



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

Conselleria de Justícia i  
Administració Pública



# **ESTUDI DE SATISFACCIÓ DEL SERVICI D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA DE LA GENERALITAT VALENCIANA**



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

Conselleria de Justícia i  
Administració Pública



Juny 2025

## Contingut

INTRODUCCIÓ .....	3
METODOLOGIA.....	3
Variables de segmentació .....	4
RESULTATS .....	5
Perfil de les persones usuàries .....	5
Servicis web.....	6
Motius d'ús .....	7
Freqüència d'ús .....	12
Experiència d'ús.....	13
Tramitació telemàtica .....	15
Canals d'atenció .....	16
Suggeriments de millora.....	17
CONCLUSIONS .....	18
Conclusions .....	18
Punts forts i dèbils.....	22
Possibles solucions i línies de millora .....	23

## INTRODUCCIÓ

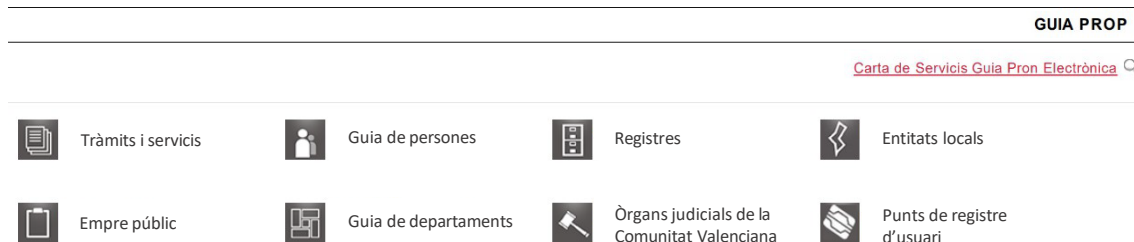
La **Guia PROP** presta els servicis següents:

- ✓ La informació sobre l'organització, les competències, l'adreça, el telèfon i l'adreça electrònica de totes les unitats administratives, la seua localització i codi d'identificació; així com la del personal al servici de l'Administració de la Generalitat.
- ✓ El catàleg de procediments administratius de la Generalitat, amb la informació general sobre qualsevol tràmit, així com els formularis i l'enllaç exigits per a la seua tramitació.
- ✓ La informació general sobre les convocatòries d'ocupació pública i el seguiment.
- ✓ La llista de les oficines d'atenció a la ciutadania i dels servicis que presten amb la seua ubicació geogràfica.
- ✓ La subscripció al Butlletí de Novetats PROP de la Generalitat, que facilita informació de les últimes novetats que es produïsquen en tràmits, procediments, servicis i ofertes d'ocupació pública.

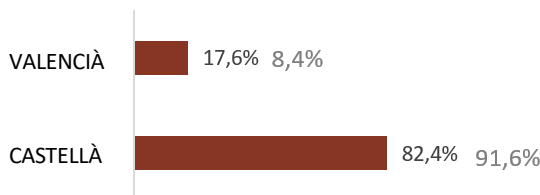
## METODOLOGIA

### Treball de camp

Este estudi s'ha realitzat en la pàgina web de la Generalitat Valenciana. Les diferents persones usuàries que han participat han accedit a través d'un enllaç que estava situat en l'apartat d'atenció a la ciutadania, més concretament, en la Guia PROP.



D'altra banda, s'ha donat l'opció de triar l'idioma en què volien fer l'enquesta. El resultat en qüestió és el següent:



*\*Les dades en gris pertanyen a 2024.*

**Tècnica:** l'estudi s'ha realitzat mitjançant la tècnica **CAWI** (*computer assisted web interview*), reforçada amb un programari d'aplicació d'enquestes per a la recollida de les dades.

**Instrument:** es fa un treball d'aplicació d'enquestes mitjançant un **qüestionari**.

### Distribució mostral:

- **Univers:** persones usuàries de la Guia PROP de la Generalitat.
- **Càlcul:** Error mostral:  $\pm 5,17$ , Població: indeterminada, Interval de confiança: 95 % (1,96 sigma).

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

- **Grandària mostral:** 358 enquestes.
- **Dates de treball de camp:** del 27 de gener al 23 de maig de 2025.

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

### Variables de segmentació

Gràcies a l'esquematització del qüestionari implementat, és possible realitzar una anàlisi segmentant la informació en diferents blocs, la qual cosa posteriorment facilita la identificació dels perfils i el comportament i/o motivació dels ciutadans per a l'ús d'este servici.

#### Gènere

- Home
- Dona
- Divers

#### Edat

- De 18 a 29 anys
- De 30 a 44 anys
- De 45 a 64 anys
- De 65 anys i més

#### Nivell educatiu

- Sense estudis finalitzats
- Primaris o EGB
- Secundaris (FP-BUP-COU-ESO)
- Universitari

#### Província

- Alacant
- Castelló
- València
- Altre

#### Ocupació

- Estudiant exclusivament
- Labors de la llar exclusivament
- Persona desocupada o buscant ocupació
- Persona jubilada/pensionista
- Persona treballadora per compte propi
- Persona treballadora per compte d'altri
- Persona cuidadora en l'entorn familiar

#### País de naixement

- Espanya
- Altre

## RESULTATS

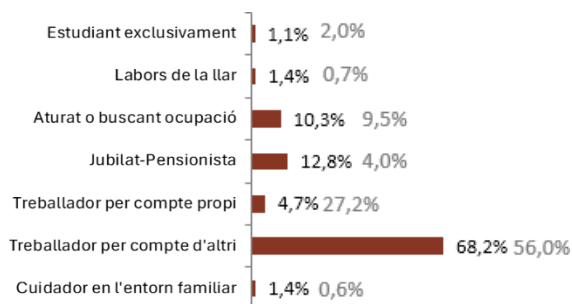
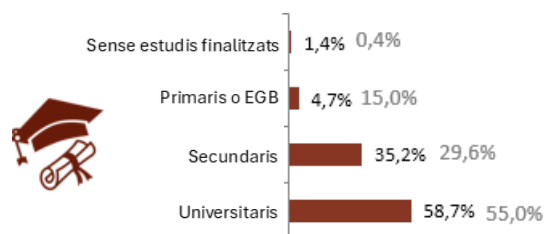
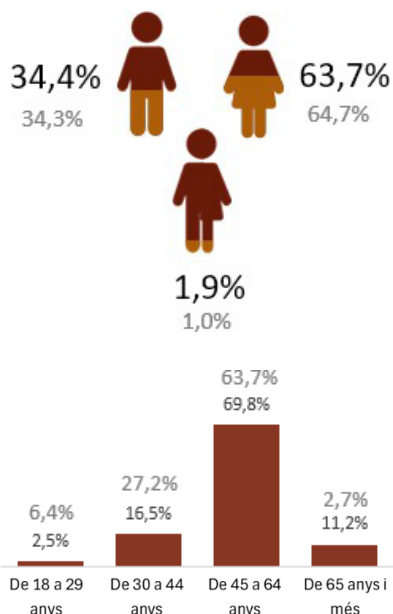
### Perfil de les persones usuàries

**Gènere:** quasi dos terços de les persones usuàries enquestades són **dones**, un percentatge que es manté pràcticament constant respecte a l'onada anterior, amb l'excepció d'un **lleuger increment** en la representació del gènere **divers**.

**Nivell educatiu:** més de la mitat de les persones usuàries del servei tenen **estudis universitaris**. S'observa un descens en el percentatge de persones amb estudis primaris, mentres que **augmenta el grup amb formació de nivell secundari**.

**Edat:** quasi el 70 % de les persones usuàries tenen entre **45 i 64 anys**.

**Ocupació:** quasi el 70 % de les persones són **persones treballadores per compte d'altri**. Hi ha una gran disminució de les persones treballadores per compte propi respecte a l'any passat.



*\*Les dades en gris pertanyen a 2024.*

**Província:** el **58,7 %** de les persones usuàries enquestades residixen en la província de **València**, seguides pel **29,2 % a Alacant** i el **10,5 % a Castelló**. En comparació amb l'onada anterior, s'ha registrat un descens en la participació de persones residents en la província de València.

**País de naixement:** **més del 90 %** dels usuaris han nascut a Espanya. Respecte a l'any anterior, han augmentat les persones usuàries nascudes en l'estranger.

