

INFORME DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO “LA ADMINISTRACIÓN CERCA DE TI”

JULIO 2024

INSPECCIÓN DE SERVICIOS
DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO
EN EL TERRITORIO



ÍNDICE

1. OBJETO	2
2. METODOLOGÍA	3
3. ANÁLISIS	5
3.1. Participación	5
3.2. Municipios visitados	10
3.3. Perfil sociodemográfico de la muestra	12
3.4. Lengua.....	14
3.5. Canal de comunicación de la visita.....	16
3.6. Valoraciones del servicio prestado.....	17
3.6.1. Dimensiones de análisis	17
3.6.2. Sistemas de identificación electrónica y aplicaciones	24
3.6.3. Necesidad de las visitas	26
3.6.4. Propuesta de nuevas informaciones y servicios	28
3.6.5. Comentarios y sugerencias	33
4. CONCLUSIONES	38
4.1. Participación y comunicación: asistentes y municipios.....	38
4.2. Valoraciones	39
4.3. Proposición de nuevas informaciones y servicios de “La Administración cerca de ti”	40
4.4. Líneas de actuación	40
4.5. Consideraciones finales	42
ANEXOS.....	43
I. Modelos de encuesta	43
II. Municipios visitados.....	54
III. Resumen de resultados.....	61



1. OBJETO

La Inspección de Servicios de la Administración General del Estado en el Territorio, al amparo del artículo 5 del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, ha llevado a cabo, entre el 15 de abril y el 31 de mayo de 2024, una encuesta para conocer el **grado de satisfacción de las personas usuarias del servicio “La Administración cerca de ti”**.

Su realización resulta del interés en la mejora continua de los servicios prestados por las Delegaciones del Gobierno, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares (DD.GG./SS.GG./DD.II.), el cual se materializa en las actuaciones del *Programa 4.3 Análisis de la percepción de la ciudadanía sobre los servicios prestados del Plan Estratégico de la AGE en el Territorio 2024-2027*. Ese programa forma parte del *Eje 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía*, contribuyendo a alcanzar el *Objetivo Específico 4. Servicios de calidad a la ciudadanía en todo el territorio*.

El programa **“La Administración cerca de ti”** trata de poner la AGE en el Territorio a disposición de toda la ciudadanía, especialmente acercando los servicios prestados en las Delegaciones del Gobierno, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares (DD.GG./SS.GG./DD.II.) a los municipios que carecen de sedes físicas de la AGE. Asimismo, en 2023 se fueron agregando trámites y procedimientos del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) y de la Dirección General de Tráfico (DGT), con el fin de que las personas, independientemente de donde vivan, puedan acceder en igualdad de condiciones a los servicios públicos.

La **Resolución de 7 de octubre de 2022 de la Dirección General de la AGE en el Territorio, por la que se aprueban las condiciones y requisitos para la puesta en marcha del servicio para acercar la Administración a la ciudadanía** puso las bases normativas, estructurales y procedimentales para el desarrollo del proyecto, y el **3 de noviembre de 2022 la ministra de Política Territorial, Isabel Rodríguez, presentó oficialmente el programa** en el municipio de Jadraque (Guadalajara).

Este estudio, tras el primer año y medio de funcionamiento del proyecto, tiene dos objetivos: por un lado, valorar la calidad percibida del servicio de “La Administración cerca de ti” por parte de la ciudadanía; por otro lado, evaluar los puntos de mejora requeridos y detectar qué servicios administrativos se solicita que sean acercados por personas empleadas públicas a los municipios que carecen de sedes físicas de la AGE y a otros colectivos específicos, público al cual se ha ido ampliando la prestación de este programa.

Con todo, la información aportada por el estudio contribuye al desarrollo de los procesos de mejora continua y es una base empírica para que los cambios y reformas que se quieren acometer en el programa de “La Administración cerca de ti” tengan el impacto positivo planeado.

2. METODOLOGÍA

El fundamento del estudio realizado es la **metodología cuantitativa**, a través de los datos extraídos de la encuesta diseñada para conocer cuál es el nivel de satisfacción de las personas usuarias del servicio “La Administración cerca de ti”.

El **diseño de la encuesta** ha estado marcado por una doble perspectiva. Por un lado, el análisis del nivel de satisfacción con el actual funcionamiento del servicio, tras un año y medio desde su puesta en marcha, constituye un núcleo fundamental para el correcto impulso de esta iniciativa y la evaluación de los resultados e impactos de su implantación, acorde a los objetivos planteados inicialmente. Por otro lado, la voluntad de trazar la continuidad del servicio prestado a la ciudadanía precisa de datos que refuercen su utilidad pública, así como también de una base empírica que oriente las posibilidades futuras del mismo.

El formulario, que se puede consultar en *Anexos – I. Modelos de encuesta*, ha sido distribuido en castellano y en las lenguas cooficiales de las Comunidades Autónomas así reconocidas en sus respectivos Estatutos de Autonomía. Consta de **once preguntas**, siete obligatorias y cuatro de respuesta voluntaria. Las dos primeras, que sustentan el conjunto del estudio, hacen referencia a las **dimensiones del servicio prestado** (horario de atención, atención prestada por el personal y resultado de la gestión) y al **grado de satisfacción global** con “La Administración cerca de ti”. En estos casos, se han propuesto cinco categorías de respuesta, asignándose en el análisis cuantitativo un código numérico ordinal asociado a cada una de ellas para poder operar y extraer información estadística.

Tabla 1: Categorías de respuesta y código asociado

Categoría de respuesta	Código
Muy bien	5
Muy satisfecho/a	
Bien	4
Satisfecho/a	
Ni bien ni mal	3
Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	
Mal	2
Insatisfecho/a	
Muy mal	1
Muy insatisfecho/a	

Fuente: Elaboración propia

La tercera pregunta hace referencia al **canal de comunicación** a través del cual las personas conocen la prestación del servicio, un elemento esencial para mejorar la difusión y publicidad del programa y que el conocimiento de su existencia aumente entre la población. Las dos siguientes cuestiones apuntan a los **métodos de identificación electrónica y las aplicaciones móviles de la Administración Pública**, dos herramientas fundamentales en la administración



digital que pueden ayudar a evitar desplazamientos innecesarios a las oficinas administrativas de las ciudades. La pregunta seis y siete tienen relación con la **orientación futura del servicio**, la necesidad de seguir acudiendo al municipio y la solicitud de que, en el marco de este programa, se ofrezcan nuevos servicios. Finalmente, las **variables sociodemográficas** (localidad, sexo y edad) y una pregunta abierta de **comentarios y sugerencias** cierran el formulario.

Asimismo, con el fin de profundizar más en el análisis de la información y las características de los municipios visitados, desde la Inspección de Servicios de la AGE en el Territorio se ha procedido a clasificarlos según el número de habitantes en seis categorías, a partir de las cifras oficiales de la Revisión anual del Padrón municipal a 1 de enero de 2023, proveídas por el Instituto Nacional de Estadística.

Tabla 2: Categorías de municipios por número de habitantes

Municipios por número de habitantes
Menos de 100 habitantes
100-499 habitantes
500-999 habitantes
1000-4999 habitantes
5000-7999 habitantes
8000 o más habitantes

Fuente: Elaboración propia

En relación con el **método de suministro**, en la presente edición se ha ofrecido una doble vía: código QR y a través de papel. El formulario de preguntas se ha canalizado mediante la aplicación FORMS. Para acceder a la encuesta, se ha indicado a las unidades que colocaran el código QR de enlace al cuestionario en un lugar visible y accesible a los asistentes a las sesiones. Asimismo, también se ha dado la opción de ofrecer encuestas en papel, cuyas respuestas han sido grabadas por el propio personal de las Delegaciones del Gobierno, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares en el formulario de la aplicación FORMS, indicando desde qué unidad se respondió la encuesta.

Con el fin de conocer si la muestra obtenida es representativa, se ha atendido al contenido de la “Guía para la realización de estudios de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios” (Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de Servicios, 2014). De acuerdo con lo anterior, la fórmula para obtener la muestra representativa (n) para poblaciones iguales o inferiores a 100.000 unidades es:

$$n = \frac{Z^2 NPQ}{e^2(N - 1) + Z^2 PQ}$$

Nivel de confianza: 95%	Z	1,96
Universo	N	2727
Probabilidad de éxito: 50%	P	0,5
Probabilidad de fracaso: 50%	Q	0,5
Error muestral: 5%	e	0,05



Para calcular el universo de referencia (N) se ha empleado una doble vía: en primer lugar, en relación con las sesiones celebradas entre el 15 y el 30 de abril se ha requerido la información de personas asistentes mediante correo electrónico a las Secretarías Generales de las Delegaciones del Gobierno, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares; en segundo lugar, en cuanto a los datos del mes de mayo, se ha solicitado la información a la Subdirección General de Coordinación de la AGE en el Territorio, unidad que centraliza y trata mensualmente los datos de este programa. Con todo ello, se ha obtenido una tasa de respuesta total, así como también por cada unidad en base a la fórmula:

$$\text{TASA DE RESPUESTA} = (\text{n.º de encuestas recibidas} / \text{n.º de personas asistentes}) \times 100$$

De este modo, aplicada la fórmula anteriormente descrita para conocer el número mínimo de encuestas para que la muestra sea representativa, considerando un universo de 2727 asistentes durante el período de trabajo de campo, se determina la necesidad de tener **una muestra mínima de 337 encuestas**.

El número de respuestas recibidas entre el 15 de abril y el 31 de mayo de 2024 ha sido de 1599. Por todo ello, se concluye que **la muestra es representativa a nivel del conjunto de DD.GG./SS.GG./DD.II. que han realizado encuestas**.

3. ANÁLISIS

3.1. Participación

La encuesta, llevada a cabo entre el 15 de abril y el 31 de mayo de 2024, ha obtenido un total de **1599 respuestas**, procedentes de 35 Delegaciones del Gobierno, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares, del total de 38 unidades donde se han desarrollado sesiones durante el período objeto de estudio.

Así pues, de las 57 DD.GG./SS.GG./DD.II.¹ que participan en el programa “La Administración cerca de ti”, en el período de duración del trabajo de campo han realizado visitas el 66,67% de los territorios, mientras que del 61,40% se han recibido encuestas.

A su vez, cabe destacar que **desde doce territorios se han recibido más de 50 encuestas**, con Madrid en primera posición de forma destacada con 308 respuestas, seguido de Álava (127) y La Rioja (99). Asimismo, desde el punto de vista de la **tasa de respuesta**, esta ha alcanzado el **58,64% a nivel estatal**, lo cual denota una gran implicación de las y los empleados públicos, así como un alto nivel de aceptación por parte de las personas asistentes para expresar su opinión. En ese sentido, cabe destacar que en 24 unidades se ha logrado obtener el 50% o más de tasa de respuesta, destacando que en A Coruña, Córdoba, Málaga y Valencia esta ha sido del 100%.

¹ Las Delegaciones del Gobierno en Ceuta y en Melilla no participan en el programa “La Administración cerca de ti”.



Tabla 3: Recuento de visitas y encuestas recibidas por DG/SG/DI

CC.AA.	DG/SG/DI CON VISITAS Y ENCUESTAS	DG/SG/DI CON VISITAS Y SIN ENCUESTAS	DG/SG/DI SIN VISITAS
Andalucía	Almería Córdoba Granada Jaén Málaga		Cádiz Huelva Sevilla
Aragón	Huesca Zaragoza		Teruel
Canarias	Fuerteventura La Gomera La Palma	Lanzarote	El Hierro Las Palmas (Gran Canaria) Santa Cruz de Tenerife (Tenerife)
Cantabria	Cantabria		
Castilla y León	León Segovia Soria Valladolid Zamora		Ávila Burgos Palencia Salamanca
Castilla-La Mancha	Albacete Ciudad Real Cuenca Guadalajara Toledo		
Cataluña	Lleida	Girona	Barcelona Tarragona
Comunidad Valenciana	Alacant/Alicante València/Valencia	Castelló/Castellón	
Comunidad de Madrid	Madrid		
Comunidad Foral de Navarra			Navarra
Extremadura	Badajoz Cáceres		
Galicia	A Coruña Lugo		Ourense Pontevedra
Illes Balears	Ibiza-Formentera Illes Balears (Mallorca)		Menorca
La Rioja	La Rioja		
País Vasco	Araba/Álava Gipuzkoa		Bizkaia
Principado de Asturias	Asturias		
Región de Murcia			Murcia
TOTAL	35	3	19

Fuente: Elaboración propia



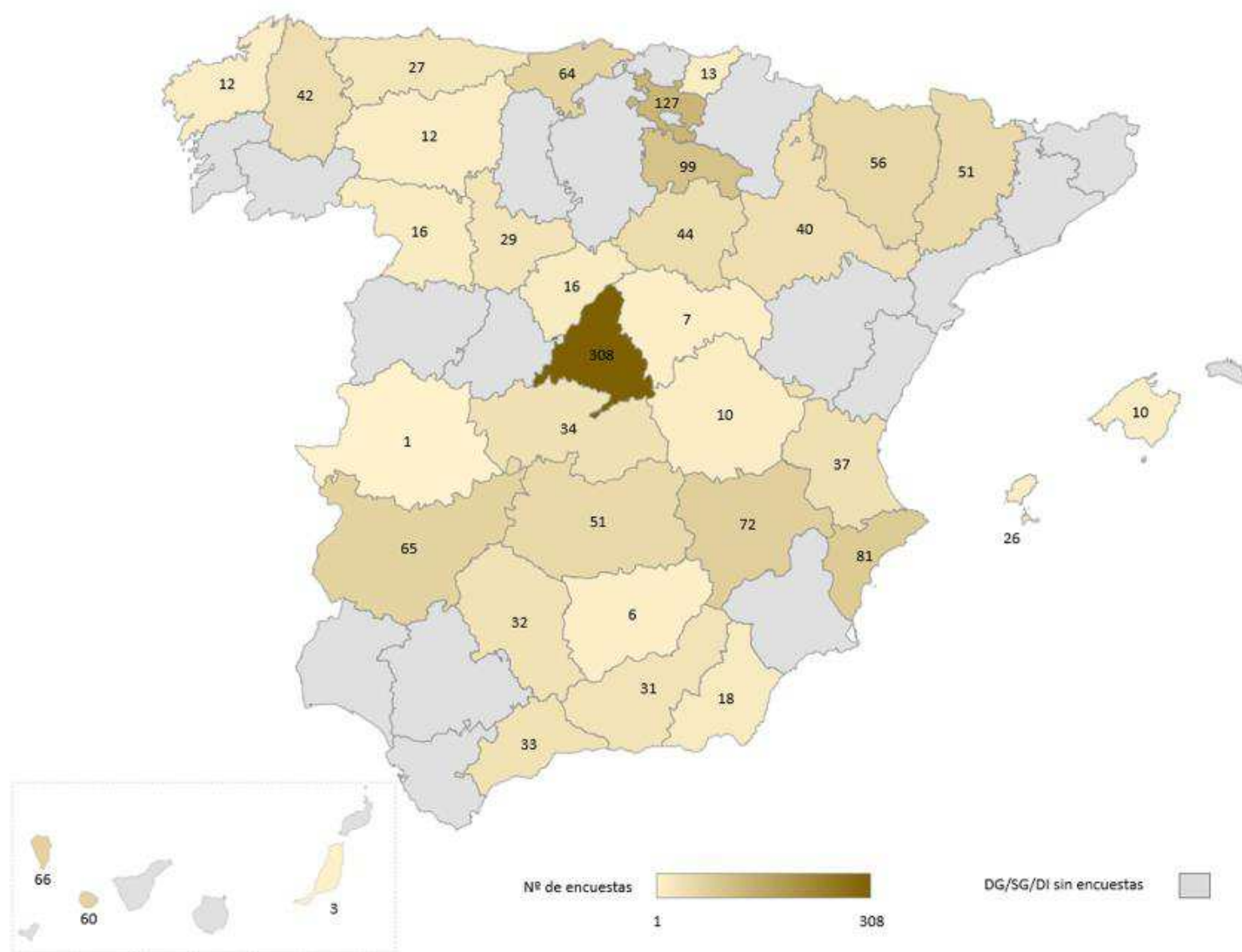
Tabla 4: Número de encuestas recibidas por DG/SG/DI²

DG/SG/DI	Nº de encuestas
Madrid	308
Araba/Álava	127
La Rioja*	99
Alacant/Alicante	81
Albacete	72
La Palma	66
Badajoz	65
Cantabria	64
La Gomera	60
Huesca	56
Ciudad Real	51
Lleida	51
Soria	44
Lugo	42
Zaragoza	40
València/Valencia	37
Toledo	34
Málaga*	33
Córdoba	32
Granada	31
Valladolid	29
Asturias	27
Ibiza-Formentera	26
Almería	18
Zamora	16
Segovia	16
Gipuzkoa	13
León	12
A Coruña	12
Cuenca	10
Illes Balears	10
Guadalajara*	7
Jaén	6
Fuerteventura	3
Cáceres	1
TOTAL	1599

Fuente: Elaboración propia

² Por un lado, 7 encuestas de Guadalajara se realizaron el 12 de abril de 2024, anterior al inicio del trabajo de campo. Por otro lado, 2 encuestas de La Rioja se efectuaron el 3 de junio de 2024 y 1 encuesta de Málaga el 4 de junio de 2024, ambos posteriores al trabajo de campo. Se ha decidido incluir dichas encuestas porque el contenido e información brindada es correcta y permiten una mayor diversidad territorial.

