

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

JULIO 2025

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



ÍNDICE

1. OBJETO.....	2
2. METODOLOGÍA.....	3
3. ANÁLISIS.....	6
3.1. Participación	6
3.1.1 Resultados generales de la participación	6
3.1.2 Colectivos encuestados	11
3.1.3 Participación en sesiones de municipios y colectivos	13
3.2. Municipios con encuestas	14
3.2.1 Tamaño de los municipios	14
3.2.2 Tamaño de los municipios en las sesiones dirigidas a municipios.....	16
3.2.3 Tamaño de los municipios en las sesiones dirigidas a colectivos	17
3.3. Perfil sociodemográfico de la muestra	18
3.3.1 Perfil sociodemográfico general	18
3.3.2 Perfil sociodemográfico en las sesiones dirigidas a municipios	22
3.3.3 Perfil sociodemográfico en las sesiones dirigidas a colectivos	23
3.4. Lengua	24
3.5. Canal de comunicación de la visita	26
3.5.1 Resultados generales.....	26
3.5.2 Resultados en las sesiones dirigidas a municipios.....	28
3.5.3 Resultados en las sesiones dirigidas a colectivos	29
3.6. Valoraciones del servicio prestado.....	30
3.6.1 Dimensiones de análisis.....	30
3.6.2 Sistemas de identificación electrónica y aplicaciones	38
3.6.3 Necesidad de las visitas	40
3.7. Propuesta de nuevas informaciones y servicios.....	41
3.7.1 Resultados generales.....	41
3.7.2 Resultados en las sesiones de municipios y de colectivos.....	43
3.8. Comentarios y sugerencias.....	48
4. CONCLUSIONES	55
4.1. Participación y comunicación	55
4.2. Valoraciones	57
4.3. Propuesta de nuevas informaciones y servicios de “La Administración cerca de ti”	61
4.4. Líneas de actuación	62
4.5. Consideraciones finales	64
ANEXOS	66
I. Modelos de encuesta	66
II. Municipios en los que se han realizado sesiones con encuestas	77
III. Resumen de resultados	81



1. OBJETO

El **Plan Estratégico de la AGE en el Territorio 2024-2027** prevé en su *Programa 4.3 Análisis de la percepción de la ciudadanía sobre los servicios prestados* la elaboración anual de diferentes actuaciones con el fin de conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios que prestan las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares. Ese programa forma parte del *Eje 1. Una Administración de calidad y accesible a la ciudadanía*, y persigue el *Objetivo Específico 4. Servicios de calidad a la ciudadanía en todo el territorio*.

La Inspección de Servicios de la AGE en el Territorio es la unidad responsable del Programa 4.3, que obedece, a su vez, al programa de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios regulado en el Capítulo II 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.

Dentro de esas actuaciones, **en 2024 se puso en marcha la primera encuesta de satisfacción a las personas usuarias del servicio “La Administración cerca de ti”**, un servicio iniciado en noviembre de 2022 mediante 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. Esta iniciativa se concibió, en sus comienzos, para facilitar en los **municipios de menos de 8000 habitantes**, principalmente en el entorno rural, el acceso a los servicios prestados en las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares. A partir de 2023 se han ido ampliando los servicios con la incorporación de trámites y de personal de otros organismos de la AGE, tales como el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) y la Dirección General de Tráfico (DGT).

Tras dos años de andadura, la **Resolución de 27 de septiembre de 2024 de la Dirección General de la AGE en el Territorio, por la que se amplía la prestación del servicio “La Administración cerca de ti”**, ha supuesto un nuevo hito para este proyecto, al incorporar dos nuevos grupos de destinatarios:

1) **Colectivos de personas** que puedan verse beneficiados del desplazamiento de personal empleado público a sus ubicaciones, tales como centros de estudiantes, bases militares, residencias geriátricas, centros culturales, colectivos o asociaciones vinculados a determinadas etnias y nacionalidades, personas con discapacidad, asociaciones de pequeños empresarios, y asociaciones y cooperativas agrarias, entre otros.

2) **Municipios de más de 8000 habitantes** que carecen de servicios administrativos de la AGE o núcleos urbanos que, por su lejanía o deficiente comunicación, justifiquen la prestación del servicio.

En este contexto, **durante el mes de mayo de 2025 se ha llevado a cabo la segunda edición de esta encuesta a las personas usuarias de “La Administración cerca de ti”** que mantiene los tres

objetivos perseguidos en la primera edición: valorar la calidad percibida del servicio por parte de la ciudadanía; evaluar los puntos de mejora requeridos y detectar qué servicios administrativos se solicita que sean acercados 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; y, por último, comparar los resultados obtenidos a partir de las encuestas del año anterior con las de este año, resaltando las diferencias y los puntos en los que se ha mejorado o empeorado.

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 dos años 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 **doce preguntas**, siete obligatorias y cinco 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	
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 volver a visitar ese municipio o colectivo, y la solicitud de que, en el marco de este programa, se ofrezcan nuevos servicios, y la pregunta ocho hace referencia a la **localidad** en la que se ha prestado el servicio. Seguidamente aparece la pregunta nueve, en la que se le consulta a la persona encuestada si pertenece a algún **tipo de colectivo** (desempleados, centros educativos, migrantes...). Esta última pregunta va a ser de vital importancia en este estudio ya que es la que supone el cambio más significativo entre la encuesta realizada el año pasado y la de este año. Con el objetivo de ampliar el servicio de “La Administración cerca de ti”, en 2025 se han realizado sesiones dirigidas a diferentes colectivos de personas, y esta pregunta trata de identificar a las personas encuestadas procedentes de cada colectivo para poder realizar un análisis diferenciado de sus resultados.

Las tres últimas cuestiones son **variables sociodemográficas** (sexo y edad) y una pregunta abierta de **comentarios y sugerencias**.

Es importante mencionar que los posibles valores de la variable de edad han cambiado respecto a los de 2024, ya que **se ha dividido la categoría de “40 o menos años” en dos subcategorías: “Hasta 25 años” y “26 – 40 años”**.

Asimismo, con el fin de profundizar más en el análisis de la información y las características de los municipios visitados, 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 2024, realizada 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**, 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 territorios 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	4365
Probabilidad de éxito: 50%	P	0,50
Probabilidad de fracaso: 50%	Q	0,50
Error muestral: 5%	e	0,05

Para obtener el universo de referencia (N) 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. Gracias a 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 4365 asistentes durante el periodo de trabajo de campo, se determina la necesidad de tener **una muestra mínima de 353 encuestas**.



El número de respuestas recibidas entre el 1 y el 31 de mayo de 2025 ha sido de 1942. Por todo ello, se concluye que **la muestra es representativa a nivel del conjunto de DDGG/SSGG/DDII que han realizado encuestas.**

3. ANÁLISIS

3.1. Participación

3.1.1 Resultados generales de la participación

La encuesta, llevada a cabo entre el 1 y el 31 de mayo de 2025, ha obtenido un total de **1942 respuestas**, procedentes de 46 Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares, del total de 50 territorios donde se han desarrollado sesiones durante el periodo objeto de estudio. El año pasado se obtuvieron un total de 1599 encuestas, y además en un periodo de tiempo más amplio, concretamente 15 días más, ya que la encuesta se realizó entre el 15 de abril y el 31 de mayo, de forma que en esta edición se ha registrado un aumento de un 21,45% en el número de encuestas recibidas a pesar de esa reducción del periodo del estudio.