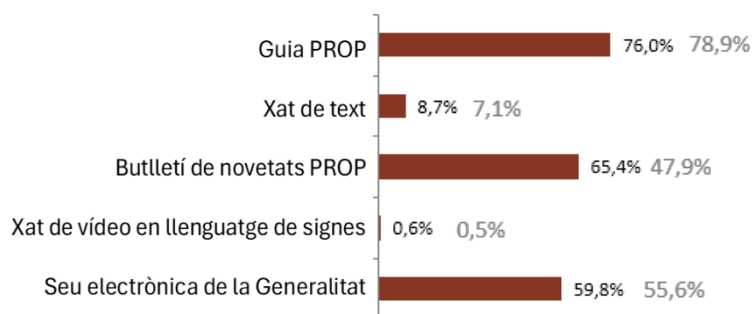


## Servicis web

### Canals digitals utilitzats l'últim any:

La **Guia PROP** ha sigut utilitzada en l'últim any pel **76 %** de les persones enquestades, seguida del **Butlletí de novetats** (65,4 %) i de la **Seu electrònica** de la Generalitat Valenciana (59,8 %).

En **comparació amb l'onada anterior**, s'observa un lleuger **descens** en l'ús de la **Guia PROP**, mentre que es registra un notable increment de **17,5 punts** percentuals en l'ús del **Butlletí de Novetats PROP** i de **4,6 punts** en el de la **Seu electrònica**.



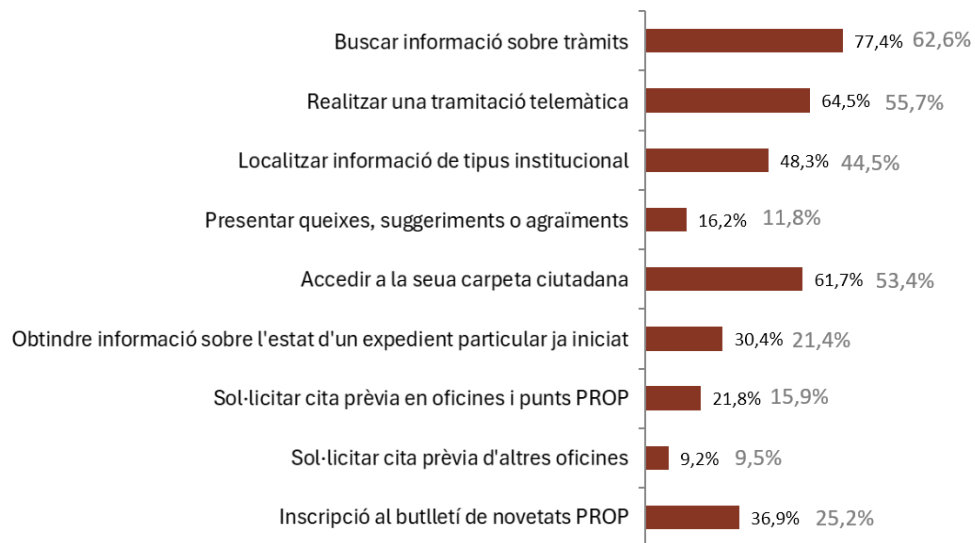
*\*Les dades en gris pertanyen a 2024.*

## Motius d'ús

El **principal motiu** pel qual les persones usuàries consulten la Guia PROP a través de la web és la **busca d'informació sobre tràmits**, amb una incidència pròxima al 80 %.

El següen la realització de tràmits telemàtics (64,5 %), l'accés a la Carpeta ciutadana (61,7 %) i la localització d'informació de caràcter institucional (48,3 %).

En **comparació amb l'onada anterior**, s'observa un **augment en tots els motius** d'ús de la Guia PROP, excepte en la sol·licitud de cita prèvia en altres oficines, el percentatge de la qual es manté estable.



	TOTAL	GÈNERE			EDAT				NIVELL EDUCATIU			
		Home	Dona	Divers	De 18 a 29 anys	De 30 a 44 anys	De 45 a 64 anys	De 65 anys i més	Sense estudis finalitzats	Primaris o EGB	Secundaris	Universitaris
BASE	358	123	228	7	9	59	250	40	5	17	126	210
Buscar informació sobre tràmits	<b>77,37%</b>	75,61%	78,07%	85,71%	77,78%	79,66%	78,00%	<b>70,00%</b>	40,00%	<b>52,94%</b>	<b>67,46%</b>	<b>86,19%</b>
Realitzar una tramitació telemàtica	<b>64,53%</b>	66,67%	63,60%	57,14%	55,56%	61,02%	68,00%	<b>50,00%</b>	60,00%	<b>29,41%</b>	<b>55,56%</b>	<b>72,86%</b>
Localitzar informació de tipus institucional	<b>48,32%</b>	51,22%	47,37%	28,57%	55,56%	44,07%	53,20%	<b>22,50%</b>	20,00%	<b>23,53%</b>	<b>32,54%</b>	<b>60,48%</b>
Presentar queixes, suggeriments o agraïments	<b>16,20%</b>	<b>22,76%</b>	12,28%	28,57%	22,22%	15,25%	16,00%	17,50%	40,00%	17,65%	12,70%	17,62%
Accedir a la seua carpeta ciutadana	<b>61,73%</b>	60,16%	62,72%	57,14%	44,44%	57,63%	65,60%	<b>47,50%</b>	40,00%	<b>29,41%</b>	59,52%	66,19%
Obtindre informació sobre l'estat d'un expedient particular ja iniciat	<b>30,45%</b>	<b>37,40%</b>	27,19%	14,29%	33,33%	<b>38,98%</b>	28,80%	27,50%	20,00%	<b>23,53%</b>	26,98%	33,33%
Sol·licitar cita prèvia en oficines i punts PROP	<b>21,79%</b>	19,51%	22,37%	42,86%	22,22%	<b>11,86%</b>	22,80%	<b>30,00%</b>	40,00%	23,53%	26,19%	18,57%
Sol·licitar cita prèvia d'altres oficines	<b>9,22%</b>	8,94%	8,77%	28,57%	22,22%	<b>3,39%</b>	10,40%	7,50%	20,00%	<b>17,65%</b>	10,32%	7,62%
Inscripció al butlletí de novetats PROP	<b>36,87%</b>	<b>29,27%</b>	41,67%	14,29%	66,67%	<b>30,51%</b>	37,60%	35,00%	20,00%	<b>29,41%</b>	<b>42,06%</b>	34,76%

	TOTAL	OCUPACIÓ							PROVÍNCIA			PAÍS DE NAIXEMENT	
		Estudiant exclusivament	Labors de la llar	Aturat o buscant ocupació	Jubilat-Pensionista	Treballador per compte propi	Treballador per compte d'altri	Cuidador en l'entorn familiar	Alacant	Castelló	València	Espanya	Altres
BASE	358	4	5	37	46	17	244	5	99	35	196	332	26
Buscar informació sobre tràmits	<b>77,37%</b>	100,00%	40,00%	<b>67,57%</b>	<b>63,04%</b>	<b>64,71%</b>	<b>83,20%</b>	60,00%	73,74%	<b>71,43%</b>	80,10%	78,92%	<b>57,69%</b>
Realitzar una tramitació telemàtica	<b>64,53%</b>	25,00%	0,00%	<b>51,35%</b>	<b>45,65%</b>	<b>82,35%</b>	<b>71,31%</b>	40,00%	63,64%	65,71%	65,82%	66,57%	<b>38,46%</b>
Localitzar informació de tipus institucional	<b>48,32%</b>	50,00%	40,00%	<b>37,84%</b>	<b>26,09%</b>	<b>11,76%</b>	<b>57,38%</b>	20,00%	<b>39,39%</b>	45,71%	53,06%	51,20%	<b>11,54%</b>
Presentar queixes, suggeriments o agraïments	<b>16,20%</b>	50,00%	0,00%	<b>10,81%</b>	<b>21,74%</b>	11,76%	14,34%	100,00%	18,18%	<b>5,71%</b>	15,82%	15,66%	<b>23,08%</b>
Accedir a la seua carpeta ciutadana	<b>61,73%</b>	50,00%	0,00%	59,46%	<b>47,83%</b>	58,82%	65,98%	80,00%	<b>56,57%</b>	60,00%	65,31%	64,46%	<b>26,92%</b>
Obtindre informació sobre l'estat d'un expedient particular ja iniciat	<b>30,45%</b>	50,00%	0,00%	27,03%	<b>23,91%</b>	35,29%	31,56%	60,00%	32,32%	31,43%	29,59%	31,63%	<b>15,38%</b>
Sol·licitar cita prèvia en oficines i punts PROP	<b>21,79%</b>	25,00%	60,00%	24,32%	<b>36,96%</b>	<b>11,76%</b>	18,44%	20,00%	18,18%	<b>14,29%</b>	25,00%	20,78%	<b>34,62%</b>
Sol·licitar cita prèvia d'altres oficines	<b>9,22%</b>	25,00%	0,00%	10,81%	13,04%	5,88%	7,79%	40,00%	10,10%	8,57%	9,18%	8,73%	<b>15,38%</b>
Inscripció al butlletí de novetats PROP	<b>36,87%</b>	75,00%	40,00%	40,54%	32,61%	<b>17,65%</b>	37,70%	40,00%	38,38%	34,29%	38,27%	37,05%	34,62%