Gráfico 1: Número de encuestas recibidas por DG/SG/DI



Fuente: Elaboración propia



Tabla 5: Tasa de respuesta por DG/SG/DI

DG/SG/DI	Nº de encuestas	Nº de asistentes	Tasa de respuesta
A Coruña	12	12	100%
Alacant/Alicante	81	155	52,26%
Albacete	72	131	54,96%
Almería	18	41	43,90%
Araba/Álava	127	136	93,38%
Asturias	27	37	72,97%
Badajoz	65	114	57,02%
Cáceres	1	16	6,25%
Cantabria	64	135	47,41%
Ciudad Real	51	82	62,20%
Córdoba	32	32	100%
Cuenca	10	41	24,39%
Fuerteventura	3	4	75,00%
Gipuzkoa	13	29	44,83%
Granada	31	45	68,89%
Guadalajara	7	11	63,64%
Huesca	56	94	59,57%
Ibiza-Formentera	26	38	68,42%
Illes Balears	10	22	45,45%
Jaén	6	39	15,38%
La Gomera	60	75	80,00%
La Palma	66	260	25,38%
La Rioja	99	145	68,28%
León	12	17	70,59%
Lleida	51	56	91,07%
Lugo	42	52	80,77%
Madrid	308	438	70,32%
Málaga	33	33	100%
Segovia	16	32	50,00%
Soria	44	95	46,32%
Toledo	34	93	36,56%
València/Valencia	37	37	100%
Valladolid	29	39	74,36%
Zamora	16	26	61,54%
Zaragoza	40	115	34,78%
TOTAL	1599	2727	58,64%

Fuente: Elaboración propia

3.2. Municipios visitados

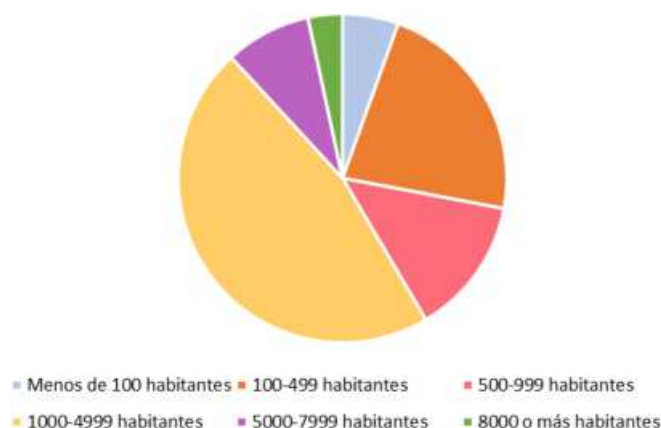
Durante el período de trabajo de campo, en el marco de “La Administración cerca de ti” se han visitado un total de **234 municipios**³ pertenecientes al ámbito territorial de 38 DD.GG./SS.GG./DD.II. (*Anexos – II. Municipios visitados*). Desde el punto de vista del número de habitantes, atendiendo a los datos del INE de 2023⁴, último año recopilado, desde las Delegaciones del Gobierno, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares el tamaño de municipio que más se ha visitado es el correspondiente a 1000-4999 habitantes, con el 47,01% del total, seguido de aquellos con 100-499 habitantes, que representan el 22,22% y de los que tienen 500-999 habitantes, que son el 13,67% del total.

Tabla 6: Tamaño de los municipios visitados⁵

Nº de habitantes	Nº de municipios	%
Menos de 100 habitantes	12	5,13
100-499 habitantes	52	22,22
500-999 habitantes	32	13,67
1000-4999 habitantes	110	47,01
5000-7999 habitantes	20	8,55
8000 o más habitantes	8	3,42
TOTAL	234	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2: Tamaño de los municipios visitados



Fuente: Elaboración propia

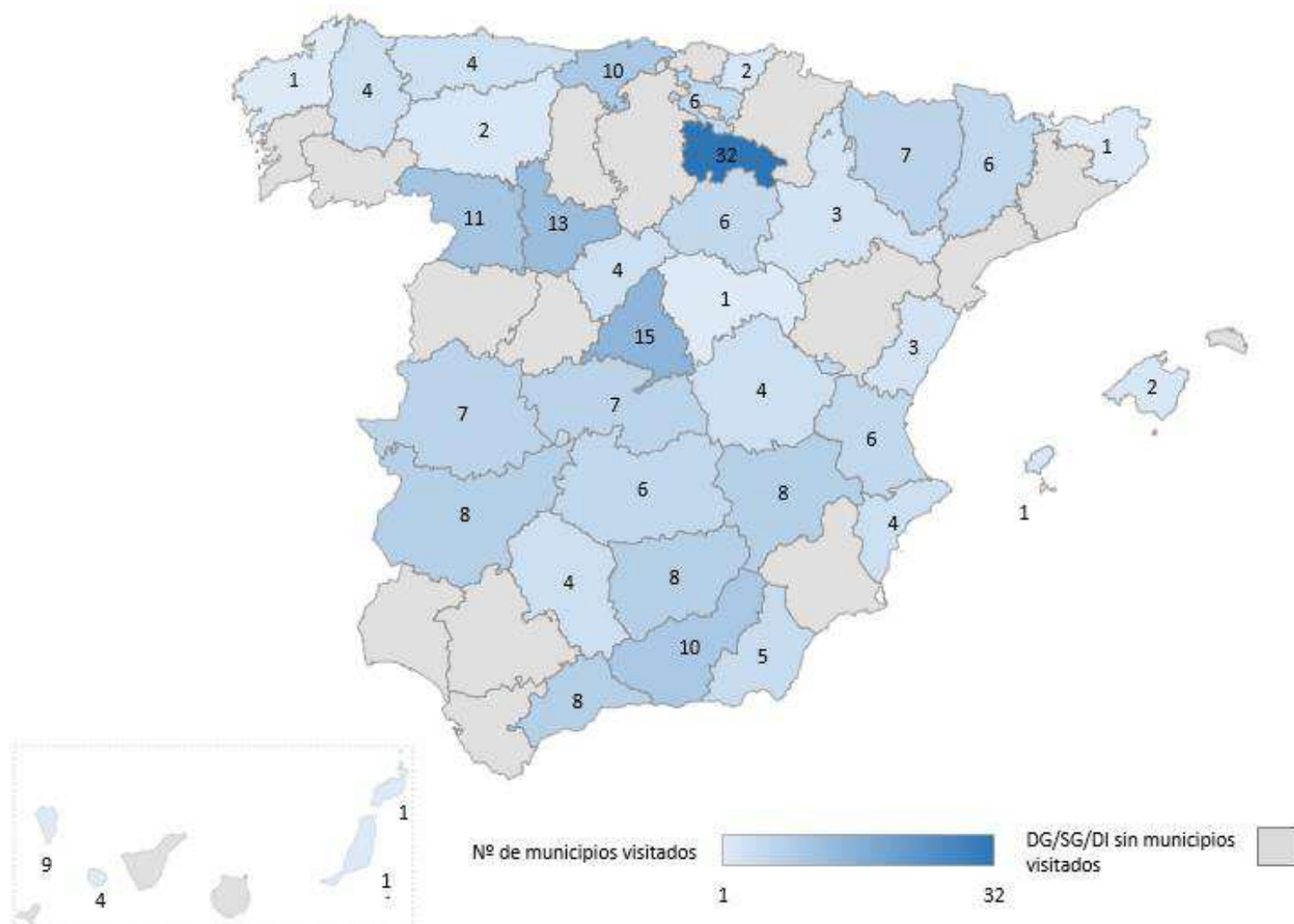
Asimismo, desde el punto de vista de la comunicación de las visitas, que se publican en la [página web del Ministerio de Política Territorial y Memoria Democrática](#) al inicio de cada semana, cabe mencionar que el 84,62% de los municipios donde se ha celebrado una sesión han sido comunicados a la Subdirección General de Coordinación de la AGE en el Territorio, mientras que **el 15,38% no ha contado con dicha comunicación previa** y, por lo tanto, no fueron difundidos en la web.

³ El dato de municipios visitados resulta de la suma de las comunicaciones realizadas por las DD.GG./SS.GG./DD.II. a la Subdirección General de Coordinación de la AGE en el Territorio y de los municipios desde los que se han recibido encuestas sin haber sido informada su visita a dicha unidad.

⁴ [Cifras oficiales de la Revisión anual del Padrón municipal 1 de enero de cada año.](#)

⁵ Algunos de los 8 municipios visitados de 8000 o más habitantes tienen características singulares, entre otros: Formentera, único municipio de la isla homónima, está formado por distintos núcleos poblacionales, que son los que se visitan; en Alicante se ha visitado la Universidad Permanente de la Universitat d’Alacant (UPUA), actividad dirigida a personas mayores.

Gráfico 3: Número de municipios visitados por DG/SG/DI



Fuente: Elaboración propia

3.3. Perfil sociodemográfico de la muestra

El análisis del **perfil sociodemográfico** de la muestra atiende a las variables independientes de sexo y edad, que no se ven afectadas por el tamaño del municipio visitado.

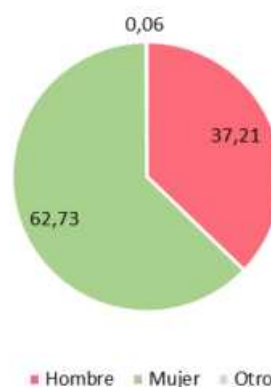
Así pues, en cuanto al **sexo**, del total de 1599 encuestas, el 37,21% han sido contestadas por hombres, el 62,73% por mujeres y, por último, el 0,06% no se ha identificado con ninguno de los anteriores. Este hecho constata la **feminización del perfil de persona usuaria de este servicio**, que es más preeminente que el registrado en 2023 en el caso del servicio presencial en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano y Oficinas de Asistencia en Materia de Registro (OIAC/OAMR), que se situó en el 54,82%⁶.

Tabla 7: Sexo

Sexo	Nº de respuestas	%
Hombre	595	37,21
Mujer	1003	62,73
Otro	1	0,06
TOTAL	1599	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 4: Sexo



Fuente: Elaboración propia

En relación con la **edad**, el colectivo de 40 o menos años supone el 18,64% de las personas encuestadas, siguiéndole el de 41 a 50 años, con el 19,45% y el de 51 a 60 años, con el 27,33%. Finalmente, el grupo de 61 o más años es quien realiza un uso más intensivo del servicio, constituyendo el 34,58% de la muestra. Tal y como se observa en el *Gráfico 5*, **el número de personas usuarias de “La Administración cerca de ti” aumenta a mayor edad de la ciudadanía**.

Tabla 8: Edad

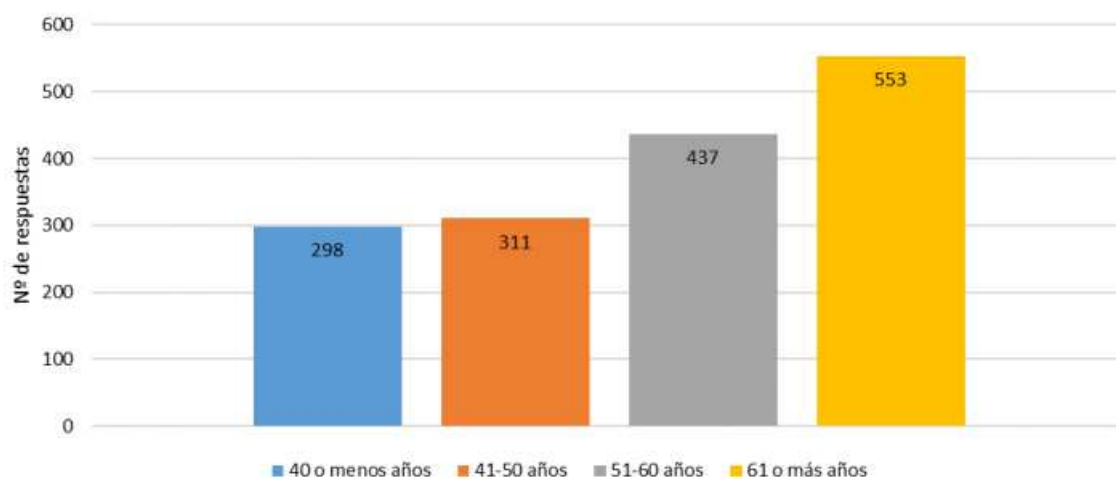
Edad	Nº de respuestas	%
40 o menos años	298	18,64
41-50 años	311	19,45
51-60 años	437	27,33
61 o más años	553	34,58
TOTAL	1599	100

Fuente: Elaboración propia

⁶ [Informe de la encuesta de satisfacción de personas usuarias del servicio presencial en Oficinas de Información y Atención al Ciudadano y Oficinas de Asistencia en Materia de Registro, Edición 2023.](#)



Gráfico 5: Edad



Fuente: Elaboración propia

Por último, cabe destacar que las mujeres son mayoría en todos los grupos de edad, produciéndose un mayor equilibrio en los colectivos extremos (40 o menos años y 61 o más años) que en aquellos intermedios (41-50 años y 51-60 años), en los que su presencia, en el primer caso, alcanza hasta el 67,52% del total.

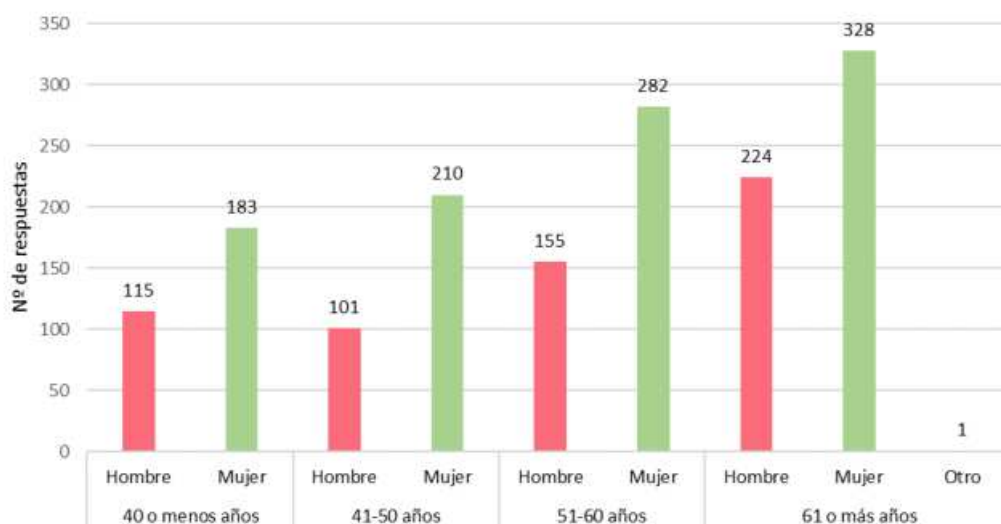
Tabla 9: Personas encuestadas por edad y sexo

Edad	Sexo	Nº de respuestas	%
40 o menos años	Hombre	115	38,59
	Mujer	183	61,41
		298	100
41-50 años	Hombre	101	32,48
	Mujer	210	67,52
		311	100
51-60 años	Hombre	155	35,47
	Mujer	282	64,53
		437	100
61 o más años	Hombre	224	40,51
	Mujer	328	59,31
	Otro	1	0,18
		553	100
TOTAL		1599	100

Fuente: Elaboración propia



Gráfico 6: Personas encuestadas por edad y sexo



Fuente: Elaboración propia

3.4. Lengua

La encuesta de satisfacción se ha distribuido en castellano y, en aquellas Comunidades Autónomas con lenguas cooficiales, también en modelos en dichos idiomas. Así, a nivel estatal, el 90,81% de los formularios ha sido respondido en castellano, el 3,56% en catalán, el 2,50% en euskera, el 2,38% en gallego y el 0,75% en valenciano.

Tabla 10: Lengua de la encuesta a nivel estatal

Lengua	Nº de respuestas	%
Castellano	1452	90,81
Catalán	57	3,56
Euskera	40	2,50
Gallego	38	2,38
Valenciano	12	0,75
TOTAL	1599	100

Fuente: Elaboración propia

A su vez, en el conjunto de Delegaciones del Gobierno, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares donde se reconocen lenguas cooficiales, un total de 147 encuestas han sido contestadas en estas, lo que supone el 36,84% del total, mientras que 252, el 63,16%, se han recibido en castellano.



Tabla 11: Lengua de la encuesta por DG/SG/DI

DG/SG/DI	Castellano		Catalán		Euskera		Gallego		Valenciano		TOTAL
	Nº de respuestas	%	Nº de respuestas	%	Nº de respuestas	%	Nº de respuestas	%	Nº de respuestas	%	
Lleida	-	-	51	100							51
Ibiza-Formentera	26	100	-	-							26
Illes Balears	4	40	6	60							10
Araba/Álava	91	71,65			36	28,35					127
Gipuzkoa	9	69,23			4	30,77					13
A Coruña	-	-					12	100			12
Lugo	16	38,1					26	61,9			42
Alacant/Alicante	81	100							-	-	81
València/Valencia	25	67,57							12	32,43	37
TOTAL	252	63,16	57	14,29	40	10,02	38	9,52	12	3,01	399

Fuente: Elaboración propia

3.5. Canal de comunicación de la visita

Durante el período de trabajo de campo, se ha visitado un total de 234 municipios distintos. Las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno, así como también las Direcciones Insulares, se ponen de acuerdo con los Ayuntamientos de los municipios para convenir lugar y fecha de las sesiones. Ambas partes son responsables de la **comunicación y difusión** de la actividad, si bien los segundos, al ser más identificables por la ciudadanía y ser la administración más cercana, se encargan de forma principal de esta tarea.

Atendiendo a las 1590 respuestas recibidas, dado que 9 personas no han contestado la pregunta, se observa que el canal de comunicación más recurrente a través del cual se tiene conocimiento de las visitas de “La Administración cerca de ti” es el **pregón/bando del Ayuntamiento**, una herramienta muy usada en los núcleos rurales y que agrupa al 33,33% de las respuestas obtenidas. Seguidamente, el boca a boca abarca el 22,77% y, por su parte, los carteles informativos, el 18,68% del total. El uso de las redes sociales y de las aplicaciones móviles es más reducido, aunque la suma de las dos, que implican el uso de Internet y de dispositivos tecnológico-informáticos, supone el 18,68% de las respuestas, la misma cantidad que en el caso de los carteles informativos. Finalmente, dentro de la categoría “Otro” se incluye una gran diversidad de canales, tales como el correo electrónico y la recepción de la información por la participación en cursos de informática.

Tabla 12: Canal de comunicación de la visita

Canal de comunicación	Nº de respuestas	%
Aplicación móvil	99	6,23
Boca a boca	362	22,77
Carteles informativos	297	18,68
Otro	104	6,54
Pregón/Bando del Ayuntamiento	530	33,33
Redes sociales	198	12,45
TOTAL	1590	100

Fuente: Elaboración propia

A su vez, ha de tenerse en cuenta la importancia de los **diversos canales de comunicación en relación con la variable edad**. De este modo, en la *Tabla 13* se observa que el pregón/bando del Ayuntamiento y los carteles informativos son de empleo generalizado en todos los grupos de edad, si bien el uso realizado de estos medios por parte de las personas de 40 o menos años se ubica por debajo de la media.

