	1,57%
Infraestructuras y Obras Públicas	0,33%	1,69%	1,15%	1,54%	0,00%	0,00%	0,30%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,38%	0,36%	0,80%	0,80%	0,78%
Deportes	0,28%	0,00%	1,54%	1,54%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,92%	1,61%	0,00%	0,00%	0,00%	2,38%	1,08%	0,80%	0,00%	0,39%
Juventud	0,28%	0,85%	1,15%	0,00%	0,00%	0,00%	0,61%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,60%	0,80%	0,78%
Medio Ambiente y desarrollo sostenible	0,28%	0,00%	1,54%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,45%	0,00%	0,00%	0,00%	0,72%	0,00%	0,80%	0,78%
Industria	0,24%	2,54%	0,00%	3,08%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,36%	1,60%	0,80%	0,00%
Energía	0,14%	0,00%	0,00%	1,54%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,61%	3,23%	0,00%	0,00%	0,00%	0,36%	0,80%	0,40%	0,00%
Mujer e Igualdad	0,14%	1,69%	0,38%	0,00%	0,00%	2,56%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,80%	0,80%	0,00%

Diferencias significativas (> 5%) Superior/Inferior al total

*Se han eliminado de la tabla las áreas con menor relevancia



El principal motivo por el que se visitan las oficinas y puntos PROP es **Solicitar firma digital o clave electrónica**.

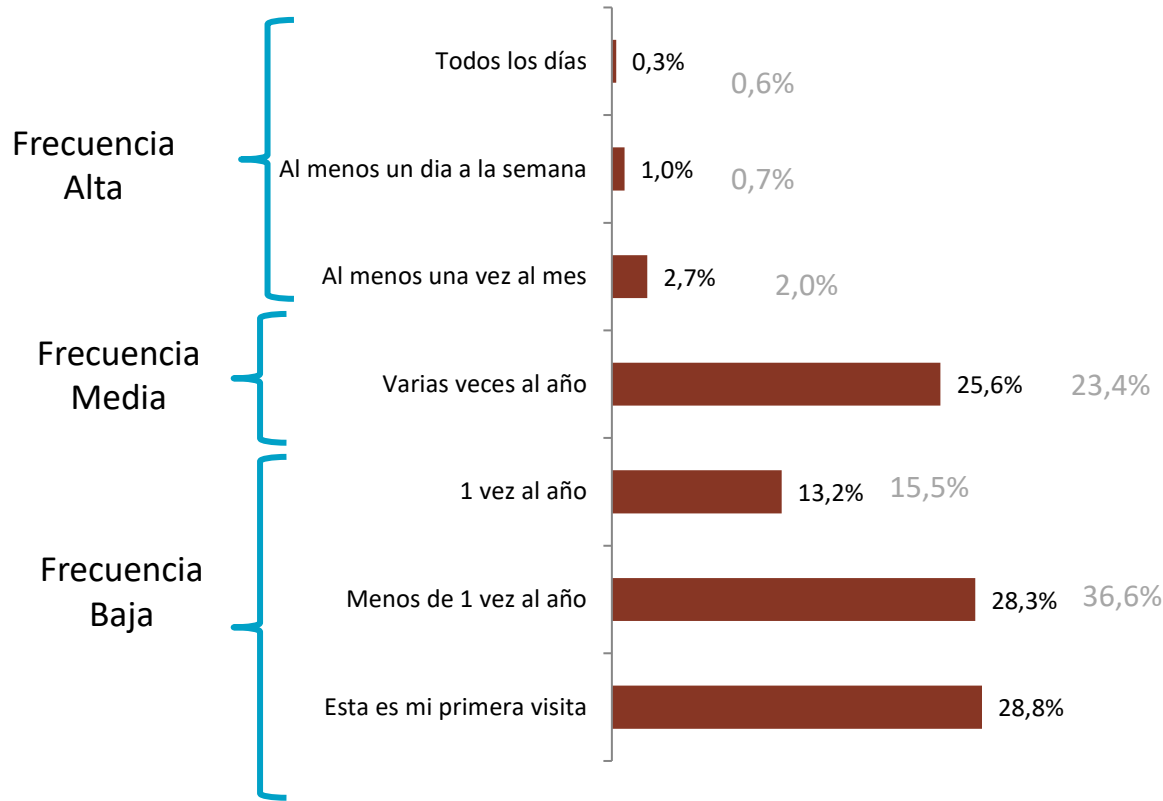
Le siguen otros motivos como **Presentar y registrar documentación para la Generalitat** y **Solicitar información y asesoramiento tanto para trámites telemáticos como para otros trámites**, con frecuencias notablemente más bajas.



	TOTAL	GÉNERO		EDAD				NIVEL EDUCATIVO			
		Mas.	Fem.	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 años o más	Sin Estudios finalizados	Primarios o EGB	Secundarios	Universitarios
BASE		932	1178	368	555	828	359	71	310	1140	589
Solicitar firma digital o clave electrónica	51,80%	50,54%	52,80%	75,54%	54,77%	46,98%	33,98%	36,62%	43,87%	53,68%	54,16%
Presentar y registrar documentación para la Generalitat	16,26%	13,84%	18,17%	8,42%	16,76%	16,79%	22,28%	9,86%	15,16%	17,02%	16,13%
Solicitar información y/o asesoramiento para otros trámites	13,89%	14,70%	13,24%	6,52%	14,23%	14,01%	20,61%	14,08%	16,45%	13,16%	13,92%
Solicitar Información y/o asesoramiento para trámites telemáticos	6,26%	7,40%	5,35%	8,97%	3,78%	6,64%	6,41%	0,00%	7,42%	6,23%	6,45%
Informarse sobre expedientes o trámites ya iniciados	3,27%	3,22%	3,31%	1,36%	2,70%	3,99%	4,46%	0,00%	3,23%	3,51%	3,23%
Solicitar información sobre pagos pendientes de ayudas, subvenciones, etc.	3,18%	3,11%	3,23%	1,09%	2,16%	4,47%	3,90%	11,27%	3,87%	3,25%	1,70%
Recogida de documentación (formularios, tarjetas, otros documentos)	2,61%	3,86%	1,61%	0,27%	2,70%	2,66%	4,74%	5,63%	6,45%	2,02%	1,36%
Presentar quejas, sugerencias o agradecimientos	1,75%	2,36%	1,27%	0,00%	1,26%	2,66%	2,23%	7,04%	1,94%	1,23%	2,04%
Presentar y registrar documentación para otras Administraciones Públicas	1,71%	2,04%	1,44%	0,00%	1,80%	1,81%	3,06%	8,45%	1,94%	1,58%	1,02%
Realizar otras gestiones	1,71%	2,15%	1,36%	1,09%	1,44%	1,93%	2,23%	5,63%	2,26%	1,67%	1,02%
Consultar sobre escritos y/o comunicaciones recibidas	1,33%	1,39%	1,27%	0,82%	1,80%	1,21%	1,39%	7,04%	1,29%	0,96%	1,36%



	TOTAL	OCUPACIÓN							PROVINCIA			PAÍS DE NACIMIENTO	
		Estudiante	Labores del hogar	Parado o buscando empleo	Jubilado/a Pensionista	Cuenta propia	Cuenta ajena	Cuidador/a en el entorno familiar	Alicante	Castellón	Valencia	España	Otro
BASE		175	80	317	421	142	946	29	790	321	996	1514	596
Solicitar firma digital o clave electrónica	51,80%	82,29%	50,00%	41,32%	30,88%	63,38%	57,82%	37,93%	52,78%	69,47%	45,33%	50,46%	55,20%
Presentar y registrar documentación para la Generalitat	16,26%	6,29%	17,50%	22,40%	21,38%	9,15%	14,69%	17,24%	20,38%	3,43%	17,19%	17,64%	12,75%
Solicitar información y/o asesoramiento para otros trámites	13,89%	2,86%	15,00%	16,72%	21,38%	9,15%	12,37%	10,34%	5,57%	13,40%	20,60%	14,20%	13,09%
Solicitar Información y/o asesoramiento para trámites telemáticos	6,26%	9,71%	2,50%	6,31%	5,94%	9,15%	5,60%	6,90%	3,04%	6,23%	8,74%	5,61%	7,89%
Informarse sobre expedientes o trámites ya iniciados	3,27%	1,14%	1,25%	3,79%	4,75%	4,93%	2,54%	10,34%	4,94%	1,56%	2,51%	3,63%	2,35%
Solicitar información sobre pagos pendientes de ayudas, subvenciones, etc.	3,18%	0,00%	6,25%	3,47%	4,28%	2,82%	2,64%	13,79%	5,32%	0,93%	2,21%	3,04%	3,52%
Recogida de documentación (formularios, tarjetas, otros documentos)	2,61%	0,00%	5,00%	2,84%	6,18%	1,41%	1,48%	0,00%	2,53%	2,18%	2,81%	2,84%	2,01%
Presentar quejas, sugerencias o agradecimientos	1,75%	0,00%	0,00%	3,47%	2,85%	1,41%	1,27%	0,00%	2,41%	0,62%	1,61%	1,92%	1,34%
Presentar y registrar documentación para otras Administraciones Públicas	1,71%	0,00%	1,25%	0,63%	3,56%	0,00%	1,90%	0,00%	1,65%	1,56%	1,81%	1,98%	1,01%
Realizar otras gestiones	1,71%	0,00%	2,50%	1,26%	2,14%	1,41%	2,01%	0,00%	1,14%	6,54%	0,60%	1,65%	1,85%
Consultar sobre escritos y/o comunicaciones recibidas	1,33%	1,14%	1,25%	0,95%	1,19%	1,41%	1,37%	6,90%	2,41%	0,00%	0,90%	1,25%	1,51%



Siete de cada diez ciudadanos utilizan el servicio con una **frecuencia baja (70,3%)**. Más de un cuarto de la población lo hace con una frecuencia media (varias veces al año), mientras que tan solo el 4,1% utiliza el servicio con una frecuencia alta.



	TOTAL	GÉNERO		EDAD				NIVEL EDUCATIVO			
		Mas.	Fem.	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 años o más	Sin Estudios finalizados	Primarios o EGB	Secundarios	Universitarios
BASE		932	1178	368	555	828	359	71	310	1140	589
Todos los días	0,33%	0,54%	0,17%	0,27%	0,36%	0,48%	0,00%	0,00%	0,00%	0,09%	1,02%
Al menos un día a la semana	1,00%	1,18%	0,85%	0,54%	1,26%	0,97%	1,11%	0,00%	1,29%	0,96%	1,02%
Al menos 1 vez al mes	2,75%	2,68%	2,80%	1,09%	3,96%	3,50%	0,84%	0,00%	2,58%	2,98%	2,72%
Varias veces al año	25,59%	24,68%	26,32%	20,11%	24,68%	28,74%	25,35%	38,03%	23,55%	25,70%	24,96%
1 vez al año	13,22%	11,16%	14,86%	10,60%	14,59%	12,32%	15,88%	7,04%	11,61%	13,16%	14,94%
Menos de 1 vez al año	28,29%	32,08%	25,30%	22,01%	25,59%	30,43%	33,98%	18,31%	33,87%	28,95%	25,30%
Primera visita	28,82%	27,68%	29,71%	45,38%	29,55%	23,55%	22,84%	36,62%	27,10%	28,16%	30,05%



	TOTAL	OCUPACIÓN							PROVINCIA			PAÍS DE NACIMIENTO	
		Estudiante	Labores del hogar	Parado o buscando empleo	Jubilado/a Pensionista	Cuenta propia	Cuenta ajena	Cuidador/a en el entorno familiar	Alicante	Castellón	Valencia	España	Otro
BASE		175	80	317	421	142	946	29	790	321	996	1514	596
Todos los días	0,33%	0,57%	1,25%	0,00%	0,00%	0,00%	0,53%	0,00%	0,51%	0,00%	0,30%	0,20%	0,67%
Al menos un día a la semana	1,00%	0,57%	2,50%	0,32%	0,95%	0,70%	1,27%	0,00%	1,39%	0,00%	1,00%	1,06%	0,84%
Al menos 1 vez al mes	2,75%	0,00%	1,25%	3,79%	0,95%	6,34%	3,38%	0,00%	2,66%	2,49%	2,81%	2,77%	2,68%
Varias veces al año	25,59%	18,29%	27,50%	33,75%	24,23%	23,94%	24,52%	37,93%	33,54%	29,60%	17,97%	25,76%	25,17%
1 vez al año	13,22%	6,29%	20,00%	9,46%	16,15%	18,31%	13,32%	6,90%	9,49%	8,72%	17,67%	13,01%	13,76%
Menos de 1 vez al año	28,29%	21,14%	26,25%	19,56%	34,44%	24,65%	30,76%	20,69%	23,67%	24,92%	33,03%	31,57%	19,97%
Primera visita	28,82%	53,14%	21,25%	33,12%	23,28%	26,06%	26,22%	34,48%	28,73%	34,27%	27,21%	25,63%	36,91%



RESULTADOS

ANALISIS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA

Satisfacción global

Satisfacción por atributos

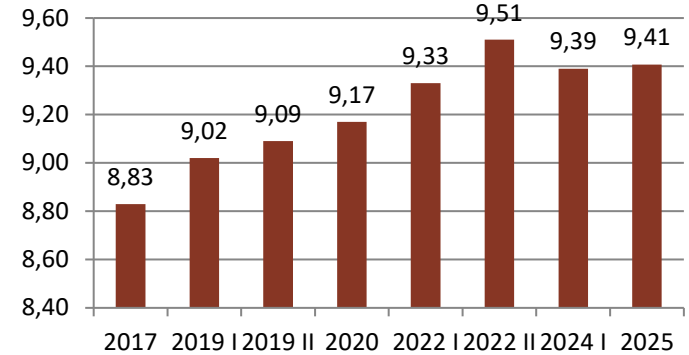
Importancia atributos

Conocimiento y uso

Lengua de atención



Media: **9,41**



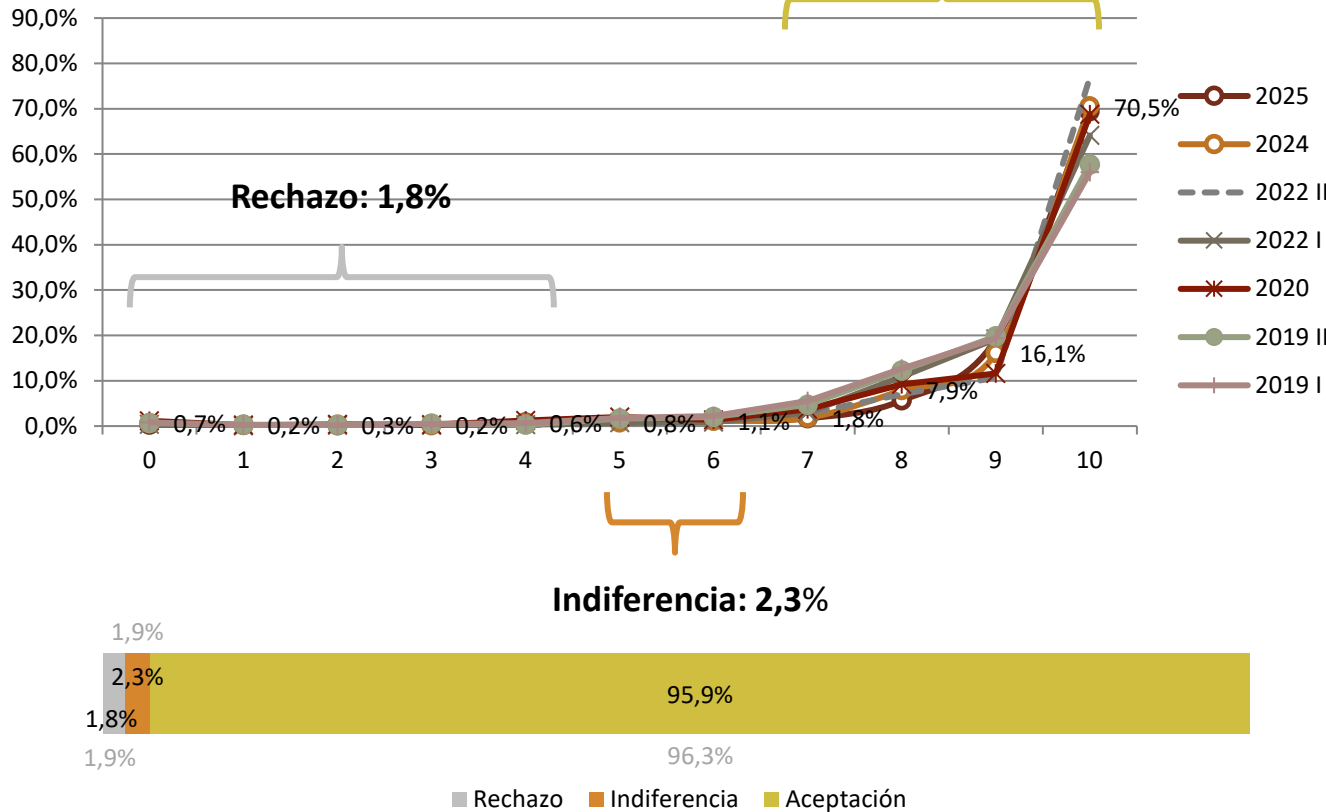
A lo largo de los últimos nueve años, la satisfacción global de los ciudadanos que han visitado las oficinas y puntos PROP ha experimentado un aumento progresivo. El año pasado se notó una caída de **0,12 puntos**, sin embargo, este año ha vuelto a subir ligeramente la media en **0,02 puntos**.