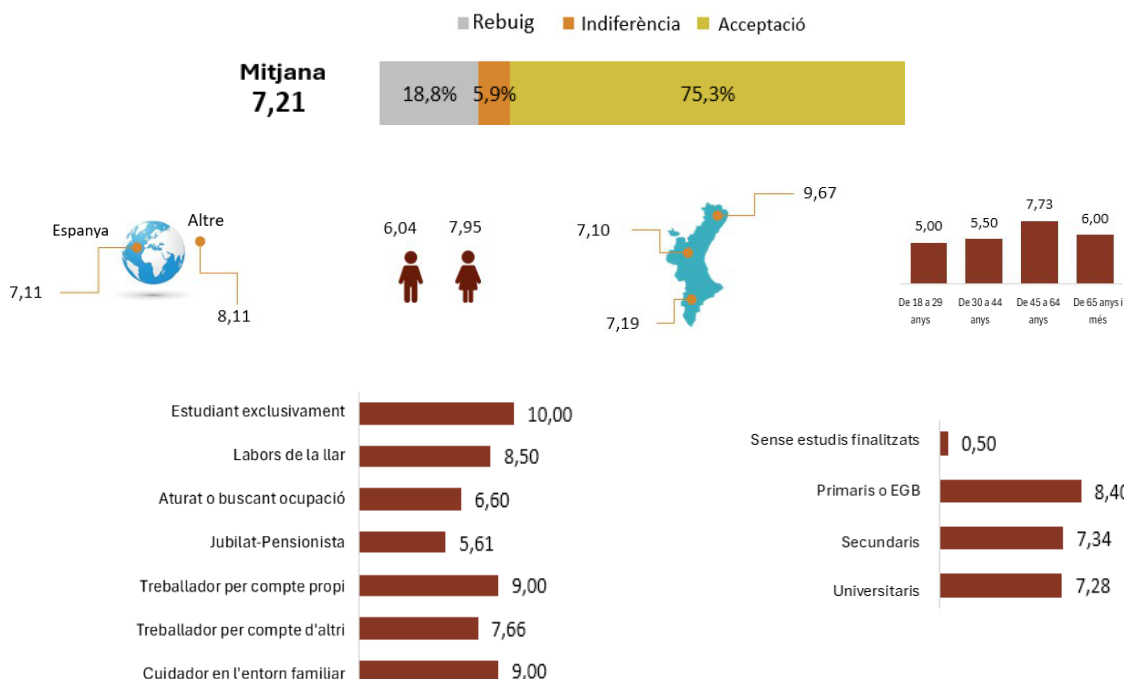
\*Les dades en gris pertanyen a 2024.

\*S'ha eliminat de la taula l'opció "Altres" en tipus de província pel fet que la seua freqüència no es considera significativa (n=4)

### Valoració del funcionament de la cita prèvia:

La valoració del funcionament del sistema de cita prèvia obté una puntuació mitjana de **7,21**.

Destaca de manera significativa que les **dones** presenten una percepció **més positiva** del servici en comparació amb els hòmens, mentres que les **persones jubilades o pensionistes** atorguen una puntuació **1,6 punts inferior a la mitjana**.



\*Responen les persones que han utilitzat la Guia PROP per a sol·licitar cita prèvia en oficines i punts PROP o en altres oficines.

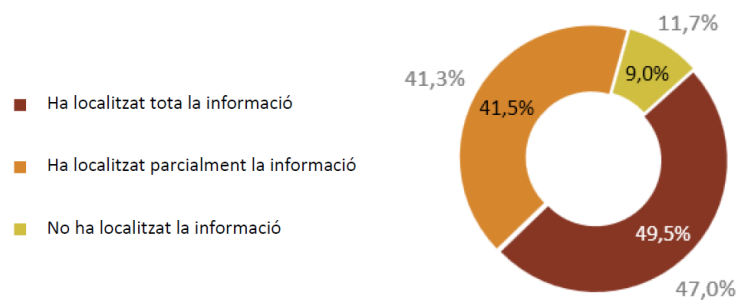
**Èxit durant el procés de busca d'informació:**

El **49,5 %** de les persones usuàries ha localitzat tota la informació que buscava en la Guia PROP, mentre que un 41,5 % l'ha trobada parcialment. Només un 9 % no va aconseguir localitzar la informació desitjada.

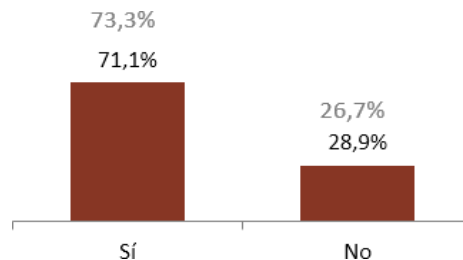
En comparació amb l'onada anterior, **s'incrementa** el percentatge de **persones que han localitzat tota la informació**, i **descendix** el de les que **no van aconseguir trobar-la**.

D'altra banda, el **71,1 % de les persones usuàries declara haver utilitzat un buscador alternatiu**, percentatge que disminueix respecte a l'any anterior.

Entre les persones que no van aconseguir localitzar la informació, els principals temes de busca eren tràmits relacionats amb la sol·licitud i consulta d'ajudes i convocatòries, el seguiment d'expedients, llicències i telèfons de contacte sobre procediments administratius.



**Heu utilitzat alternativament altres buscadors?**



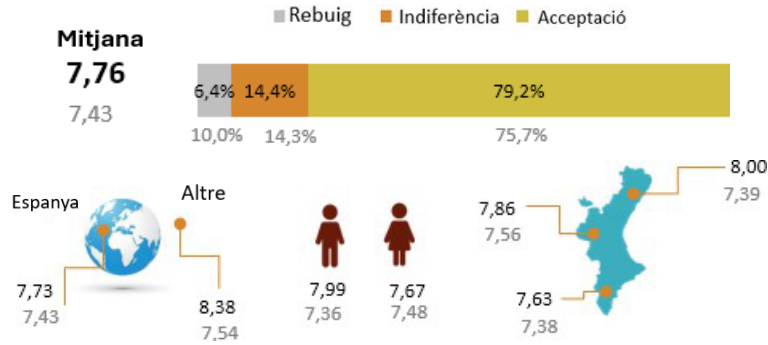
	TOTAL	GÈNERE			EDAT				NIVELL EDUCATIU			
		Home	Dona	Divers	De 18 a 29 anys	De 30 a 44 anys	De 45 a 64 anys	De 65 anys i més	Sense estudis finalitzats	Primaris o EGB	Secundaris	Universitaris
<b>BASE</b>	358	123	228	7	9	59	250	40	5	17	126	210
Ha localitzat tota la informació	<b>49,46%</b>	45,16%	52,81%	<b>16,67%</b>	<b>57,14%</b>	<b>38,30%</b>	52,82%	<b>42,86%</b>	<b>0,00%</b>	<b>66,67%</b>	54,12%	46,96%
Ha localitzat parcialment la informació	<b>41,52%</b>	43,01%	41,01%	<b>33,33%</b>	<b>28,57%</b>	<b>48,94%</b>	40,51%	39,29%	<b>50,00%</b>	<b>22,22%</b>	37,65%	44,20%
No ha localitzat la informació	<b>9,03%</b>	11,83%	6,18%	<b>50,00%</b>	<b>14,29%</b>	12,77%	6,67%	<b>17,86%</b>	<b>50,00%</b>	11,11%	8,24%	8,84%