Asimismo, si bien su utilización no es mayoritaria en ningún grupo de edad, cabe remarcar que tanto el empleo de las aplicaciones móviles como de las redes sociales tiene un comportamiento dispar en relación con esta variable: por un lado, el uso de las *apps* se eleva a medida que aumenta la edad, pasando del 3,36% en el grupo de 40 o menos años hasta alcanzar el 8,94% en el colectivo de 61 o más años; por el otro, esta orientación es inversa en el caso de la utilización

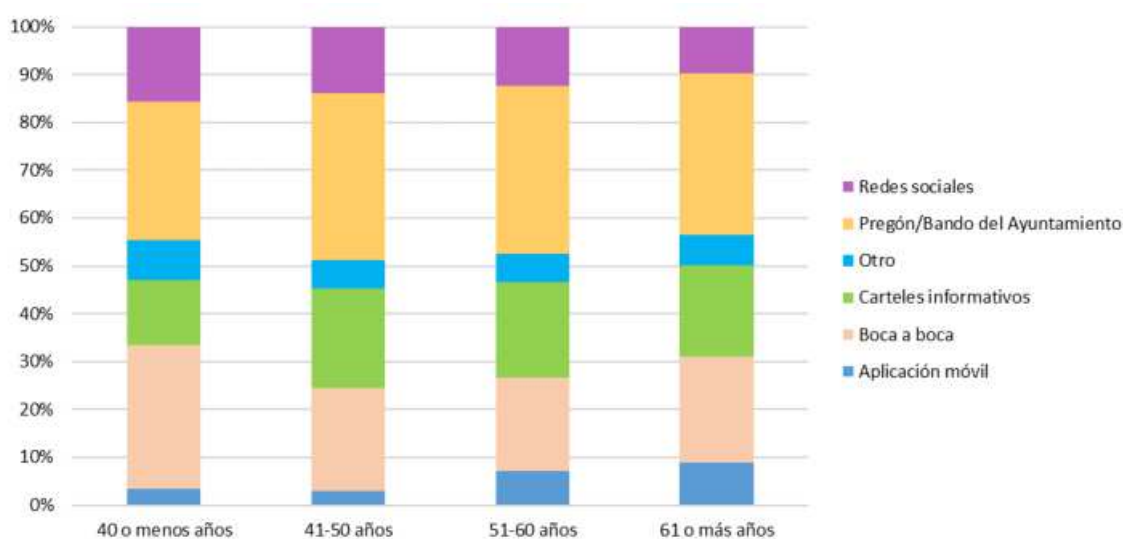
de las redes sociales, que obtienen su máximo de 15,77% en las personas de 40 o menos años, disminuyendo su importancia progresivamente hasta el grupo de 61 o más, donde abarca el 9,85% de las respuestas.

Tabla 13: Canal de comunicación de la visita por grupo de edad

Canal de comunicación	40 o menos años	41-50 años	51-60 años	61 o más años
Aplicación móvil	3,36%	2,93%	7,09%	8,94%
Boca a boca	30,20%	21,50%	19,45%	22,08%
Carteles informativos	13,42%	20,85%	20,14%	19,16%
Otro	8,39%	5,86%	5,95%	6,39%
Pregón/Bando del Ayuntamiento	28,86%	34,85%	35,01%	33,58%
Redes sociales	15,77%	14,01%	12,36%	9,85%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 7: Canal de comunicación de la visita por grupo de edad



Fuente: Elaboración propia

3.6. Valoraciones del servicio prestado

3.6.1. Dimensiones de análisis

Los resultados de la encuesta muestran **un grado de satisfacción muy elevado** con el servicio prestado por “La Administración cerca de ti”. Así, la puntuación media de las tres dimensiones analizadas (horario de atención, atención prestada por el personal y resultado de la gestión), así como también la satisfacción global con el servicio, es igual o superior a 4,70, lo cual implica una percepción muy positiva del programa por parte de las personas usuarias.

Asimismo, también se muestra que las dimensiones con unas valoraciones más dispersas son el horario de atención y la satisfacción global con el servicio, mientras que la atención prestada por el personal y el resultado de la gestión (con medias aritméticas más elevadas) obtienen una desviación típica más baja, lo cual implica una menor variabilidad en las respuestas obtenidas.

Tabla 14: Media aritmética y desviación típica⁷ del grado de satisfacción de las dimensiones del servicio

Dimensiones	Media aritmética	Desviación típica
Horario de atención	4,74	0,57
Atención prestada por el personal	4,91	0,33
Resultado de la gestión	4,87	0,41
Satisfacción global con el servicio	4,70	0,56

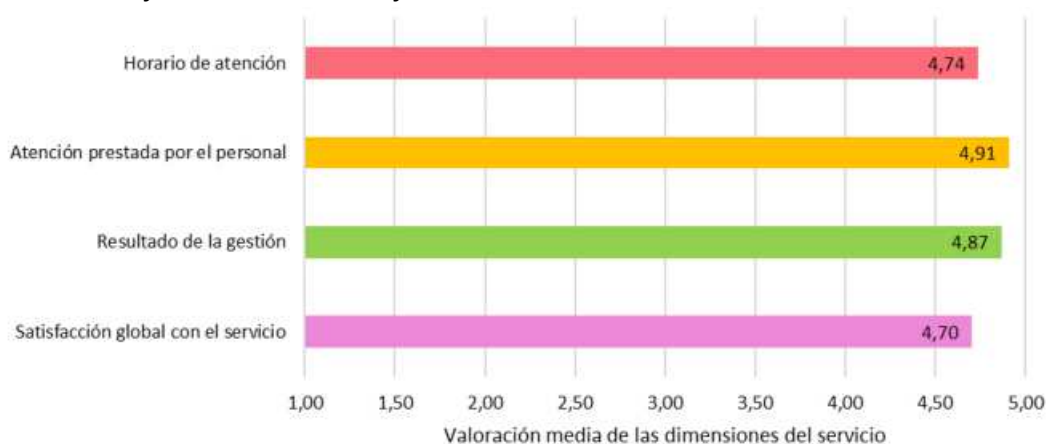
Fuente: Elaboración propia

Desde el punto de vista del análisis en la esfera territorial, se observa una satisfacción igualmente elevada y generalizada, dado que la valoración media de las dimensiones estudiadas, salvo en un caso, es igual o superior a 4 puntos.

Asimismo, cabe destacar la elevada valoración, situándose en puntuaciones medias superiores a 4,75, de la atención prestada por el personal (31/35 casos) y del resultado de la gestión (30/35 unidades), lo cual implica una percepción extendida del buen funcionamiento del servicio en estos campos.

Con todo, cabe tener en cuenta que las puntuaciones recibidas en Cáceres, Fuerteventura, Guadalajara y Jaén no son concluyentes, al no haber recibido suficiente número de encuestas que posibiliten generalizar los resultados obtenidos.

Gráfico 8: Grado de satisfacción media de las dimensiones del servicio



Fuente: Elaboración propia

⁷ La desviación típica o estándar, cuyo valor es mayor o igual a 0, es la medida que nos ofrece información sobre la variabilidad y dispersión de los datos respecto a la media aritmética: cuando su valor es bajo, cercano o igual a 0, significa que estos están próximos al promedio, mientras que si es alta implica que su concentración es menor.



Tabla 15: Valoración media de las dimensiones analizadas por DG/SG/DI⁸

DG/SG/DI	Nº de encuestas	Valoración media del horario de atención	Valoración media de la atención prestada por el personal	Valoración media del resultado de la gestión	Valoración media de la satisfacción global con el servicio
A Coruña	12	3,92	4,50	4,42	4,42
Alacant/Alicante	81	4,70	4,78	4,65	4,38
Albacete	72	4,69	4,89	4,89	4,81
Almería	18	4,89	4,94	4,94	4,94
Araba/Álava	127	4,54	4,91	4,87	4,69
Asturias	27	4,70	4,85	4,85	4,63
Badajoz	65	4,86	4,95	4,94	4,74
Cáceres	1	4,00	5,00	5,00	5,00
Cantabria	64	4,84	4,95	4,88	4,73
Ciudad Real	51	4,71	4,88	4,82	4,71
Córdoba	32	4,34	4,91	4,78	4,53
Cuenca	10	4,90	5,00	4,90	5,00
Fuerteventura	3	5,00	5,00	5,00	5,00
Gipuzkoa	13	4,77	4,92	5,00	4,69
Granada	31	4,77	4,97	4,87	4,58
Guadalajara	7	4,86	5,00	5,00	4,71
Huesca	56	4,96	5,00	5,00	4,89
Ibiza-Formentera	26	4,73	4,96	4,88	4,42
Illes Balears	10	4,90	4,90	4,90	4,70
Jaén	6	4,83	4,83	4,83	5,00
La Gomera	60	4,98	4,93	4,97	4,75
La Palma	66	4,80	4,88	4,79	4,62
La Rioja	99	4,87	4,99	4,91	4,84
León	12	4,42	4,92	4,92	4,67
Lleida	51	4,73	4,98	4,96	4,80
Lugo	42	4,88	4,93	4,88	4,52
Madrid	308	4,78	4,92	4,89	4,74
Málaga	33	4,39	4,73	4,39	4,52
Segovia	16	4,56	4,75	4,75	4,06
Soria	44	4,93	4,93	4,93	4,75
Toledo	34	4,32	4,71	4,74	4,59
València/Valencia	37	4,49	5,00	4,86	4,86
Valladolid	29	4,76	5,00	4,90	4,69
Zamora	16	4,81	5,00	4,94	4,75
Zaragoza	40	4,95	5,00	5,00	4,90
TOTAL	1599	4,74	4,91	4,87	4,70

Fuente: Elaboración propia

⁸ Sombreadas en rojo las valoraciones inferiores a 4,5 puntos, en blanco aquellas entre 4,5 y 4,75, y en verde las puntuaciones superiores a 4,75.

a) Horario de atención

Tabla 16: ¿Cómo valora el horario de atención?

Valoración	Nº de respuestas	%
Muy bien	1269	79,36
Bien	271	16,95
Ni bien ni mal	40	2,50
Mal	16	1,00
Muy mal	3	0,19
TOTAL	1599	100

Fuente: Elaboración propia

El horario de prestación del servicio es el acordado entre las Delegaciones del Gobierno, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares con los respectivos Ayuntamientos, por lo que no existe una franja horaria única para el desarrollo de este programa. Con una valoración media de 4,74, si se considera que las puntuaciones asignadas a “Ni bien ni mal”, “Mal” y “Muy mal” responden a la necesidad de introducir cambios y las valoraciones de “Bien” y “Muy bien”, a satisfacción por parte de las personas usuarias, puede concluirse que el 3,69% de la ciudadanía requiere mejoras en el horario de atención de “La Administración cerca de ti”, mientras que el 96,31% se ha mostrado satisfecha en ese punto.

Gráfico 9: ¿Cómo valora el horario de atención?



Fuente: Elaboración propia

b) Atención prestada por el personal

Tabla 17: ¿Cómo valora la atención prestada por el personal?

Valoración	Nº de respuestas	%
Muy bien	1479	92,50
Bien	111	6,94
Ni bien ni mal	5	0,31
Mal	1	0,06
Muy mal	3	0,19
TOTAL	1599	100

Fuente: Elaboración propia

La atención prestada por el personal recibe la mejor valoración de las dimensiones analizadas, con un 4,91. Así pues, si se considera que las puntuaciones asignadas a “Ni bien ni mal”, “Mal” y “Muy mal” responden a la necesidad de introducir cambios y las valoraciones de “Bien” y “Muy bien”, a satisfacción por parte de las personas usuarias, puede concluirse que el 0,56% de la ciudadanía requiere mejoras en la atención prestada por el personal, mientras que el 99,44% se ha mostrado satisfecho en ese punto. En este sentido, cabe añadir que la valoración positiva es transversal a las categorías de las variables sexo y edad.

Gráfico 10: ¿Cómo valora la atención prestada por el personal?



Fuente: Elaboración propia

c) Resultado de la gestión

Tabla 18: ¿Cómo valora el resultado de la gestión?

Valoración	Nº de respuestas	%
Muy bien	1412	88,31
Bien	170	10,63
Ni bien ni mal	11	0,69
Mal	2	0,12
Muy mal	4	0,25
TOTAL	1599	100

Fuente: Elaboración propia

El resultado de la gestión realizada obtiene una valoración media del 4,87. En ese sentido, si se considera que las puntuaciones asignadas a “Ni bien ni mal”, “Mal” y “Muy mal” responden a la necesidad de introducir cambios y las valoraciones de “Bien” y “Muy bien”, a satisfacción por parte de las personas usuarias, puede concluirse que el 1,06% de la ciudadanía pide mejoras en el resultado de su gestión, mientras que el 98,94% se ha mostrado satisfecho en este punto.

Gráfico 11: ¿Cómo valora el resultado de la gestión?



Fuente: Elaboración propia

d) Satisfacción global con el servicio

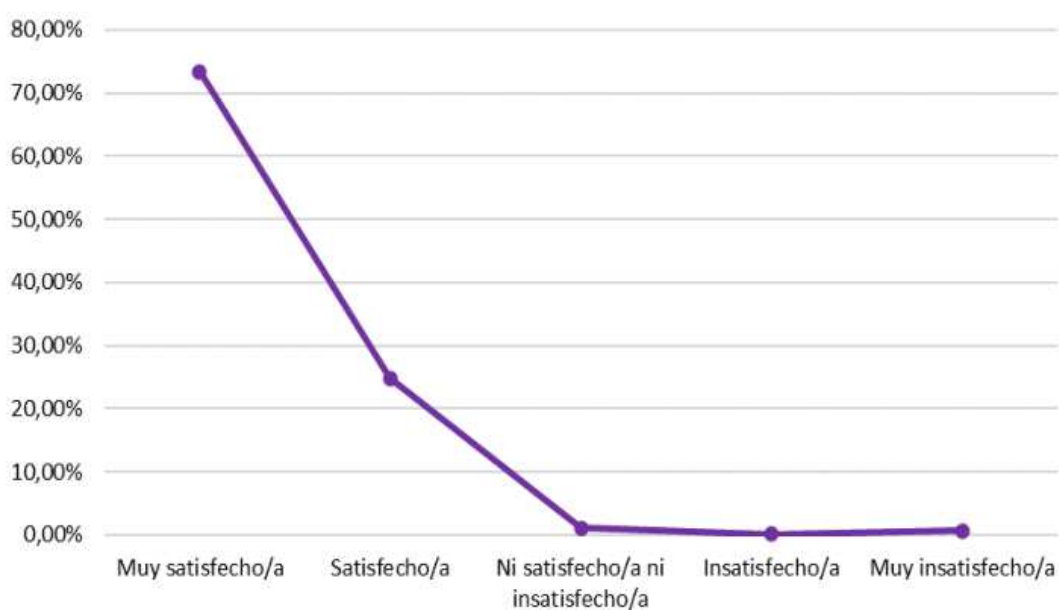
Tabla 19: ¿Cuál es su grado de satisfacción global con el servicio “La Administración cerca de ti”?

Satisfacción	Nº de respuestas	%
Muy satisfecho/a	1173	73,36
Satisfecho/a	397	24,83
Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	17	1,06
Insatisfecho/a	2	0,12
Muy insatisfecho/a	10	0,63
TOTAL	1599	100

Fuente: Elaboración propia

La satisfacción global con el servicio “La Administración cerca de ti” logra una valoración media de 4,70 que, si bien es elevada, es la menor de las dimensiones analizadas. En ese sentido, si se considera que las puntuaciones asignadas a “Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a”, “Insatisfecho/a” y “Muy insatisfecho/a” responden a una percepción negativa y las respuestas “Satisfecho/a” y “Muy satisfecho/a” a valoraciones positivas del programa, puede concluirse que el 1,81% de la ciudadanía emite una opinión desfavorable sobre el funcionamiento y eficacia global del servicio, mientras que el 98,19% muestra un sentir favorable al mismo.

Gráfico 12: ¿Cuál es su grado de satisfacción global con el servicio “La Administración cerca de ti”?



Fuente: Elaboración propia



Asimismo, cabe destacar que la satisfacción global con “La Administración cerca de ti” está influenciada por el número de habitantes del municipio visitado. En este sentido, en la *Tabla 20* se observa que, en aquellas localidades de 8000 o más habitantes, el 55,76% de las personas expresan estar muy satisfechas con el servicio, porcentaje inferior al del resto de categorías de la variable, que llega a alcanzar el 83,44% en los municipios de 500 a 999 habitantes.

Tabla 20: Satisfacción global por número de habitantes del municipio visitado

Satisfacción global	Menos de 100 habitantes	100-499 habitantes	500-999 habitantes	1000-4999 habitantes	5000-7999 habitantes	8000 o más habitantes
Muy satisfecho/a	63,89%	78,82%	83,44%	72,46%	75,65%	55,76%
Satisfecho/a	33,33%	20,69%	14,65%	25,64%	23,83%	38,94%
Ni satisfecho ni insatisfecho/a	2,78%	-	1,27%	1,12%	0,52%	2,65%
Insatisfecho/a	-	-	-	0,22%	-	-
Muy insatisfecho/a	-	0,49%	0,64%	0,56%	-	2,65%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

3.6.2. Sistemas de identificación electrónica y aplicaciones

En el marco del desarrollo de la administración digital y en aras de facilitar la posibilidad de evitar desplazamientos a las oficinas administrativas de las ciudades, **los sistemas de identificación electrónica** son una herramienta al alcance del conjunto de la ciudadanía con el fin de acreditar la identidad personal. En este sentido, durante las visitas de “La Administración cerca de ti” se explica su funcionamiento y el modo de obtenerlo, trámites que en muchos casos se realizan durante las sesiones.

En este sentido, cabe apuntar que el 99,30% de las personas encuestadas está muy o bastante de acuerdo en el hecho de que el personal que le ha atendido en su municipio le ha ayudado a comprender su utilidad. Este alto grado de acuerdo se mantiene en la percepción de que poseer un sistema de identificación electrónica facilita los trámites con la Administración Pública, alcanzando el 98,83% del total.

Sin embargo, la opinión de que obtener el certificado digital y/o el sistema Cl@ve es fácil es más heterogénea, dado que el 73,24% expresa que está muy de acuerdo, el 20,60% bastante de acuerdo, el 5,17% poco de acuerdo y el 0,99% nada de acuerdo con tal afirmación.