Así pues, de las 59 DDGG/SSGG/DDII que participan en el programa “La Administración cerca de ti”, en el periodo de duración del trabajo de campo han realizado visitas el 84,75% de los territorios, mientras que del 77,97% se han recibido encuestas.

Las visitas del año pasado se realizaron en 38 Delegaciones del Gobierno, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares, y se obtuvo encuestas en 35 de ellas, lo que implica que este año se han visitado 12 territorios más, es decir, **se ha incrementado en un 31,58% los territorios visitados y en un 31,43% el número de territorios participantes en la encuesta.**

A su vez, cabe destacar que **en 14 territorios se han recibido 50 encuestas o más**, con Cantabria en primera posición con 143 respuestas, seguido de La Rioja (116) y Burgos (111). Asimismo, desde el punto de vista de la **tasa de respuesta**, esta ha alcanzado el **44,49% a nivel estatal (1942 respuestas de 4365 asistentes)**, lo cual refleja el esfuerzo de las y los empleados públicos para fomentar la participación, así como un alto nivel de aceptación por parte de las personas asistentes a las sesiones para expresar su opinión. Sin embargo, esta tasa de respuesta es inferior a la registrada en 2024 (58,64%).

En 24 territorios se ha logrado obtener el 50% o más de tasa de respuesta, destacando que en Sevilla y Soria esta ha sido del 100%, aunque en esta última únicamente hubo un asistente. Además, en Jaén, Lanzarote, Málaga y Pontevedra la tasa de respuesta ha superado el 85%.

En el lado opuesto, en las sesiones celebradas en Barcelona, Ibiza-Formentera, Cádiz y Ceuta no se ha registrado ninguna encuesta.

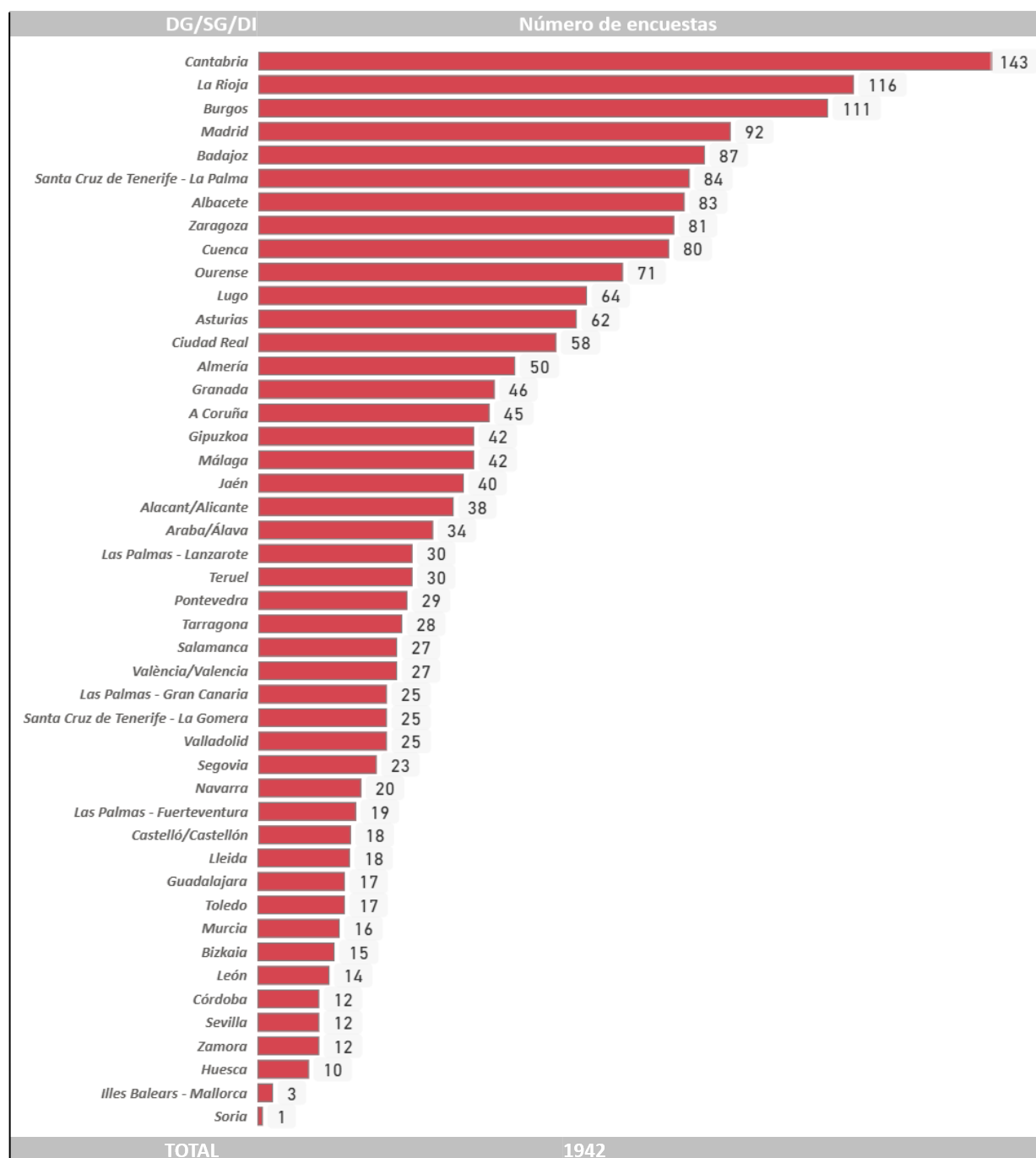


Tabla 3: Recuento de visitas y encuestas recibidas por DG/SG/DI

DELEGACIONES DEL GOBIERNO	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 Sevilla	Cádiz	Huelva
Aragón	Huesca Teruel Zaragoza		
Canarias	Fuerteventura La Gomera Las Palmas (Gran Canaria) Lanzarote La Palma		El Hierro Santa Cruz de Tenerife
Cantabria	Cantabria		
Castilla y León	Burgos León Salamanca Segovia Soria Valladolid Zamora		Ávila Palencia
Castilla - La Mancha	Albacete Ciudad Real Cuenca Guadalajara Toledo		
Cataluña	Lleida Tarragona	Barcelona	Girona
Comunidad Valenciana	Alacant/Alicante Castelló/Castellón València/Valencia		
Comunidad de Madrid	Madrid		
Comunidad Foral de Navarra	Navarra		
Extremadura	Badajoz		Cáceres
Galicia	A Coruña Lugo Ourense Pontevedra		
Illes Balears	Illes Balears (Mallorca)	Ibiza - Formentera	Menorca
La Rioja	La Rioja		
País Vasco	Araba/Álava Bizkaia Gipuzkoa		
Principado de Asturias	Asturias		
Región de Murcia	Murcia		
Ceuta		Ceuta	
Melilla			Melilla
TOTAL	46	4	9