Es relevante destacar que el **95,9%** de los ciudadanos atendidos otorgan una **nota de aceptación**, y que el servicio en su conjunto ha alcanzado una **nota media de 9,41 sobre 10** en esta oleada de 2025. En la gráfica de líneas se superponen unas con otras, lo que indica que los valores son bastante similares en los últimos años.

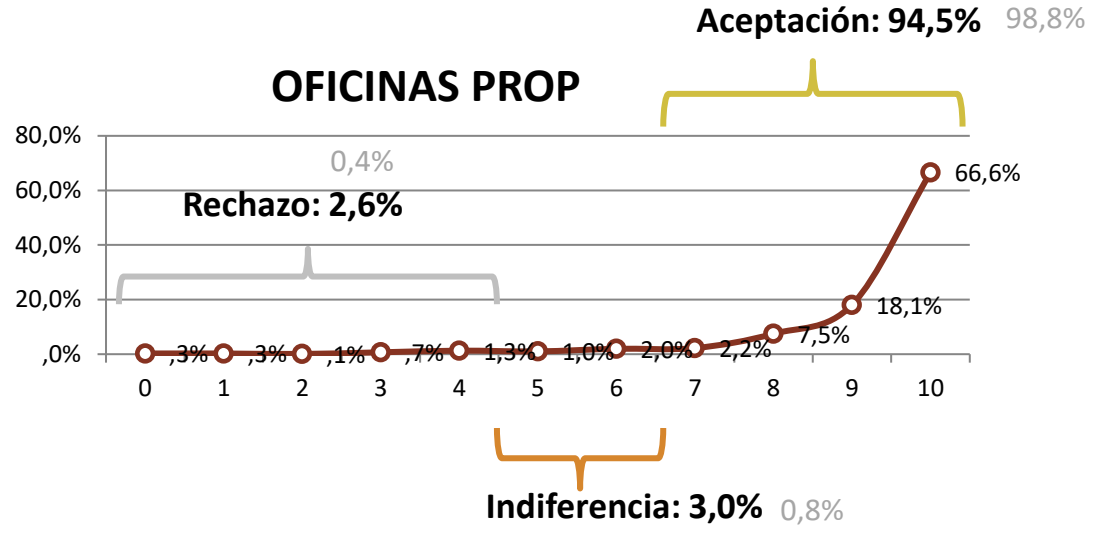
Aceptación: **95,9%**

Rechazo: **1,8%**

Indiferencia: **2,3%**

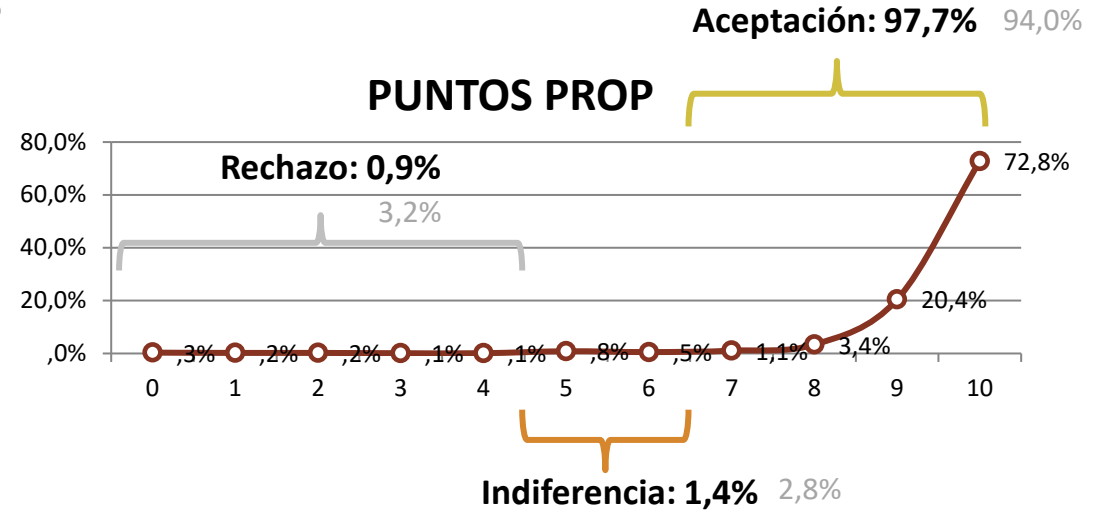


Nota: Los datos en gris pertenecen al 2024



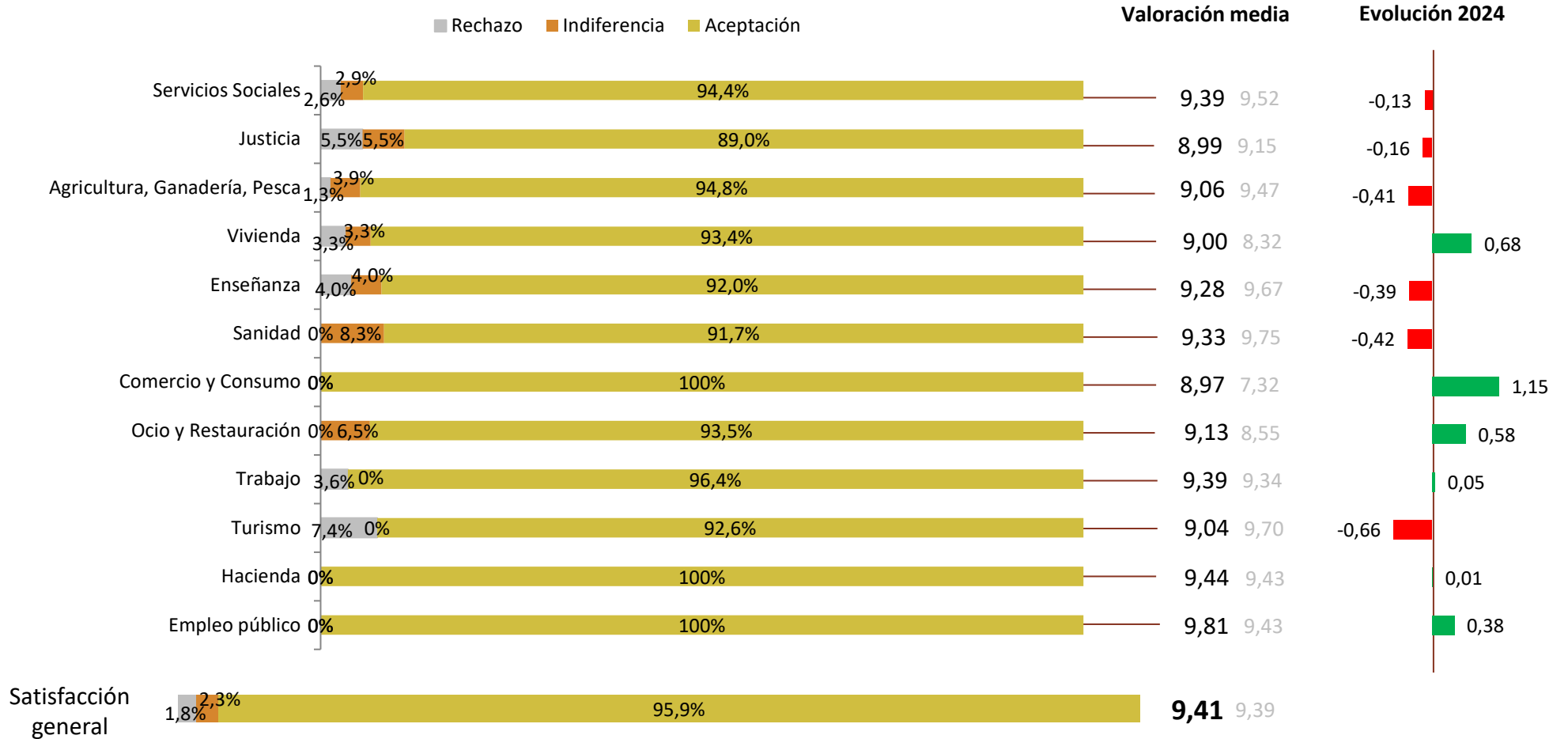
Media OFICINAS PROP: **9,28**
9,55

Media PUNTOS PROP: **9,55** 9,25



En comparación con el año pasado, los **puntos PROP** han experimentado una mejora en la satisfacción de los usuarios, superando a las **oficinas PROP**, cuya satisfacción ha disminuido ligeramente. A pesar de estos cambios, ambas mantienen niveles considerados muy positivos.

Nota: Los datos en gris pertenecen al 2024



Nota: Los datos en gris pertenecen al 2024



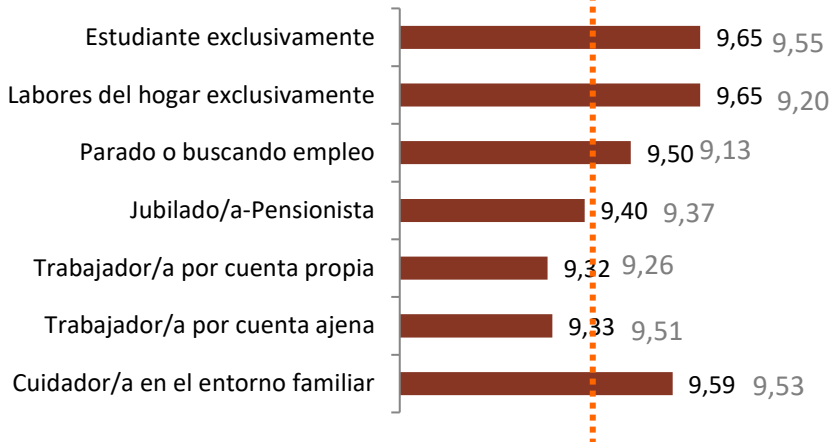
- ❖ La satisfacción global es muy elevada, con una media de **9,41 sobre 10**, y una **aceptación del 95,9%** entre las personas usuarias. Solo un **2,3% muestra indiferencia** y apenas un **1,8% expresa rechazo**.
- ❖ Áreas con mayor valoración dentro de las más relevantes:
 - ❖ **Empleo Público** lidera con 9,81 puntos, siendo el ámbito mejor valorado.
 - ❖ Le siguen **Hacienda** con 9,44, y **Servicios Sociales y Trabajo** empatados en el tercer lugar con 9,39.
- ❖ Área con menor valoración dentro de las más relevantes:
 - ❖ **Comercio y Consumo**, aunque con una media de 8,97, se mantiene por debajo del resto. Sin embargo, es la única que muestra una mejora significativa, con un aumento superior a un punto respecto al año anterior.
- ❖ En conjunto, las valoraciones por área se mantienen estables, con resultados muy positivos y altos niveles de aceptación en todas ellas.



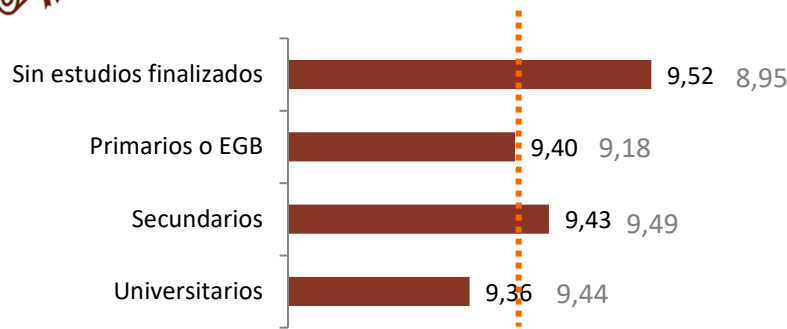
Género



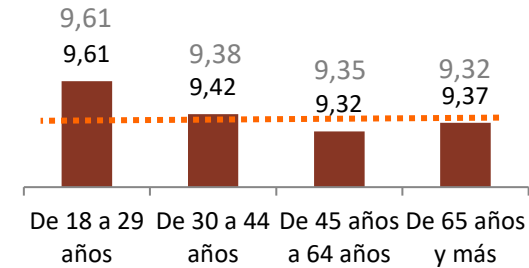
Ocupación



Nivel educativo



Edad



La **satisfacción media** por **variables sociodemográficas** muestra un ligero aumento respecto al año anterior en la mayoría de los grupos, a excepción de hombres, usuarios con estudios secundarios, o universitarios, personas de entre 45 y 65 años y trabajadores por cuenta ajena. Destaca especialmente el incremento de medio punto entre los usuarios sin estudios.

●●●●● Media 9,41
 Datos en Gris, datos 2024



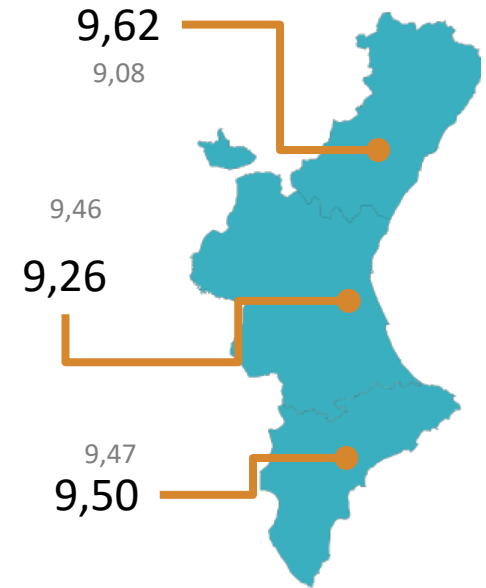
País de nacimiento



Las personas usuarias cuyo **país de nacimiento es distinto a España**, otorgan una valoración ligeramente superior que las nacidas en España **(+0,09 puntos)**.

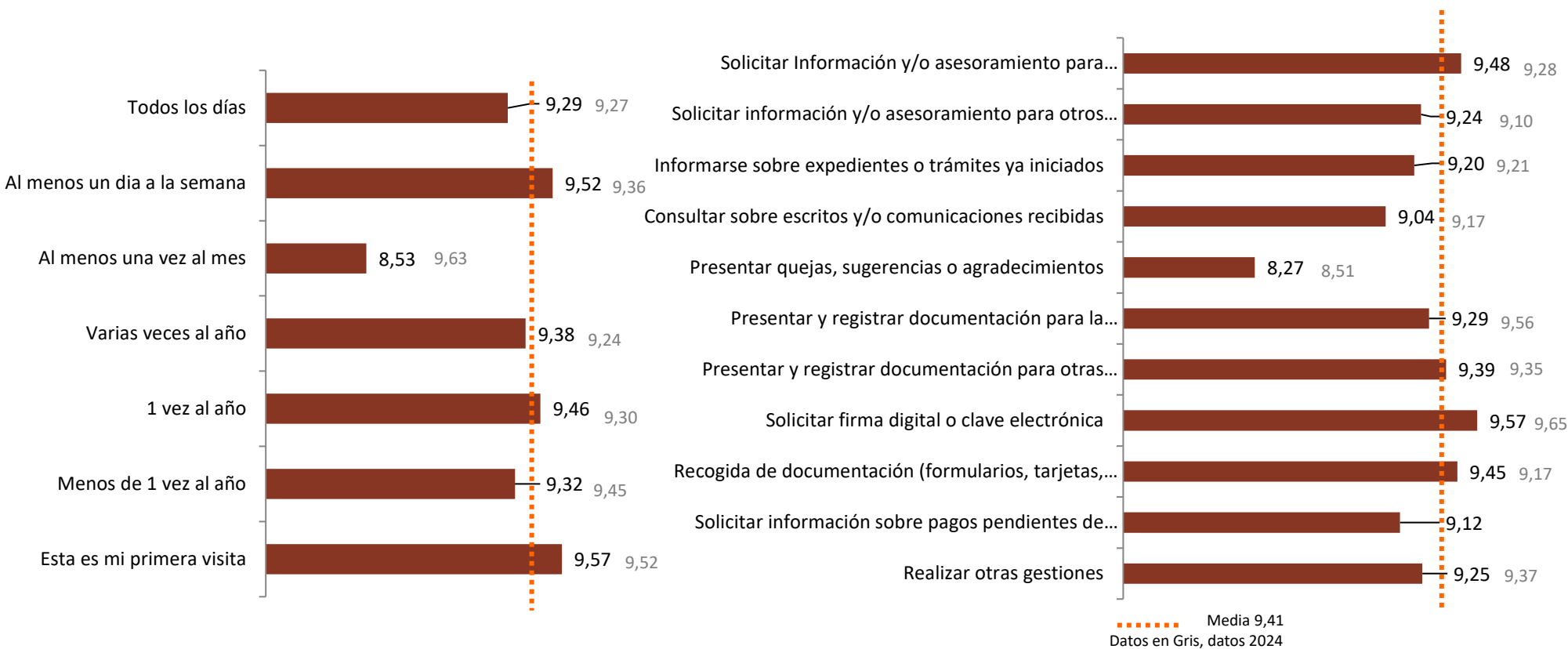
Por provincia, **Castellón** obtiene la valoración más elevada, superando por más de medio punto la satisfacción del año pasado.

Provincia





Al analizar la **satisfacción por motivos de uso** del servicio, las personas que acuden para solicitar firma digital son las más satisfechas, mientras que quienes presentan quejas o sugerencias muestran la valoración más baja, por debajo de los 9 puntos. En cuanto a la **satisfacción por frecuencia de uso**, llama la atención la caída en la satisfacción de quienes usan el servicio mensualmente, que pasa de ser de las más alta del año pasado a la más baja de este año.