Tabla 21: Grado de acuerdo con distintos aspectos del sistema de identificación electrónica

Grado de acuerdo	El personal que me ha atendido me ha ayudado a comprender su utilidad		Tener certificado digital y/o el sistema Cl@ve me facilitará los trámites con la Administración		Obtener el certificado digital y/o el sistema Cl@ve es fácil	
	Nº de respuestas	%	Nº de respuestas	%	Nº de respuestas	%
Muy de acuerdo	1376	87,48	1301	84,92	1106	73,24
Bastante de acuerdo	186	11,82	213	13,91	311	20,60
Poco de acuerdo	7	0,45	12	0,78	78	5,17
Nada de acuerdo	4	0,25	6	0,39	15	0,99
TOTAL	1573	100	1532	100	1510	100

Fuente: Elaboración propia

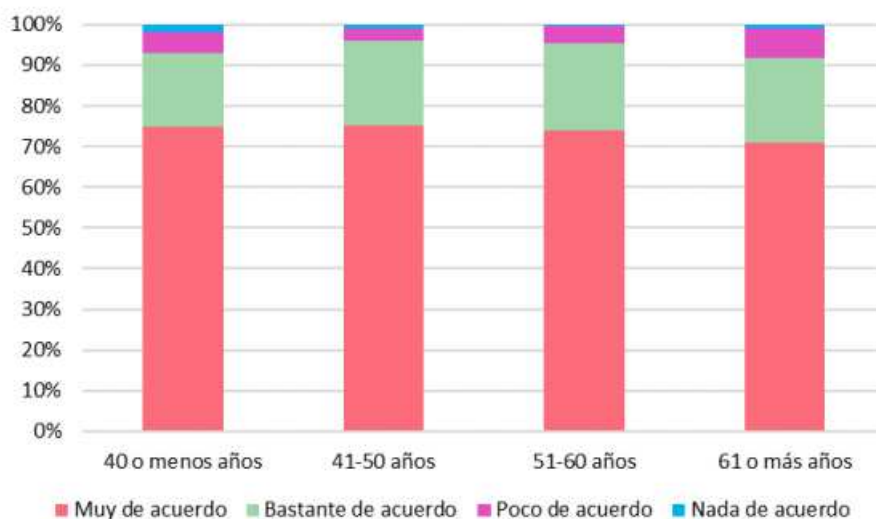
Asimismo, se tiene que apuntar que el **grado de acuerdo en este aspecto se relaciona con la edad**. Así pues, los grupos centrales, de 41-50 años y de 51-60 años, alcanzan un total de muy de acuerdo y de bastante de acuerdo del 96,01% y del 95,44% respectivamente, mientras que en los colectivos extremos, este grado de aceptación disminuye hasta el 92,99% en el caso de aquellas personas de 40 o menos años y hasta el 91,72% en el grupo de 61 o más años.

Tabla 22: Grado de acuerdo sobre la facilidad de obtener el certificado digital y/o el sistema Cl@ve por edad

Grado de acuerdo	40 o menos años	41-50 años	51-60 años	61 o más años
Muy de acuerdo	74,74%	75,08%	73,86%	70,81%
Bastante de acuerdo	18,25%	20,93%	21,58%	20,91%
Poco de acuerdo	5,26%	2,99%	4,08%	7,30%
Nada de acuerdo	1,75%	1,00%	0,48%	0,98%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 13: Grado de acuerdo sobre la facilidad de obtener el certificado digital y/o el sistema Cl@ve por edad



Fuente: Elaboración propia



Por otro lado, el desarrollo de **aplicaciones móviles administrativas** permite que la ciudadanía pueda relacionarse de forma más rápida y en cualquier lugar con la Administración Pública, difuminando la barrera espacial que había hasta el momento. Así pues, con la ayuda de los medios de identificación electrónica es posible realizar muchos trámites administrativos a través de los dispositivos móviles.

Desde este punto de vista, las visitas de “La Administración cerca de ti” se muestran como una buena herramienta para dar a conocer las posibilidades de las aplicaciones móviles a la ciudadanía, dado que el conocimiento gracias a las sesiones va desde el 35,20% en el caso de la *app* de la Seguridad Social hasta alcanzar el 50,89% en el supuesto de Mi Carpeta Ciudadana.

Tabla 23: Conocimiento de las aplicaciones móviles de la Administración Pública

Conocimiento	Mi Carpeta Ciudadana		miDGT		App Seguridad Social		App AEAT	
	Nº de respuestas	%	Nº de respuestas	%	Nº de respuestas	%	Nº de respuestas	%
Ya la conocía antes	522	34,32	650	45,39	704	49,27	615	43,34
La he conocido hoy	774	50,89	578	40,36	503	35,20	521	36,72
No la conozco	225	14,79	204	14,25	222	15,53	283	19,94
TOTAL	1521	100	1432	100	1429	100	1419	100

Fuente: Elaboración propia

Por su parte, en algunos territorios el desconocimiento de las aplicaciones móviles es sustancialmente más elevado que la media del territorio nacional. Por ejemplo, en los datos remitidos por la Dirección Insular de Ibiza-Formentera se observa un número de respuestas “No la conozco” más acentuado en relación con las cuatro *apps*: Mi Carpeta Ciudadana (52,18%), miDGT (52,38%), *app* de la Seguridad Social (45,45%) y *app* de la AEAT (50,00%). Mientras, en otras unidades, el desconocimiento se centra en alguna aplicación en concreto, siendo los casos más destacados los de Madrid y La Gomera, con una proporción de “No la conozco” del 34,28% y del 28,33%, respectivamente, en relación con Mi Carpeta Ciudadana, o de Toledo e Illes Balears, con el 59,38% y el 44,45%, respectivamente, en cuanto al desconocimiento de la *app* de la Seguridad Social.

3.6.3. Necesidad de las visitas

Atendiendo a la valoración favorable generalizada del servicio prestado, el 64,60% de las personas encuestadas expresan que es muy necesario que “La Administración cerca de ti” visite otra vez su localidad, siendo el 33,71% los individuos que responden que es bastante necesario. En ese sentido, se observa que la suma de ambos grupos alcanza un **98,31%**, muy parecido al 98,19% que expresan una satisfacción global positiva sobre el servicio.

Tabla 24: Necesidad de más visitas

Necesidad de más visitas	Nº de respuestas	%
Muy necesario	1033	64,60
Bastante necesario	539	33,71
Poco necesario	21	1,31
Nada necesario	6	0,38
TOTAL	1599	100

Fuente: Elaboración propia

Asimismo, ha de apuntarse que la opinión en este aspecto se relaciona con las variables sociodemográficas de sexo y edad. En este sentido, se observa que las **mujeres** expresan una mayor necesidad de visitas que los hombres, mientras que cuanto más **avanzada la edad** el requerimiento de prestación del servicio es cada vez mayor.

Tabla 25: Necesidad de más visitas por sexo

Necesidad de más visitas	Hombre	Mujer	Otro
Muy necesario	61,18%	66,60%	
Bastante necesario	36,64%	32,00%	100%
Poco necesario	1,34%	0,10%	
Nada necesario	0,84%	1,30%	
TOTAL	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 26: Necesidad de más visitas por grupos de edad

Necesidad de más visitas	40 o menos años	41-50 años	51-60 años	61 o más años
Muy necesario	59,40%	68,81%	64,07%	65,46%
Bastante necesario	36,91%	29,26%	34,78%	33,64%
Poco necesario	2,35%	1,61%	1,15%	0,72%
Nada necesario	1,34%	0,32%	-	0,18%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

Además, la necesidad de visitas también está influenciada por el **número de habitantes del municipio visitado**. De esta forma, aquellas personas que consideran muy o bastante necesario la vuelta de “La Administración cerca de ti” a su localidad superan el 99% en los municipios de 500 a 4999 habitantes. Al mismo tiempo, se observa que los municipios de menos de 100 habitantes son los que expresan en menor medida, con un 58,33%, el hecho de que esto sea muy necesario, porcentaje que alcanza el 65,33% en el caso de las localidades de 1000 a 4999 habitantes.



Tabla 27: Necesidad de más visitas por número de habitantes del municipio visitado

Necesidad de más visitas	Menos de 100 habitantes	100-499 habitantes	500-999 habitantes	1000-4999 habitantes	5000-7999 habitantes	8000 o más habitantes
Muy necesario	58,33%	62,07%	64,33%	65,33%	65,28%	64,60%
Bastante necesario	38,89%	35,47%	35,03%	33,78%	30,57%	31,86%
Poco necesario	2,78%	1,97%	0,64%	0,56%	3,63%	2,66%
Nada necesario	-	0,49%	-	0,33%	0,52%	0,88%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

3.6.4. Propuesta de nuevas informaciones y servicios

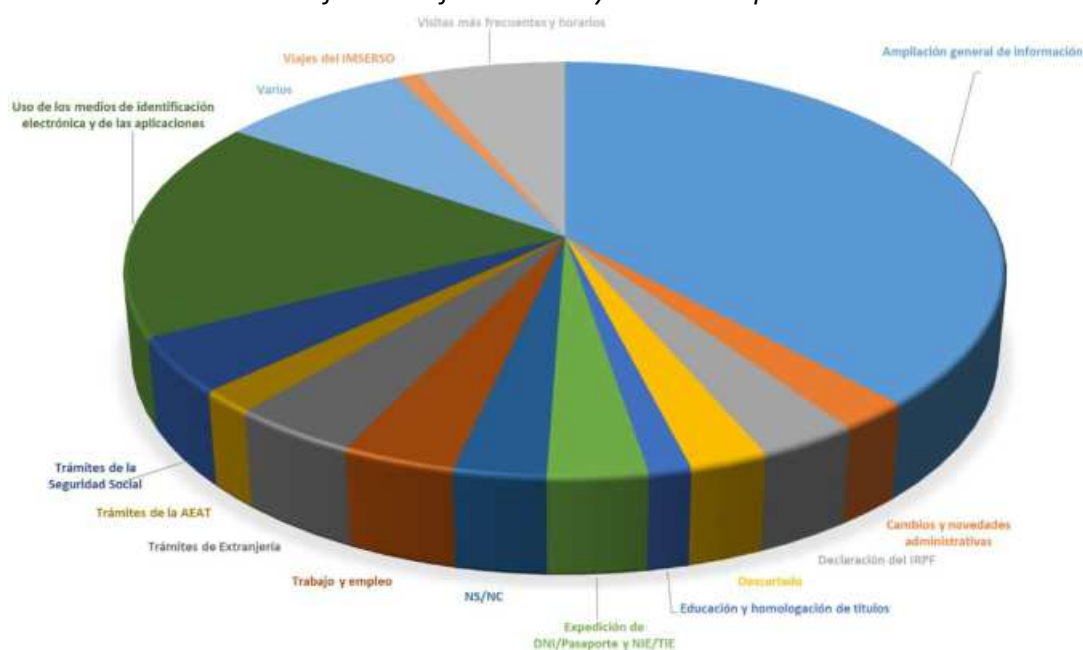
Se han recibido un total de **441 comentarios** en relación con la información o servicio que a la ciudadanía le gustaría que ofreciera “La Administración cerca de ti”. Este hecho supone que el **27,58% de las personas encuestadas han expresado su opinión en esta pregunta**. A nivel de unidades territoriales, se han enviado propuestas desde 32 DD.GG./SS.GG./DD.II., siendo Fuerteventura, Guadalajara y Jaén las únicas que no han obtenido respuestas en esta cuestión. Asimismo, cabe destacar que en Almería, Cáceres, Illes Balears y Valencia se ha obtenido una tasa de encuesta con comentarios sobre informaciones y servicios de más del 50%, mientras que las DD.GG./SS.GG./DD.II. que han recabado 30 o más comentarios son Badajoz (30), La Rioja (30) y Madrid (109).

Tabla 28: Informaciones y servicios requeridos

Informaciones y servicios	Nº de respuestas	%
Ampliación general de información	168	38,10
Uso de los medios de identificación electrónica y de las aplicaciones	76	17,23
Varios	36	8,16
Visitas más frecuentes y horarios	28	6,35
Trámites de la Seguridad Social	19	4,31
Trámites de Extranjería	18	4,08
Trabajo y empleo	16	3,63
Declaración del IRPF	14	3,17
Expedición de DNI/Pasaporte y NIE/TIE	14	3,17
NS/NC	13	2,95
Descartado	11	2,49
Cambios y novedades administrativas	10	2,27
Trámites de la AEAT	8	1,81
Educación y homologación de títulos	6	1,36
Viajes del IMSERSO	4	0,91
TOTAL	441	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 14: Informaciones y servicios requeridos



Fuente: Elaboración propia

En el conjunto de comentarios destacan, en primer lugar, aquellas opiniones que requieren una **ampliación general de información**, sin especificar más detalles al respecto, lo cual supone el 38,10% de las respuestas, entre ellas:

“Cualquiera, siempre es bueno conocer algo nuevo”

“ Toda la información que nos puedan aportar siempre”

En segundo lugar, las menciones a **uso de los medios de identificación electrónica y de las aplicaciones móviles** agrupan el 17,23% de los comentarios, haciendo referencia a la necesidad de poner en práctica los conocimientos teóricos compartidos durante las sesiones, así como ampliando la ventana de opciones para su empleo: Dirección Electrónica Habilitada única (DEHú), firma electrónica y autofirma en el dispositivo móvil.

“Sobre plataformas de varias administraciones, apps, sobre el certificado digital y las formas de identificarse”

“Aplicaciones informáticas para poder acceder a la administración de forma virtual”

En tercer lugar, se apunta a la necesidad de realizar **visitas más frecuentes y con un mayor horario de atención a los municipios**, cosa que expresan el 6,35% de las personas usuarias que han respondido esta pregunta.

“Más tiempo en la visita, 3 horas es poco tiempo por tener programada otra visita a otro municipio el mismo día”

“El mismo, en un plazo corto de tiempo vuelvan.”



Tabla 29: Tasa de comentarios/encuestas por DG/SG/DI

DG/SG/DI	Nº de comentarios	Nº de encuestas	Tasa de comentarios/encuestas
A Coruña	1	12	8,33%
Alacant/Alicante	25	81	30,86%
Albacete	8	72	11,11%
Almería	11	18	61,11%
Araba/Álava	17	127	13,39%
Asturias	7	27	25,93%
Badajoz	30	65	46,15%
Cáceres	1	1	100%
Cantabria	16	64	25,00%
Ciudad Real	10	51	19,61%
Córdoba	6	32	18,75%
Cuenca	3	10	30,00%
Fuerteventura	-	3	-
Gipuzkoa	3	13	23,08%
Granada	10	31	32,26%
Guadalajara	-	7	-
Huesca	8	56	14,29%
Ibiza-Formentera	8	26	30,77%
Illes Balears	6	10	60,00%
Jaén	-	6	-
La Gomera	16	60	26,67%
La Palma	19	66	28,79%
La Rioja	30	99	30,30%
León	5	12	41,67%
Lleida	5	51	9,80%
Lugo	8	42	19,05%
Madrid	109	308	35,39%
Málaga	11	33	33,33%
Segovia	2	16	12,50%
Soria	13	44	29,55%
Toledo	8	34	23,53%
València/Valencia	19	37	51,35%
Valladolid	11	29	37,93%
Zamora	6	16	37,50%
Zaragoza	9	40	22,50%
TOTAL	441	1599	27,58%

Fuente: Elaboración propia

Por último, entre los 441 comentarios recibidos, aquellos que suponen menos del 5% son muy heterogéneos, y agrupan trámites y procedimientos específicos de otros organismos, tales como expedición de DNI/Pasaporte y NIE/TIE, declaración del IRPF⁹, trámites de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT), de Extranjería y de la Seguridad Social, y procedimientos relacionados con trabajo y empleo. En estos servicios, cabe señalar la especificidad interna de alguno de ellos en relación con el perfil sociodemográfico y territorial de las personas que los requieren.

a) Edad: es una variable influyente a la hora de proponer y solicitar servicios administrativos específicos. En ese sentido, tal y como se muestra en la *Tabla 30*, cabe exponer que los trámites de trabajo y empleo y de Extranjería son solicitados en mucha mayor medida por el colectivo de 40 o menos años, mientras que aquellos relacionados con la Seguridad Social se piden mayoritariamente por las personas de 61 o más años, cuya demanda principal es el conocimiento del proceso de jubilación.

Tabla 30: Análisis comparativo de grupos de edad en trámites administrativos requeridos

Edad	Trabajo y empleo	Trámites de Extranjería	Trámites de la Seguridad Social	Muestra
40 o menos años	43,75%	61,11%	5,26%	18,56%
41-50 años	18,75%	22,22%	10,53%	19,57%
51-60 años	31,25%	11,11%	36,84%	27,38%
61 o más años	6,25%	5,56%	47,37%	34,49%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

b) Unidades territoriales: en relación con determinados trámites requeridos en mayor medida en DD.GG./SS.GG./DD.II. específicas, es necesario destacar las peticiones que desde la Dirección Insular de la Gomera se realizan para que, en el marco de “La Administración cerca de ti”, se instaure la posibilidad de realizar trámites de Extranjería, que suponen el 50,00% de dichos requerimientos en el ámbito estatal.

Tabla 31: Trámites de Extranjería

DG/SG/DI	Nº de respuestas: Trámites de Extranjería	%
Alacant/Alicante	1	5,56
Córdoba	2	11,11
Ibiza-Formentera	3	16,66
La Gomera	9	50,00
Madrid	2	11,11
Zaragoza	1	5,56
TOTAL	18	100

Fuente: Elaboración propia

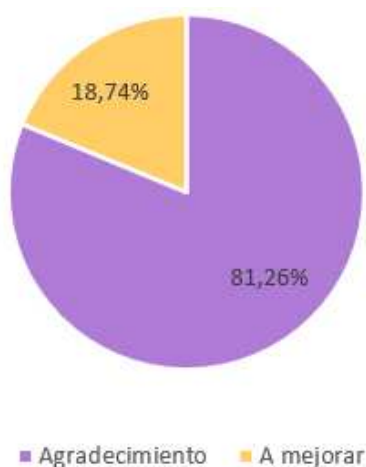
⁹ El trabajo de campo se ha realizado entre el 15 de abril y el 31 de mayo de 2024, período en el cual se ha liquidado el IRPF.

3.6.5. Comentarios y sugerencias

Se han obtenido un total de **475 comentarios y sugerencias**, procedentes de 33 DD.GG./SS.GG./DD.II., siendo Cáceres y Fuerteventura las unidades que, habiendo realizado alguna encuesta de satisfacción, no han recibido ninguna respuesta en este campo. Todo ello supone que el **29,71% de las personas que han respondido la encuestas han expresado su opinión en esta pregunta.**

En relación con su contenido, por un lado, el 81,26% de las respuestas obtenidas es de agradecimiento con el servicio prestado por “La Administración cerca de ti”, mientras que, por el otro, el 18,74% de los comentarios y sugerencias analizados contienen aspectos mejorables.