	TOTAL	OCUPACIÓ							Presentar queixes, suggeriments			PAÍS DE NAIXEMENT	
		Estudiant	Labors de la llar	Persona parada o en busca d'ocupació	Persona jubilada o Pensionista	Compte propi	Compte d'altri	Persona cuidadora en l'entorn familiar	Alacant	Castelló	València	Espanya	Altres
<b>BASE</b>	358	4	5	37	46	17	244	5	99	35	196	332	26
Ha localitzat tota la informació	<b>49,46%</b>	75,00%	<b>100,00%</b>	<b>40,00%</b>	<b>34,48%</b>	<b>54,55%</b>	51,72%	<b>33,33%</b>	<b>36,99%</b>	<b>68,00%</b>	53,50%	49,24%	53,33%
Ha localitzat parcialment la informació	<b>41,52%</b>	25,00%	<b>0,00%</b>	<b>48,00%</b>	37,93%	<b>36,36%</b>	42,86%	<b>0,00%</b>	<b>56,16%</b>	<b>24,00%</b>	38,22%	41,98%	<b>33,33%</b>
No ha localitzat la informació	<b>9,03%</b>	0,00%	<b>0,00%</b>	12,00%	<b>27,59%</b>	9,09%	5,42%	<b>66,67%</b>	6,85%	8,00%	8,28%	8,78%	13,33%

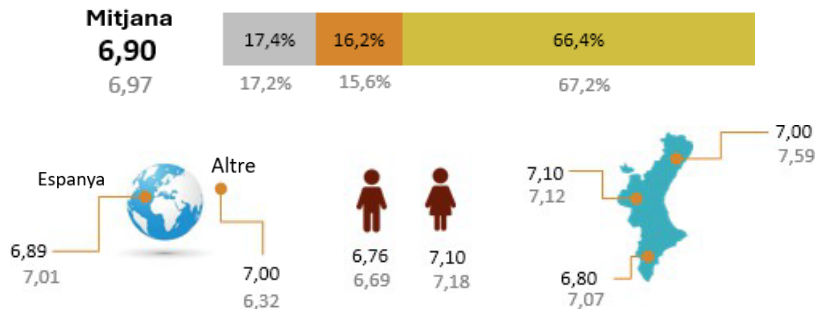
\*Les dades en gris pertanyen a 2024.

\*S'ha eliminat de la taula l'opció "Altres" en tipus de província pel fet que la seua freqüència no es considera significativa (n=4)

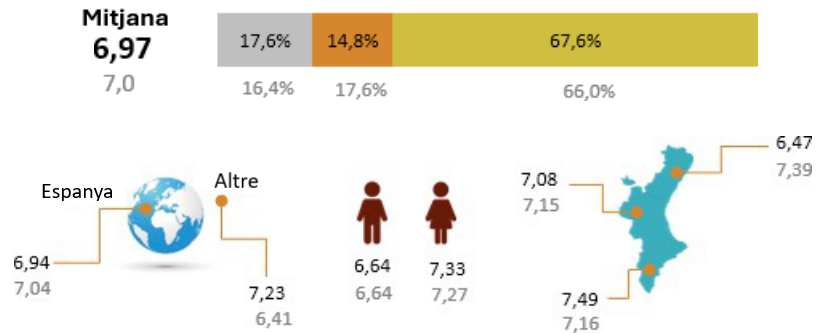
La informació ha sigut detallada



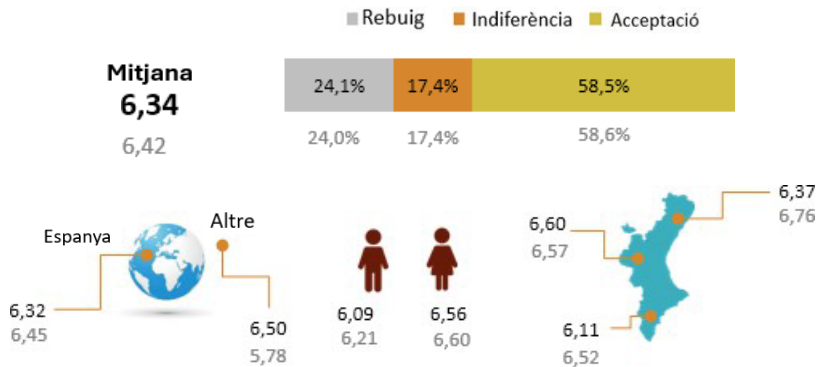
La informació és comprensible



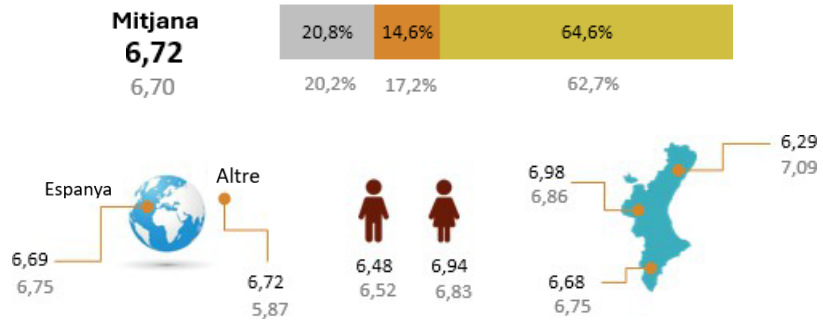
La informació està actualitzada



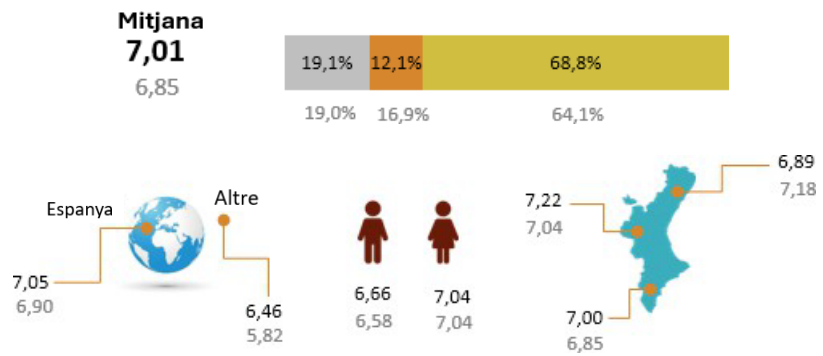
Vos ha sigut fàcil localitzar la informació sol·licitada?



Vos ha resultat fàcil navegar per la Guia PROP?



L'accés a la Guia PROP és senzill?