Al analizar el grado de satisfacción general por oficinas, se observan las siguientes tendencias:

Valencia:

La oficina **PROP 9 d'Octubre** se encuentra significativamente por debajo de la media con una diferencia de más de medio punto.

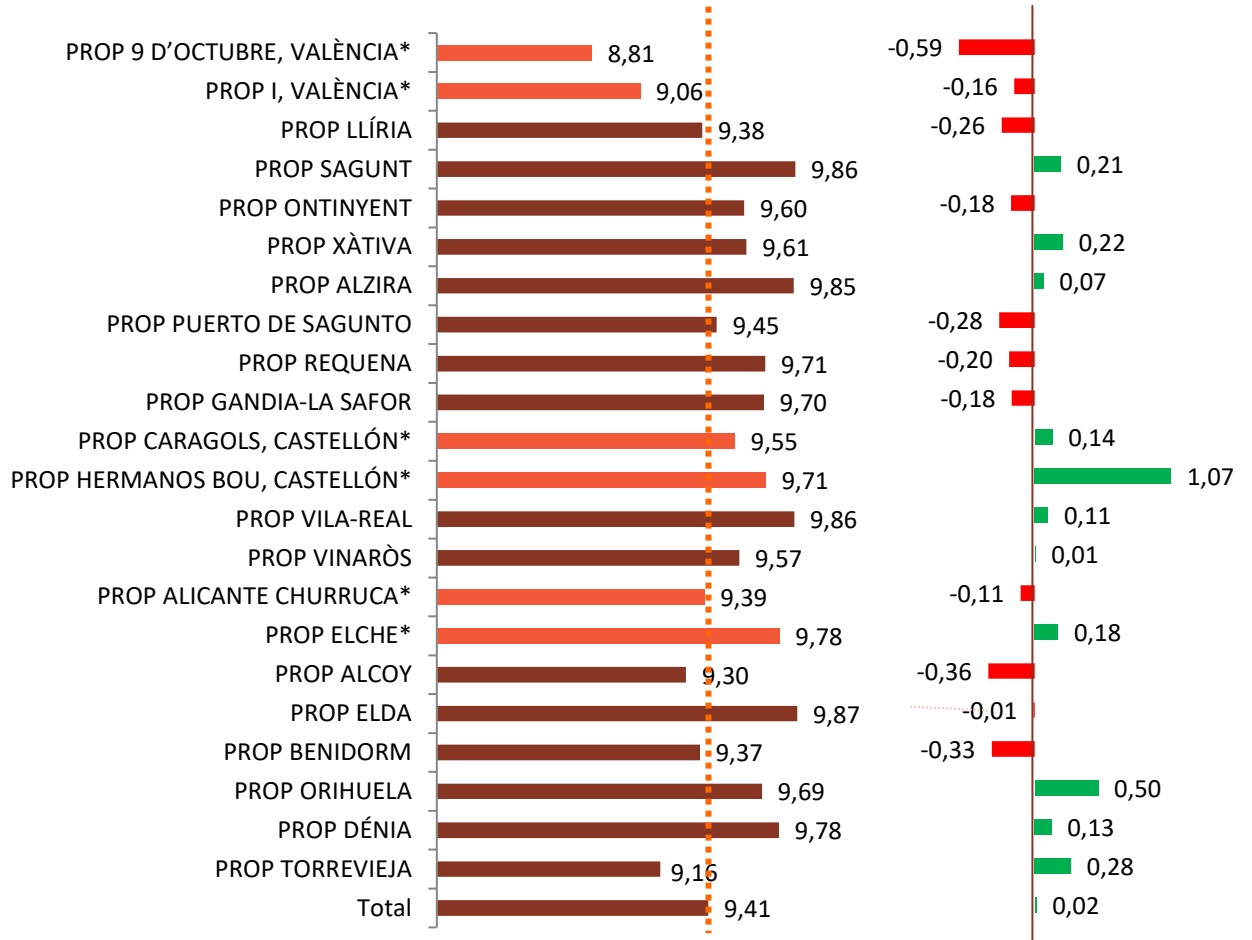
Castellón:

Todas las oficinas y puntos PROP de Castellón mejoran su valoración, destacando **Hermanos Bou**, que pasa de ser la peor valorada el año pasado a la mejor en esta oleada.

Alicante:

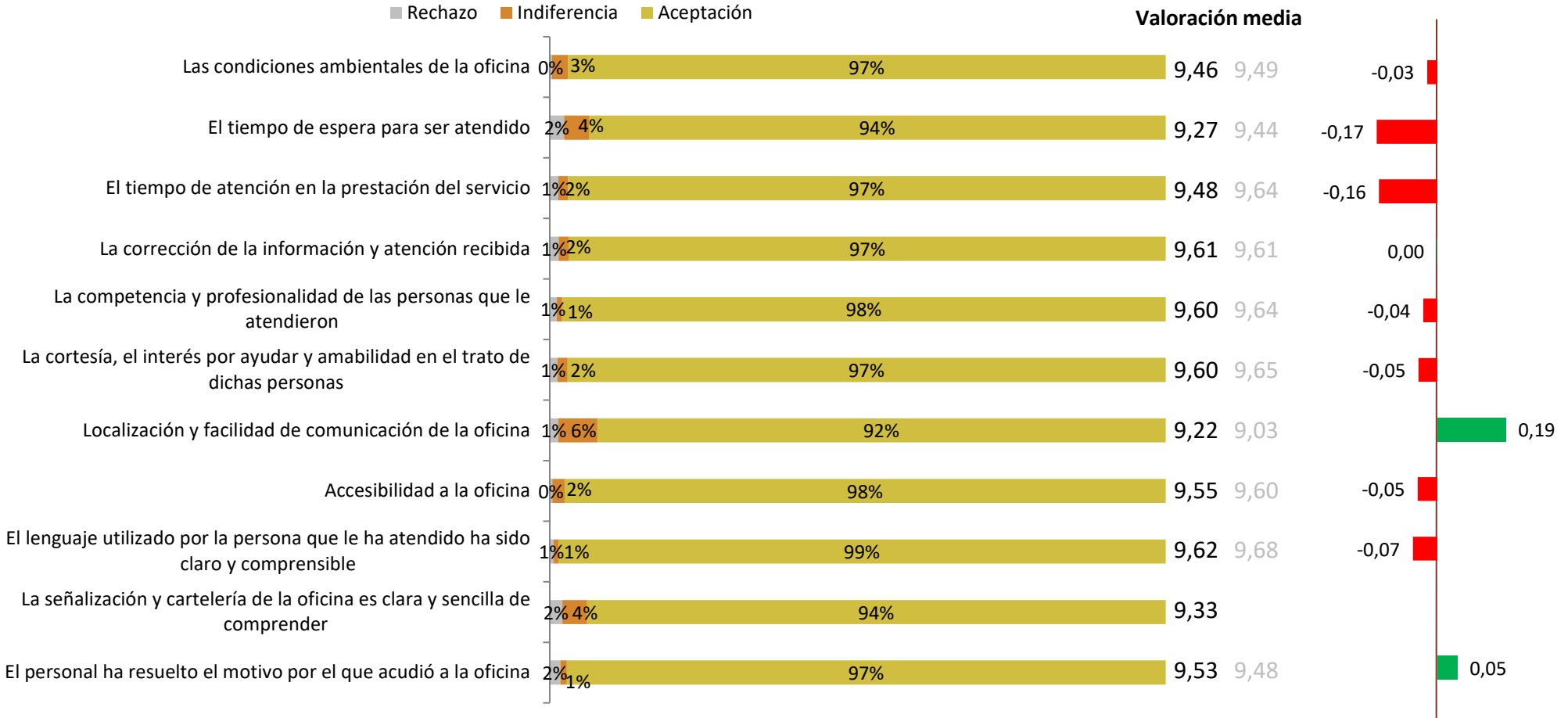
El punto PROP de **Torre Vieja** sigue siendo el peor valorado en Alicante, aunque mejora respecto al año anterior. Todas las oficinas y puntos PROP de la provincia superan ya los 8 puntos y se acercan a la media.

Evolución 2024





Evolución 2024





Al analizar los diferentes atributos, los que obtienen una mayor **satisfacción** son:

- **El lenguaje utilizado por la persona que le atendió** seguido de **la corrección de la información y atención recibida.**

Por otro lado, los atributos con **peor valoración**, aunque igualmente con una media satisfactoria, son:

- **El tiempo de espera para ser atendido** y **la localización y facilidad de comunicación de la oficina.**

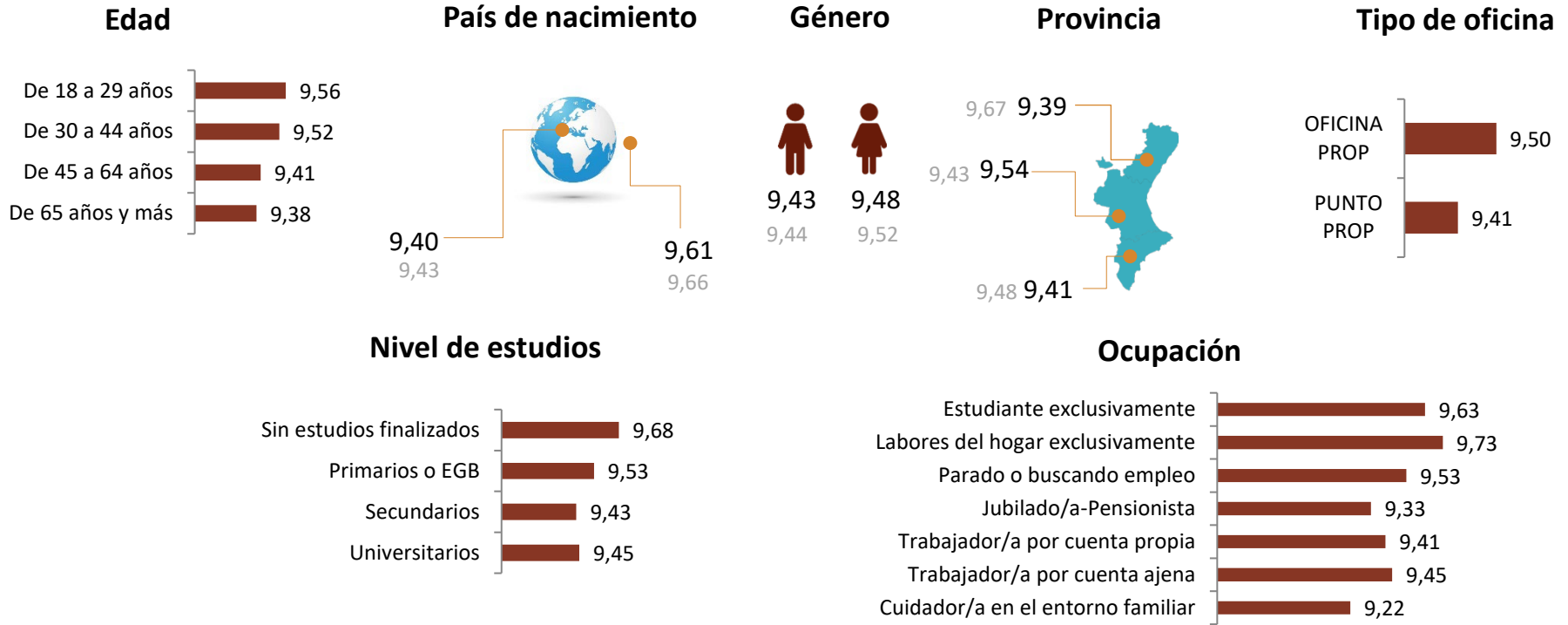
La mayoría de los atributos presentan **tasas de aceptación superiores al 95%**, salvo el tiempo de espera, la localización y comunicación con la oficina, y la señalización y cartelería de la oficina, que se sitúan por debajo de ese umbral.

Respecto a la **oleada anterior**, los atributos se mantienen estables, salvo por una mejora destacada en la localización y la comunicación con la oficina, y un descenso en la valoración de los tiempos de espera y de atención.



Las condiciones ambientales de la oficina, (limpieza, orden, iluminación, temperatura, ruido)

Media: 9,46
 9,49



Nota: Los datos en gris pertenecen al 2024

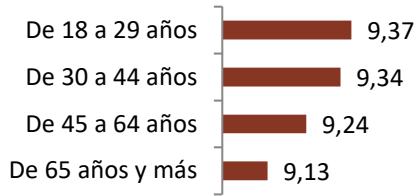
*Donde no hay datos en gris, es un nuevo análisis de este año.



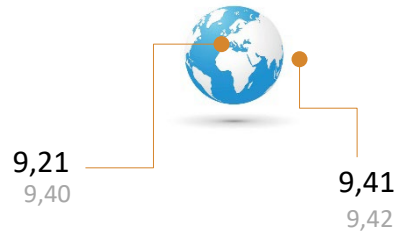
El tiempo de espera para ser atendido

Media: **9,27**
 9,44

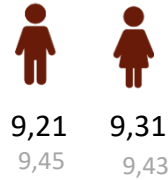
Edad



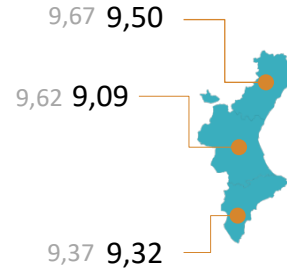
País de nacimiento



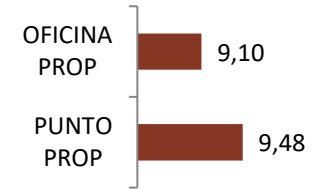
Género



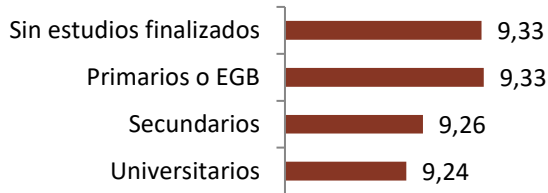
Provincia



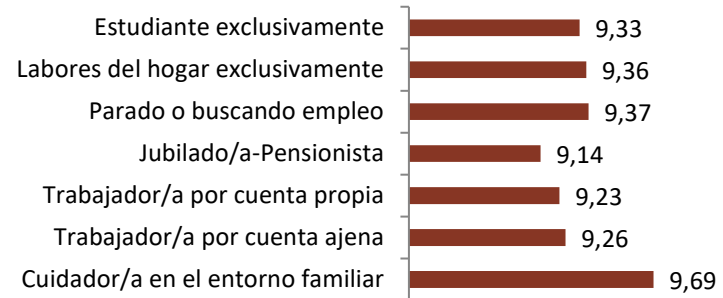
Tipo de oficina



Nivel de estudios



Ocupación



Nota: Los datos en gris pertenecen al 2024

*Donde no hay datos en gris, es un nuevo análisis de este año.

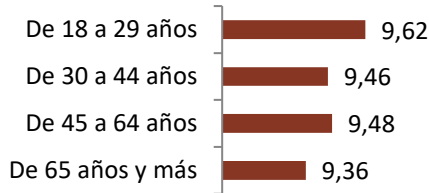


El tiempo de atención en la prestación del servicio

Media: **9,48**

9,64

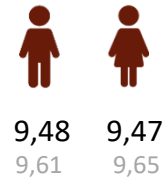
Edad



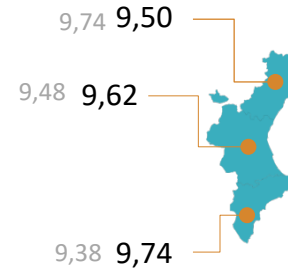
País de nacimiento



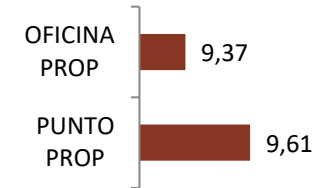
Género



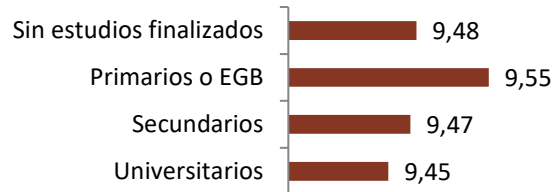
Provincia



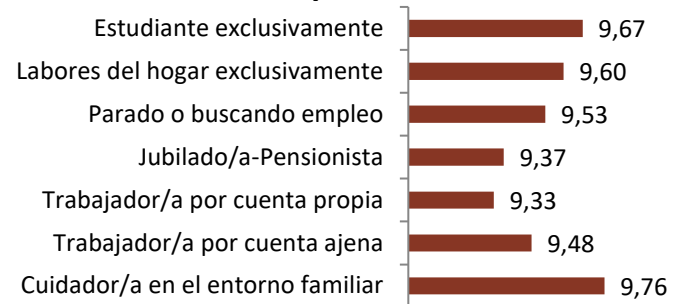
Tipo de oficina



Nivel de estudios



Ocupación



Nota: Los datos en gris pertenecen al 2024

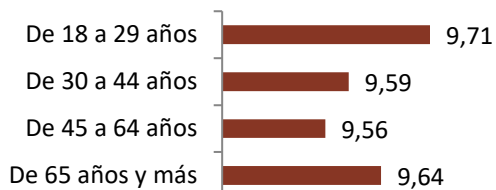
*Donde no hay datos en gris, es un nuevo análisis de este año.