Gráfico 16: Comentarios y sugerencias



Fuente: Elaboración propia

Tabla 32: Comentarios y sugerencias

Comentarios y sugerencias		Nº de respuestas
Agradecimiento	Satisfacción general	300
	Trato recibido	86
		386
A mejorar	Difusión y publicidad	6
	Frecuencia de las visitas	41
	Horario	7
	Varios	35
		89
TOTAL		475

Fuente: Elaboración propia



En el conjunto de comentarios de agradecimiento, 300 hacen referencia a la **satisfacción general** con el servicio, mientras que 86 destacan el **buen trato recibido**, entre ellos:

“Muchas gracias por la información y la charla sobre administración cerca de ti. Creo que este tipo de iniciativas son necesarias para que la administración esté cerca de los ciudadanos. El personal que ha realizado la charla informativa ha sido muy paciente y amable atendiendo todas las dudas”

“Muy bien explicado todo y muy amables. Me ha resultado muy útil para poder realizar más trámites a través de las nuevas tecnologías”

“Zerbitzu egokia uzan da. Merezi du horrelako eskeintza izatea noizean behin” / Se ha brindado un servicio adecuado. Merece la pena tener una oferta como esta de vez en cuando

Asimismo, cabe subrayar la importancia que la ciudadanía da a que la Administración Pública se acerque a los núcleos rurales, hecho valorado muy positivamente por parte de las personas usuarias del servicio:

“El desplazamiento de la Administración al mundo rural es de agradecer, además de lo útil y amena que han realizado la jornada”

“Gràcies mil. Estic molt satisfet de l'ajuda rebuda. És molt important acostar l'administració central o autonòmica als pobles i gent gran (el meu cas)” / Mil gracias. Estoy muy satisfecho con la ayuda recibida. Es muy importante acercar la administración central o autonómica a los pueblos y a la gente mayor (mi caso)

Por el contrario, los **comentarios y sugerencias de mejora** apuntan principalmente a cuatro cuestiones:

1. **Difusión y publicidad:** observaciones que apuntan a la necesidad de mejorar la comunicación de las visitas con más antelación y a través de una mayor diversidad de medios.

“Creo necesario que se difunda más con publicidad previa sobre cuándo se van a realizar estos cursos. Muchas veces pasan desapercibidos”

“Que se avise con más antelación la presencia del personal de la administración”

2. **Frecuencia de las visitas:** comentarios que indican la necesidad de que las sesiones en los municipios se repitan periódicamente.

“Que fuese más a menudo el servicio”

“Que sigan viniendo”



- 3. Horario:** sugerencias de mejora que señalan la opción de disponer de este servicio durante las tardes.

“Estaría genial que estos servicios también se ofrecieran por la tarde”

“Ofrecer el servicio por la tarde”

- 4. Varios:** comentarios que atienden a una heterogénea diversidad temática.

a) Mejorar los medios de identificación electrónica y las aplicaciones para sistema operativo iOS.

“Mejorar el sistema para sistemas Apple”

“Más facilidad en instalación en dispositivos Apple, ya que pagamos impuestos por igual, pero se nos dificulta la accesibilidad a estos trámites constantemente por ser usuarios de derecho de tales dispositivos”

b) Proporcionar la información de la presentación en formato papel o mediante correo electrónico.

“Agradecería me pasara la información a mi correo electrónico”

“Me gustaría tener la información de esta charla por escrito”

c) Mejorar la comunicación a la ciudadanía, con mensajes más claros y una terminología accesible.

“Que la administración hiciera más clara y accesible las respuestas al ciudadano y menos complicadas en su comprensión”

d) Enfocar parte de las sesiones hacia la práctica y el manejo de las aplicaciones móviles.

“Me gustaría que hiciéramos prácticas también”

“Casos prácticos. Mostrar cómo entrar en una app”



Tabla 33: Tasa de comentarios/encuestas por DG/SG/DI

DG/SG/DI	Nº de comentarios y sugerencias	Nº de encuestas	Tasa de comentarios/encuestas
A Coruña	2	12	16,67%
Alacant/Alicante	37	81	45,68%
Albacete	23	72	31,94%
Almería	13	18	72,22%
Araba/Álava	17	127	13,39%
Asturias	7	27	25,93%
Badajoz	32	65	49,23%
Cáceres	-	1	-
Cantabria	15	64	23,44%
Ciudad Real	6	51	11,76%
Córdoba	2	32	6,25%
Cuenca	2	10	20,00%
Fuerteventura	-	3	-
Gipuzkoa	3	13	23,08%
Granada	13	31	41,94%
Guadalajara	1	7	14,29%
Huesca	30	56	53,57%
Ibiza-Formentera	11	26	42,31%
Illes Balears	5	10	50,00%
Jaén	1	6	16,67%
La Gomera	25	60	41,67%
La Palma	17	66	25,76%
La Rioja	18	99	18,18%
León	4	12	33,33%
Lleida	4	51	7,84%
Lugo	6	42	14,29%
Madrid	102	308	33,12%
Málaga	19	33	57,58%
Segovia	4	16	25,00%
Soria	17	44	38,64%
Toledo	8	34	23,53%
València/Valencia	8	37	21,62%
Valladolid	9	29	31,03%
Zamora	8	16	50,00%
Zaragoza	6	40	15,00%
TOTAL	475	1599	29,71%

Fuente: Elaboración propia

4. CONCLUSIONES

La encuesta de satisfacción de personas usuarias del servicio “La Administración cerca de ti” de 2024 ha tenido una acogida muy satisfactoria, tanto por parte del personal empleado público a cargo de las visitas a los municipios, cuya participación en la difusión y grabación de las encuestas ha sido esencial para el éxito de la iniciativa, como también por parte de la ciudadanía. De acuerdo con lo establecido en el Plan Estratégico de la AGE en el Territorio 2024-2027, este estudio se realizará anualmente a lo largo de todo el período, lo cual permitirá evaluar la evolución de la satisfacción obtenida en esta primera edición.

Cabe destacar algunas líneas fuerza que muestran cuál es la situación actual de este programa y cuáles son los caminos por trazar en el futuro para su mejora.

4.1. Participación y comunicación: asistentes y municipios

El trabajo de campo se ha realizado desde el 15 de abril hasta el 31 de mayo de 2024, durante el cual se han recibido **1599 respuestas**. El volumen total de encuestas es satisfactorio, dado que **la tasa de respuesta es del 58,64%**, lo cual permite la representatividad de los datos del conjunto de unidades que han reportado formularios.

En relación con el **perfil sociodemográfico** de las personas usuarias de “La Administración cerca de ti”, se trata de un público más feminizado, dado que el 62,73% son mujeres, y de edad más avanzada, puesto que el número de asistentes aumenta a mayor edad de la ciudadanía, suponiendo las personas de 51 o más años el 61,91% del total.

Las encuestas han sido efectuadas por 35 Delegaciones del Gobierno, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares, de las 38 que han desarrollado visitas a municipios en este período. En este sentido, cabe destacar que 19 unidades, que representan al 33,33% del total, no han programado ninguna sesión, por lo que se puede concluir que **el servicio no se está prestando de manera homogénea en el conjunto del territorio**. Este hecho, en principio, podría mermar la igualdad de oportunidades que los distintos municipios tienen de recibir dicho servicio puesto a su disposición, aunque habrá que considerar otros factores que hayan podido influir en esta heterogeneidad.

Asimismo, durante este tiempo se han visitado un total de **234 municipios distintos**, el 96,58% menores de 8000 habitantes, por lo que la práctica totalidad de las sesiones se han dirigido hacia localidades que se ajustan al público objetivo del diseño inicial del programa. Asimismo, ha de destacarse que, en alguna unidad, como por ejemplo **La Rioja**, se está programando visitas mensuales a determinados municipios debido al estado avanzado de desarrollo del servicio, fase en la cual todavía no se hallan muchas unidades.

Por otro lado, el análisis de **los canales de comunicación** de las visitas programadas refleja dos tendencias: en primer lugar, la eficacia de los métodos más tradicionales de transmisión de la información (carteles informativos, boca a boca y pregón/bando del Ayuntamiento), que



agrupan el 74,78% de las respuestas; y, en segundo lugar, la gran capacidad de mejora en cuanto a la difusión a través de aplicaciones móviles y redes sociales, así como mediante la página web del Ministerio de Política Territorial y Memoria Democrática, donde el 15,38% de los municipios visitados durante el trabajo de campo no fueron publicados, siendo medios importantes para difundir información sobre “La Administración cerca de ti” que no tienen la barrera del espacio físico como limitador de la comunicación.

4.2. Valoraciones

El conjunto de dimensiones analizadas sobre el servicio de “La Administración cerca de ti” ha recibido **muy buenas valoraciones**, tanto en la esfera estatal como a nivel de cada una de las unidades territoriales.

Así pues, cabe destacar que el horario de atención, la atención prestada por el personal y el resultado de la gestión han obtenido un **grado de satisfacción muy elevado**, con una media estatal por encima del 4,70. Al mismo tiempo, en cada una de las unidades las valoraciones de todas dimensiones analizadas también se sitúan en valores de 4 o superiores, exceptuando un solo caso, lo cual muestra la opinión generalizada del buen servicio prestado.

Entre los distintos aspectos evaluados, hay que destacar la alta valoración media recibida por la **atención prestada por el personal, con un 4,91**, muy cercana a la nota máxima (5). Este hecho pone en valor el capital humano de las y los empleados públicos de las OIAC/OAMR de las Delegaciones del Gobierno, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares como una de las fortalezas nucleares de la AGE en el Territorio, puesto que son quienes atienden generalmente este servicio. Además, cabe destacar que este dato sigue la misma tendencia que se reflejó en el caso de la satisfacción con el servicio presencial de las OIAC/OAMR, en las cuales esta dimensión también obtuvo la puntuación más elevada con un 4,91¹⁰. En el lado contrario, el aspecto que recibe una **menor puntuación media es el horario de atención, con un 4,74**, cuya estipulación viene acordada por las DD.GG./SS.GG./DD.II. con los distintos Ayuntamientos.

Este alto grado de satisfacción se refuerza con la opinión expresada por el **98,31%** de las personas que creen que **es muy o bastante necesario la realización de más visitas en su municipio**. Este parecer es más elevado conforme aumenta la edad y es manifestado con un mayor menester por parte de las mujeres. Asimismo, en los municipios de menos de 100 habitantes dicha necesidad es expresada con una menor fuerza.

Igualmente, hay que señalar que, en relación con los **sistemas de identificación electrónica**, el 99,30% de las personas encuestadas les parece útil e interesante tener certificado digital y/o el sistema Cl@ve cuando les han explicado su funcionamiento, si bien su método de obtención es percibido como fácil por el 93,84%. En este sentido, también cabe señalar que en los comentarios se expresa la necesidad de reforzar su manejo y sus aplicaciones prácticas.

¹⁰ [Informe de la encuesta de satisfacción de personas usuarias del servicio presencial en Oficinas de Información y Atención al Ciudadano y Oficinas de Asistencia en Materia de Registro, Edición 2023.](#)



Además, desde el punto de vista del **conocimiento de las apps de la Administración Pública**, se constata que las sesiones de “La Administración cerca de ti” sirven para acercar estas herramientas digitales al conjunto de la ciudadanía. De esta forma, el 50,89% de las personas encuestadas expresan conocer Mi Carpeta Ciudadana gracias a las visitas, porcentaje que se sitúa en el 40,36% en el caso de miDGT, en el 35,20% en relación con la app de la Seguridad Social y en el 36,72% en el supuesto de la app de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

Asimismo, cabe apuntar **que el 29,71% de las personas encuestadas expresan su opinión a través de los comentarios**, de los cuales 386, es decir, el 81,26% del total, son de agradecimiento y el 18,74% expresan sugerencias de mejora. En este sentido, han de destacarse las observaciones referidas a la demanda de una mayor frecuencia de las visitas, en diálogo con el **98,31% de las personas encuestadas que expresan que es muy o bastante necesario que el servicio se vuelva a prestar en su municipio**.

Con todo, y como conclusión de lo mencionado, la **satisfacción global con “La Administración cerca de ti” es del 4,70**, lo cual muestra una valoración muy positiva de las prestaciones del conjunto del programa.

4.3. Proposición de nuevas informaciones y servicios de “La Administración cerca de ti”

El análisis de satisfacción ciudadana con “La Administración cerca de ti” también presenta opciones futuras para ampliar los servicios prestados en el marco del programa. En esta dirección, un total de **441 comentarios** proponen nuevos vectores de trabajo para que otros procedimientos y trámites se puedan realizar en las visitas a los municipios.

Así pues, el **38,10%** de las personas requiere una **ampliación general de información** y el **17,23%** solicita que durante las sesiones se realicen **prácticas con los medios de identificación electrónica y con las apps**. Estos dos grupos son los que reciben un mayor número de menciones, seguido por la necesidad de celebrar **más visitas con un mayor horario de atención** a la ciudadanía, con un **6,35%**, y otros trámites y procedimientos muy heterogéneos, como la expedición del DNI/Pasaporte y el NIE/TIE, recibir información sobre cómo realizar la declaración del IRPF o trámites de Extranjería, de la Seguridad Social, de la Agencia Estatal de Administración Tributaria y relacionados con el trabajo y el empleo.

4.4. Líneas de actuación

El análisis muestra una primera exploración empírica en la evaluación del servicio de “La Administración cerca de ti” tras el primer año y medio desde su puesta en marcha. En este sentido, se trazan una serie de líneas de actuación para su mejora continua, con el fin de que el conjunto de la ciudadanía, tanto del ámbito rural español como de otros campos en los que es preciso acercar la Administración Pública a las personas, reciba este servicio con las mejores garantías de calidad.



Por una parte, en cuanto a líneas de mejora desde el punto de vista propio del **planteamiento, diseño y desarrollo del estudio**, cabe apuntar en tres direcciones:

1. Procurar una mayor representatividad del conjunto de las unidades, tanto de las que en esta edición han reportado un menor número de encuestas (en 12 casos se han realizado menos de 20 encuestas), como de aquellas que no han realizado ninguna por no haber programado visita alguna en este período (19 DD.GG./SS.GG./DD.II.).

2. Mejorar la contabilización y comunicación del número de personas asistentes a las visitas realizadas, con el fin de evaluar la capacidad de atraer al público objetivo del programa, así como evaluar el impacto que este tiene, en especial, en el conjunto de la España rural.

3. Listar categorías de respuesta, a partir de la información obtenida, en la pregunta sobre el tipo de información o servicio que a las personas usuarias les gustaría que se ofreciera en las visitas del servicio, que permita la realización de una pregunta cerrada en próximas ediciones.

Por otra parte, desde la perspectiva de los **resultados de la encuesta**, cabe apuntar a distintos elementos que pueden permitir un aumento de la calidad percibida por parte de las personas usuarias:

1. Mejorar los canales de comunicación, sobre todo en redes sociales de las Delegaciones del Gobierno, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares, así como en la página web del Ministerio de Política Territorial y Memoria Democrática, publicando la relación mensual previa de las visitas que se van a realizar a los municipios, de tal forma que se mejore la planificación y previsibilidad de la actividad¹¹.

2. Ofrecer las presentaciones realizadas en el marco de las sesiones o folletos explicativos resumen de lo allí expuesto en el formato que requieran las personas usuarias del servicio (papel, correo electrónico...).

3. Combinar, durante las sesiones, las explicaciones informativas con ejemplos prácticos, dado que el 17,23% de las personas reclaman mejorar el servicio respecto al uso de los medios de identificación electrónica y de las aplicaciones.

¹¹ El Plan de Acción 2024 del Plan Estratégico de la AGE en el Territorio 2024-2027 incluye diferentes actuaciones de mejora de este servicio del *Programa 1.1 La Administración cerca de ti*. Entre ellas se encuentran dos actuaciones relativas a la información sobre las sesiones:

1. La realización de un cronograma mensual de visitas por las DD.GG./SS.GG./DD.II., que deberá ser comunicado a la Subdirección General de Coordinación de la AGE en el Territorio antes del último día del mes anterior.

2. La difusión de información del servicio en el portal web del MPTMD y en redes sociales de las DD.GG./SS.GG./DD.II., publicando mensualmente los cronogramas.



4. Estudiar la posibilidad de incorporar servicios específicos en alguna unidad territorial, bien por la demanda del servicio en cuestión, bien por el público que mayoritariamente se dirige a “La Administración cerca de ti” en ese territorio en cuestión. Tal es el caso de la realización de trámites de Extranjería en la Dirección Insular de La Gomera, o bien en algunos períodos concretos, como el de explicar cómo poder presentar la Declaración de la Renta por vía electrónica durante la campaña correspondiente.

4.5. Consideraciones finales

La encuesta de satisfacción de personas usuarias del servicio “La Administración cerca de ti” ha permitido un primer acercamiento a la valoración de la calidad percibida del servicio por parte de las personas usuarias y a posibles líneas de mejora, conforme a los objetivos planteados al inicio del estudio. Por lo tanto, los resultados obtenidos son una base de conocimiento empírico para mantener el funcionamiento de aquellos aspectos apreciados por parte de la ciudadanía y, en su caso, para realizar los cambios oportunos en los factores que tienen recorrido de mejora.

Con todo, en las próximas ediciones del estudio se podrá comprobar el impacto que la evolución y las modificaciones introducidas en el servicio hayan podido tener en la percepción ciudadana de “La Administración cerca de ti”. Todo ello, con el fin de que se consolide como un servicio de referencia de administración cercana y próxima a las necesidades del conjunto de la ciudadanía.



ANEXOS

I. Modelos de encuesta

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO “LA ADMINISTRACIÓN CERCA DE TI”

El objetivo de este estudio es conocer su valoración sobre el servicio prestado por “La Administración cerca de ti” para seguir mejorando su funcionamiento a partir de las respuestas obtenidas. Le garantizamos el absoluto anonimato de sus respuestas. El cuestionario le llevará cinco minutos. Muchas gracias por su participación.

1. ¿Cómo valora las siguientes dimensiones del servicio prestado?*

	Muy bien	Bien	Ni bien ni mal	Mal	Muy mal
El horario de atención					
La atención prestada por el personal (amabilidad, profesionalidad, tiempo dedicado...)					
El resultado de la gestión					

2. ¿Cuál es su grado de satisfacción global con el servicio “La Administración cerca de ti”?*

Muy satisfecho/a	Satisfecho/a	Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Muy insatisfecho/a

3. ¿Cómo tuvo conocimiento de esta visita del servicio “La Administración cerca de ti” a su localidad?*

Carteles informativos	Pregón/Bando del Ayuntamiento	Boca a boca	Aplicación móvil	Redes sociales	Otro. ¿Cuál?

4. En relación con el certificado digital y/o el sistema Cl@ve, ¿puede Ud. señalar si está muy de acuerdo, bastante de acuerdo, poco o nada de acuerdo con las siguientes afirmaciones?