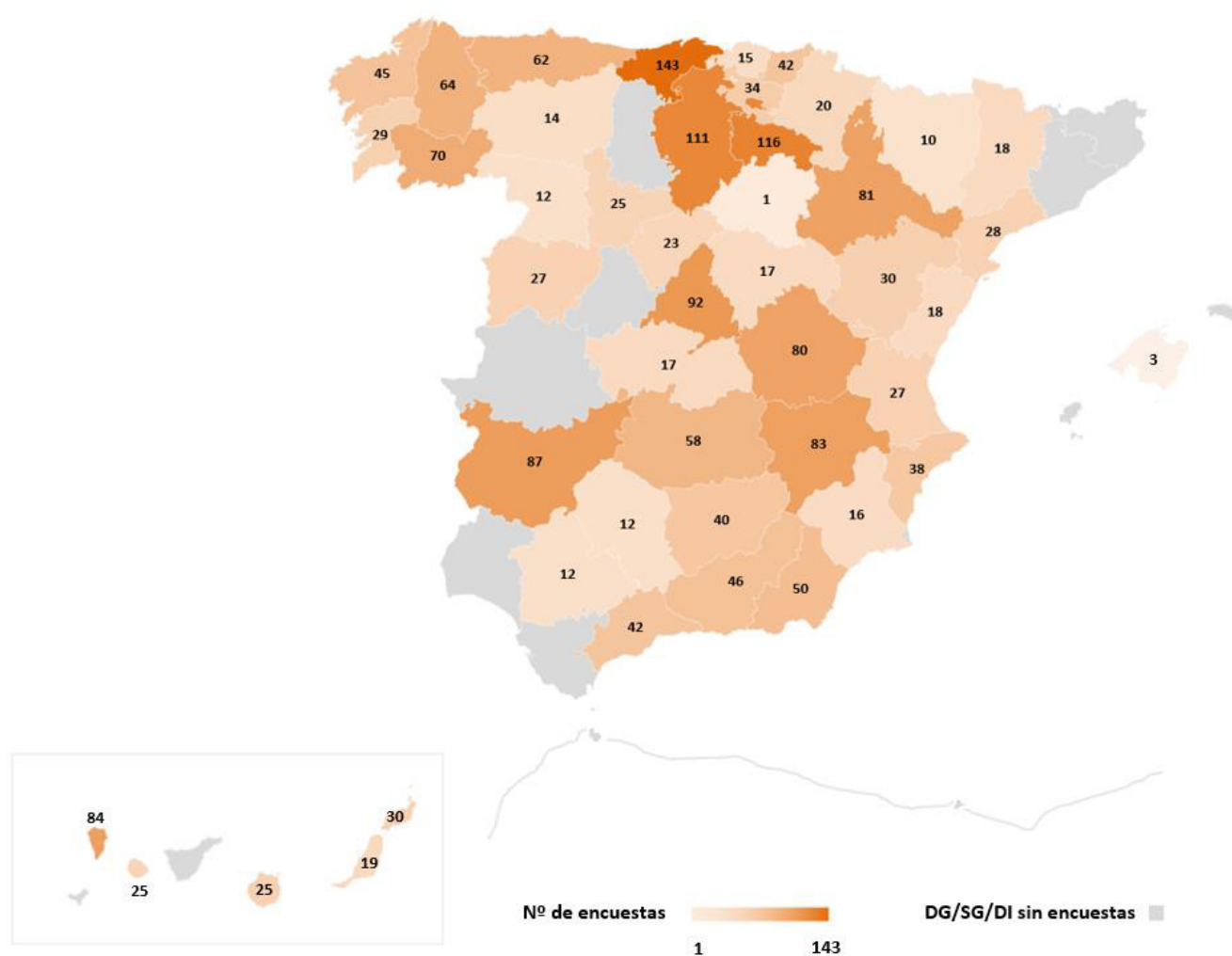
Fuente: Elaboración propia

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



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2: Número de encuestas recibidas por DG/SG/DI



Fuente: Elaboración propia



Tabla 4: Tasa de respuesta por DG/SG/DI

DG/SG/DI	Nº de encuestas	Nº de asistentes	Tasa de respuesta
A Coruña	45	58	77,59%
Alacant/Alicante	38	121	31,40%
Albacete	83	215	38,60%
Almería	50	136	36,76%
Araba/Álava	34	55	61,82%
Asturias	62	79	78,48%
Badajoz	87	229	37,99%
Barcelona	0	7	0,00%
Bizkaia	15	70	21,43%
Burgos	111	178	62,36%
Cádiz	0	1	0,00%
Cantabria	143	592	24,16%
Castelló/Castellón	18	38	47,37%
Ceuta	0	15	0,00%
Ciudad Real	58	94	61,70%
Córdoba	12	39	30,77%
Cuenca	80	214	37,38%
Gipuzkoa	42	52	80,77%
Granada	46	78	58,97%
Guadalajara	17	31	54,84%
Huesca	10	30	33,33%
Ibiza - Formentera	0	20	0,00%
Illes Balears - Mallorca	3	5	60,00%
Jaén	40	45	88,89%
La Rioja	116	148	78,38%
Las Palmas - Fuerteventura	19	37	51,35%
Las Palmas - Gran Canaria	25	72	34,72%
Las Palmas - Lanzarote	30	35	85,71%
León	14	53	26,42%
Lleida	18	54	33,33%
Lugo	64	86	74,42%
Madrid	92	148	62,16%
Málaga	42	43	97,67%
Murcia	16	39	41,03%
Navarra	20	47	42,55%
Ourense	71	130	54,62%
Pontevedra	29	34	85,29%
Salamanca	27	43	62,79%
Santa Cruz de Tenerife - La Gomera	25	72	34,72%
Santa Cruz de Tenerife - La Palma	84	280	30,00%
Segovia	23	34	67,65%
Sevilla	12	12	100,00%
Soria	1	1	100,00%
Tarragona	28	56	50,00%
Teruel	30	90	33,33%
Toledo	17	27	62,96%
València/Valencia	27	84	32,14%
Valladolid	25	64	39,06%
Zamora	12	54	22,22%
Zaragoza	81	220	36,82%
TOTAL	1942	4365	44,49%

Fuente: Elaboración propia

3.1.2 Colectivos encuestados

Con el objetivo de ampliar el servicio de “La Administración cerca de ti”, este año se ha incorporado la realización de sesiones dirigidas a diferentes colectivos de personas, al amparo de lo establecido en la Resolución de 27 de septiembre de 2024 de la Dirección General de la AGE en el Territorio.