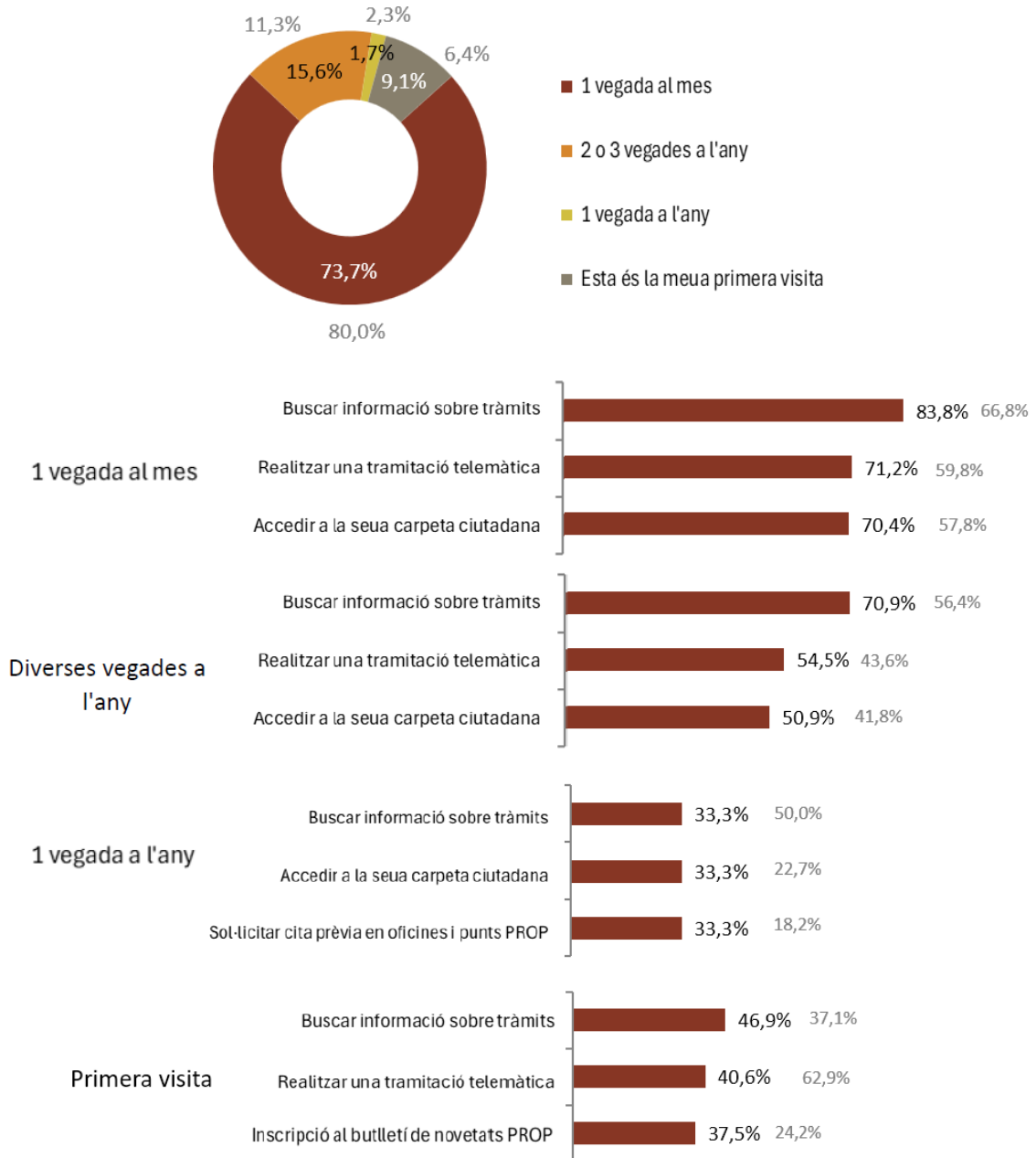


*\*Les dades en gris pertanyen a 2024.*

## Freqüència d'ús

La principal freqüència d'ús és **1 vegada al mes amb el 73,7 % de les respostes.**

En analitzar la motivació en funció de la freqüència, veiem que la major part dels usuaris que indiquen accedir 1 vegada al mes ho fan per a buscar **informació sobre tràmits (83,8 %)**, motiu que augmenta significativament respecte a l'onada anterior.

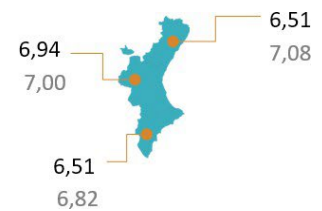
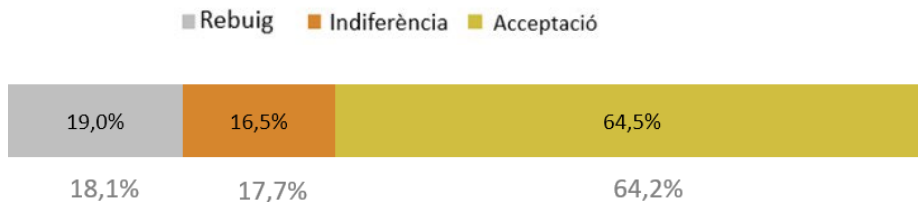
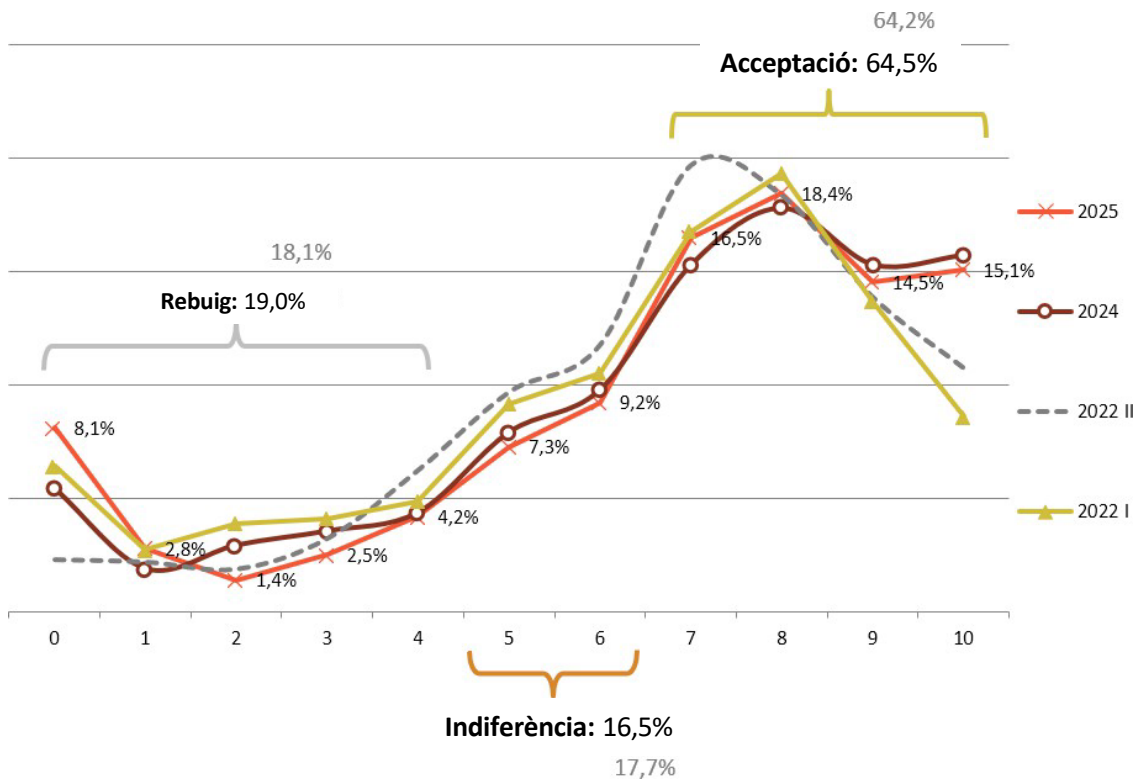
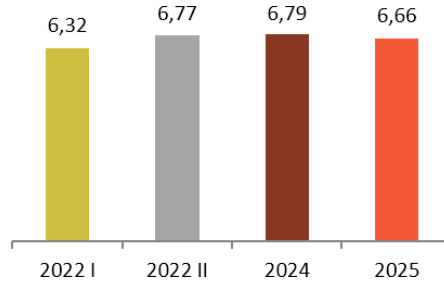


\*Les dades en gris pertanyen a 2024.