	Muy de acuerdo	Bastante de acuerdo	Poco de acuerdo	Nada de acuerdo
El personal que me ha atendido me ha ayudado a comprender su utilidad				
Tener el certificado digital y/o el sistema Cl@ve me facilitará los trámites con la Administración Pública				
Obtener el certificado digital y/o el sistema Cl@ve es fácil				

5. Respecto a cada una de las siguientes aplicaciones móviles, ¿puede Ud. señalar si ya la conocía antes de la visita, si la ha conocido hoy tras su desarrollo o si no la conoce?

	Ya la conocía antes	La he conocido hoy	No la conozco
Mi Carpeta Ciudadana			
miDGT			
App Seguridad Social			
App Agencia Estatal Administración Tributaria (AEAT)			

6. ¿Qué tipo de información o servicio le gustaría que se ofreciera en las visitas de “La Administración cerca de ti”?

7. ¿En qué medida cree Ud. necesario que “La Administración cerca de ti” visite otra vez su localidad?*

Muy necesario	Bastante necesario	Poco necesario	Nada necesario
---------------	--------------------	----------------	----------------

8. Localidad donde se ha prestado el servicio:*

9. Sexo:*

Hombre
Mujer
Otro

10. Edad:*

40 o menos años
41-50 años
51-60 años
61 o más años

11. Por último, agradeceríamos cualquier comentario o sugerencia:

*Pregunta de respuesta obligatoria

ENQUESTA DE SATISFACCIÓ DEL SERVEI “L’ADMINISTRACIÓ A PROP TEU”

L'objectiu d'aquest estudi és conèixer la vostra valoració sobre el servei prestat per “L’Administració a prop teu” per seguir millorant el seu funcionament a partir de les respostes obtingudes. Us garantim l'absolut anonimat de les vostres respostes. El qüestionari us portarà cinc minuts. Moltes gràcies per la vostra participació

1. Com valoreu les següents dimensions del servei prestat?*

	Molt bé	Bé	Ni bé ni malament	Malament	Molt malament
L'horari d'atenció					
L'atenció prestada pel personal (amabilitat, professionalitat, temps dedicat...)					
El resultat de la gestió					

2. Quin és el vostre grau de satisfacció global amb el servei “L’Administració a prop teu”?*

Molt satisfet/a	Satisfet/a	Ni satisfet/a ni insatisfet/a	Insatisfet/a	Molt insatisfet/a

3. Com va tenir coneixement d'aquesta visita del servei “L’Administració a prop teu” a la vostra localitat?*

Cartells informatius	Pregó/Ban de l'Ajuntament	Boca a boca	Aplicació mòbil	Xarxes socials	Altres. Quin?

4. En relació amb el certificat digital i/o el sistema Cl@ve, podeu assenyalar si esteu molt d'acord, bastant d'acord, poc o gens d'acord amb les següents afirmacions?

	Molt d'acord	Bastant d'acord	Poc d'acord	Gens d'acord
El personal que m'ha atès m'ha ajudat a comprendre la seva utilitat				
Tenir el certificat digital i/o el sistema Cl@ve em facilitarà els tràmits amb l'Administració Pública				
Obtenir el certificat digital i/o el sistema Cl@ve és fàcil				

5. Respecte a cadascuna de les següents aplicacions mòbils, podeu assenyalar si ja la coneixíeu abans de la visita, si l'heu coneguda avui després de la sessió o si no la coneixeu?

	Ja la coneixia abans	L'heu coneguda avui	No la conec
La meua Carpeta Ciudadana			
"miDGT"			
App Seguretat Social			
App de l'Agència Estatal d'Administració Tributària (AEAT)			

6. Quin tipus d'informació o servei us agradaria que s'oferís a les visites de "L'Administració a prop teu"?

7. En quina mesura creieu necessari que "L'Administració a prop teu" visiti una altra vegada la vostra localitat?*

Molt necessari	Bastant necessari	Poc necessari	Gens necessari
----------------	-------------------	---------------	----------------

8. Localitat on s'ha prestat el servei:*

9. Sexe:*

Home
Dona
Altres

10. Edat:*

40 o menys anys
41-50 anys
51-60 anys
61 o més anys

11. Per últim, agrairíem qualsevol comentari o suggeriment:

*Pregunta de resposta obligatòria

"ADMINISTRAZIOA ZUGANDIK GERTU" ZERBITZUAREN GOGOBETETZE-INKESTA

Azterlan honen helburua da "Administrazioa zugandik hurbil" emandako zerbitzuari buruz duzun balorazioa ezagutzea, lortutako erantzunetatik abiatuta funtzionamendua hobetzen jarraitzeko. Zure erantzunen erabateko anonimotasuna bermatzen dizugu. Bost minutuko galdetgia da. Eskerrik asko parte hartzeagatik.

1. Nola baloratzen dituzu emandako zerbitzuaren dimentsio hauek?*

	Oso ondo	Ondo	Ez ondo ez gaizki	Gaizki	Oso gaizki
Artatzeko ordutegia					
Langileek emandako arreta (adeitasuna, profesionaltasuna, eskaintako denbora...)					
Kudeaketaren emaitza					

2. Zein da "Administrazioa zugandik hurbil" zerbitzuarekin duzun gogobetetze-maila?*

Oso pozik	Pozik	Normal	Ez pozik	Oso pozik ez
-----------	-------	--------	----------	--------------

3. Nola izan zenuen "Administrazioa zugandik hurbil" zerbitzuak zure herrira egindako bisita honen berri?*

Informazio-kartelak	Udaleko pregoia/bandoa	Ahoz aho	Aplikazio mugikorra	Sare sozialak	Beste bat. Zein?
---------------------	------------------------	----------	---------------------	---------------	------------------

4. Ziurtagiri digitalari eta/edo CI@ve sistemari dagokionez, adieraz dezakezu erabat ados, nahiko ados, gutxi ados edo bate zauden edo batere ez ados zauden honako baieztapen hauekin?

	Erabat ados	Nahiko ados	Gutxi ados	Batere ez ados
Artatu nauten langileek lagundu didate haren erabilgarritasuna ulertzen				
Ziurtagiri digitala eta/edo CI@ve sistema edukitzeak Administrazio Publikoarekiko izapideak erraztuko dizkit				
Ziurtagiri digitala eta/edo CI@ve sistema lortzea erraza da				

5. Hurrengo aplikazio mugikor bakoitzari dagokionez, esan dezakezu bisita egin aurretik ere ezagutzen zenuela, gaur egun ezagutu duzula garatu ondoren, edo ez duzula ezagutzen?

	Aurretik ere ezagutzen nuen	Gaur ezagutu dut	Ez dut ezagutzen
Mi Carpeta Ciudadana			
miDGT			
Gizarte Segurantzaren aplikazioa			
Zerga Administrazioaren aplikazioa (AEAT)			

6. Zer informazio edo zerbitzu mota eskaintzea gustatuko litzaizuke "Administrazioa zugandik hurbil" bisitetan?

7. Zure ustez, zer neurritan da beharrezkoa "Administrazioak zugandik gertu" zure herria berriz bisitatzea?*

Oso beharrezkoa	Nahiko beharrezkoa	Ez oso beharrezkoa	Batere ez beharrezkoa
-----------------	--------------------	--------------------	-----------------------

8. Zerbitzua eman den herria:*

9. Sexua:*

Gizona
Emakumea
Beste bat

10. Adina:*

40 urte edo gutxiago
41-50 urte
51-60 urte
61 urte edo gehiago

11. Azkenik, edozein iruzkin edo iradokizun eskertuko genuke:

*Nahitaez erantzun beharreko galdera

ENQUISA DE SATISFACCIÓN DO SERVIZO “A ADMINISTRACIÓN PRETO DE TI”

O obxectivo deste estudo é coñecer a súa valoración sobre o servizo prestado por “A Administración preto de ti” para seguir mellorando o seu funcionamento a partir das respostas obtidas. Garantímoslle o absoluto anonimato das súas respostas. O cuestionario levaralle cinco minutos. Moitas grazas pola súa participación.

1. Como valora as seguintes dimensións do servizo prestado?*

	Moi ben	Ben	Nin ben nin mal	Mal	Moi mal
O horario de atención					
A atención prestada polo persoal (amabilidade, profesionalidade, tempo dedicado...)					
O resultado da xestión					

2. Cal é o seu grao de satisfacción global co servizo “A Administración preto de ti”?*

Moi satisfeito/a	Satisfeito/a	Nin satisfeito/a nin insatisfeito/a	Insatisfeito/a	Moi insatisfeito/a

3. Como tivo coñecemento desta visita do servizo “A Administración preto de ti” á súa localidade?*

Carteis informativos	Pregón/Bando do Concello	Boca a boca	Aplicación móbil	Redes sociais	Outro. ¿Cal?

4. En relación co certificado dixital e/ou o sistema Cl@ve, pode Vde. sinalar se está moi de acordo, bastante de acordo, pouco de acordo ou nada de acordo coas seguintes afirmacións?

	Moi de acordo	Bastante de acordo	Pouco de acordo	Nada de acordo
O persoal que me atendeu axudoume a comprender a súa utilidade				
Ter o certificado dixital e/ou o sistema Cl@ve facilitárame os trámites coa Administración Pública				
Obter o certificado dixital e/ou o sistema Cl@ve é fácil				

5. Respecto a cada unha das seguintes aplicacións móbiles, pode Vde. sinalar se xa a coñecía antes da visita, se a coñeceu hoxe tras o seu desenvolvemento ou se non a coñece?

	Xa a coñecía antes	A coñecín hoxe	Non a coñezo
A miña Carpeta Cidadá			
"miDGT"			
App Seguridade Social			
App Axencia Estatal Administración Tributaria (AEAT)			

6. Que tipo de información ou servizo gustaríalle que se ofrecese nas visitas de "A Administración preto de ti"?

7. En que medida cre Vde. necesario que "A Administración preto de ti" visite outra vez a súa localidade?*

Moi necesario	Bastante necesario	Pouco necesario	Nada necesario
---------------	--------------------	-----------------	----------------

8. Localidade onde se prestou o servizo:*

9. Sexo:*

Home
Muller
Outro

10. Idade:*

40 ou menos anos
41-50 anos
51-60 anos
61 ou máis anos

11. Por último, agradeceríamos calquera comentario ou suxestión:

*Pregunta de resposta obrigatoria

ENQUESTA DE SATISFACCIÓ DEL SERVICI “L'ADMINISTRACIÓ PROP DE TU”

L'objectiu d'este estudi és conèixer la seua valoració del servici prestat per “L'Administració prop de tu” per a continuar millorant el seu funcionament a partir de les respostes obtingudes. Li garantim l'absolut anonimat de les seues respostes. El qüestionari li portarà cinc minuts. Moltes gràcies per la seua participació.

1. Com valora les següents dimensions del servici prestat?*

	Molt bé	Bé	Ni bé ni mal	Mal	Molt mal
L'horari d'atenció					
L'atenció prestada pel personal (amabilitat, professionalitat, temps dedicat...)					
El resultat de la gestió					

2. Quin és el seu grau de satisfacció global amb el servici “L'Administració prop de tu”?*

Molt satisfet/a	Satisfet/a	Ni satisfet/a ni insatisfet/a	Insatisfet/a	Molt insatisfet/a
-----------------	------------	-------------------------------	--------------	-------------------

3. Com va tindre coneixement d'esta visita del servici “L'Administració prop de tu” a la seua localitat?*

Cartells informatius	Pregó/Bando de l'Ajuntament	Boca a boca	Aplicació mòbil	Xarxes socials	Un altre. Quin?
----------------------	-----------------------------	-------------	-----------------	----------------	-----------------

4. En relació amb el certificat digital i/o el sistema Cl@ve, pot vosté assenyalar si està molt d'acord, bastant d'acord, poc o gens d'acord amb les següents afirmacions?

	Molt d'acord	Bastant d'acord	Poc d'acord	Gens d'acord
El personal que m'ha atés m'ha ajudat a comprendre la seua utilitat				
Tindre el certificat digital i/o el sistema Cl@ve em facilitarà els tràmits amb l'Administració Pública				
Obtindre el certificat digital i/o el sistema Cl@ve és fàcil				

5. Respecte a cadascuna de les següents aplicacions mòbils, pot vosté assenyalar si ja la coneixia abans de la visita, si l'ha coneguda hui després del seu desenvolupament o si no la coneix?

	Ja la coneixia abans	L'he coneguda hui	No la conec
La meua Carpeta Ciutadana			
"miDGT"			
App Seguretat Social			
App Agència Estatal Administració Tributària (AEAT)			

6. Quin tipus d'informació o servici li agradaria que s'oferira en les visites de "L'Administració prop de tu"?

7. En quina mesura creu vosté necessari que "L'Administració prop de tu" visite una altra vegada la seua localitat?*

Molt necessari	Bastant necessari	Poc necessari	Gens necessari
----------------	-------------------	---------------	----------------

8. Localitat on s'ha prestat el servici:*

9. Sexe:*

Home
Dona
Altres

10. Edat:*

40 o menys anys
41-50 anys
51-60 anys
61 o més anys

11. Finalment, li agrairíem qualsevol comentari o suggeriment:

* Preguntes de resposta obligatòria



II. Municipios visitados



Tabla 34: DG/SG/DI, municipios y número de habitantes

DG/SG/DI*	Municipio	Nº de habitantes
A Coruña (1)	Valdoviño	6889
Alacant/Alicante (4)	Alicante	349282
	Benidorm	72342
	Rojales	17451
	Tibi	1808
Albacete (8)	Alcadozo	648
	Balazote	2408
	Bogarra	740
	Carcelén	481
	Casas de Juan Núñez	1349
	Cenizate	1143
	Chinchilla de Monte-Aragón	4565
	El Bonillo	2651
Almería (5)	Alboloduy	596
	Antas	3417
	Chirivel	1540
	Ohanes	550
	Tíjola	3518
Araba/Álava (6)	Agurain/Salvatierra	5085
	Aramaio	1409
	Asparrena	1609
	Kuartango	401
	Oyón-Oion	3405
	Zigoitia	1821
Asturias (4)	Cabrales	1918
	Candamo	1932
	Cudillero	4909
	Ribadesella	5548
Badajoz (8)	Alange	1831
	Berlanga	2219
	Guareña	6668
	La Lapa	294
	Mirandilla	1223
	Salvatierra de los Barros	1573
	Trujillanos	1401
	Valverde de Llerena	557

*Entre paréntesis, número de municipios visitados en cada Delegación del Gobierno, Subdelegación del Gobierno y Dirección Insular



DG/SG/DI	Municipio	Nº de habitantes
Cáceres (7)	Acebo	582
	Casas del Monte	769
	Holguera	607
	Ibahernando	531
	Rosalejo	1326
	Torrejón el Rubio	519
	Torrequemada	567
Cantabria (10)	Arenas de Iguña	1742
	Arredondo	478
	Liendo	1242
	Molledo	1476
	Potes	1336
	Ribamontán al Mar	4636
	Ribamontán al Monte	2498
	Rionansa	1034
	San Felices de Buelna	2390
	San Miguel de Aguayo	178
Castelló/Castellón (3)	Albocàsser	1302
	Cirat	223
	Vilafranca/Villafranca del Cid	2148
Ciudad Real (6)	Alcubillas	445
	Cabazarados	303
	Corral de Calatrava	1113
	Los Cortijos	857
	Piedrabuena	4352
	Poblete	2863
Córdoba (4)	Benamejí	4979
	El Viso	2507
	Villafranca de Córdoba	4866
	Villaharta	628
Cuenca (4)	Carrascosa de Haro	96
	Pajaroncillo	58
	Reíllo	112
	Villar de la Encina	154
Fuerteventura (1)	Betancuria	816
Gipuzkoa (2)	Idiazabal	2275
	Orendain	240
Girona (1)	Consell Comarcal Alt Empordà*	47879

*Se ha tomado como referencia de número de habitantes la población de Figueres, capital de la comarca del Alt Empordà, donde se ubica la sede del Consell Comarcal



DG/SG/DI	Municipio	Nº de habitantes
Granada (10)	Benalúa de las Villas	1030
	Castril	1992
	Fuente Vaqueros	4594
	Nigüelas	1228
	Otívar	1034
	Otura	7466
	Pinos Genil	1595
	Polopos	1644
	Trévez	702
	Zagra	865
Guadalajara (1)	Cifuentes	1682
Huesca (7)	Boltaña	1104
	Isábena	233
	Montanuy	241
	Santa Cruz de la Serós	192
	Sesué	126
	Tolva	125
	Vencillón	408
Ibiza-Formentera (1)	Formentera	11171
Illes Balears (2)	Montuïri	3144
	Sineu	4369
Jaén (8)	Bélmez de la Moraleda	1525
	Frailes	1565
	Jamilena	3319
	Larva	444
	Marmolejo	6586
	Navas de San Juan	4427
	Santisteban del Puerto	4442
	Villatorres	4261
La Gomera (4)	Agulo	1113
	Alajeró	2056
	Hermigua	1838
	Valle Gran Rey	4719
La Palma (9)	Barlovento	1944
	Breña Alta	7305
	Breña Baja	5963
	El Paso	7967
	Fuencaliente de La Palma	1841
	San Andrés y Sauces	4219
	Santa Cruz de La Palma	15441
	Tazacorte	4575
	Tijarafe	2640



DG/SG/DI	Municipio	Nº de habitantes
La Rioja (32)	Agoncillo	1228
	Aguilar del Río Alhama	428
	Albelda de Iregua	3738
	Alberite	2628
	Aldeanueva de Ebro	2726
	Alesanco	474
	Arrúbal	582
	Autol	4834
	Badarán	496
	Baños de Río Tobía	1608
	Briones	739
	Casalarreina	1062
	Castañares de Rioja	385
	Cenicero	2067
	Cervera del Río Alhama	2262
	Cornago	304
	Cuzcurrita de Río Tirón	566
	El Villar de Arnedo	616
	Fuenmayor	3259
	Igea	648
	Lagunilla del Jubera	394
	Nalda	1329
	Navarrete	3040
	Ocón	318
	Pradejón	3817
	Pradillo	67
	Ribafrecha	1041
	Rincón de Soto	4021
	San Asensio	1097
	San Román de Cameros	126
	Tricio	356
	Villoslada de Cameros	348
Lanzarote (1)	Tinajo	6759
León (2)	Murias de Paredes	349
	Quintana del Castillo	724
Lleida (6)	Arbeca	2109
	El Poal	655
	Isona i Conca Dellà	1061
	La Granja d'Escarp	927
	Pinós	280
	Ribera d'Urgellet	938