En total, se han recibido 832 encuestas procedentes de 58 sesiones dirigidas a colectivos, para cuya categorización se ha mantenido la agrupación de colectivos que utiliza la Subdirección General de Coordinación de la AGE en el Territorio para el tratamiento de la información sobre estas sesiones¹. Los colectivos que han aportado un mayor número de encuestas han sido los **centros educativos, con 248 encuestas, que suponen el 29,81% del total de encuestas registradas**; los pensionistas y personas mayores, con 144 (17,31%); y los estudiantes de centros de educación de personas adultas (CEPA), con 116 (13,94%). Por el contrario, los colectivos con menor número de encuestas han sido las personas con discapacidad, con 6 encuestas; las asociaciones sin ánimo de lucro, con 9; los trabajadores sociales, con 10; los empresarios del mundo rural, con 14; y las asociaciones de vecinos, con 15. Cabe destacar que, en estos casos, excepto en el de trabajadores sociales, las encuestas proceden de una única sesión por colectivo, mientras que en el caso de los trabajadores sociales se han recibido encuestas de dos sesiones distintas.

Tabla 5: Colectivos

Colectivo	Nº de respuestas	%
Asociaciones de mujeres	51	6,13
Asociaciones de vecinos	15	1,80
Asociaciones sin ánimo de lucro	9	1,08
Centros educativos	248	29,81
Desempleados	32	3,85
Empresarios mundo rural	14	1,68
Estudiantes CEPA	116	13,94
Migrantes	92	11,06
Militares	62	7,45
Pensionistas/Mayores	144	17,31
Personas con discapacidad	6	0,72
Personas vulnerables	33	3,97
Trabajadores sociales	10	1,20
TOTAL	832	100

Fuente: Elaboración propia

¹ A los efectos de este estudio, únicamente se ha introducido una modificación respecto de las categorías de colectivos utilizadas por la Subdirección General de Coordinación de la AGE en el Territorio para agrupar las categorías “Estudiantes FP”, “Estudiantes secundaria” y “Universidades” bajo una misma categoría denominada “Centros educativos”.

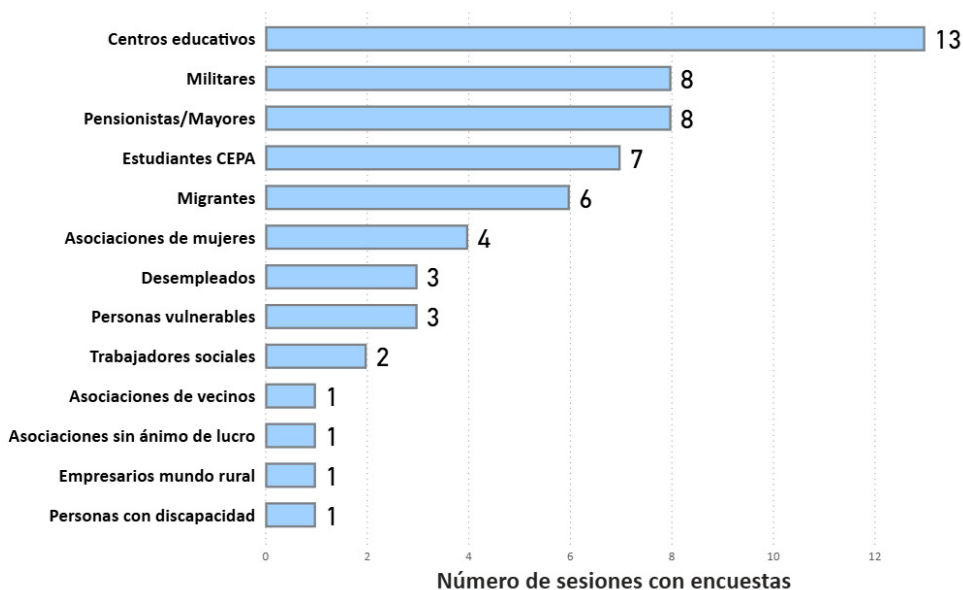
Gráfico 3: Número de encuestas por colectivos



Fuente: Elaboración propia

A continuación, se muestra el número de sesiones con al menos una encuesta realizada, diferenciadas según cada colectivo. Se observa que el número de sesiones y de encuestas son dos variables muy correlacionadas. Además, puede apreciarse una mayor participación por sesión en aquellas dirigidas a centros educativos, pensionistas/mayores, estudiantes CEPA y migrantes, que superan las 15 encuestas de media por sesión.

Gráfico 4: Número de sesiones con encuestas por colectivos



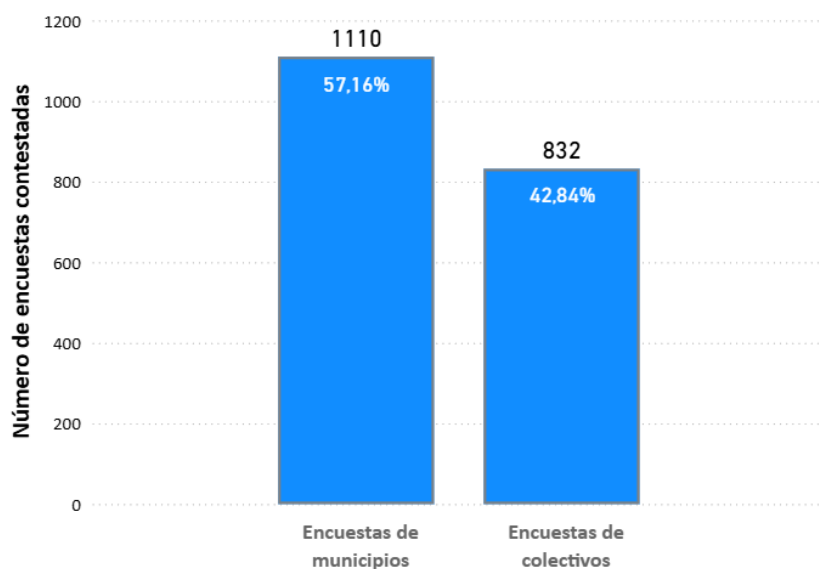
Fuente: Elaboración propia

3.1.3 Participación en sesiones de municipios y colectivos

Resulta interesante señalar que el número de encuestas recibidas procedentes de sesiones dirigidas a municipios es bastante similar a la proveniente de sesiones dirigidas a colectivos. En concreto se han recibido 1110 encuestas de municipios, lo que supone el 57,16% del total de encuestas, y 832 encuestas de colectivos, es decir, el 42,84%.

Este dato es relevante, ya que en los próximos apartados del informe se realizará un análisis diferenciado de estos dos tipos de sesiones, por lo que conviene destacar que en ambos casos se ha contado con un volumen adecuado de encuestas.