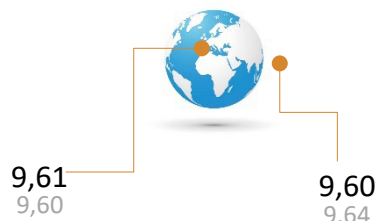
La corrección de la información y atención recibida

Media: 9,61
9,61

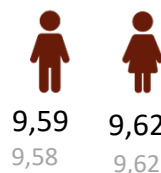
Edad



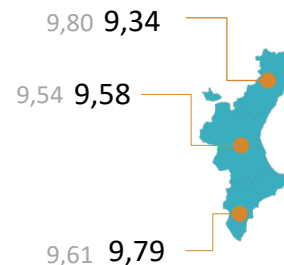
País de nacimiento



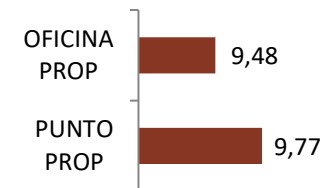
Género



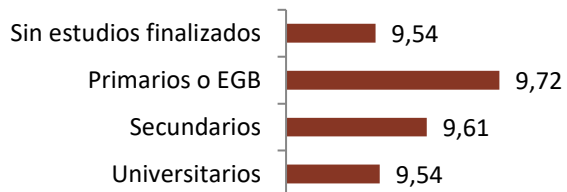
Provincia



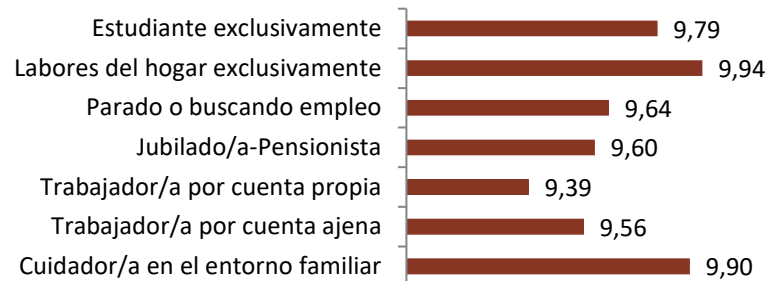
Tipo de oficina



Nivel de estudios



Ocupación



Nota: Los datos en gris pertenecen al 2024

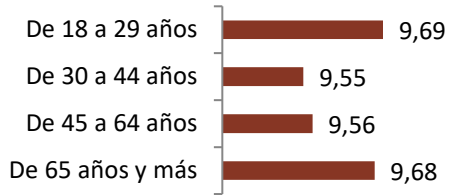
*Donde no hay datos en gris, es un nuevo análisis de este año.



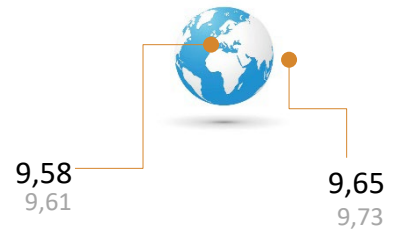
La competencia y profesionalidad de las personas que le atendieron

Media: 9,60
9,64

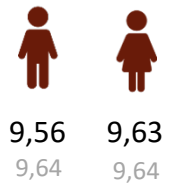
Edad



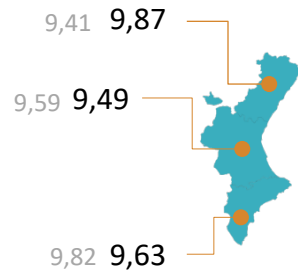
País de nacimiento



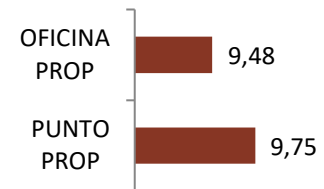
Género



Provincia



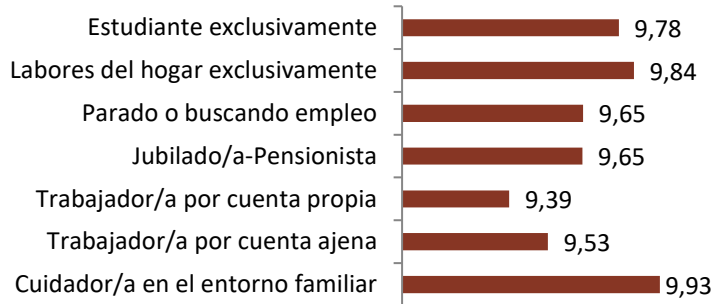
Tipo de oficina



Nivel de estudios



Ocupación



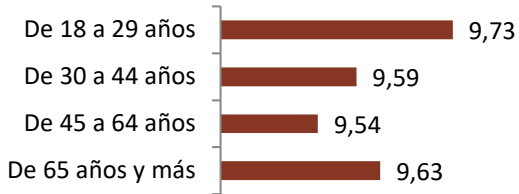
Nota: Los datos en gris pertenecen al 2024
 *Donde no hay datos en gris, es un nuevo análisis de este año.



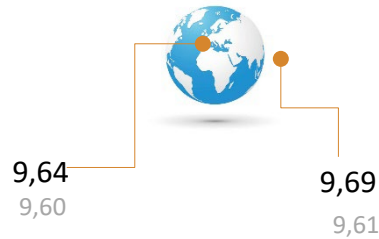
La cortesía y amabilidad en el trato de dichas personas

Media: **9,60**
 9,65

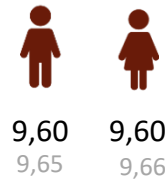
Edad



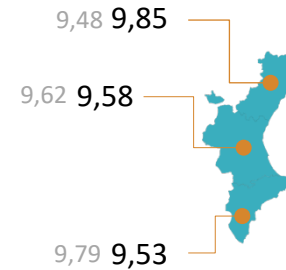
País de nacimiento



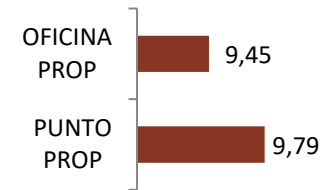
Género



Provincia



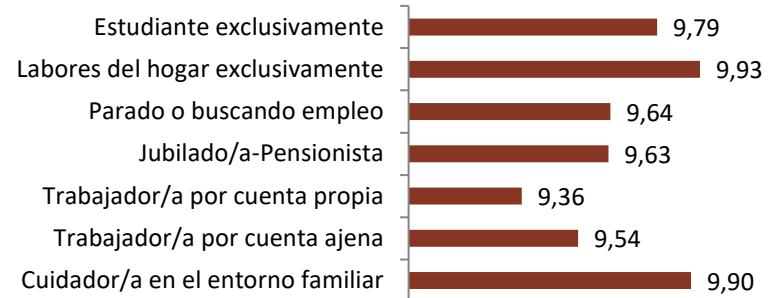
Tipo de oficina



Nivel de estudios



Ocupación



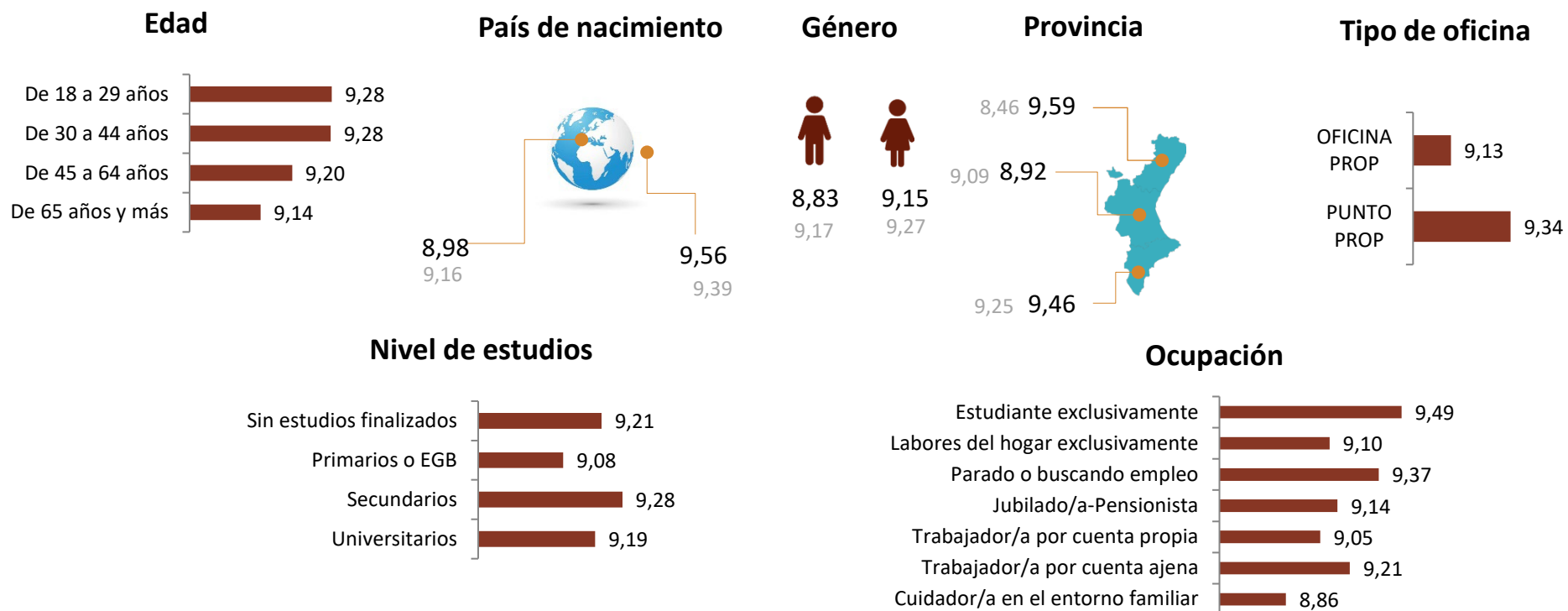
Nota: Los datos en gris pertenecen al 2024

*Donde no hay datos en gris, es un nuevo análisis de este año.



Localización y facilidad de comunicación de la oficina (existencia de transporte público suficiente)

Media: **9,22**
9,03



Nota: Los datos en gris pertenecen al 2024

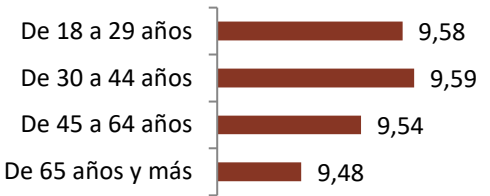
*Donde no hay datos en gris, es un nuevo análisis de este año.



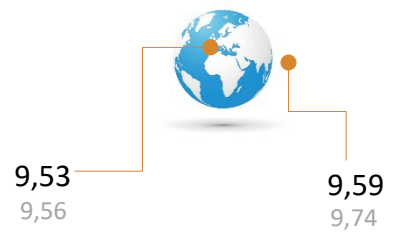
Accesibilidad a la oficina, ausencia de barreras físicas para acceder a la oficina y moverse en la misma

Media: **9,55**
 9,60

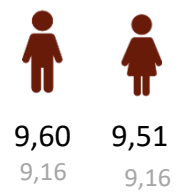
Edad



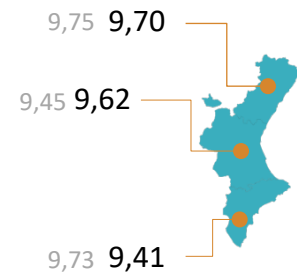
País de nacimiento



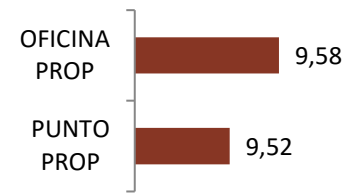
Género



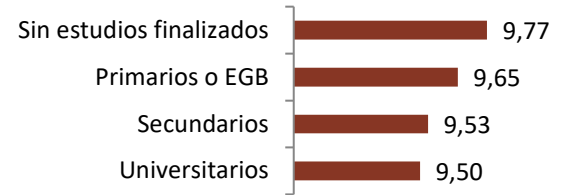
Provincia



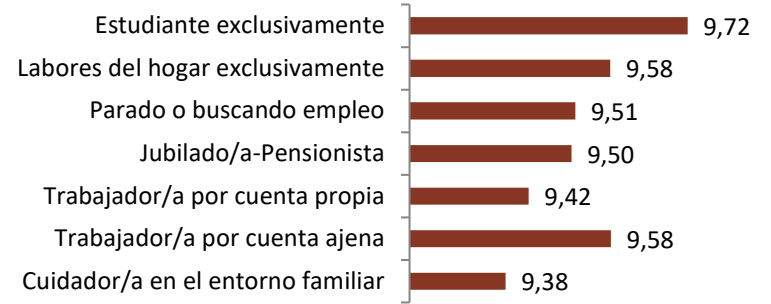
Tipo de oficina



Nivel de estudios



Ocupación



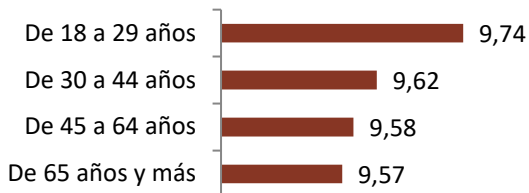
Nota: Los datos en gris pertenecen al 2024
 *Donde no hay datos en gris, es un nuevo análisis de este año.



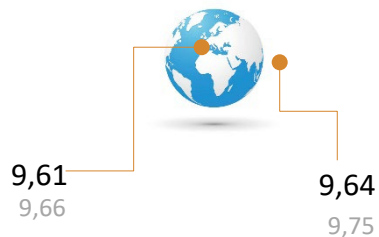
El lenguaje utilizado por la persona que le ha atendido ha sido claro y comprensible

Media: 9,62
9,68

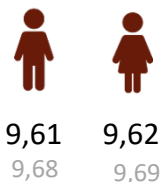
Edad



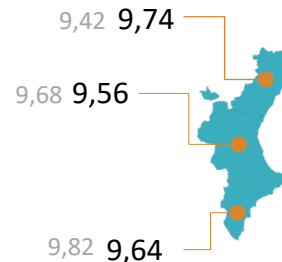
País de nacimiento



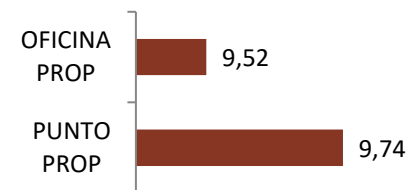
Género



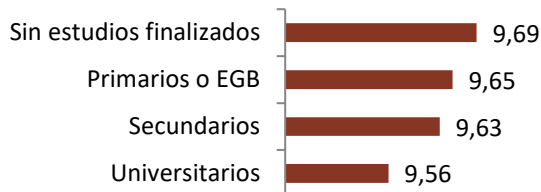
Provincia



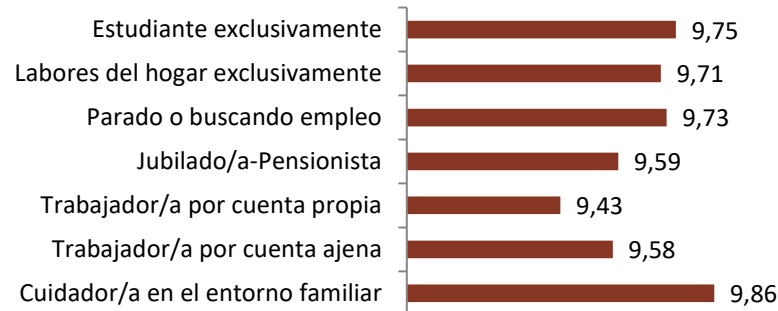
Tipo de oficina



Nivel de estudios



Ocupación



Nota: Los datos en gris pertenecen al 2024

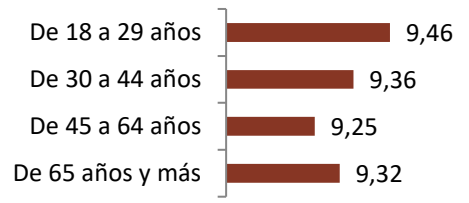
*Donde no hay datos en gris, es un nuevo análisis de este año.



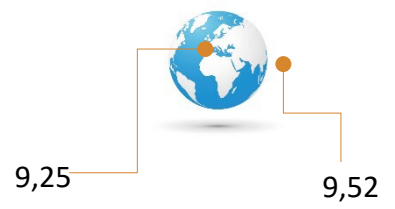
La señalización y cartelería de la oficina es clara y sencilla de comprender

Media: 9,33

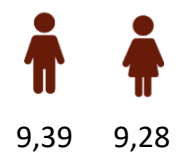
Edad



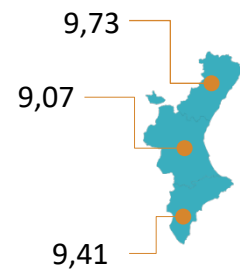
País de nacimiento



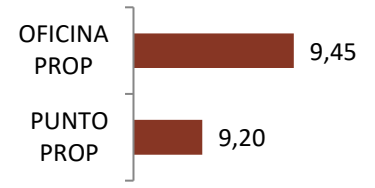
Género



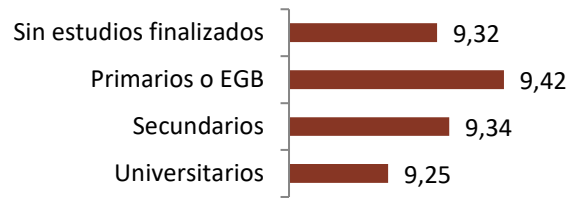
Provincia



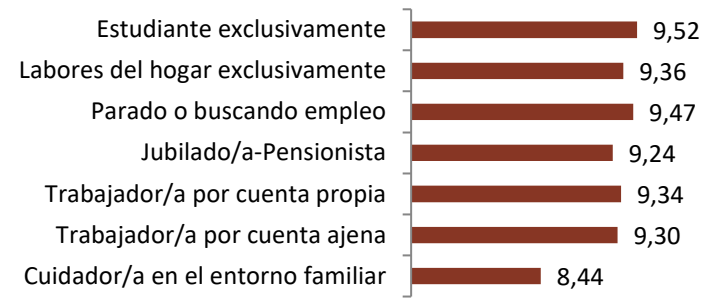
Tipo de oficina



Nivel de estudios



Ocupación



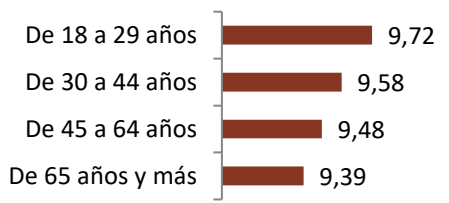
*No hay datos de 2024 porque es una variable nueva en el análisis.