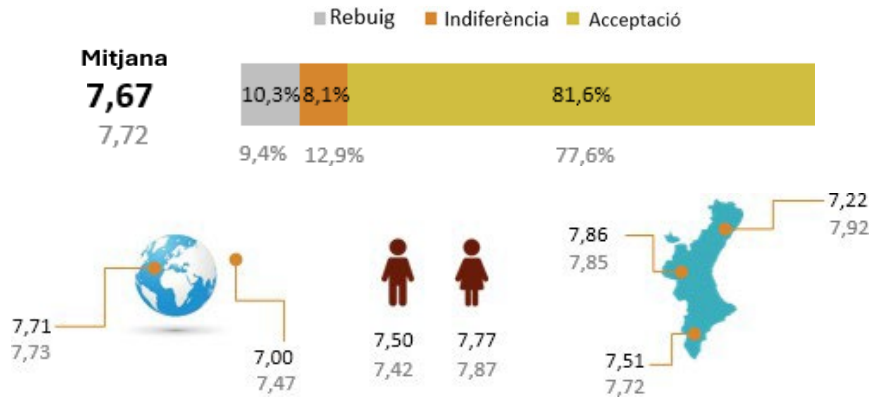
**Experiència d'ús**

**Nivell de satisfacció general amb la Guia PROP**

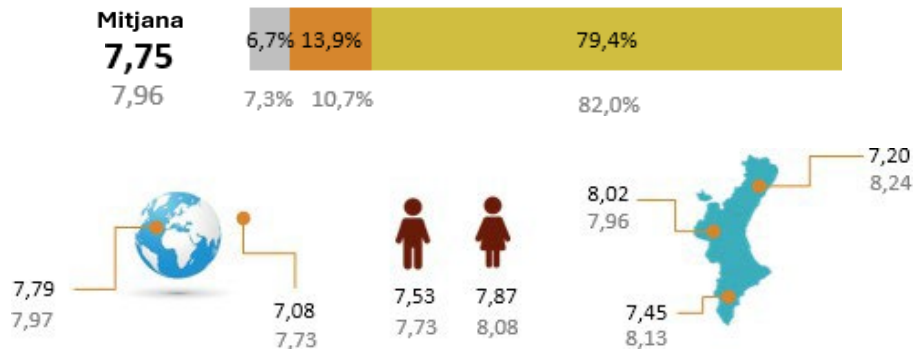
Mitjana satisfacció global: **6,66**



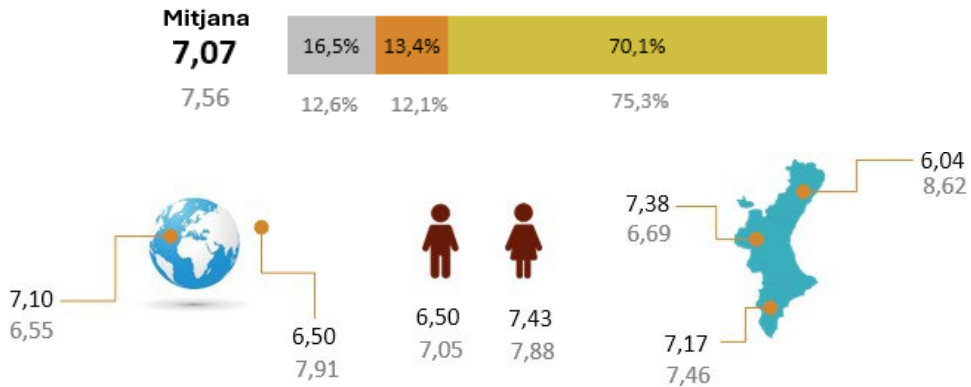
**Nivell de satisfacció general amb el Butlletí de Novetats**



**Nivell de satisfacció amb el formulari de subscripció al Butlletí de Novetats PROP**



**Nivell de satisfacció general amb la tramitació telemàtica**

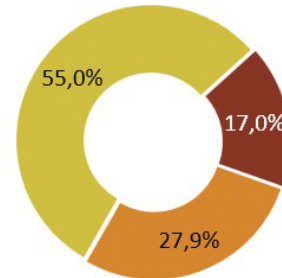


*\*Les dades en gris pertanyen a 2024.*

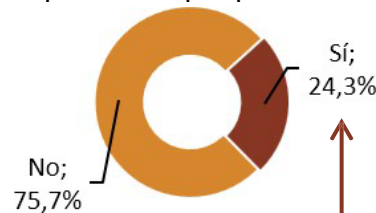
## Tramitació telemàtica

### Indiqueu la vostra experiència amb la tramitació telemàtica

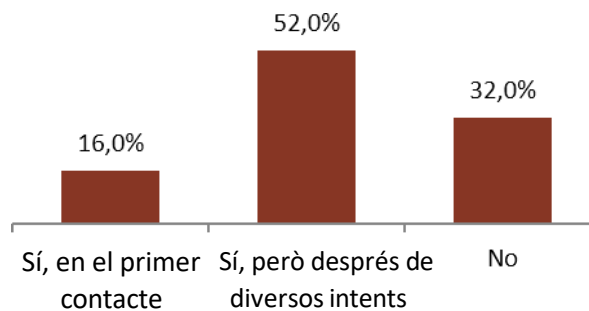
- Ha tingut problemes tècnics que li han impedit la tramitació
- Ha tingut problemes tècnics i s'han solucionat
- No ha tingut problemes tècnics per a la tramitació



Heu necessitat obrir una incidència de tipus tècnic per problemes amb el certificat digital / cl@ve?

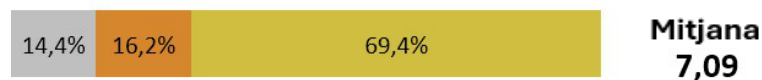


Ha sigut solucionada?



### Facilitat a l'hora de realitzar la tramitació telemàtica

■ Rebuig ■ Indiferència ■ Acceptació



El **55 %** de les persones usuàries **no ha tingut problemes en realitzar el tràmit telemàtic**. Dins del 45 % que indica haver experimentat alguna dificultat tècnica, un **24,3 % ha necessitat obrir una incidència**. D'estes, només el 16 % va aconseguir resoldre-la en el primer intent, mentres que el 32 % no va aconseguir solucionar-la.

La **facilitat d'ús** de la tramitació telemàtica obté una puntuació mitjana de **7,09**, amb un nivell d'acceptació que se situa entorn del 70 %.

	TOTAL	GÈNERE		EDAT			NIVELL EDUCATIU	
		Home	Dona	De 30 a 44 anys	De 45 a 64 anys	De 65 anys i més	Secundaris	Universitaris
BASE	231	82	145	36	170	20	70	153
No ha tingut problemes tècnics per a la tramitació	55,02%	54,32%	56,25%	65,71%	55,62%	35,00%	47,14%	59,60%
Ha tingut problemes tècnics i s'han solucionat	27,95%	24,69%	30,56%	22,86%	28,99%	25,00%	31,43%	27,15%
Ha tingut problemes tècnics que li han impedit la tramitació	17,03%	20,99%	13,19%	11,43%	15,38%	40,00%	21,43%	13,25%
Sí, en el primer contacte	16,00%	27,27%	7,69%	33,33%	16,67%	0,00%	21,43%	9,09%
Sí, però després de diversos intents	52,00%	45,45%	61,54%	66,67%	50,00%	50,00%	57,14%	45,45%
No ha sigut resolta	32,00%	27,27%	30,77%	0,00%	33,33%	50,00%	21,43%	45,45%

\*S'ha eliminat de la taula l'opció "Divers" en gènere, "De 18 a 29 anys" en edat, "Sense estudis finalitzats" i "Primaris o EGB" en nivell educatiu pel fet que la seua freqüència no es considera significativa ( $n < 10$ )

	TOTAL	OCUPACIÓ				Presentar queixes, suggeriments			PAÍS DE NAIXEMENT	
		Persona parada o en busca d'ocupació	Persona jubilada o Pensionista	Compte propi	Compte d'altri	Alacant	Castelló	València	Espanya	Altres
BASE	231	19	21	14	174	63	23	129	221	10
No ha tingut problemes tècnics per a la tramitació	55,02%	55,56%	28,57%	28,57%	60,69%	53,23%	59,09%	58,14%	54,55%	66,67%
Ha tingut problemes tècnics i s'han solucionat	27,95%	11,11%	28,57%	28,57%	28,90%	29,03%	18,18%	28,68%	29,09%	0,00%
Ha tingut problemes tècnics que li han impedit la tramitació	17,03%	33,33%	42,86%	42,86%	10,40%	17,74%	22,73%	13,18%	16,36%	33,33%
Sí, en el primer contacte	16,00%	0,00%	16,67%	0,00%	12,50%	33,33%	0,00%	14,29%	16,00%	0,00%
Sí, però després de diversos intents	52,00%	100,00%	16,67%	100,00%	62,50%	50,00%	0,00%	50,00%	52,00%	0,00%
No ha sigut resolta	32,00%	0,00%	66,67%	0,00%	25,00%	16,67%	0,00%	35,71%	32,00%	0,00%

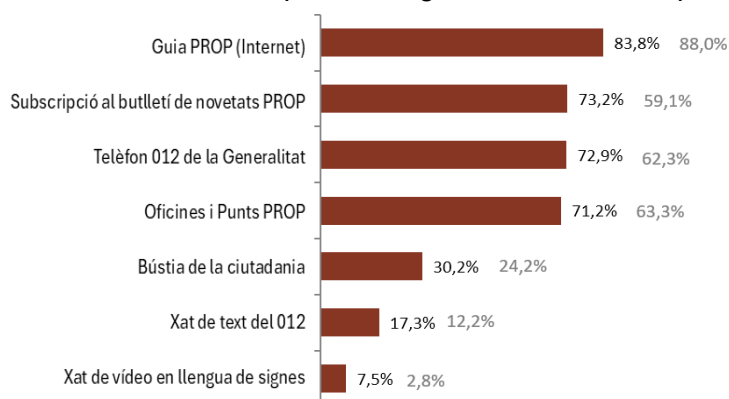
\*S'ha eliminat de la taula l'opció "Altres" en tipus de província, "Estudiant exclusivament", "Labors de la llar" i "Persona cuidadora en l'entorn familiar" en ocupació pel fet que la seua freqüència no es considera significativa ( $n < 10$ )

## Canals d'atenció

### Canals d'atenció que coneix:

El canal d'atenció més conegut entre les persones usuàries és la **Guia PROP**, amb un **83,8 % de coneixement**, seguida del Butlletí de Novetats, el telèfon 012 i les oficines i punts PROP

En comparació amb l'onada anterior, s'observa un augment del coneixement de tots els canals d'atenció a la ciutadania de la Generalitat, excepte un lleuger descens de 4,2 punts de la Guia PROP.