Gráfico 5: Número de encuestas recibidas según el tipo de sesión



Fuente: Elaboración propia

3.2. Municipios con encuestas

3.2.1 Tamaño de los municipios

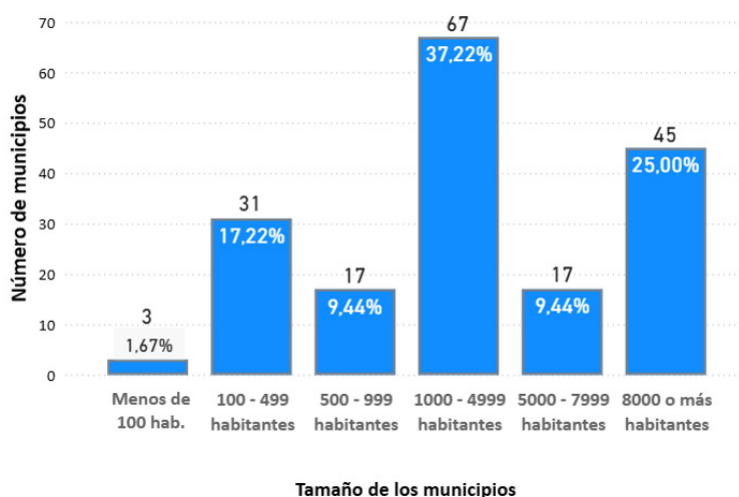
Durante el periodo de trabajo de campo, en el marco de “La Administración cerca de ti” se han obtenido encuestas de un total de **180 municipios** pertenecientes al ámbito territorial de 46 DDGG/SSGG/DDII (*Anexos – II. Municipios visitados*). Desde el punto de vista del número de habitantes, atendiendo a los datos del INE de 2024², último año recopilado, el tamaño de municipio del que más encuestas se ha obtenido es el correspondiente a 1000 – 4999 habitantes, con el 37,22% del total, seguido de aquellos con 8000 o más habitantes, que representan el 25%³ y de los que tienen 100 – 499 habitantes, que son el 17,22% del total.

Tabla 6: Tamaño de los municipios con encuestas

Nº de habitantes	Nº de municipios	%
Menos de 100 habitantes	3	1,67
100 - 499 habitantes	31	17,22
500 - 999 habitantes	17	9,44
1000 - 4999 habitantes	67	37,22
5000 - 7999 habitantes	17	9,44
8000 o más habitantes	45	25,00
TOTAL	180	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 6: Número de municipios con encuestas según su tamaño

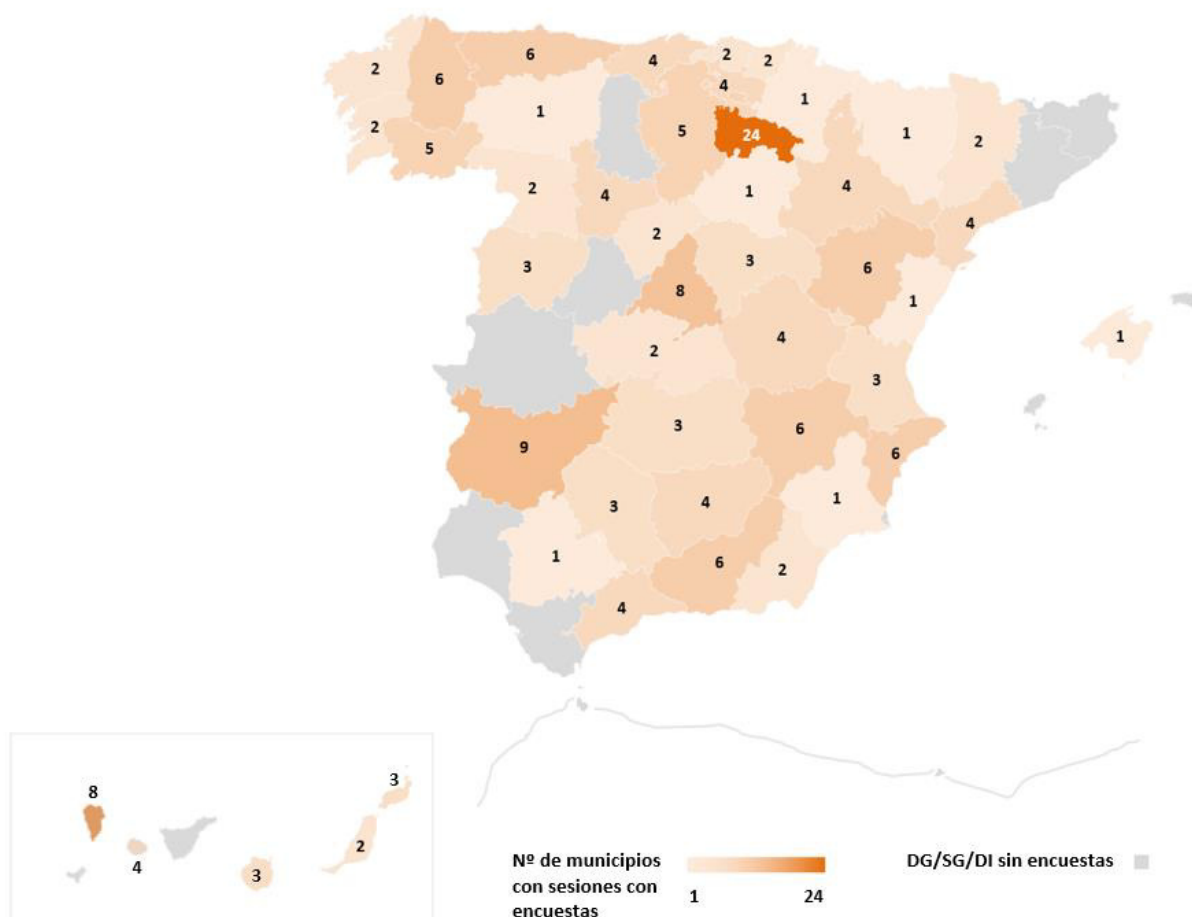


Fuente: Elaboración propia

² [Cifras oficiales de la Revisión anual del Padrón municipal 1 de enero de cada año.](#)

³ De los 45 municipios de 8000 o más habitantes, la mayoría (40) corresponden a sesiones dirigidas a colectivos, en las que el 81,63% de las sesiones se han llevado a cabo en este tipo de municipios.

Gráfico 7: Número de municipios con sesiones con encuestas por DG/SG/DI

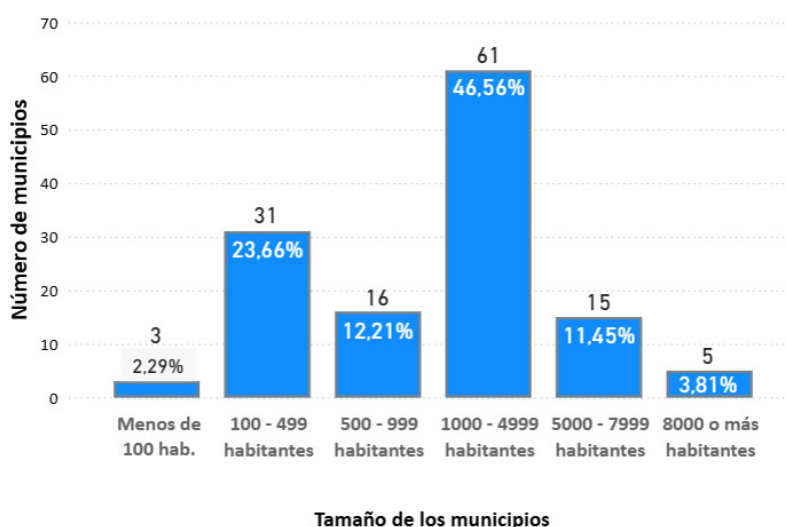


Fuente: Elaboración propia

3.2.2 Tamaño de los municipios en las sesiones dirigidas a municipios

Al analizar exclusivamente las sesiones dirigidas a municipios, se observa que el tamaño predominante de los 131 municipios en los que se han registrado encuestas es de **menos de 8000 habitantes, que suponen el 96,19%**, debido a que estas sesiones están orientadas prioritariamente a acercar la Administración a localidades con menor población.