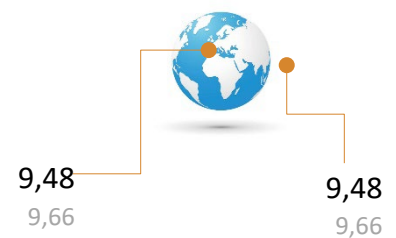
El personal ha resuelto el motivo por el que acudió a la oficina

Media: **9,53**
9,48

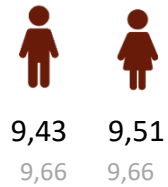
Edad



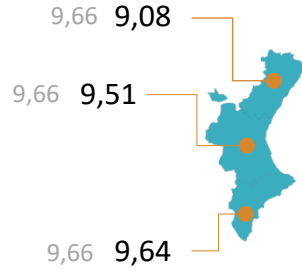
País de nacimiento



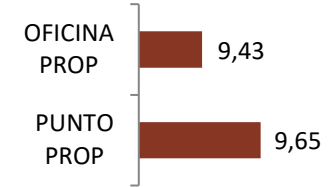
Género



Provincia



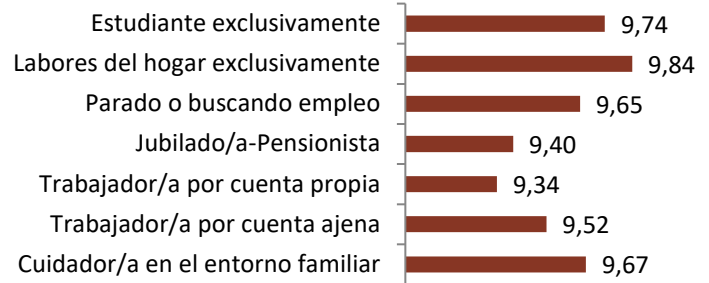
Tipo de oficina



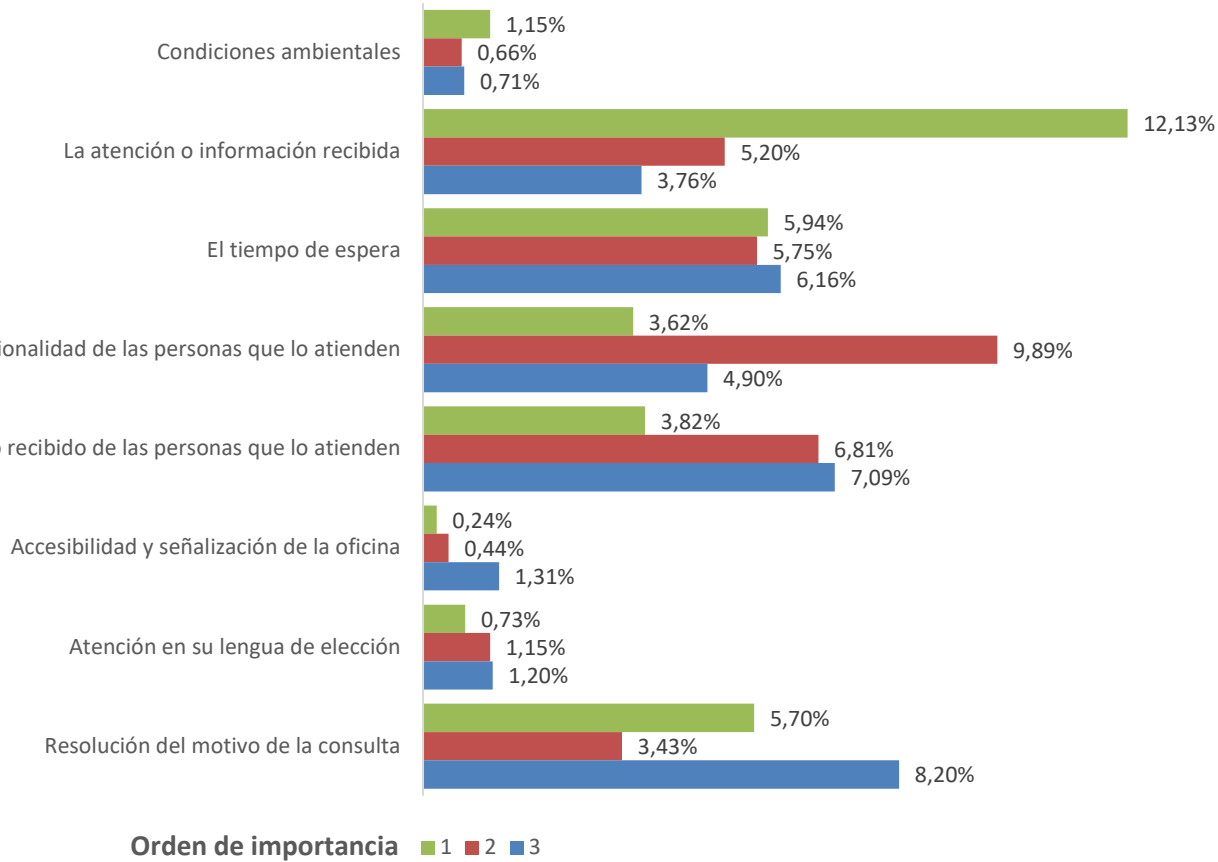
Nivel de estudios



Ocupación



Nota: Los datos en gris pertenecen al 2024
 *Donde no hay datos en gris, es un nuevo análisis de este año.



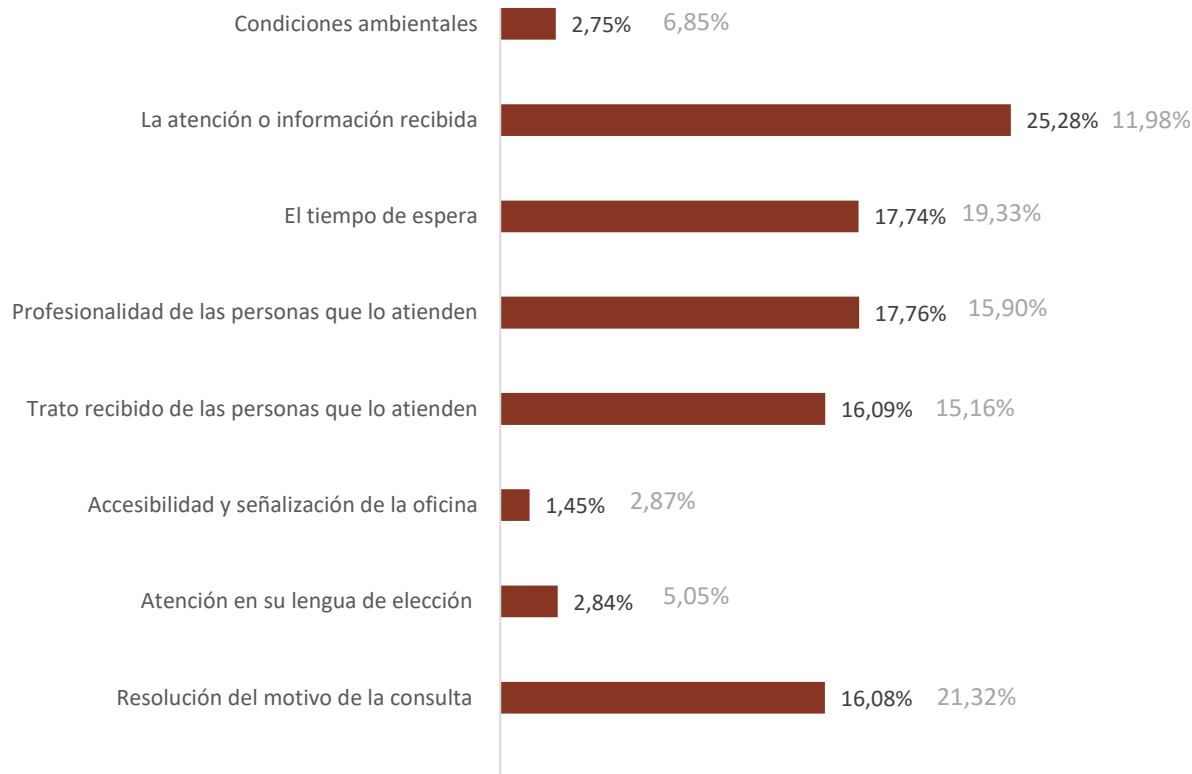
Para conocer la importancia de los distintos atributos, se ha pedido a la persona encuestada ordenarlos en primer, segundo y tercer lugar.

En el gráfico se observa la frecuencia con que se ha mencionado cada uno de los atributos en las distintas posiciones.



VARIABLE	POSICIÓN	RECuento	Puntuación	TOTAL
Condiciones ambientales	1	73	219	348
	2	42	84	
	3	45	45	
La atención o información recibida	1	768	2304	3200
	2	329	658	
	3	238	238	
El tiempo de espera	1	376	1128	2246
	2	364	728	
	3	390	390	
Profesionalidad de las personas que lo atienden	1	229	687	2249
	2	626	1252	
	3	310	310	
Trato recibido de las personas que lo atienden	1	242	726	2037
	2	431	862	
	3	449	449	
Accesibilidad y señalización de la oficina	1	15	45	184
	2	28	56	
	3	83	83	
Atención en su lengua de elección	1	46	138	360
	2	73	146	
	3	76	76	
Resolución del motivo de la consulta	1	361	1083	2036
	2	217	434	
	3	519	519	

Para conocer cuál es el atributo más importante, se ha llevado a cabo una ponderación de las respuestas. La manera de proceder ha sido la siguiente: se le ha otorgado 3 puntos cuando se ha nombrado en primer lugar, 2 puntos en segundo lugar y 1 punto en tercer lugar. De esta manera, la suma de las 3 ponderaciones nos dice cuál es la variable que obtiene una mayor puntuación, pudiendo reflejarse gráficamente en la siguiente página.



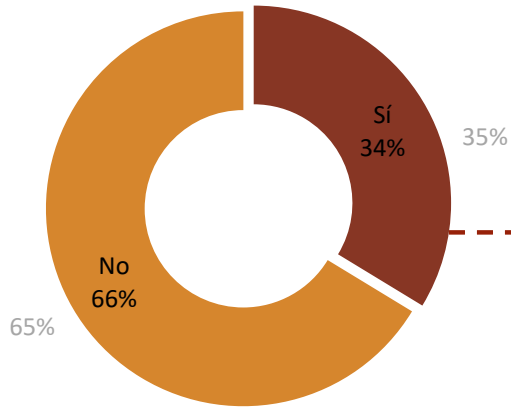
La variable que obtiene una mayor puntuación, y por tanto la que más han destacado los usuarios encuestados, es la **atención o información recibida**, seguida de **la profesionalidad del personal**.

En contraste, los atributos con menor puntuación, y por tanto de menor relevancia percibida por los usuarios, son la **accesibilidad de la oficina**, las **condiciones ambientales** y la **atención en la lengua de elección**, todos ellos con valores inferiores al 3%.

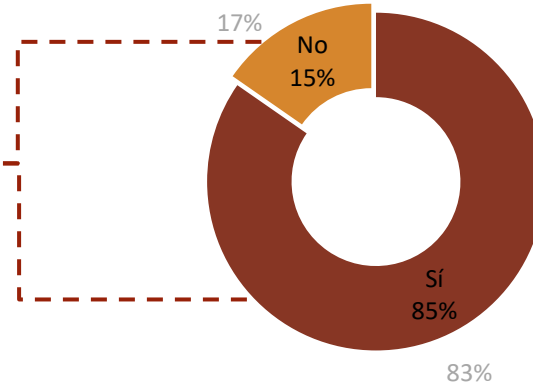
En comparación con el año anterior, destaca una disminución en la importancia otorgada a la **resolución del motivo de consulta**, aunque sigue siendo un factor bien valorado y un aumento en **la atención o información recibida**.



Antes de acudir o solicitar cita previa en la oficina,
¿Ha consultado la información del trámite, publicado
en la web?

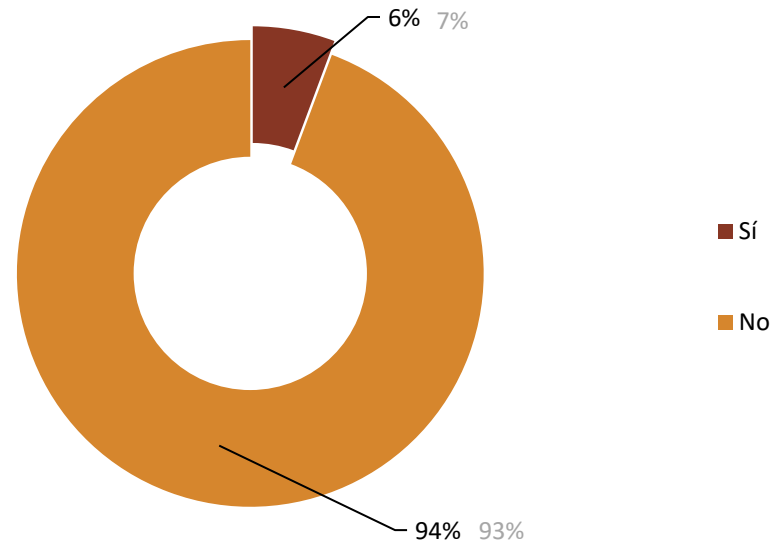


¿La información de los trámites y
procedimientos ha sido clara y sencilla de
entender?



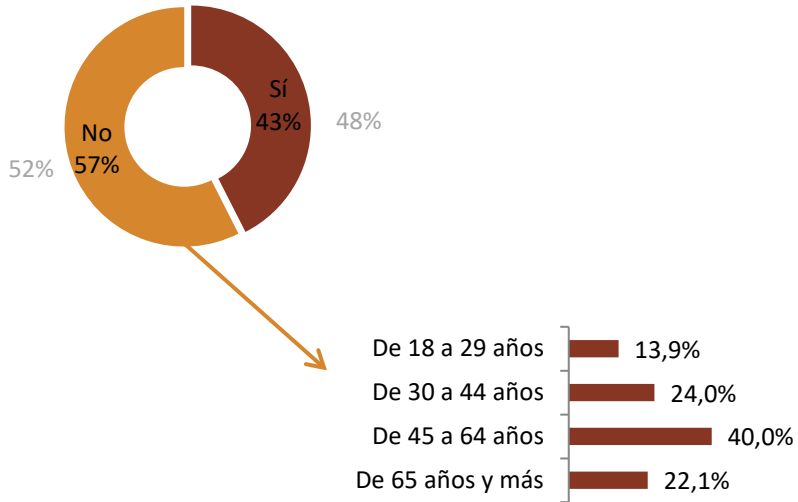


¿Conoce la disponibilidad del servicio **Chat de Video** para personas con discapacidad auditiva?



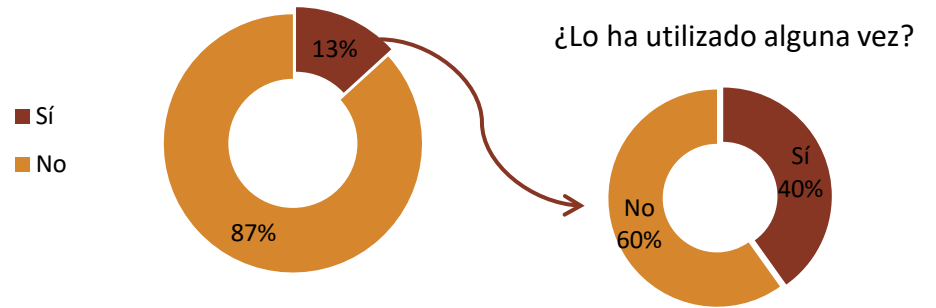


¿Considera que es capaz de realizar por usted mismo, trámites administrativos de manera telemática?