\*Les dades en gris pertanyen a 2024.

## **Suggeriments de millora**

Entre els principals punts de millora o suggeriment que ha comentat la ciutadania, es troben principalment:

- **Millora de la navegació, usabilitat i accessibilitat (48)**
  - ✓ Plataforma més intuïtiva i adaptada a persones amb baix nivell digital i persones majors.
  - ✓ Més claredat del llenguatge, evitar tecnicismes i llenguatge excessivament administratiu.
  - ✓ Possibilitat de retrocedir sense perdre informació i evitar reiniciar tràmits en cas d'error.
- **Actualització i precisió de la informació (31)**
  - ✓ Més freqüència en l'actualització de continguts, contactes, normatives i departaments.
  - ✓ Inclusió d'informació més clara sobre l'estat dels expedients en la Carpeta ciutadana.
  - ✓ Petició de rebre notificacions de canvis en l'estat d'expedients i convocatòries.
- **Buscador de tràmits i procediments (27)**
  - ✓ Millorar el funcionament del buscador (ara retorna resultats poc precisos o excessius).
  - ✓ Permetre busques per paraules clau en qualsevol de les dos llengües, independentment de l'idioma de la web.
  - ✓ Incorporar filtres més amplis i precisos per a facilitar la localització de tràmits i ofertes d'ocupació.
- **Tramitació telemàtica (22)**
  - ✓ Ampliació de la grandària màxima de fitxers adjunts i més formats admesos.
  - ✓ Claredat en la documentació requerida i simplificació de formularis.
  - ✓ Integrar la firma digital completa en la plataforma sense descàrregues addicionals.
- **Atenció i contacte directe (14)**
  - ✓ Possibilitat de contactar directament amb tècnics i departaments específics sense intermediació del 012.
  - ✓ Reclamació de telèfons i correus visibles en cada tràmit per a consultes específiques.
- **Butlletí de Novetats PROP (7)**
  - ✓ Millorar l'estructura visual i claredat dels butlletins, i millorar la versió mòbil.
  - ✓ Resoldre problemes de recepció de correus i permetre subscripcions segons temes d'interés.
  - ✓ Assegurar enllaços funcionals i actualitzats en les ofertes d'ocupació enviades.
- **Altres suggeriments rellevants**
  - ✓ Necessitat de formació en competències digitals per a adults majors, amb sessions accessibles.
  - ✓ Unificació de carpetes ciutadanes (tributària, autonòmica, local) i finestreta única de servicis.
  - ✓ Més transparència en terminis de tramitació d'expedients i reducció de temps d'espera.
  - ✓ Inclusió d'opcions en braille per a persones invidents.

## CONCLUSIONS

### Conclusions

**Atenent els trets sociodemogràfics, el perfil de la persona usuària del servei Guia PROP es caracteritza per les variables següents:**

- **Gènere:** el 63,7 % de les persones usuàries són **dones**, el 34,4 % són hòmens i l'1,9 % s'identifica com a gènere divers. Esta distribució manté la tendència observada en onades anteriors.
- **Nivell educatiu:** predominen les **persones amb estudis universitaris** (58,7 %) i **secundaris** (35,2 %). En comparació amb l'any anterior, s'ha reduït notablement la proporció de persones amb estudis primaris, mentres que **augmenta** la d'aquelles amb estudis de **nivell secundari**.
- **Edat:** el tram d'edat més freqüent continua sent el de **45 a 64 anys**, que representa el 69,8 % de les persones enquestades. Respecte a l'onada anterior, s'observa un descens en la participació de persones entre 30 i 44 anys, i un **augment de persones majors de 65 anys**, percentatges que s'equilibren entre els dos grups d'edat.
- **Ocupació:** la majoria de les persones usuàries es troben **treballant per compte d'altri** (68,2 %). Respecte a l'onada anterior, disminueix la participació de persones treballadores per compte propi, mentres que **augmenta** la de persones en situació de desocupació o busca d'ocupació, i especialment, la de **persones jubilades o pensionistes**.
- **País de naixement:** la immensa majoria de les persones usuàries han nascut a Espanya (92,7 %).
- **Província de residència:** el 58,7 % de les persones usuàries residixen en la província de **València**, el 29,2 % a Alacant i el 10,5 % a Castelló, mentres que un 1,2 % residix en altres províncies. Si comparem estos resultats amb les dades de població de l'INE (2025), en què la distribució en la Comunitat Valenciana és aproximadament del 50,3 % en la província de València, 37,4 % en la d'Alacant i 12,3 % en la de Castelló, s'observa que les persones usuàries de la Guia PROP tenen **més representació relativa en la província de València** i una participació inferior a l'esperada en la província d'Alacant, mentres que en la de Castelló manté una representativitat lleugerament inferior, però pròxima al seu pes poblacional.

### Ús dels canals digitals de la Generalitat

En l'últim any, el **76 %** de les persones enquestades ha utilitzat la **Guia PROP**. Altres canals amb un ús destacat entre les persones usuàries són el **Butlletí de Novetats**, amb un 65,4 %, i la **Seu electrònica de la Generalitat**, amb un 59,8 %. En comparació amb l'onada anterior, s'observa un **increment significatiu en la utilització del Butlletí de Novetats**, que es consolida com un dels canals d'informació més consultats per la ciutadania.

### Motivació d'ús

Els principals motius pels quals les persones usuàries utilitzen la Guia PROP són la **busca d'informació sobre tràmits (77,4 %)**, la realització de tramitacions telemàtiques (64,5 %) i l'accés a la Carpeta ciutadana (61,7 %).

En **comparació amb l'onada anterior**, s'observa un **increment en tots els motius d'ús**, amb l'única excepció de la sol·licitud de cita prèvia en altres oficines, que es manté estable.

En analitzar la motivació d'ús en relació amb les variables sociodemogràfiques, es constata que el 86,2 % de les persones amb **estudis universitaris** i el 83,2 % de les **persones treballadores per compte d'altri** utilitzen la Guia PROP principalment per a **buscar informació sobre tràmits**. Així mateix, destaca l'ús de la Guia PROP per a la **inscripció al Butlletí de Novetats entre les persones de 18 a 29 anys (66,7 %)** i entre les que compten amb **estudis secundaris (42,1 %)**. Finalment, la **presentació de queixes, suggeriments o agraïments** es manifesta com un motiu d'ús rellevant entre les **persones jubilades o pensionistes (21,7 %)**.

### Cita prèvia

El funcionament del sistema de cita prèvia obté una **valoració mitjana de 7,21 punts** entre les persones usuàries que van utilitzar la Guia PROP per a sol·licitar cita prèvia en oficines o punts PROP, així com en altres oficines.

Este servici rep una **valoració més elevada** per part de les **dones**, i de les persones d'entre **45 i 64 anys**, que compten amb **estudis primaris**, i de les **persones treballadores per compte propi**.

### Procés de busca

Entre les persones usuàries que utilitzen la Guia PROP per a buscar informació sobre tràmits, el **49,5 % ha pogut localitzar tota la informació desitjada**, mentre que un **41,5 % l'ha trobada de manera parcial**. Estos resultats evidencien la necessitat de continuar millorant l'estructura i l'accessibilitat de la informació disponible en la plataforma.

Entre les que **no han aconseguit localitzar la informació** que buscaven, destaquen les **persones majors de 65 anys (17,9 %)**, les **persones jubilades o pensionistes (27,6 %)** i les **persones cuidadores en l'entorn familiar (66,7 %)**. Els temes de busca amb més dificultat es relacionen principalment amb la sol·licitud i consulta d'ajudes i convocatòries, el seguiment d'expedients i la localització de telèfons de contacte sobre procediments administratius.

El 71,1 % de les persones usuàries han **utilitzat altres buscadors**. Això mostra la importància de millorar la Guia PROP perquè les persones puguen trobar fàcilment la informació que necessiten.