Gráfico 8: Número de municipios con encuestas según su tamaño en sesiones dirigidas a municipios



Fuente: Elaboración propia

De este modo, los porcentajes de todas las categorías inferiores a 8000 habitantes experimentan un crecimiento significativo con respecto a los resultados generales, en detrimento de los municipios de 8000 o más habitantes, que pasan del 25% en el total de localidades en las que se han realizado sesiones con encuestas, a un 3,81% en estas sesiones dirigidas a municipios⁴. Tal y como se detallará en el siguiente apartado, las sesiones dirigidas a colectivos concentran la mayoría de las sesiones en municipios de mayor tamaño.

Asimismo, desde el punto de vista de la comunicación y difusión de las visitas dirigidas a municipios, que se publican en la [página web del Ministerio de Política Territorial y Memoria Democrática](#) al inicio de cada semana, cabe mencionar que el 90,80% 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 9,20% no ha contado con dicha comunicación previa y, por lo tanto, no fueron difundidos en la web.**

⁴ En el apartado 1. *Objeto*, se hace referencia a la Resolución de 27 de septiembre de 2024 de la Dirección General de la AGE en el Territorio, por la que se amplía la prestación del servicio a municipios de más de 8000 habitantes que carezcan de servicios administrativos de la AGE o a núcleos urbanos que, por su lejanía o deficiente comunicación, justifiquen su prestación.

3.2.3 Tamaño de los municipios en las sesiones dirigidas a colectivos

Al analizar las sesiones dirigidas a colectivos, se observa un patrón claramente diferenciado respecto a las sesiones de municipio. Ahora, el **81,63% de los municipios en los que se han realizado sesiones de colectivos con encuestas recibidas corresponde a la tipología de 8000 o más habitantes**, de manera que la mayor parte de los municipios con encuestas en esta categoría corresponden precisamente a sesiones dirigidas a colectivos.

Asimismo, cabe señalar que no se han recibido encuestas de sesiones dirigidas a colectivos en municipios de menos de 500 habitantes, lo que refleja la orientación de estas sesiones hacia localidades con un mayor volumen de población.

Gráfico 9: Número de municipios con encuestas según su tamaño en sesiones de colectivo



Fuente: Elaboración propia

3.3. Perfil sociodemográfico de la muestra

3.3.1 Perfil sociodemográfico general

El análisis del **perfil sociodemográfico** de la muestra atiende a las variables independientes de sexo y edad.

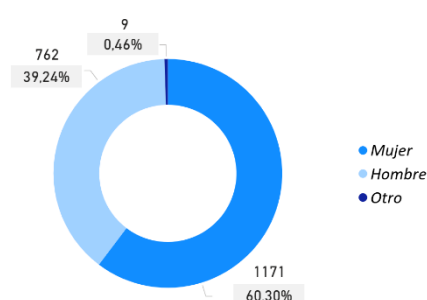
En cuanto al **sexo**, del total de 1942 encuestas, el 39,24% han sido contestadas por hombres, el 60,30% por mujeres y, por último, el 0,46% no se ha identificado con ninguno de los anteriores. Este último grupo tiene un pico de participación entre las personas de hasta 25 años, en el que supone el 1,53%. Esta distribución continúa en la línea registrada en la pasada edición, donde el 37,21% fueron contestadas por hombres, el 62,73% por mujeres y el 0,06% por personas que no se identifican con ninguno de los anteriores.

Tabla 7: Sexo

Sexo	Nº de respuestas	%
Hombre	762	39,24
Mujer	1171	60,30
Otro	9	0,46
TOTAL	1942	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 10: Sexo



Fuente: Elaboración propia

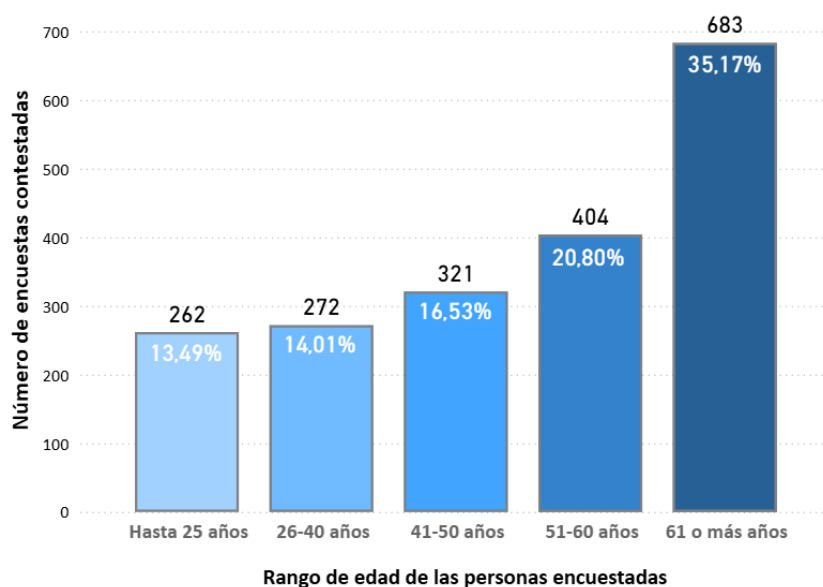
En relación con la **edad**, el colectivo de hasta 25 años supone el 13,49% de las personas encuestadas, siguiéndole el de 26 a 40 años, con el 14,01%, el de 41 a 50, con el 16,53% y el de 51 a 60 años con el 20,80%. Finalmente, el grupo de 61 o más años es el que presenta una mayor participación, constituyendo el 35,17% de la muestra. Tal y como se observa en el **Gráfico 11**, el **número de personas usuarias de “La Administración cerca de ti” que ha participado en la encuesta aumenta a mayor edad de la ciudadanía.**

Tabla 8: Edad

Edad	Nº de respuestas	%
Hasta 25 años	262	13,49
26 - 40 años	272	14,01
41 - 50 años	321	16,53
51 - 60 años	404	20,80
61 o más años	683	35,17
TOTAL	1942	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 11: Edad