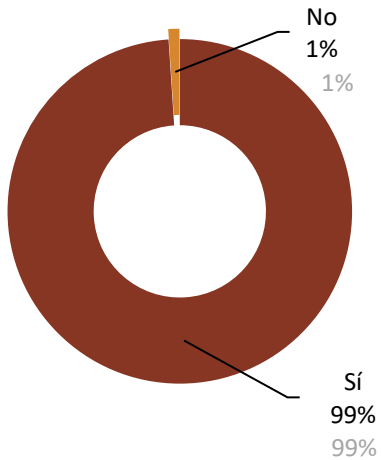


**Más del 50% de los usuarios sienten que no tienen los conocimientos o recursos necesarios para hacer trámites por internet. Esta sensación es aún más común entre las personas mayores de 45 años, que son quienes enfrentan más dificultades con este tipo de gestiones.*

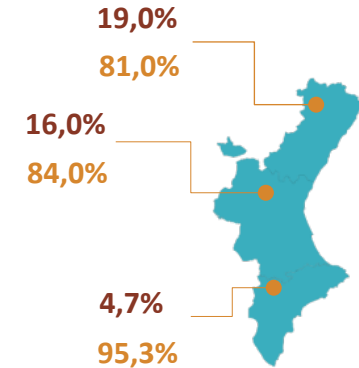
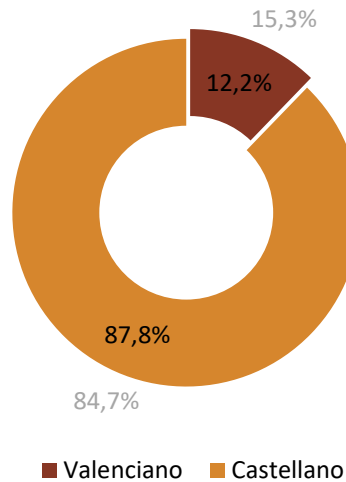
¿Conoce la existencia del servicio AutoPROP, que le permite realizar por usted mismo trámites telemáticos en un ordenador de la oficina PROP con el asesoramiento de una persona funcionaria?



¿Le han atendido en la misma lengua (valenciano / castellano) en el que usted ha realizado la consulta?



→ ¿En qué lengua le han atendido?

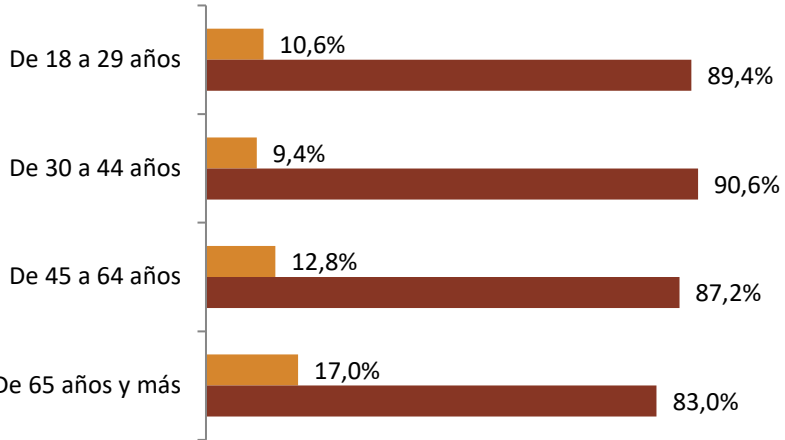


Al igual que ocurría el año pasado, el 99% de los usuarios han sido atendidos en su lengua de elección.

Destaca que **Alicante es la provincia donde mayoritariamente se utiliza el castellano**, mientras que **Castellón presenta el porcentaje más alto de atención en valenciano**.

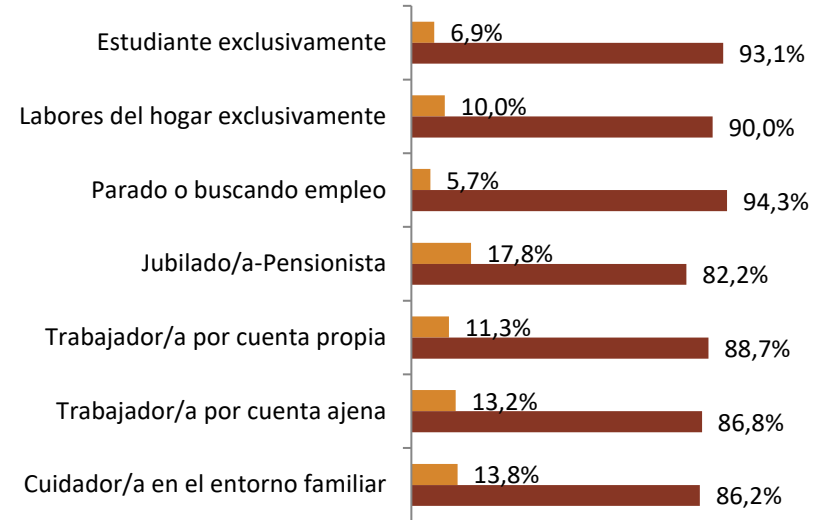


EDAD

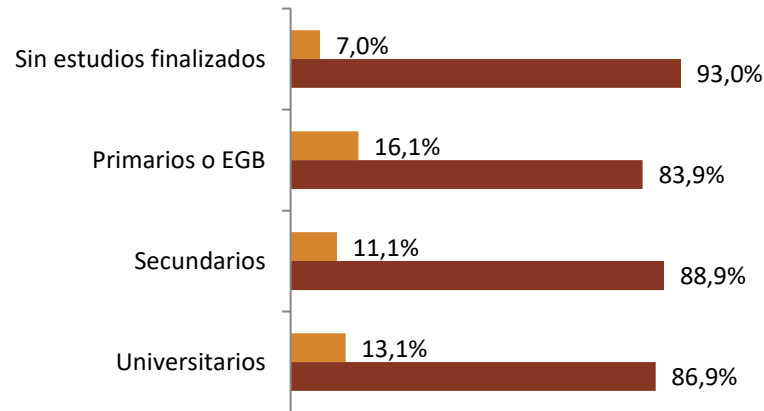


■ Valenciano
■ Castellano

OCUPACIÓN



NIVEL DE ESTUDIOS





RESULTADOS

IMPLICACIÓN CON OFICINAS Y PUNTOS PROP

Cita previa

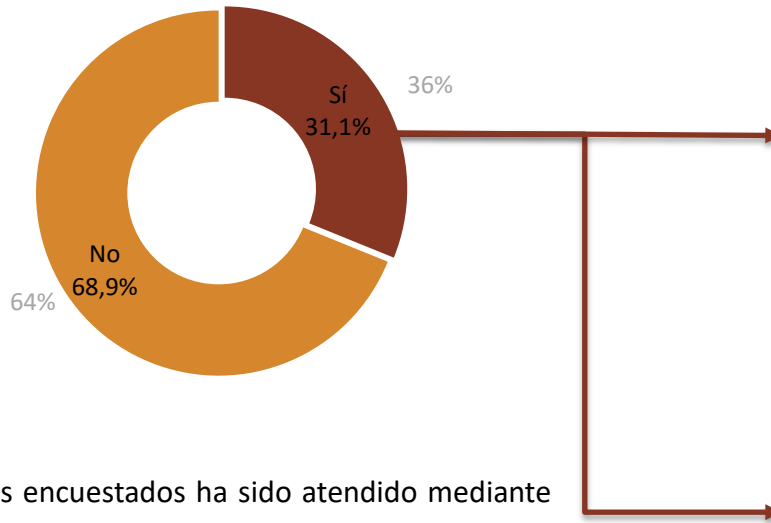
Resolución y experiencia de la persona usuaria

Medios y canales de atención

Calidad y mejora continua



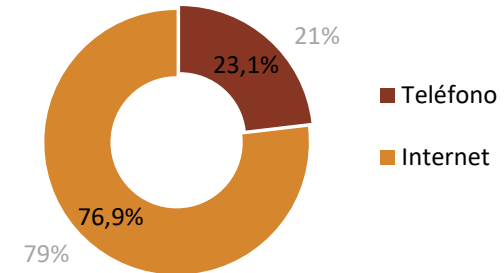
¿Ha sido atendido con cita previa?



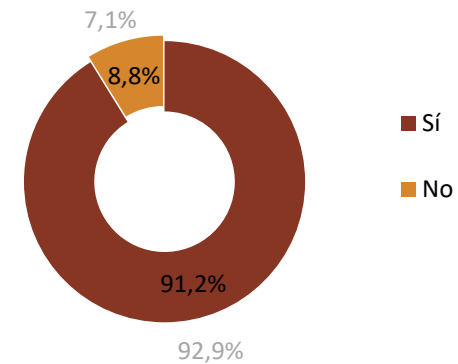
Casi un tercio de los encuestados ha sido atendido mediante **cita previa**.

De las personas atendidas con cita previa, más del 90% ha podido **solicitarla el día deseado** y lo ha hecho a través de **internet**.

¿Por qué medio ha solicitado la cita previa?

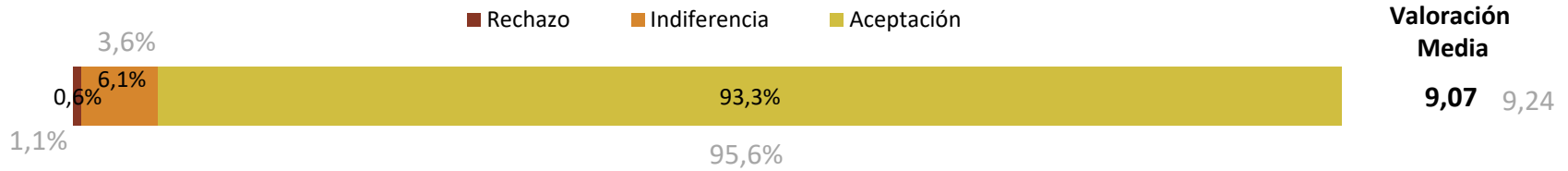


¿Ha podido solicitar la cita en el día deseado?

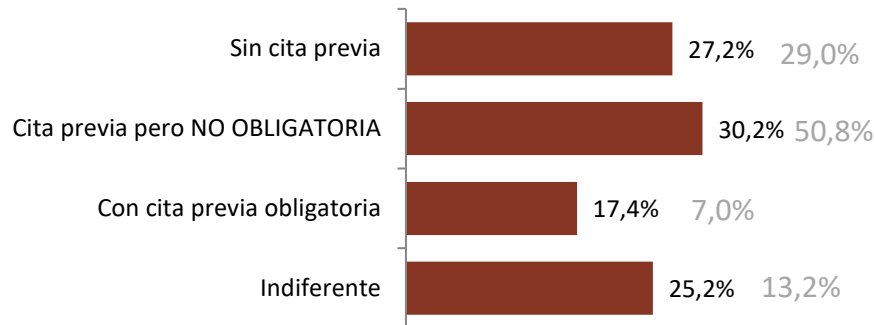




Hasta qué punto le ha resultado sencillo el proceso para la obtención de la cita previa



¿Cómo considera debe ser la atención en las oficinas PROP?

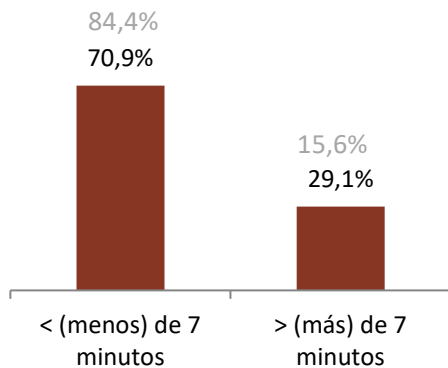


El proceso de obtención de **cita previa** ha recibido una valoración media inferior en **0,17 puntos** respecto al año pasado. Esto sugiere que la mayoría de los usuarios perciben que el proceso es fácil y accesible, aunque podría mejorarse.

En cuanto a la atención con o sin cita previa, se observa que ha **disminuido** notablemente la preferencia de **cita previa pero no obligatoria** y en su lugar ha **crecido** la idea de **cita previa obligatoria**.



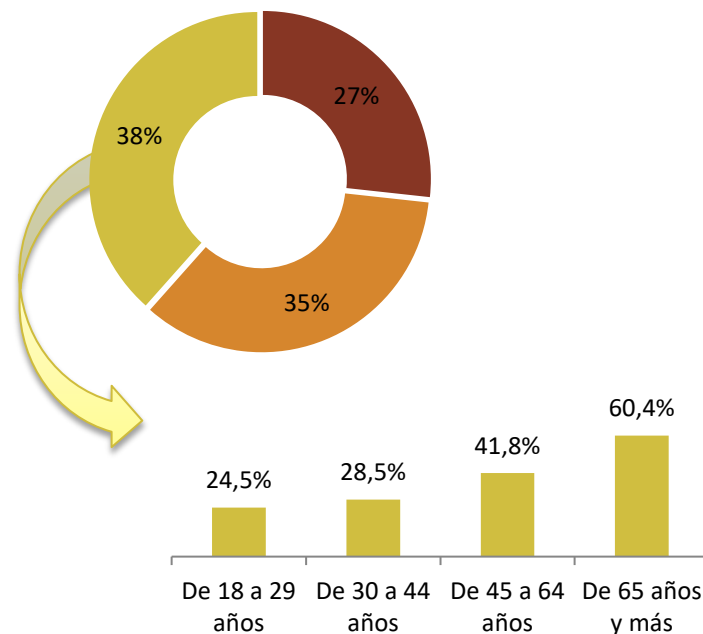
Tiempo en el que ha sido atendido:



En comparación con el año anterior, el **tiempo de atención ha aumentado notablemente en 15 puntos**, siendo casi un tercio de los usuarios los que afirman haber sido atendidos en más de 7 minutos.

¿Utiliza usted la tramitación telemática?

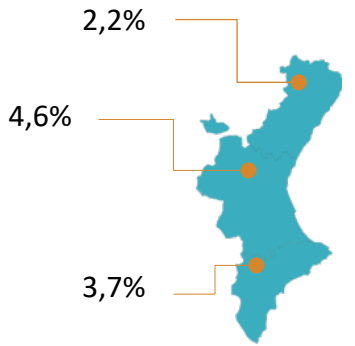
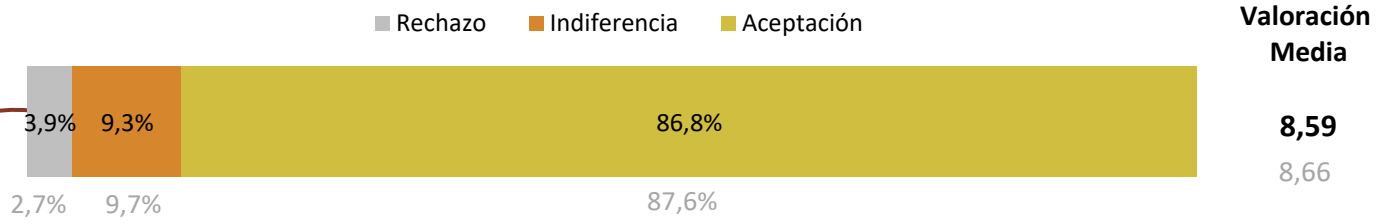
- Sí, es mi forma habitual de realizar los trámites administrativos
- En algunas ocasiones, aunque prefiero la atención personal
- Nunca lo he hecho



Los usuarios que **nunca han utilizado la tramitación telemática** destacan en el rango de personas **mayores de 45 años**.

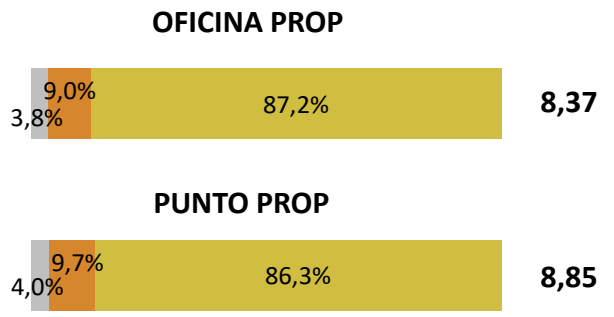


El horario de atención de las oficinas PROP es de lunes a viernes: de 09:00 a 14:30 h. / Semana de fiestas locales: de 09.00h a 14.00h. Los jueves se atenderá ininterrumpidamente de 14:30 a 19:00, en las siguientes oficinas: PROP Churruca (Alicante), PROP Elx, PROP Germans Bou (Castellón), PROP Vinaròs (Castellón), PROP 9 d'Octubre y PROP I (València). ¿Le parece adecuado el horario?



Dentro de cada provincia, observamos que el **porcentaje de rechazo mayor** corresponde a usuarios que residen en municipios de **Valencia**.

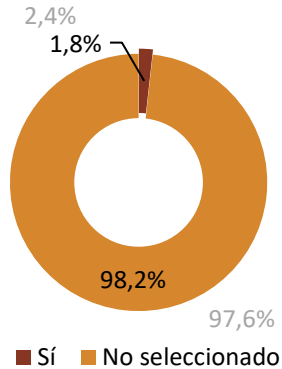
Teniendo en cuenta la satisfacción con los horarios según el tipo de oficina se observa que tanto las **oficinas como los puntos PROP** reciben valoraciones elevadas. No obstante, los **puntos PROP destacan con una puntuación casi medio punto superior** a las oficinas, a pesar de que estas últimas tengan un horario más amplio.



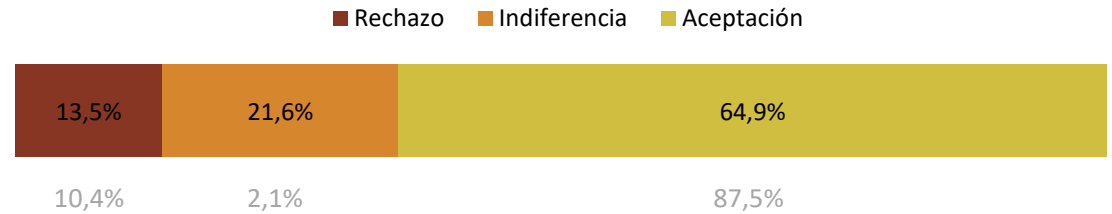
Nota: Los datos en gris pertenecen al 2024
 *Donde no hay datos en gris, es un nuevo análisis de este año.