### Percepció dels atributs de la Guia PROP

En relació amb la percepció dels atributs de la informació, les persones usuàries valoren amb **7,76 punts el nivell de detall**, amb **6,90 punts la seua comprensibilitat** i amb **6,97 punts la seua actualització**. Estes valoracions es mantenen estables respecte a l'onada anterior i destaca un increment de 0,33 punts en la percepció de la informació detallada.

Quant a la facilitat d'ús de la Guia PROP, s'obté una puntuació de **7,01 en l'accessibilitat al portal**, de **6,72 en la facilitat de navegació** i de **6,34 en la facilitat per a localitzar la informació sol·licitada**. Estes qualificacions són lleugerament superiors a les de l'onada anterior.

De manera general, la valoració dels atributs és **superior** entre les persones usuàries el país de naixement de les quals **no és Espanya**, excepte en la facilitat de navegació, a on les puntuacions són similars. Així mateix, les valoracions tendixen a ser lleugerament superiors entre les **persones residents en la província de València** i entre les **dones**.

### **Freqüència d'ús**

La freqüència d'ús més habitual de la Guia PROP és d'**una vegada al mes**, opció assenyalada pel 73,7 % de les persones enquestades. No obstant això, este percentatge representa un descens de 6,3 punts respecte a l'onada anterior. Entre els que accedixen **mensualment**, el principal motiu de consulta és la **busca d'informació sobre tràmits** (83,8 %).

D'altra banda, s'observa un lleuger increment en la proporció de persones que accedixen a la Guia PROP per primera vegada o que ho fan diverses vegades a l'any, la qual cosa indica una possible ampliació del perfil d'usuaris ocasionals.

### **Satisfacció general amb els servicis**

La **satisfacció global amb la Guia PROP** se situa en **6,66 punts**, xifra que registra un lleuger descens respecte a l'any 2024 (6,79 punts). Igual que en la valoració d'atributs, les puntuacions són més elevades entre les **dones** (6,93 punts), les **persones nascudes fora d'Espanya** (6,73 punts), cas en què s'invertix la tendència respecte a l'any anterior, i les persones residents en la **província de València** (6,94 punts).

En relació amb el **Butlletí de Novetats**, la satisfacció arriba als **7,67 punts**, un valor lleument inferior al de l'any anterior, acompanyat d'un augment en la taxa d'indiferència i un descens en la d'acceptació. Per part seua, la satisfacció amb el **formulari de subscripció al Butlletí** se situa en **7,75 punts**, també lleugerament inferior a 2024. En els dos casos, no s'observen diferències significatives per variables sociodemogràfiques, encara que les puntuacions són lleugerament **superiors** entre les **dones** i entre les **persones nascudes a Espanya**.

Respecte als **tràmits telemàtics**, la satisfacció arriba als **7,07 punts**, també amb un lleu descens respecte a l'any anterior. Es manté el patró de puntuacions més altes entre les **dones** i les **persones nascudes a Espanya**.

Quant a les **incidències tècniques en la tramitació telemàtica**, el 55 % de les persones usuàries declara no haver tingut problemes, mentres que el 27,9 % ha tingut dificultats tècniques que finalment ha aconseguit resoldre, i un 17 % indica que els problemes tècnics li han impedit completar la tramitació. Entre els que han tingut problemes tècnics (45 % del total), un 24,3 % ha hagut d'obrir una incidència relacionada amb el certificat digital; d'estes, un 32 % no va aconseguir solucionar-la, un 16 % la va resoldre en el primer contacte i el 52 % restant ho va fer després de diversos intents.

Cal destacar que, entre les persones que han tingut problemes tècnics que els han impedit completar la tramitació telemàtica, s'observa una incidència més alta entre les persones majors de 65 anys i entre les persones jubilades o pensionistes. Este mateix patró es repeteix en el cas d'aquelles persones que van obrir una incidència tècnica que finalment no va ser resolta.

Finalment, la **facilitat d'ús** de la tramitació telemàtica rep una valoració de **7,09 punts**.

### **Canals d'atenció que coneix**

El canal d'atenció més conegut entre les persones usuàries és la **Guia PROP**, seguida de la subscripció al Butlletí de Novetats, el telèfon 012 de la Generalitat i les oficines i punts PROP, tots amb percentatges de coneixement que se situen entorn del 70 %.

En comparació amb l'any anterior, s'observa un **augment en el nivell de coneixement de tots els canals d'atenció**, amb l'excepció de la Guia PROP, que descendix lleugerament, encara que es continua mantenint amb un percentatge superior al 80 %.



### **Suggeriments de millora**

Els suggeriments de millora exposats per les persones usuàries apunten principalment a **millorar la usabilitat i accessibilitat de la Guia PROP**, i sol·liciten una navegació més intuïtiva i clara, especialment per a persones amb menys competències digitals i persones majors. Es proposa **millorar el buscador de tràmits**, ampliar filtres i millorar i simplificar les busques en els dos idiomes.

Així mateix, es destaca la necessitat d'**actualitzar amb més freqüència els continguts, els enllaços i les dades de contacte dels departaments**, i d'incorporar notificacions automàtiques sobre canvis en expedients o convocatòries. En l'àmbit de la tramitació telemàtica, se sol·licita **més estabilitat del sistema, ampliació de la grandària de fitxers admesos i simplificació de formularis**.

Finalment, se subratlla la importància de **facilitar canals de contacte directe amb tècnics i departaments per a resoldre dubtes específics**.

## Punts forts i dèbils

### Punts forts

- ✓ **Alt nivell d'ús consolidat:** la Guia PROP es consolida com un dels canals més utilitzats i conegut per la ciutadania, fet que demostra el seu paper central en l'atenció digital de la Generalitat.
- ✓ **Valoracions estables i positives en atributs clau:** els nivells de satisfacció en accessibilitat, claredat de la informació i actualització mantenen valors correctes, fet que reflectix que el servei cobrix adequadament les necessitats d'una gran part de les persones usuàries.
- ✓ **Integració amb altres canals d'atenció:** la complementarietat amb el Butlletí de Novetats i la Seu electrònica reforça la seua utilitat com a porta d'entrada a tràmits i consultes.

### Punts dèbils

- × **Dificultats per a persones majors i amb baix nivell digital:** este col·lectiu troba més barreres per a completar tramitacions telemàtiques i localitzar informació específica.
- × **Problemes tècnics en la tramitació:** incidències amb certificats digitals, fallades en la càrrega de documents i els bloquejos en els passos finals generen frustració i l'abandó del tràmit que es volia realitzar.
- × **Busca d'informació poc eficient:** el buscador actual no filtra amb precisió ni permet busques en els dos idiomes, de manera que obliga a recórrer a buscadors externs.
- × **Carència d'interacció directa amb tècnics:** les persones usuàries demanen poder resoldre dubtes amb personal especialitzat i evitar intermediacions que allarguen els processos.
- × **Desactualització de continguts puntuals:** Canvis en departaments, enllaços i normatives no sempre es reflectixen amb immediatesa, de manera que es genera confusió i errors.

## Possibles solucions i línies de millora

- **Millorar el buscador intel·ligent:** Integrar un motor de busca avançat amb IA que permeta localitzar tràmits en qualsevol de les llengües cooficials i per paraules clau relacionades.
- **Disseny de rutes simplifiades per a tràmits prioritaris:** crear accessos ràpids amb guies pas a pas i un llenguatge clar, especialment en els procediments més utilitzats (ajudes, seguiment d'expedients, cita prèvia). **Reforç de l'accessibilitat digital:** implementar millores en el disseny mòbil, grandàries de lletra i navegabilitat, i impulsar la compatibilitat amb lectors de pantalla i opcions d'accessibilitat per a persones amb discapacitat.
- **Canals d'assistència directa:** incorporar la figura de l'“assistent digital amb opció humana” per a dubtes en temps real durant tràmits, així com un canal de consultes directes amb tècnics segons àrea.
- **Plans de formació digital ciutadana:** oferir tallers gratuïts presencials i en línia en col·laboració amb biblioteques i associacions per a capacitar les persones majors en l'ús de la Guia PROP i la tramitació electrònica.
- **Monitoratge i actualització contínua:** establir un protocol de revisió mensual de continguts, enllaços i contactes dels departaments, amb la qual cosa s'assegure que la informació siga fiable i estiga actualitzada.
- **Optimització del sistema d'incidències:** millorar el seguiment de les incidències tècniques obertes i establir temps de resposta màxims, amb notificacions automàtiques a l'usuari sobre el seu estat.