Fuente: Elaboración propia

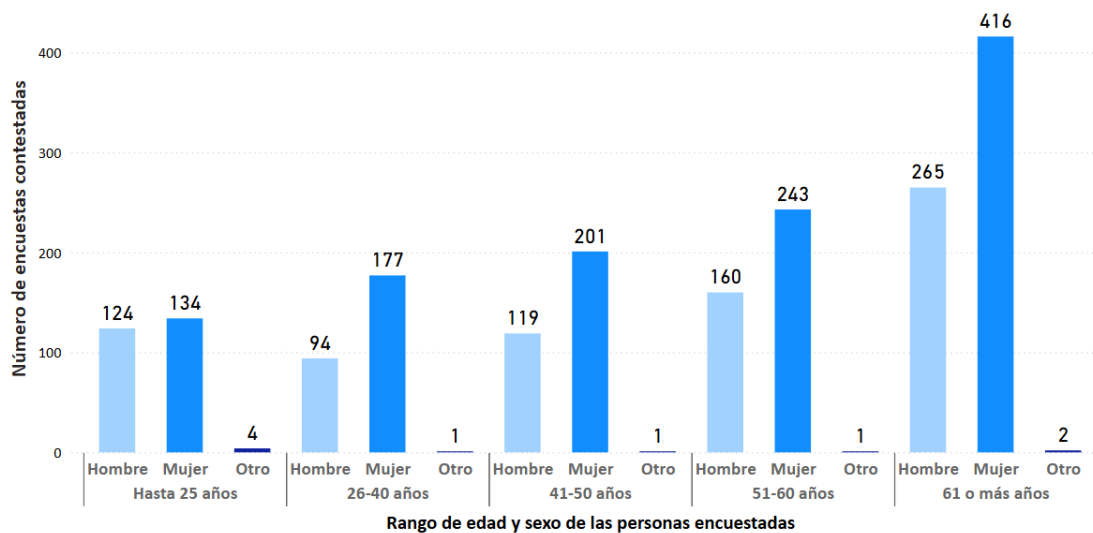
Es oportuno destacar que las mujeres son mayoría en todos los grupos de edad, produciéndose un mayor equilibrio en el rango de edad de hasta 25 años. En los demás grupos llega a suponer hasta un 65,07% del total.

Tabla 9: Personas encuestadas por edad y sexo

Edad	Sexo	Nº de respuestas	%
Hasta 25 años	Hombre	124	47,33
	Mujer	134	51,15
	Otro	4	1,53
	TOTAL	262	100
26 - 40 años	Hombre	94	34,56
	Mujer	177	65,07
	Otro	1	0,37
	TOTAL	272	100
41 - 50 años	Hombre	119	37,07
	Mujer	201	62,62
	Otro	1	0,31
	TOTAL	321	100
51 - 60 años	Hombre	160	39,60
	Mujer	243	60,15
	Otro	1	0,25
	TOTAL	404	100
61 o más años	Hombre	265	38,80
	Mujer	416	60,91
	Otro	2	0,29
	TOTAL	683	100
TOTAL		1942	100

Fuente: Elaboración propia

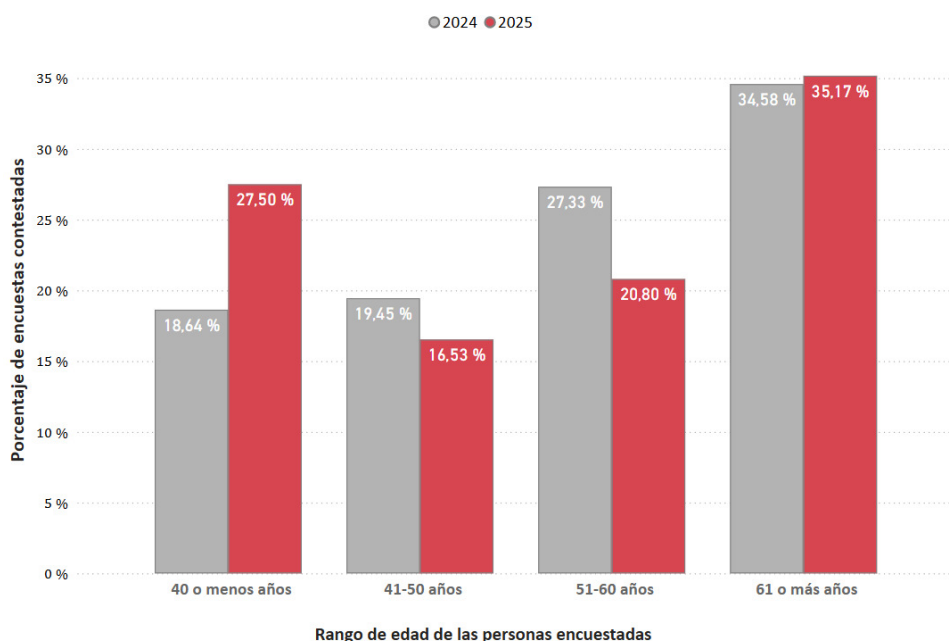
Gráfico 12: Personas encuestadas por edad y sexo



Fuente: Elaboración propia

Por último, para comparar el perfil de edad de las personas encuestadas en el año 2024 y en el año 2025 (ver *Gráfico 13*), se han agrupado las categorías “hasta 25 años” y “26 – 40 años” en la categoría “40 o menos años”, ya que esta última era la empleada en la anterior edición de la encuesta.

Gráfico 13: Comparación edades en 2024 y 2025



Fuente: Elaboración propia

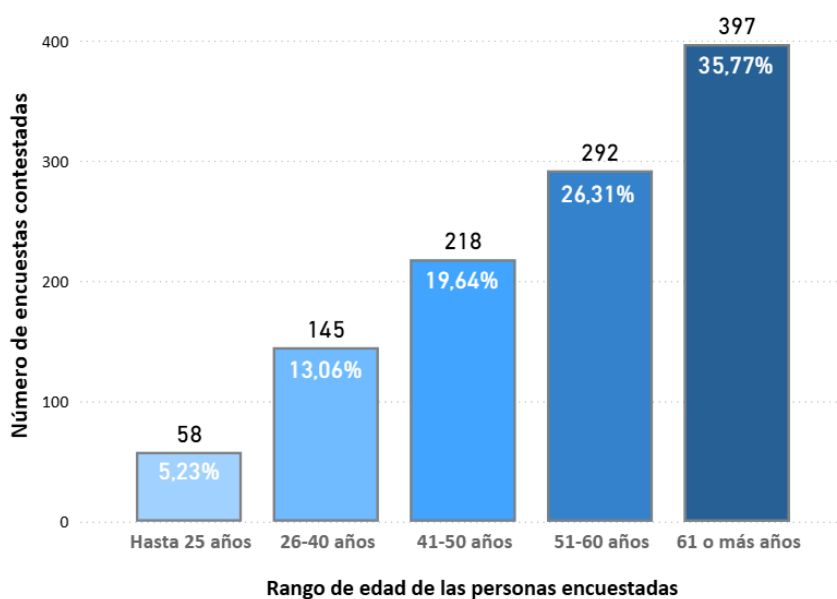
Se observa que el porcentaje de **personas con 40 o menos años ha aumentado de manera relevante este año, pasando del 18,64% al 27,50%**, debido, como se indicará en los apartados siguientes, a la incidencia de la introducción de las sesiones dirigidas a colectivos específicos, en concreto a las sesiones celebradas en centros educativos, que han supuesto el 22,41% del total de este tipo de sesiones. A pesar de esta modificación, el rango de edad con más encuestas continúa siendo el de 61 o más años, que pasa del 34,58% en 2024 al 35,17% en 2025. Hay que tener en cuenta, en este sentido, que, dentro de las sesiones dirigidas a colectivos, hay una alta presencia de personas de esta edad, no solo en el colectivo de pensionistas/mayores, sino también en otros grupos como los estudiantes de centros de educación de personas adultas (CEPA) o de asociaciones de mujeres.