Presentar quejas, sugerencias o agradecimientos



Satisfacción con la agilidad y capacidad con que el servicio PROP ha tramitado su sugerencia, queja o agradecimiento



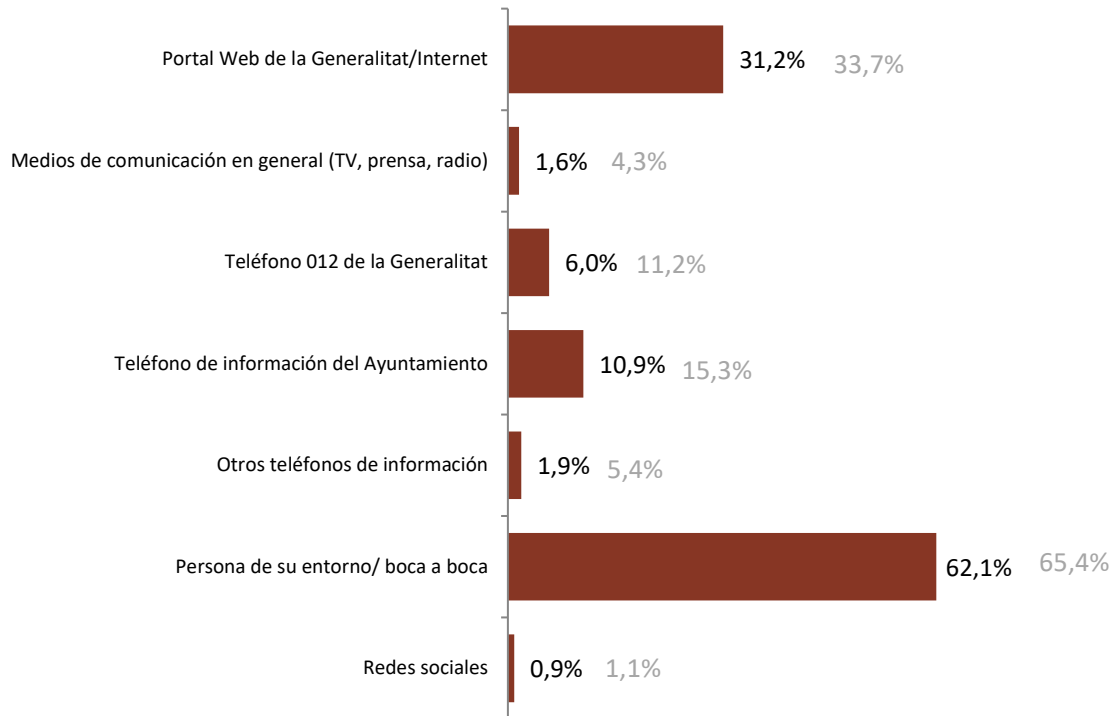
Valoración Media **7,13**

8,39

Alrededor de **un 2%** de los encuestados presenta quejas, sugerencias o agradecimientos. Dentro de este porcentaje, la **tasa de aceptación** con la tramitación en el servicio PROP **ha caído** notablemente respecto al año pasado en casi **23 puntos**, **aumentando la tasa de rechazo e indiferencia**. Esto se ve reflejado en la puntuación media que es 1,26 puntos inferior.



Medios a través de los cuales ha conocido las oficinas y puntos PROP



El principal medio por el que la ciudadanía conoce el servicio de atención de las oficinas y puntos PROP es gracias a **alguna persona de su entorno / boca a boca** seguido **del portal web de la Generalitat o por internet.**

Esta tendencia sigue la del año anterior, aunque los porcentajes han disminuido en todos los casos.



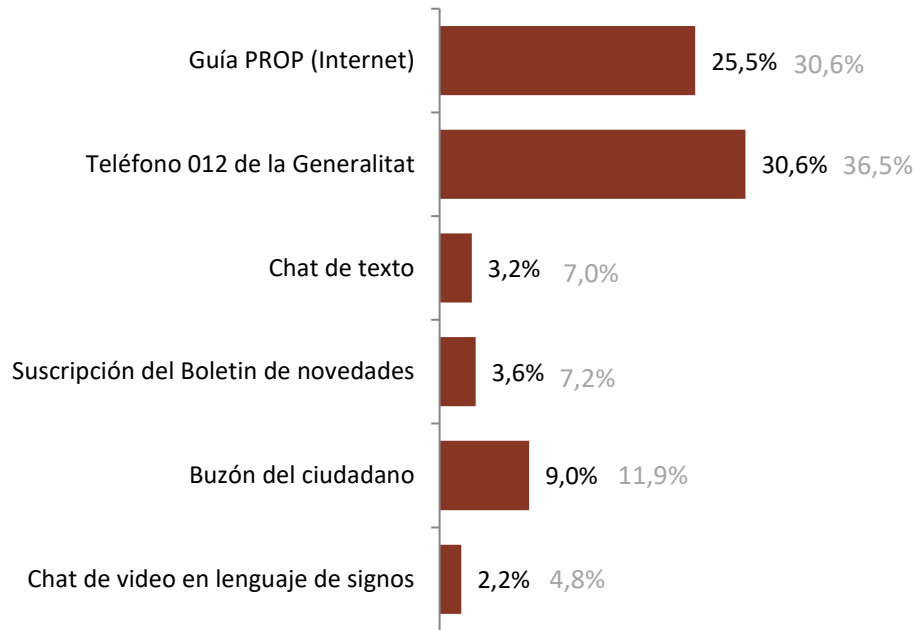
	TOTAL	GÉNERO		EDAD				NIVEL EDUCATIVO				OCUPACIÓN						
		Mas.	Fem.	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 años y más	Sin finalizados	Estudios Primarios	Secundarios EGB	Universitarios	Estudiante	Labores del hogar	Parado o buscando empleo	Jubilado/a Pensionista	Cuenta propia	Cuenta ajena	Cuidado r/a en el entorno familiar
BASE	2110	932	1178	368	555	828	359	71	310	1140	589	175	80	317	421	142	946	29
Portal Web de la Generalitat/Internet	31,23%	29,51%	32,60%	32,34%	35,14%	28,86%	29,53%	28,17%	23,23%	31,40%	35,48%	29,71%	26,25%	30,60%	27,79%	35,92%	32,77%	37,93%
Medios de comunicación en general (TV, prensa, radio)	1,61%	1,72%	1,53%	1,36%	1,26%	1,69%	2,23%	5,63%	1,94%	1,49%	1,19%	1,14%	1,25%	1,26%	2,61%	0,00%	1,69%	0,00%
Teléfono 012 de la Generalitat	5,97%	5,69%	6,20%	4,35%	6,49%	5,92%	6,96%	4,23%	6,45%	5,18%	7,47%	3,43%	2,50%	5,68%	6,18%	7,75%	6,34%	10,34%
Teléfono de información del Ayuntamiento	10,95%	11,48%	10,53%	7,34%	11,89%	12,56%	9,47%	9,86%	13,55%	10,18%	11,21%	6,29%	17,50%	13,25%	11,16%	12,68%	10,15%	10,34%
Otros teléfonos de información	1,94%	1,61%	2,21%	1,90%	1,44%	1,81%	3,06%	2,82%	1,61%	1,67%	2,55%	2,29%	1,25%	0,95%	3,56%	1,41%	1,69%	0,00%
Persona de su entorno/ boca a boca	62,13%	62,02%	62,22%	62,50%	59,82%	61,96%	65,74%	64,79%	61,29%	63,68%	59,25%	68,57%	63,75%	63,09%	64,37%	55,63%	60,68%	55,17%
Redes sociales	0,90%	0,54%	1,19%	1,90%	0,54%	0,85%	0,56%	1,41%	0,32%	0,70%	1,53%	1,71%	2,50%	0,32%	0,48%	0,70%	1,06%	0,00%



	TOTAL	PROVINCIA			PAÍS DE NACIMIENTO		FRECUENCIA DE USO						
		Alicante	Castellón	Valencia	España	Otros	Todos los días	Al menos un día a la semana	Al menos 1 vez al mes	Varias veces al año	1 vez al año	Menos de 1 vez al año	Esta es mi primera visita
BASE	2110	790	321	996	1514	596	7	21	58	540	279	597	608
Portal Web de la Generalitat/Internet	31,23%	40,63%	17,13%	28,41%	30,78%	32,38%	14,29%	19,05%	37,93%	37,59%	27,24%	29,82%	28,78%
Medios de comunicación en general (TV, prensa, radio)	1,61%	1,39%	1,25%	1,91%	1,65%	1,51%	0,00%	0,00%	3,45%	1,11%	2,51%	2,01%	1,15%
Teléfono 012 de la Generalitat	5,97%	8,48%	4,05%	4,62%	5,88%	6,21%	0,00%	4,76%	5,17%	6,48%	6,45%	4,86%	6,58%
Teléfono de información del Ayuntamiento	10,95%	11,90%	6,23%	11,75%	10,11%	13,09%	42,86%	19,05%	15,52%	12,04%	15,41%	8,88%	8,88%
Otros teléfonos de información	1,94%	0,76%	0,93%	3,21%	1,65%	2,68%	0,00%	0,00%	0,00%	0,74%	3,23%	2,18%	2,47%
Persona de su entorno/ boca a boca	62,13%	60,25%	76,95%	58,73%	64,53%	56,04%	57,14%	71,43%	60,34%	62,04%	57,35%	62,81%	63,65%
Redes sociales	0,90%	1,14%	1,25%	0,60%	0,92%	0,84%	0,00%	0,00%	1,72%	0,93%	1,79%	0,67%	0,66%



Conocimiento del resto de canales de atención de la Generalitat



Del resto de los canales de atención que ofrece la Generalitat Valenciana, los más conocidos son el **teléfono 012 y la Guía PROP**.

Asimismo, se observa una disminución en el porcentaje de todos los canales, lo que indica que los usuarios no se terminan de familiarizar con las distintas vías de atención disponibles.



	TOTAL	GÉNERO		EDAD				NIVEL EDUCATIVO				OCUPACIÓN						
		Mas.	Fem.	De 18 a 29	De 30 a 44	De 45 a 64	De 65 años y más	Sin finalizados	Estudios Primarios	Secundarios	Universitarios	Estudiante	Labores del hogar	Parado o buscando empleo	Jubilado /a Pensionista	Cuenta propia	Cuenta ajena	Cuidado r/a en el entorno familiar
BASE	2110	932	1178	368	555	828	359	71	310	1140	589	175	80	317	421	142	946	29
Guía PROP (Internet)	25,55%	21,35%	28,86%	22,01%	26,13%	29,11%	20,06%	25,35%	15,81%	25,61%	30,56%	17,71%	22,50%	25,87%	22,33%	28,87%	28,44%	13,79%
Teléfono 012 de la Generalitat	30,57%	32,19%	29,29%	22,55%	28,11%	35,87%	30,36%	22,54%	26,77%	28,60%	37,35%	22,29%	23,75%	31,55%	31,35%	32,39%	31,92%	24,14%
Chat de texto	3,22%	3,65%	2,89%	2,72%	3,24%	3,38%	3,34%	1,41%	1,94%	2,72%	5,09%	2,29%	1,25%	1,26%	3,33%	4,23%	4,12%	0,00%
Suscripción del Boletín de novedades	3,60%	3,11%	3,99%	2,17%	3,24%	4,83%	2,79%	1,41%	2,90%	3,25%	4,92%	2,86%	1,25%	2,21%	3,09%	4,23%	4,55%	3,45%
Buzón del ciudadano	8,96%	9,33%	8,66%	7,61%	9,01%	10,39%	6,96%	8,45%	5,48%	9,30%	10,19%	5,71%	7,50%	8,20%	7,84%	11,97%	10,15%	3,45%
Chat de video en lenguaje de signos	2,18%	2,15%	2,21%	2,72%	1,98%	2,17%	1,95%	0,00%	1,61%	2,37%	2,38%	1,71%	1,25%	1,26%	2,38%	2,11%	2,54%	3,45%



	TOTAL	PROVINCIA			PAÍS DE NACIMIENTO		FRECUENCIA DE USO						
		Alicante	Castellón	Valencia	España	Otros	Todos los días	Al menos un día a la semana	Al menos 1 vez al mes	Varias veces al año	1 vez al año	Con menor frecuencia, a menos de 1 vez al año	Esta es mi primera consulta
BASE	2110	790	321	996	1514	596	7	21	58	540	279	597	608
Guía PROP (Internet)	25,55%	35,32%	17,76%	20,38%	27,61%	20,30%	14,29%	38,10%	43,10%	36,30%	20,43%	24,29%	17,60%
Teléfono 012 de la Generalitat	30,57%	26,20%	30,84%	34,04%	31,57%	28,02%	71,43%	42,86%	36,21%	32,41%	36,20%	31,83%	23,68%
Chat de texto	3,22%	2,53%	2,49%	4,02%	3,37%	2,85%	0,00%	0,00%	10,34%	2,59%	4,30%	3,35%	2,63%
Suscripción del Boletín de novedades	3,60%	3,16%	4,36%	3,71%	4,16%	2,18%	14,29%	4,76%	6,90%	3,33%	6,45%	3,85%	1,81%
Buzón del ciudadano	8,96%	7,34%	13,08%	8,94%	9,78%	6,88%	42,86%	0,00%	13,79%	10,00%	10,75%	10,89%	4,77%
Chat de video en lenguaje de signos	2,18%	2,91%	2,80%	1,41%	2,31%	1,85%	0,00%	4,76%	3,45%	1,85%	3,94%	2,01%	1,64%



Algunas de las personas entrevistadas han compartido sus opiniones y sugerencias para mejorar el servicio en las oficinas PROP. A continuación, se destacan algunos puntos clave:

Ampliación del horario:

Una de las sugerencias más frecuentes por parte de los usuarios es la ampliación del horario de atención. Se destaca la necesidad de extender el horario en las tardes y ofrecer mayor flexibilidad para facilitar el acceso a los servicios.

Más personal:

Algunos usuarios señalan que la dotación de personal resulta insuficiente, lo que genera tiempos de espera prolongados para la realización de trámites. Se sugiere aumentar el número de trabajadores para agilizar la atención.

Mejora de las instalaciones:

Otra petición reiterada es la mejora de las condiciones de las instalaciones. En particular, se valora la implementación de una sala de espera adecuada, que permita a los ciudadanos esperar en condiciones confortables, sin tener que permanecer en la vía pública.

Web actualizada y amigable:

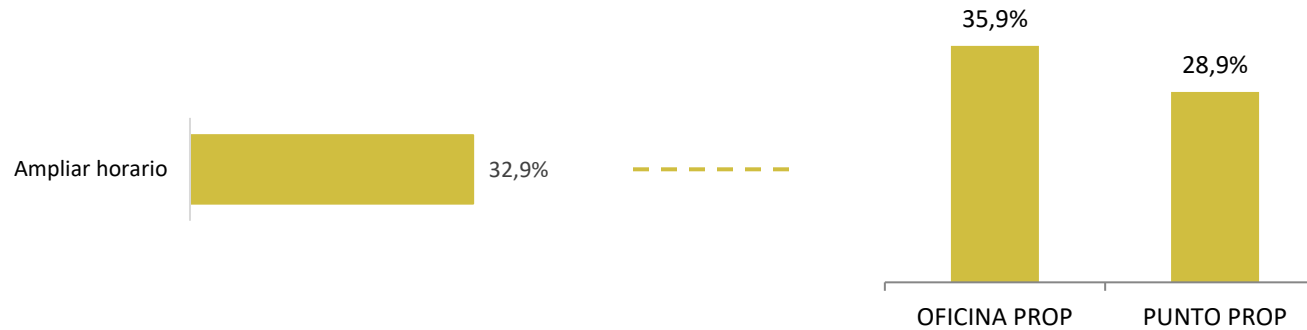
La usabilidad de la página web institucional también fue objeto de críticas. Los usuarios expresan la necesidad de contar con una plataforma digital intuitiva, accesible para personas de todas las edades y que permita realizar gestiones de manera eficiente.

Reducir la burocracia:

Finalmente, se destaca el deseo de simplificar los procedimientos administrativos. Se solicita una disminución en la cantidad de documentación requerida y una mayor agilidad en la gestión de trámites.



Al analizar las quejas relacionadas con el horario y cruzarlas por tipo de oficina, se observa que, **aunque las oficinas PROP cuentan con un horario más amplio, reciben más quejas que los puntos PROP**. Esto sugiere que **no solo la amplitud del horario, sino también su adecuación a las necesidades reales de los usuarios influye en el nivel de satisfacción**.