DG/SG/DI	Municipio	Nº de habitantes
Lugo (4)	A Fonsagrada	3186
	Abadín	2203
	Folgozo do Courel	1004
	O Valadouro	1890
Madrid (15)	Ajalvir	4779
	Becerril de la Sierra	6277
	Cubas de la Sagra	6817
	Fresnedillas de la Oliva	1791
	Fuentidueña de Tajo	2270
	Navalagamella	2982
	Pedrezuela	6400
	Pelayos de la Presa	2982
	Robledo de Chavela	4705
	Santorcaz	942
	Serranillos del Valle	4625
	Valdeavero	1782
	Valdemaqueda	820
	Valdeolmos-Alalpardo	4523
	Zarzalejo	1810
Málaga (8)	Ardales	2522
	Benahavís	9244
	Carratraca	750
	Casarabonela	2522
	Casares	8111
	Fuente de Piedra	2891
	Mollina	5413
	Villanueva del Trabuco	5360
Segovia (4)	Arcones	191
	Casla	155
	Matabuena	203
	Prádena	487
Soria (6)	Ágreda	3056
	Medinaceli	679
	Pozalmuro	48
	Recuerda	63
	Serón de Nágima	116
	Vadillo	82
Toledo (7)	Argés	6961
	Burguillos de Toledo	3647
	Calera y Chozas	4754
	Cobisa	4452
	Gerindote	2617
	La Puebla de Montalbán	7885
	Rielves	806



DG/SG/DI	Municipio	Nº de habitantes
València/Valencia (6)	Benicull de Xúquer	1134
	Benifairó de la Valldigna	1554
	Benimuslem	665
	Corbera	3118
	Guadassuar	5961
	Vallada	3063
Valladolid (13)	Aguilar de Campos	266
	Bocos de Duero	80
	Brahojos de Medina	102
	Castrejón de Trabancos	181
	Castrillo-Tejeriego	157
	Castrodeza	146
	El Campillo	202
	Langayo	253
	Mojados	3331
	Quintanilla de Trigueros	99
	Vega de Ruiponce	80
	Villafuerte de Esgueva	87
	Villán de Tordesillas	125
Zamora (11)	Casaseca de Campeán	97
	Cernadilla	113
	Cotanes del Monte	82
	Cubo de Benavente	119
	Fresno de la Polvorosa	116
	Manzanal de los Infantes	136
	Quintanilla del Monte	100
	Requejo	118
	Uña de Quintana	127
	Villaferrueña	108
	Villardiegua de la Ribera	115
Zaragoza (3)	Alagón	7257
	La Almunia de Doña Godina	7914
	Pradilla de Ebro	558

Fuente: Elaboración propia



III. Resumen de resultados



Tabla 35: Valoración de las dimensiones de análisis por DG/SG/DI

DG/SG/DI	¿Cómo valora las siguientes dimensiones del servicio prestado?														
	El horario de atención					La atención prestada por el personal					El resultado de la gestión				
	Muy bien	Bien	Ni bien ni mal	Mal	Muy mal	Muy bien	Bien	Ni bien ni mal	Mal	Muy mal	Muy bien	Bien	Ni bien ni mal	Mal	Muy mal
A Coruña	3	5	4	-	-	7	4	1	-	-	7	3	2	-	-
Alacant/Alicante	62	16	2	-	1	68	10	2	-	1	61	16	2	-	2
Albacete	57	11	2	1	1	67	4	-	-	1	65	6	1	-	-
Almería	17	-	1	-	-	17	1	-	-	-	17	1	-	-	-
Araba/Álava	93	20	4	10	-	118	8	-	1	-	113	13	-	1	-
Asturias	21	5	-	1	-	23	4	-	-	-	23	4	-	-	-
Badajoz	56	9	-	-	-	62	3	-	-	-	61	4	-	-	-
Cáceres	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Cantabria	55	8	1	-	-	61	3	-	-	-	56	8	-	-	-
Ciudad Real	39	9	3	-	-	45	6	-	-	-	44	5	2	-	-
Córdoba	13	17	2	-	-	29	3	-	-	-	25	7	-	-	-
Cuenca	9	1	-	-	-	10	-	-	-	-	9	1	-	-	-
Fuerteventura	3	-	-	-	-	3	-	-	-	-	3	-	-	-	-
Gipuzkoa	11	1	1	-	-	12	1	-	-	-	13	-	-	-	-
Granada	25	5	1	-	-	30	1	-	-	-	27	4	-	-	-
Guadalajara	6	1	-	-	-	7	-	-	-	-	7	-	-	-	-
Huesca	54	2	-	-	-	56	-	-	-	-	56	-	-	-	-
Ibiza-Formentera	20	5	1	-	-	25	1	-	-	-	24	1	1	-	-
Illes Balears	9	1	-	-	-	9	1	-	-	-	9	1	-	-	-
Jaén	5	1	-	-	-	5	1	-	-	-	5	1	-	-	-
La Gomera	59	1	-	-	-	56	4	-	-	-	58	2	-	-	-
La Palma	54	11	1	-	-	58	8	-	-	-	56	8	1	-	1
La Rioja	87	11	1	-	-	98	1	-	-	-	93	4	1	1	-
León	8	1	3	-	-	11	1	-	-	-	11	1	-	-	-
Lleida	40	9	1	1	-	50	1	-	-	-	49	2	-	-	-
Lugo	37	5	-	-	-	39	3	-	-	-	37	5	-	-	-
Madrid	249	52	5	2	-	285	22	1	-	-	275	32	1	-	-
Málaga	16	16	-	-	1	27	5	-	-	1	16	16	-	-	1
Segovia	9	7	-	-	-	12	4	-	-	-	12	4	-	-	-
Soria	41	3	-	-	-	41	3	-	-	-	41	3	-	-	-
Toledo	13	20	-	1	-	25	8	1	-	-	25	9	-	-	-
València/Valencia	24	7	6	-	-	37	-	-	-	-	32	5	-	-	-
Valladolid	23	5	1	-	-	29	-	-	-	-	26	3	-	-	-
Zamora	13	3	-	-	-	16	-	-	-	-	15	1	-	-	-
Zaragoza	38	2	-	-	-	40	-	-	-	-	40	-	-	-	-
TOTAL	1269	271	40	16	3	1479	111	5	1	3	1412	170	11	2	4

Fuente: Elaboración propia



Tabla 36: Grado de satisfacción global con el servicio "La Administración cerca de ti" por DG/SG/DI

DG/SG/DI	¿Cuál es su grado de satisfacción global con el servicio "La Administración cerca de ti"?				
	Muy satisfecho/a	Satisfecho/a	Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Muy insatisfecho/a
A Coruña	5	7	-	-	-
Alacant/Alicante	39	37	3	1	1
Albacete	61	10	-	-	1
Almería	17	1	-	-	-
Araba/Álava	91	33	3	-	-
Asturias	17	10	-	-	-
Badajoz	48	17	-	-	-
Cáceres	1	-	-	-	-
Cantabria	47	17	-	-	-
Ciudad Real	41	7	2	-	1
Córdoba	20	11	-	-	1
Cuenca	10	-	-	-	-
Fuerteventura	3	-	-	-	-
Gipuzkoa	9	4	-	-	-
Granada	18	13	-	-	-
Guadalajara	5	2	-	-	-
Huesca	50	6	-	-	-
Ibiza-Formentera	17	7	-	-	2
Illes Balears	7	3	-	-	-
Jaén	6	-	-	-	-
La Gomera	45	15	-	-	-
La Palma	45	18	2	1	-
La Rioja	86	12	-	-	1
León	8	4	-	-	-
Lleida	41	10	-	-	-
Lugo	28	12	-	-	2
Madrid	233	69	6	-	-
Málaga	17	16	-	-	-
Segovia	4	11	-	-	1
Soria	34	9	1	-	-
Toledo	20	14	-	-	-
València/Valencia	32	5	-	-	-
Valladolid	20	9	-	-	-
Zamora	12	4	-	-	-
Zaragoza	36	4	-	-	-
TOTAL	1173	397	17	2	10

Fuente: Elaboración propia



Tabla 37: Canal de comunicación de la visita por DG/SG/DI

DG/SG/DI	¿Cómo tuvo conocimiento de esta visita del servicio "La Administración cerca de ti" a su localidad?											
	Carteles informativos		Pregón/Bando del Ayuntamiento		Boca a boca		Aplicación móvil		Redes sociales		Otro	
	Nº de respuestas	%	Nº de respuestas	%	Nº de respuestas	%	Nº de respuestas	%	Nº de respuestas	%	Nº de respuestas	%
A Coruña	-	-	2	16,67	5	41,67	1	8,33	4	33,33	-	-
Alacant/Alicante	19	23,46	5	6,17	13	16,05	10	12,34	13	16,05	21	25,93
Albacete	5	6,95	35	48,61	15	20,83	6	8,33	11	15,28	-	-
Almería	9	50,00	2	11,11	3	16,67	-	-	4	22,22	-	-
Araba/Álava	44	34,65	35	27,56	21	16,53	14	11,02	8	6,3	5	3,94
Asturias	8	29,63	8	29,63	1	3,7	1	3,7	5	18,52	4	14,82
Badajoz	2	3,08	43	66,16	12	18,46	3	4,61	3	4,61	2	3,08
Cáceres	-	-	1	100	-	-	-	-	-	-	-	-
Cantabria	22	34,38	17	26,56	7	10,94	4	6,25	14	21,87	-	-
Ciudad Real	4	7,84	10	19,61	13	25,49	6	11,76	7	13,73	11	21,57
Córdoba	3	9,37	-	-	5	15,63	2	6,25	18	56,25	4	12,5
Cuenca	1	10,00	4	40,00	-	-	-	-	5	50	-	-
Fuerteventura	-	-	1	33,33	2	66,67	-	-	-	-	-	-
Gipuzkoa	-	-	7	53,85	3	23,08	-	-	1	7,69	2	15,38
Granada	15	48,39	8	25,81	2	6,45	4	12,9	2	6,45	-	-
Guadalajara	1	14,28	3	42,86	3	42,86	-	-	-	-	-	-
Huesca	20	35,71	25	44,64	4	7,14	5	8,93	1	1,79	1	1,79
Ibiza-Formentera	2	8,00	12	48,00	4	16	1	4	2	8	4	16
Illes Balears	-	-	1	10,00	2	20	-	-	3	30	4	40
Jaén	1	16,67	-	-	1	16,67	-	-	2	33,33	2	33,33
La Gomera	7	11,67	5	8,33	37	61,67	3	5	3	5	5	8,33
La Palma	2	3,08	25	38,46	22	33,85	2	3,08	3	4,61	11	16,92
La Rioja	22	22,22	37	37,38	25	25,25	5	5,05	9	9,09	1	1,01
León	4	33,34	5	41,67	1	8,33	-	-	1	8,33	1	8,33
Lleida	2	3,92	26	50,98	16	31,38	1	1,96	4	7,84	2	3,92
Lugo	5	11,90	18	42,86	8	19,05	2	4,76	4	9,53	5	11,9
Madrid	35	11,59	116	38,41	82	27,15	12	3,97	48	15,9	9	2,98
Málaga	1	3,12	6	18,75	15	46,88	-	-	4	12,5	6	18,75
Segovia	4	25,00	6	37,50	1	6,25	1	6,25	4	25	-	-
Soria	11	25,00	13	29,55	10	22,73	6	13,64	2	4,54	2	4,54
Toledo	10	29,41	7	20,59	12	35,3	-	-	4	11,76	1	2,94
València/Valencia	10	27,03	15	40,54	1	2,7	6	16,22	5	13,51	-	-
Valladolid	10	34,48	8	27,59	4	13,79	4	13,79	3	10,35	-	-
Zamora	7	43,75	5	31,25	2	12,5	-	-	1	6,25	1	6,25
Zaragoza	11	27,50	19	47,50	10	25	-	-	-	-	-	-
TOTAL	297	18,68	530	33,33	362	22,77	99	6,23	198	12,45	104	6,54

Fuente: Elaboración propia



Tabla 38: Utilidad del certificado digital y/o el sistema Cl@ve por DG/SG/DI

DG/SG/DI	En relación con el certificado digital y/o el sistema Cl@ve, ¿puede Ud. señalar si está muy de acuerdo, bastante de acuerdo, poco o nada de acuerdo con las siguientes afirmaciones?							
	El personal que me ha atendido me ha ayudado a comprender su utilidad							
	Muy de acuerdo		Bastante de acuerdo		Poco de acuerdo		Nada de acuerdo	
	Nº de respuestas	%	Nº de respuestas	%	Nº de respuestas	%	Nº de respuestas	%
A Coruña	9	75,00	3	25,00	-	-	-	-
Alacant/Alicante	56	71,80	20	25,64	2	2,56	-	-
Albacete	68	94,44	4	5,56	-	-	-	-
Almería	17	94,44	1	5,56	-	-	-	-
Araba/Álava	115	91,27	11	8,73	-	-	-	-
Asturias	26	96,30	1	3,70	-	-	-	-
Badajoz	55	84,61	9	13,85	1	1,54	-	-
Cáceres	1	100	-	-	-	-	-	-
Cantabria	57	89,06	7	10,94	-	-	-	-
Ciudad Real	43	84,31	7	13,73	1	1,96	-	-
Córdoba	27	84,38	5	15,62	-	-	-	-
Cuenca	10	100	-	-	-	-	-	-
Fuerteventura	3	100	-	-	-	-	-	-
Gipuzkoa	12	92,31	1	7,69	-	-	-	-
Granada	26	86,67	4	13,33	-	-	-	-
Guadalajara	6	85,71	1	14,29	-	-	-	-
Huesca	54	98,18	1	1,82	-	-	-	-
Ibiza-Formentera	15	75,00	3	15,00	1	5,00	1	5,00
Illes Balears	9	90,00	1	10,00	-	-	-	-
Jaén	6	100	-	-	-	-	-	-
La Gomera	49	84,48	8	13,79	-	-	1	1,73
La Palma	52	80,00	11	16,92	1	1,54	1	1,54
La Rioja	85	93,41	5	5,49	-	-	1	1,10
León	12	100	-	-	-	-	-	-
Lleida	47	92,16	4	7,84	-	-	-	-
Lugo	37	90,24	4	9,76	-	-	-	-
Madrid	262	85,07	45	14,61	1	0,32	-	-
Málaga	24	77,42	7	22,58	-	-	-	-
Segovia	11	68,75	5	31,25	-	-	-	-
Soria	36	81,82	8	18,18	-	-	-	-
Toledo	28	82,35	6	17,65	-	-	-	-
València/Valencia	36	97,30	1	2,70	-	-	-	-
Valladolid	28	96,55	1	3,45	-	-	-	-
Zamora	14	87,50	2	12,50	-	-	-	-
Zaragoza	40	100	-	-	-	-	-	-
TOTAL	1376	87,48	186	11,82	7	0,45	4	0,25

Fuente: Elaboración propia



Tabla 39: El certificado digital y/o el sistema Cl@ve facilita los trámites con la Administración Pública por DG/SG/DI

DG/SG/DI	En relación con el certificado digital y/o el sistema Cl@ve, ¿puede Ud. señalar si está muy de acuerdo, bastante de acuerdo, poco o nada de acuerdo con las siguientes afirmaciones?							
	Tener el certificado digital y/o el sistema Cl@ve me facilitará los trámites con la Administración Pública							
	Muy de acuerdo		Bastante de acuerdo		Poco de acuerdo		Nada de acuerdo	
	Nº de respuestas	%	Nº de respuestas	%	Nº de respuestas	%	Nº de respuestas	%
A Coruña	5	41,67	7	58,33	-	-	-	-
Alacant/Alicante	63	79,74	14	17,72	1	1,27	1	1,27
Albacete	60	86,96	9	13,04	-	-	-	-
Almería	18	100	-	-	-	-	-	-
Araba/Álava	109	87,20	15	12,00	1	0,80	-	-
Asturias	18	66,67	9	33,33	-	-	-	-
Badajoz	56	87,50	7	10,94	1	1,56	-	-
Cáceres	-	-	1	100	-	-	-	-
Cantabria	55	85,94	9	14,06	-	-	-	-
Ciudad Real	45	90,00	5	10,00	-	-	-	-
Córdoba	30	93,75	2	6,25	-	-	-	-
Cuenca	9	90,00	1	10,00	-	-	-	-
Fuerteventura	3	100	-	-	-	-	-	-
Gipuzkoa	12	92,31	1	7,69	-	-	-	-
Granada	24	80,00	6	20,00	-	-	-	-
Guadalajara	6	100	-	-	-	-	-	-
Huesca	50	89,29	6	10,71	-	-	-	-
Ibiza-Formentera	13	72,22	2	11,11	2	11,11	1	5,56
Illes Balears	9	90,00	1	10,00	-	-	-	-
Jaén	4	100	-	-	-	-	-	-
La Gomera	45	75,00	9	15,00	4	6,67	2	3,33
La Palma	47	78,33	11	18,33	1	1,67	1	1,67
La Rioja	79	90,80	7	8,05	-	-	1	1,15
León	9	81,82	2	18,18	-	-	-	-
Lleida	49	96,08	2	3,92	-	-	-	-
Lugo	28	75,68	9	24,32	-	-	-	-
Madrid	251	86,55	38	13,10	1	0,35	-	-
Málaga	27	81,82	6	18,18	-	-	-	-
Segovia	9	56,25	7	43,75	-	-	-	-
Soria	35	83,33	6	14,29	1	2,38	-	-
Toledo	26	76,47	8	23,53	-	-	-	-
València/Valencia	34	94,44	2	5,56	-	-	-	-
Valladolid	24	85,71	4	14,29	-	-	-	-
Zamora	15	93,75	1	6,25	-	-	-	-
Zaragoza	34	85,00	6	15,00	-	-	-	-
TOTAL	1301	84,92	213	13,91	12	0,78	6	0,39

Fuente: Elaboración propia



Tabla 40: Facilidad de obtener el certificado digital y/o el sistema Cl@ve por DG/SG/DI