CONCLUSIONES



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Justícia i
Administració Pública

Conclusiones

A partir del análisis de los rasgos sociodemográficos, se puede delinear el perfil tipo del usuario de las oficinas y puntos PROP durante el presente ejercicio, con las siguientes características:

- **Género:** La distribución por género muestra una participación equilibrada, aunque ligeramente superior por parte de las mujeres. Si bien en el ejercicio anterior casi dos tercios de los usuarios eran mujeres, este año se observa una mayor equidad entre ambos géneros, manteniéndose aún las mujeres como el grupo más representado.
- **Edad:** La estructura por edad se mantiene estable respecto al año anterior. La franja mayoritaria corresponde a personas de entre 45 y 64 años (39,2%), seguida por el grupo de 30 a 44 años (26,3%). Los extremos etarios —jóvenes y mayores— continúan siendo los menos representados entre los usuarios.
- **Nacionalidad:** La gran mayoría de los usuarios del servicio son de nacionalidad española (71,8%). Sin embargo, este dato difiere en 8,7 puntos porcentuales respecto a las cifras del INE, que indican que el 80,5% de la población de la Comunidad Valenciana tiene nacionalidad española. Esto sugiere que el servicio es utilizado proporcionalmente en mayor medida por personas extranjeras. Además, el porcentaje de usuarios extranjeros ha aumentado con respecto a 2024, lo que refuerza la importancia de adaptar los servicios a una población cada vez más diversa.

Conclusiones

- **Provincia de residencia:** La distribución territorial de los usuarios refleja la estructura poblacional de la Comunidad Valenciana, con una mayor concentración en la provincia de Valencia, seguida por Alicante, y un crecimiento progresivo de la representación de Castellón.
- **Nivel educativo:** Predominan los usuarios con estudios secundarios, seguidos por aquellos con formación universitaria. Ambos grupos han experimentado un crecimiento respecto al año anterior, mientras que el porcentaje de usuarios con estudios primarios o inferiores ha disminuido.
- **Situación laboral:** Se consolida la composición observada en años anteriores, siendo los trabajadores por cuenta ajena el colectivo más numeroso (44,8%). A continuación, destacan los jubilados o pensionistas (20,0%), aunque con una diferencia significativa en volumen respecto al grupo anterior.

Áreas de consulta:

El análisis de las áreas temáticas por las que los usuarios acuden a las oficinas PROP revela una concentración destacada en el ámbito de los **Servicios Sociales**, que encabeza la lista con un **16,2%** de las consultas, superando ampliamente al resto de áreas. En segundo lugar, se sitúa el área de **Justicia**, con un **5,2%**, mientras que el resto de las áreas presentan porcentajes inferiores, oscilando entre el 1% y el 3%. Estos datos reflejan una preocupación significativa de los usuarios por cuestiones relacionadas con la atención social.

Dada la relevancia del área de Servicios Sociales, resulta pertinente profundizar en el perfil de las personas que demandan este tipo de atención:

- **Género:** La distribución por áreas sigue la tendencia general, siendo los Servicios Sociales el área más destacada dentro de las **mujeres (17,7%)** y de los **hombres (14,4%)**.
- **Edad y nivel educativo:** Predomina también esta área en los usuarios mayores de **45 años**, y en aquellos con **estudios primarios o niveles educativos inferiores**, lo que sugiere una mayor vulnerabilidad o necesidad de apoyo en estos grupos.
- **Situación laboral:** Destaca que **más de la mitad de los cuidadores por cuenta ajena** hacen uso de este servicio, lo que refuerza la relevancia de este colectivo dentro del perfil de usuarios del área.
- **País de nacimiento:** No se han identificado diferencias significativas en la demanda de este servicio en función del país de nacimiento, lo que sugiere una necesidad transversal en la población.
- **Distribución geográfica:** Por provincias, se observa que **Castellón** presenta una menor proporción de consultas relacionadas con Servicios Sociales (**5,0%**), en comparación con Valencia y Alicante.

Motivos y frecuencia:

En cuanto a la frecuencia de uso del servicio, se observa que la mayoría de los ciudadanos acuden a las oficinas PROP de forma esporádica. En concreto, un **70,3%** de los usuarios utiliza el servicio con **baja frecuencia**, mientras que un 25,6% lo hace varias veces al año. Tan solo un 4,1% declara hacer un uso frecuente del servicio.

Entre los principales **motivos de visita** a las oficinas PROP, destacan los siguientes:

- **Solicitud de firma digital o clave electrónica:** Este es el motivo mayoritario, especialmente entre los **usuarios más jóvenes (18 a 29 años)** y entre aquellos con **niveles educativos secundarios o superiores**. Un dato significativo es que el **82,3% de los estudiantes** acude por este motivo, lo cual refleja una alta familiaridad y comodidad de este grupo con los entornos digitales y los trámites en línea.
- **Presentación y registro de documentación para la Generalitat:** Otro de los motivos habituales es la necesidad de entregar documentación oficial y realizar registros relacionados con la administración pública valenciana.
- **Solicitud de información y/o asesoramiento sobre trámites telemáticos u otros asuntos:** Este motivo evidencia la necesidad de los usuarios de recibir orientación sobre gestiones específicas, tanto digitales como presenciales, así como sobre el acceso a diversos servicios públicos.

Cabe destacar que tanto los motivos de consulta como la frecuencia de uso del servicio se mantienen en líneas generales similares a las registrados en el ejercicio anterior.

Índice de satisfacción del servicio:

El índice de satisfacción actual alcanza los **9,41 puntos**, lo que refleja un elevado nivel de satisfacción general entre los usuarios del servicio. Este valor representa un ligero incremento respecto al registrado en 2024 (9,39 puntos) y consolida una **tendencia positiva sostenida desde 2017**, con incrementos anuales constantes en la valoración del servicio.

Al analizar el tipo de oficina, se observa que los **puntos PROP** presentan una satisfacción media de **9,55 puntos**, superando a las **oficinas PROP**, que obtienen **9,28 puntos**. Esta situación representa un cambio respecto al año anterior, cuando la valoración era más alta en las oficinas PROP propias. Esta diferencia se ve reflejada también en la mayoría de los atributos evaluados, con excepción de tres aspectos concretos: **condiciones ambientales**, **accesibilidad** y **señalización de la oficina**, donde las valoraciones han sido similares o ligeramente más favorables para las oficinas PROP.

Por áreas temáticas, la satisfacción es también notablemente alta, con puntuaciones superiores a los 9 puntos en casi todos los casos. Las únicas excepciones son las áreas de **Justicia (8,99 puntos)** y **Consumo/Comercio (8,97 puntos)**, que, pese a situarse por debajo del umbral de 9, siguen mostrando una valoración muy positiva. Es destacable el caso del área de **Consumo/Comercio**, que ha experimentado un **incremento de 1,15 puntos respecto al año anterior**.

Conclusiones

Desde una perspectiva sociodemográfica, los **usuarios más jóvenes (18-29 años)** y los **estudiantes exclusivamente** presentan los niveles más altos de satisfacción. Asimismo, se observa una **mejora significativa entre los usuarios sin estudios finalizados**, quienes pasan de ser el grupo más insatisfecho el año anterior a posicionarse como el más satisfecho en el presente análisis.

A nivel geográfico, la provincia de **Castellón** registra el mayor índice de satisfacción, superando a Valencia y Alicante, y revirtiendo la tendencia observada el año anterior, cuando los usuarios más satisfechos se encontraban en Valencia. En contraste, Valencia presenta ahora los niveles más bajos, aunque sigue dentro de un rango elevado.

Por último, se mantiene la tendencia de años anteriores según la cual los **usuarios nacidos fuera de España** presentan niveles de satisfacción **ligeramente superiores** a los nacionales. Este grupo representa una proporción significativa de los usuarios habituales del servicio, lo que pone de relieve la importancia de garantizar la accesibilidad y adecuación del servicio público a una población diversa.

Valoración de atributos del servicio:

Entre los distintos atributos evaluados por los usuarios del servicio de atención PROP, destacan como mejor valorados:

- El **lenguaje utilizado por la persona que le atendió**, con una puntuación media de **9,62 puntos**.
- La **corrección de la información** y la **atención recibida**, ambos con una valoración de **9,60 puntos**.

Estos resultados reflejan una alta calidad en el trato interpersonal y la claridad comunicativa del personal de atención.

Por otro lado, los atributos con menor valoración, aunque todavía dentro de niveles elevados, son:

- El **tiempo de espera para ser atendido** y la **localización y facilidad de acceso a la oficina**, ambos con puntuaciones en torno a los **9,25 puntos**.

Es importante considerar no solo los atributos mejor y peor valorados, sino también aquellos que los usuarios perciben como más relevantes. En este sentido, los aspectos considerados **más importantes** por los usuarios son la **atención o información recibida (25,3%)**, seguido de la **profesionalidad del personal** y el **tiempo de espera** (ambos **17,7%**).

Este cruce de datos permite identificar tanto **fortalezas** como **áreas de mejora** del servicio. La atención e información ofrecida constituye uno de los principales puntos fuertes del servicio PROP, ya que es **altamente valorada** y considerada como **muy relevante** por las personas usuarias. En contraste, el **tiempo de espera**, aunque también valorado positivamente en términos generales, representa un **ámbito de mejora** por su menor puntuación relativa y su elevada importancia percibida, lo que sugiere la necesidad de implementar medidas que agilicen la atención presencial.

Conocimiento del servicio y uso de canales digitales

La forma principal en la que la ciudadanía llega a conocer el servicio de atención de las oficinas y puntos PROP es a través de **personas de su entorno**, lo que pone de manifiesto el papel del **boca a boca** como vía de difusión. En segundo lugar, destacan como medios de conocimiento el **portal web de la Generalitat** y, en general, **otras fuentes en internet**. Entre los canales institucionales más conocidos —excluyendo las propias oficinas PROP— se encuentran el **teléfono 012** y la **Guía PROP**.

El **62% de los usuarios** declara utilizar la **tramitación telemática** de forma **habitual o esporádica**, mientras que un **38% nunca ha hecho uso de este canal**. Además, un **57% de los encuestados** afirma **no sentirse capaz de realizar trámites administrativos por vía telemática**. En ambos casos, destacan las **personas mayores de 45 años** como el grupo que presenta **menor familiaridad y autonomía digital**, lo que evidencia la necesidad de continuar impulsando medidas de acompañamiento y formación dirigidas a este segmento de la población.

En cuanto al conocimiento de los **servicios digitales alternativos** que ofrece la Generalitat, los resultados evidencian **niveles bajos de visibilidad**:

- Solo un **13% de los usuarios** declara conocer el servicio **AutoPROP** para realizar trámites por ordenador. De ellos, **menos de la mitad** ha hecho uso efectivo del mismo. Esta baja utilización sugiere la necesidad de reforzar la difusión y promoción de este tipo de herramientas, ya que podrían contribuir a **mejorar la experiencia de usuario** y a **reducir los tiempos de espera**, uno de los puntos identificados como área de mejora.
- De forma similar, apenas un **6% de los usuarios** conoce la existencia del servicio de **Chat de Vídeo**, cifra que se mantiene constante respecto al año anterior.

Estos datos reflejan una **oportunidad clara para incrementar la visibilidad y el uso de los canales digitales**, especialmente entre los colectivos menos familiarizados, y así avanzar hacia una administración más accesible, eficiente y adaptada a las necesidades actuales.

Cita previa

Un **31,1% de los encuestados** ha sido atendido mediante **cita previa**, siendo el **canal más utilizado para solicitarla internet (76,9%)**. Solo un **8,8% de los usuarios** declaró no haber podido obtener cita el día deseado, lo que sugiere una **disponibilidad adecuada** del sistema y una demanda controlada.

En cuanto a la **valoración del proceso de obtención de cita previa**, la media se sitúa en **9,07 puntos**, lo que indica un alto nivel de satisfacción con la **sencillez del procedimiento**. No obstante, esta cifra es **ligeramente inferior a la del año anterior**, y el **porcentaje de usuarios insatisfechos (rechazo)** ha aumentado hasta el **1,1%**, señalando un **ligero crecimiento del descontento** con este servicio.

Respecto a las **preferencias sobre el uso de la cita previa**, se observa un **reparto equilibrado** entre quienes prefieren acudir **con cita previa pero no obligatoria**, quienes optan por el sistema **sin cita previa**, y aquellos que se muestran **indiferentes**. En comparación con los resultados del año anterior, se aprecia un **descenso en la preferencia por la cita previa no obligatoria** y un **aumento en las posturas más polarizadas**, lo que sugiere una tendencia a posicionarse claramente entre el modelo con cita previa o el acceso libre sin ella.

Resolución y experiencia del usuario

La **mayoría de las consultas (87,8%)** se han realizado en **castellano**. Un **1% de los usuarios** manifiesta no haber sido atendido en la **lengua de su elección**, lo que refleja un alto grado de adecuación lingüística del servicio. Cabe destacar que **Castellón es la provincia con el menor porcentaje del castellano como lengua de elección por la ciudadanía**. Por el contrario, **Alicante es donde se registra una mayor elección del castellano como lengua de atención**.

Además, al analizar las variables de segmentación, se observa que los grupos que **más demandan atención en valenciano** son principalmente las **personas mayores de 45 años**, los **jubilados o pensionistas** y aquellos **usuarios con estudios primarios**, lo que sugiere una mayor vinculación con la lengua propia entre perfiles más tradicionales o con mayor arraigo local.

En cuanto al **tiempo de espera**, un **70,9% de los encuestados** indica haber sido atendido en **menos de 7 minutos**. Si bien este dato sigue siendo positivo, representa un **descenso respecto al año anterior**, lo que refuerza la identificación del **tiempo de espera como un punto débil** en la experiencia de atención.

Respecto al **horario de atención**, el **86,8% de los usuarios** considera que es **adecuado**, otorgando una **valoración media de 8,59 puntos**. No obstante, dentro del **3,9% de usuarios insatisfechos**, destaca un mayor **grado de rechazo en la provincia de Valencia**, lo que podría indicar una **percepción más crítica del horario en esta zona concreta**.

Calidad de mejora continua

Solo un **1,8% de los usuarios encuestados** ha presentado alguna **queja, sugerencia o agradecimiento**, y de ellos, un **64,9% se mostró satisfecho** con la **agilidad y capacidad de respuesta** del servicio PROP. Este porcentaje representa un descenso significativo respecto al año anterior, acompañado de un aumento en la **indiferencia y el rechazo** hacia el proceso. La valoración media de este aspecto se sitúa en **7,15 puntos**, siendo una de las más bajas del conjunto de atributos evaluados, lo que lo posiciona como **otro punto débil** del servicio.

Entre los principales aspectos de mejora señalados por los usuarios se encuentran la **ampliación del horario de atención**, la **incorporación de más personal** y la **mejora de las instalaciones**. Aunque el **86,8% de los encuestados** considera adecuado el horario actual, se recoge de forma reiterada la **petición de ampliar la franja horaria por las tardes**, dado que muchas personas no pueden acudir en horario de mañana. Aunque la demanda es elevada tanto en las oficinas como en los puntos PROP, **se acentúa especialmente en las oficinas PROP**, a pesar de contar con un horario más amplio.

Asimismo, una queja recurrente por parte de las personas usuarias ha sido la **excesiva burocracia**, que, junto con su **demanda de personal**, contribuye al problema del **tiempo de espera**. Estas observaciones apuntan a **dos posibles líneas de actuación** para abordar uno de los **principales puntos débiles** identificados en la experiencia de atención al ciudadano.

Fortalezas complementarias

- **Relación cercana con el entorno social:** El hecho de que gran parte de la ciudadanía conozca el servicio a través de su entorno cercano refleja un **alto grado de confianza y recomendación espontánea**, lo cual es un valor intangible que fortalece la imagen del servicio.
- **Capacidad de adaptación a un público diverso:** La valoración positiva por parte de personas nacidas fuera de España, o de distintos niveles educativos y situaciones laborales, demuestra una **buena capacidad de adaptación a perfiles variados**, lo que posiciona al servicio como **inclusivo y accesible en términos generales**.
- **Compromiso sostenido con la calidad:** La tendencia positiva y continuada en los índices de satisfacción a lo largo de los últimos años sugiere un **compromiso sólido con la mejora del servicio**. Esta estabilidad es indicativa de una gestión eficaz, incluso en un contexto cambiante.

- **Baja visibilidad de los servicios digitales complementarios:** Aunque se ha comentado el bajo conocimiento del AutoPROP o el chat de vídeo, este fenómeno también apunta a una falta de estrategia de comunicación efectiva por parte de la administración.
 - **Posible solución:** implementar campañas informativas multicanal dirigidas especialmente a colectivos con menor competencia digital y promover estos servicios en las propias oficinas físicas como parte del proceso de atención.
- **Limitada personalización del servicio:** Actualmente, el modelo de atención parece orientado a una respuesta estandarizada, lo que puede dificultar la atención a casos complejos o específicos.
 - **Posible solución:** desarrollar un sistema de derivación o atención especializada para trámites complejos, o incluso implementar un sistema de perfiles de usuario que permita adaptar mejor la atención.
- **Oportunidades desaprovechadas para la digitalización progresiva:** Si bien existe un esfuerzo por fomentar el uso de medios telemáticos, no parece haber una estrategia escalonada que acompañe al usuario en la transición digital.
 - **Posible solución:** crear itinerarios de digitalización para los usuarios menos autónomos, con formaciones breves o apoyo personalizado in situ (por ejemplo, "Puntos de acompañamiento digital").
- **Baja integración y eficacia del sistema de quejas y sugerencias en la experiencia del usuario:** A pesar de disponer de un sistema de quejas y sugerencias, su baja valoración en aspectos como la resolución de problemas y la agilidad del proceso sugiere que no está suficientemente integrado ni resulta eficaz dentro de la experiencia del usuario.
 - **Posible solución:** recoger feedback cualitativo, tanto presencial como online, e incorporar esa información en procesos de mejora internos de forma más dinámica.