DG/SG/DI	En relación con el certificado digital y/o el sistema Cl@ve, ¿puede Ud. señalar si está muy de acuerdo, bastante de acuerdo, poco o nada de acuerdo con las siguientes afirmaciones?							
	Obtener el certificado digital y/o el sistema Cl@ve es fácil							
	Muy de acuerdo		Bastante de acuerdo		Poco de acuerdo		Nada de acuerdo	
	Nº de respuestas	%	Nº de respuestas	%	Nº de respuestas	%	Nº de respuestas	%
A Coruña	6	50,00	4	33,33	2	16,67	-	-
Alacant/Alicante	46	58,98	24	30,77	7	8,98	1	1,27
Albacete	53	76,81	12	17,39	4	5,80	-	-
Almería	15	83,33	3	16,67	-	-	-	-
Araba/Álava	91	73,98	25	20,33	7	5,69	-	-
Asturias	14	51,85	12	44,45	1	3,70	-	-
Badajoz	47	74,60	11	17,46	5	7,94	-	-
Cáceres	-	-	-	-	1	100	-	-
Cantabria	49	80,33	11	18,03	1	1,64	-	-
Ciudad Real	38	77,55	11	22,45	-	-	-	-
Córdoba	18	56,25	13	40,63	1	3,12	-	-
Cuenca	9	90,00	1	10,00	-	-	-	-
Fuerteventura	2	66,67	1	33,33	-	-	-	-
Gipuzkoa	8	61,54	5	38,46	-	-	-	-
Granada	24	82,76	4	13,79	1	3,45	-	-
Guadalajara	6	100	-	-	-	-	-	-
Huesca	47	85,46	4	7,27	3	5,45	1	1,82
Ibiza-Formentera	10	66,67	2	13,33	2	13,33	1	6,67
Illes Balears	7	70,00	3	30,00	-	-	-	-
Jaén	1	50,00	1	50,00	-	-	-	-
La Gomera	41	70,69	11	18,97	3	5,17	3	5,17
La Palma	43	71,67	11	18,33	5	8,33	1	1,67
La Rioja	73	84,99	5	5,81	5	5,81	3	3,49
León	8	72,73	3	27,27	-	-	-	-
Lleida	43	84,31	6	11,77	2	3,92	-	-
Lugo	29	78,38	8	21,62	-	-	-	-
Madrid	227	79,37	46	16,08	11	3,85	2	0,70
Málaga	23	71,88	9	28,12	-	-	-	-
Segovia	10	62,50	6	37,50	-	-	-	-
Soria	34	80,95	5	11,91	3	7,14	-	-
Toledo	20	58,83	9	26,47	3	8,82	2	5,88
València/Valencia	25	67,57	12	32,43	-	-	-	-
Valladolid	18	64,29	8	28,57	2	7,14	-	-
Zamora	12	75,00	3	18,75	1	6,25	-	-
Zaragoza	9	22,50	22	55,00	8	20,00	1	2,50
TOTAL	1106	73,24	311	20,6	78	5,17	15	0,99

Fuente: Elaboración propia



Tabla 41: Conocimiento de Mi Carpeta Ciudadana y miDGT por DG/SG/DI

DG/SG/DI	Respecto a cada una de las siguientes aplicaciones móviles, ¿puede Ud. señalar si ya la conocía antes de la visita, si la ha conocido hoy tras su desarrollo o si no la conoce?						Respecto a cada una de las siguientes aplicaciones móviles, ¿puede Ud. señalar si ya la conocía antes de la visita, si la ha conocido hoy tras su desarrollo o si no la conoce?					
	Mi Carpeta Ciudadana						miDGT					
	Ya la conocía antes		La he conocido hoy		No la conozco		Ya la conocía antes		La he conocido hoy		No la conozco	
	Nº de respuestas	%	Nº de respuestas	%	Nº de respuestas	%	Nº de respuestas	%	Nº de respuestas	%	Nº de respuestas	%
A Coruña	3	25,00	8	66,66	1	8,34	4	33,33	7	58,33	1	8,34
Alacant/Alicante	34	44,16	34	44,16	9	11,68	35	47,94	27	36,99	11	15,07
Albacete	12	16,67	58	80,55	2	2,78	22	32,84	40	59,70	5	7,46
Almería	6	33,33	11	61,11	1	5,56	7	41,18	10	58,82	-	-
Araba/Álava	36	28,34	82	64,57	9	7,09	48	38,40	71	56,80	6	4,80
Asturias	10	38,46	15	57,69	1	3,85	12	50,00	12	50,00	-	-
Badajoz	20	31,75	39	61,90	4	6,35	29	47,54	25	40,98	7	11,48
Cáceres	-	-	-	-	1	100	-	-	1	100	-	-
Cantabria	18	29,03	38	61,29	6	9,68	35	55,55	27	42,86	1	1,59
Ciudad Real	17	37,78	25	55,55	3	6,67	19	42,22	21	16,67	5	11,11
Córdoba	18	56,25	14	43,75	-	-	11	35,48	12	38,71	8	25,81
Cuenca	1	10,00	9	90,00	-	-	-	-	7	70,00	3	30,00
Fuerteventura	2	66,67	1	33,33	-	-	1	33,34	1	33,33	1	33,33
Gipuzkoa	6	46,15	7	53,85	-	-	5	41,67	6	50,00	1	8,33
Granada	9	32,14	18	64,29	1	3,57	7	25,00	19	67,86	2	7,14
Guadalajara	5	71,42	1	14,29	1	14,29	2	40,00	1	20,00	2	40,00
Huesca	11	20,00	40	72,73	4	7,27	23	41,82	32	58,18	-	-
Ibiza-Formentera	8	34,78	3	13,04	12	52,18	9	42,86	1	4,76	11	52,38
Illes Balears	3	33,33	4	44,45	2	22,22	4	44,45	2	22,22	3	33,33
Jaén	2	50,00	2	50,00	-	-	1	33,33	1	33,34	1	33,33
La Gomera	21	35,00	22	36,67	17	28,33	26	45,61	17	29,83	14	24,56
La Palma	32	52,46	15	24,59	14	22,95	42	73,68	8	14,04	7	12,28
La Rioja	28	30,77	50	54,94	13	14,29	29	35,80	37	45,68	15	18,52
León	4	36,36	6	54,55	1	9,09	4	36,36	4	36,36	3	27,28
Lleida	8	16,67	36	75,00	4	8,33	15	31,25	28	58,33	5	10,42
Lugo	13	40,63	14	43,75	5	15,62	18	72,00	4	16,00	3	12,00
Madrid	117	40,91	71	24,82	98	34,27	148	57,14	41	15,83	70	27,03
Málaga	23	69,70	6	18,18	4	12,12	19	67,86	4	14,29	5	17,85
Segovia	5	31,25	9	56,25	2	12,50	4	28,57	9	64,29	1	7,14
Soria	15	34,89	22	51,16	6	13,95	17	44,74	16	42,10	5	13,16
Toledo	8	24,24	25	75,76	-	-	14	42,42	19	57,58	-	-
València/Valencia	16	44,44	20	55,56	-	-	17	53,13	14	43,75	1	3,12
Valladolid	5	17,24	23	79,31	1	3,45	15	51,72	13	44,83	1	3,45
Zamora	3	18,75	10	62,50	3	18,75	2	12,50	10	62,50	4	25,00
Zaragoza	3	7,69	36	92,31	-	-	6	15,38	31	79,49	2	5,13
TOTAL	522	34,32	774	50,89	225	14,79	650	45,39	578	40,36	204	14,25

Fuente: Elaboración propia



Tabla 42: Conocimiento de la App de la Seguridad Social y de la App de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) por DG/SG/DI

DG/SG/DI	Respecto a cada una de las siguientes aplicaciones móviles, ¿puede Ud. señalar si ya la conocía antes de la visita, si la ha conocido hoy tras su desarrollo o si no la conoce?						Respecto a cada una de las siguientes aplicaciones móviles, ¿puede Ud. señalar si ya la conocía antes de la visita, si la ha conocido hoy tras su desarrollo o si no la conoce?					
	App Seguridad Social						App Agencia Estatal Administración Tributaria (AEAT)					
	Ya la conocía antes		La he conocido hoy		No la conozco		Ya la conocía antes		La he conocido hoy		No la conozco	
	Nº de respuestas	%	Nº de respuestas	%	Nº de respuestas	%	Nº de respuestas	%	Nº de respuestas	%	Nº de respuestas	%
A Coruña	3	25,00	8	66,66	1	8,34	3	25,00	8	66,66	1	8,34
Alacant/Alicante	41	55,41	22	29,73	11	14,86	38	52,05	24	32,88	11	15,07
Albacete	22	32,84	36	53,73	9	13,43	22	33,33	33	50,00	11	16,67
Almería	7	41,18	10	58,82	-	-	6	35,29	11	64,71	-	-
Araba/Álava	45	36,00	72	57,60	8	6,40	28	22,77	84	68,29	11	8,94
Asturias	11	44,00	12	48,00	2	8,00	7	28,00	15	60,00	3	12,00
Badajoz	32	55,17	17	29,31	9	15,52	31	50,82	21	34,43	9	14,75
Cáceres	-	-	-	-	1	100	-	-	-	-	1	100
Cantabria	27	45,00	24	40,00	9	15,00	26	44,83	22	37,93	10	17,24
Ciudad Real	16	36,36	18	40,91	10	22,73	17	40,48	19	45,24	6	14,28
Córdoba	14	43,75	13	40,63	5	15,62	12	37,50	13	40,63	7	21,87
Cuenca	2	20,00	7	70,00	1	10,00	1	10,00	7	70,00	2	20,00
Fuerteventura	1	33,34	1	33,33	1	33,33	1	33,34	1	33,33	1	33,33
Gipuzkoa	4	33,33	7	58,34	1	8,33	3	25,00	8	66,67	1	8,33
Granada	10	37,04	11	40,74	6	22,22	10	37,04	8	29,63	9	33,33
Guadalajara	3	50,00	1	16,67	2	33,33	2	33,33	2	33,34	2	33,33
Huesca	22	39,29	33	58,93	1	1,78	18	33,34	34	62,96	2	3,70
Ibiza-Formentera	11	50,00	1	4,55	10	45,45	6	33,33	3	16,67	9	50,00
Illes Balears	3	33,33	2	22,22	4	44,45	4	40,00	3	30,00	3	30,00
Jaén	1	25,00	3	75,00	-	-	1	33,33	2	66,67	-	-
La Gomera	33	58,93	11	19,64	12	21,43	28	50,00	8	14,29	20	35,71
La Palma	42	76,36	7	12,73	6	10,91	36	63,16	8	14,03	13	22,81
La Rioja	33	40,74	36	44,44	12	14,82	37	45,12	26	31,71	19	23,17
León	7	63,64	2	18,18	2	18,18	5	45,46	4	36,36	2	18,18
Lleida	15	31,25	21	43,75	12	25,00	14	29,17	20	41,66	14	29,17
Lugo	21	75,00	4	14,29	3	10,71	21	77,78	3	11,11	3	11,11
Madrid	178	67,42	34	12,88	52	19,70	149	56,87	40	15,27	73	27,86
Málaga	23	79,31	2	6,90	4	13,79	18	62,07	6	20,69	5	17,24
Segovia	5	35,72	8	57,14	1	7,14	5	35,72	8	57,14	1	7,14
Soria	20	62,50	9	28,13	3	9,37	19	57,58	10	30,30	4	12,12
Toledo	6	18,75	7	21,87	19	59,38	7	21,87	9	28,13	16	50,00
València/Valencia	19	59,38	13	40,62	-	-	20	60,61	13	39,39	-	-
Valladolid	15	51,72	12	41,38	2	6,90	13	44,83	14	48,27	2	6,90
Zamora	6	42,86	5	35,71	3	21,43	5	33,33	8	53,34	2	13,33
Zaragoza	6	15,00	34	85,00	-	-	2	5,26	26	68,42	10	26,32
TOTAL	704	49,27	503	35,20	222	15,53	615	43,34	521	36,72	283	19,94

Fuente: Elaboración propia



Tabla 43: Necesidad de visitar otra vez la localidad por DG/SG/DI

DG/SG/DI	¿En qué medida cree Ud. necesario que "La Administración cerca de ti" visite otra vez su localidad?							
	Muy necesario		Bastante necesario		Poco necesario		Nada necesario	
	Nº de respuestas	%	Nº de respuestas	%	Nº de respuestas	%	Nº de respuestas	%
A Coruña	5	41,67	3	25,00	4	33,33	-	-
Alacant/Alicante	51	62,96	28	34,57	2	2,47	-	-
Albacete	54	75,00	18	25,00	-	-	-	-
Almería	11	61,11	7	38,89	-	-	-	-
Araba/Álava	79	62,20	47	37,01	1	0,79	-	-
Asturias	9	33,33	16	59,26	2	7,41	-	-
Badajoz	44	67,69	20	30,77	1	1,54	-	-
Cáceres	-	-	1	100	-	-	-	-
Cantabria	36	56,25	28	43,75	-	-	-	-
Ciudad Real	25	49,02	23	45,10	2	3,92	1	1,96
Córdoba	21	65,63	11	34,37	-	-	-	-
Cuenca	8	80,00	2	20,00	-	-	-	-
Fuerteventura	3	100,00	-	-	-	-	-	-
Gipuzkoa	7	53,85	4	30,77	1	7,69	1	7,69
Granada	16	51,61	14	45,16	-	-	1	3,23
Guadalajara	7	100	-	-	-	-	-	-
Huesca	36	64,29	20	35,71	-	-	-	-
Ibiza-Formentera	17	65,38	7	26,92	1	3,85	1	3,85
Illes Balears	4	40,00	6	60,00	-	-	-	-
Jaén	3	50,00	3	50,00	-	-	-	-
La Gomera	49	81,67	11	18,33	-	-	-	-
La Palma	48	72,73	17	25,76	-	-	1	1,51
La Rioja	79	79,80	19	19,19	1	1,01	-	-
León	8	66,67	4	33,33	-	-	-	-
Lleida	37	72,55	14	27,45	-	-	-	-
Lugo	25	59,52	17	40,48	-	-	-	-
Madrid	193	62,66	109	35,39	5	1,62	1	0,33
Málaga	17	51,52	16	48,48	-	-	-	-
Segovia	7	43,75	9	56,25	-	-	-	-
Soria	27	61,36	17	38,64	-	-	-	-
Toledo	18	52,94	16	47,06	-	-	-	-
València/Valencia	25	67,57	12	32,43	-	-	-	-
Valladolid	15	51,72	14	48,28	-	-	-	-
Zamora	11	68,75	4	25,00	1	6,25	-	-
Zaragoza	38	95,00	2	5,00	-	-	-	-
TOTAL	1033	64,6	539	33,71	21	1,31	6	0,38

Fuente: Elaboración propia



Tabla 44: Sexo y edad por DG/SG/DI

DG/SG/DI	Sexo						Edad							
	Hombre		Mujer		Otro		40 o menos años		41-50 años		51-60 años		61 o más años	
	Nº de respuestas	%	Nº de respuestas	%	Nº de respuestas	%	Nº de respuestas	%	Nº de respuestas	%	Nº de respuestas	%	Nº de respuestas	%
A Coruña	5	41,67	7	58,33	-	-	1	8,34	4	33,33	3	25,00	4	33,33
Alacant/Alicante	37	45,68	44	54,32	-	-	8	9,88	7	8,64	19	23,46	47	58,02
Albacete	20	27,78	52	72,22	-	-	15	20,83	19	26,39	22	30,56	16	22,22
Almería	5	27,78	13	72,22	-	-	2	11,11	6	33,33	5	27,78	5	27,78
Araba/Álava	47	37,01	80	62,99	-	-	21	16,53	25	19,69	47	37,01	34	26,77
Asturias	13	48,15	14	51,85	-	-	3	11,11	6	22,22	4	14,82	14	51,85
Badajoz	20	30,77	45	69,23	-	-	4	6,15	13	20,00	27	41,54	21	32,31
Cáceres	-	-	1	100	-	-	-	-	-	-	-	-	1	100
Cantabria	25	39,06	39	60,94	-	-	11	17,19	8	12,50	28	43,75	17	26,56
Ciudad Real	20	39,22	30	58,82	1	1,96	18	35,29	11	21,57	15	29,41	7	13,73
Córdoba	5	15,62	27	84,38	-	-	11	34,38	10	31,25	9	28,12	2	6,25
Cuenca	4	40,00	6	60,00	-	-	-	-	1	10,00	6	60,00	3	30,00
Fuerteventura	2	66,67	1	33,33	-	-	2	66,67	-	-	1	33,33	-	-
Gipuzkoa	4	30,77	9	69,23	-	-	2	15,38	4	30,77	2	15,38	5	38,47
Granada	13	41,94	18	58,06	-	-	4	12,90	5	16,13	7	22,58	15	48,39
Guadalajara	4	57,14	3	42,86	-	-	3	42,86	-	-	2	28,57	2	28,57
Huesca	21	37,50	35	62,50	-	-	4	7,14	7	12,50	24	42,86	21	37,50
Ibiza-Formentera	14	53,85	12	46,15	-	-	15	57,69	7	26,93	2	7,69	2	7,69
Illes Balears	5	50,00	5	50,00	-	-	4	40,00	-	-	3	30,00	3	30,00
Jaén	1	16,67	5	83,33	-	-	-	-	1	16,67	-	-	5	83,33
La Gomera	22	36,67	38	63,33	-	-	24	40,00	18	30,00	6	10,00	12	20,00
La Palma	22	33,33	44	66,67	-	-	34	51,52	18	27,27	12	18,18	2	3,03
La Rioja	35	35,35	64	64,65	-	-	11	11,11	16	16,16	24	24,24	48	48,49
León	7	58,33	5	41,67	-	-	1	8,33	1	8,33	6	50,00	4	33,34
Lleida	20	39,22	31	60,78	-	-	4	7,84	3	5,88	11	21,57	33	64,71
Lugo	18	42,86	24	57,14	-	-	4	9,52	5	11,91	12	28,57	21	50,00
Madrid	123	39,94	185	60,06	-	-	76	24,67	77	25,00	61	19,81	94	30,52
Málaga	2	6,06	31	93,94	-	-	3	9,09	7	21,21	16	48,49	7	21,21
Segovia	8	50,00	8	50,00	-	-	2	12,50	4	25,00	3	18,75	7	43,75
Soria	20	45,45	24	54,55	-	-	1	2,27	6	13,64	15	34,09	22	50,00
Toledo	8	23,53	26	76,47	-	-	3	8,82	6	17,65	15	44,12	10	29,41
València/Valencia	12	32,43	25	67,57	-	-	-	-	3	8,11	10	27,03	24	64,86
Valladolid	12	41,38	17	58,62	-	-	-	-	1	3,45	8	27,58	20	68,97
Zamora	10	62,50	6	37,50	-	-	-	-	1	6,25	5	31,25	10	62,50
Zaragoza	11	27,50	29	72,50	-	-	7	17,50	11	27,50	7	17,50	15	37,50
TOTAL	595	37,21	1003	62,73	1	0,06	298	18,64	311	19,45	437	27,33	553	34,58

Fuente: Elaboración propia



MINISTERIO
DE POLÍTICA TERRITORIAL
Y MEMORIA DEMOCRÁTICA