3.3.2 Perfil sociodemográfico en las sesiones dirigidas a municipios

Al analizar en detalle el perfil sociodemográfico de las personas encuestadas en las sesiones dirigidas a municipios no se observan diferencias específicas en la distribución por sexos entre estas sesiones y las dirigidas a colectivos. Sin embargo, al observar la distribución por edades, se identifican diferencias significativas entre los dos tipos de sesiones.

Así, el rango de edad de hasta 25 años presenta una frecuencia considerablemente menor en las sesiones dirigidas a municipios, que es de 5,23%, en comparación con las de colectivos, con un 24,52%. La evolución de la participación en la encuesta en este tipo de sesiones refleja una tendencia al alza a mayor edad de las personas, en línea con la registrada en la anterior edición de la encuesta.

Gráfico 14: Edad de las personas encuestadas en sesiones de municipios



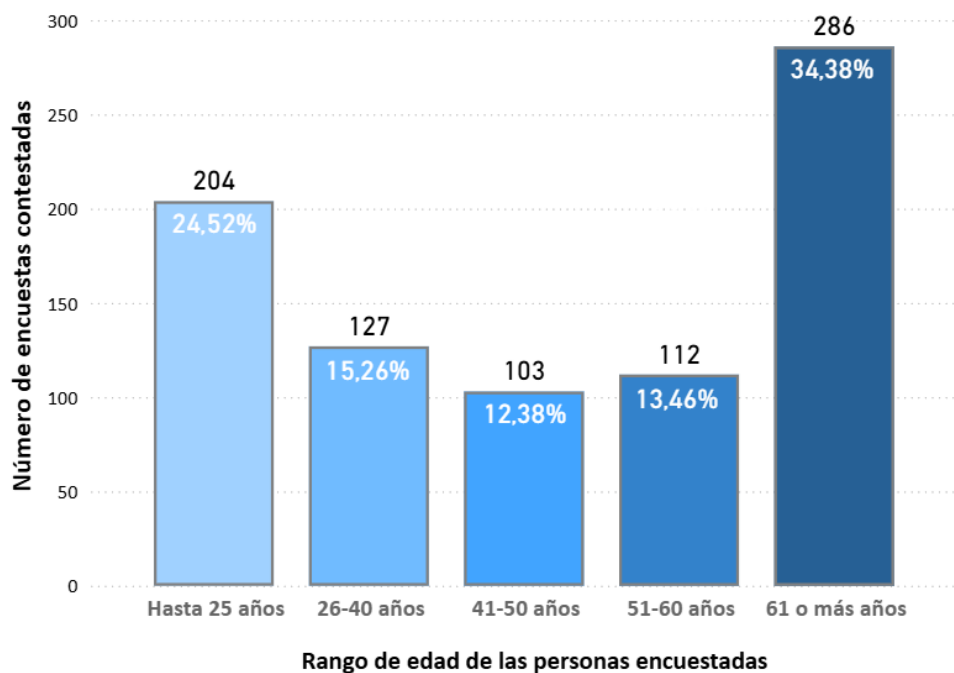
Fuente: Elaboración propia

3.3.3 Perfil sociodemográfico en las sesiones dirigidas a colectivos

En el caso de las sesiones dirigidas a colectivos, tal y como se ha avanzado previamente, el grupo de personas encuestadas de hasta 25 años presenta una participación significativamente mayor, con un 24,52%, en comparación con su participación en las sesiones dirigidas a municipios, con un 5,23%. Es decir, una de cada cuatro personas encuestadas en las sesiones con colectivos tenía hasta 25 años, frente a una de cada veinte en el caso de las sesiones dirigidas a municipios. Esta diferencia se explica por la elevada presencia de sesiones dirigidas a centros educativos, con 13 de las 58 sesiones con colectivos, donde este grupo de edad tiene una presencia destacada, (60,48%).

En general, se observa que la mayor parte de las encuestas se agrupan en los extremos, concretamente, en el rango de edad de “hasta 25 años” y en el de “61 o más años”. Este perfil responde a que, dentro de las sesiones dirigidas a colectivos, aunque el grupo con más sesiones es el de centros educativos, el segundo es el de pensionistas/mayores, con un 13,79% y el grupo de edad de 61 o más años supone en este colectivo el 97,22% de las personas encuestadas. En otros colectivos como los estudiantes de centros de educación de personas adultas o las asociaciones de mujeres la franja de edad de 61 o más años supera el 50%.

Gráfico 15: Edad de las personas encuestadas en sesiones de colectivos



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 dichos idiomas. Así, a nivel estatal, el 88,67% de los formularios ha sido respondido en castellano, el 8,29% en gallego, el 2,21% en catalán, el 0,67% en valenciano y el 0,15% en euskera.

Tabla 10: Lengua de la encuesta a nivel estatal

Lengua	Nº de respuestas	%
Castellano	1722	88,67
Gallego	161	8,29
Catalán	43	2,21
Valenciano	13	0,67
Euskera	3	0,15
TOTAL	1942	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 220 encuestas han sido contestadas en estas, lo que supone el 48,67% del total, mientras que 232, el 51,33%, se han recibido en castellano.

Destacan las Delegaciones del Gobierno en Galicia y en Cataluña en este aspecto, con porcentajes de utilización en las encuestas en gallego y en catalán que han alcanzado el 77,03% y 89,13%, respectivamente, cifras claramente superiores a las registradas en el resto de los territorios, tal y como se observa en la *Tabla 11*.

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

Delegación del gobierno	DG/SG/DI	Lengua	Nº encuestas	%
Galicia	A Coruña	Castellano	4	8,89
		Gallego	41	91,11
		TOTAL	45	100
	Lugo	Castellano	18	28,13
		Gallego	46	71,88
		TOTAL	64	100
	Ourense	Castellano	26	36,62
		Gallego	45	63,38
		TOTAL	71	100
	Pontevedra	Castellano	0	0
		Gallego	29	100
		TOTAL	29	100
	TOTAL DELEGACIÓN	Castellano	48	22,97
		Gallego	161	77,03
		TOTAL	209	100
País Vasco	Araba/Álava	Castellano	34	100
		Euskera	0	0
		TOTAL	34	100
	Bizkaia	Castellano	13	86,67
		Euskera	2	13,33
		TOTAL	15	100
	Gipuzkoa	Castellano	41	97,62
		Euskera	1	2,38
		TOTAL	42	100
	TOTAL DELEGACIÓN	Castellano	88	96,70
		Euskera	3	3,30
		TOTAL	91	100
Comunidad Foral de Navarra	Navarra	Castellano	20	100
		Euskera	0	0
		TOTAL	20	100
Cataluña	Lleida	Castellano	0	0
		Catalán	18	100
		TOTAL	18	100
	Tarragona	Castellano	5	17,86
		Catalán	23	82,14
		TOTAL	28	100
	TOTAL DELEGACIÓN	Castellano	5	10,87
		Catalán	41	89,13
		TOTAL	46	100
Illes Balears	Mallorca	Castellano	1	33,33
		Catalán	2	66,67
		TOTAL	3	100
Comunidad Valenciana	Alacant/Alicante	Castellano	38	100
		Valenciano	0	0
		TOTAL	38	100
	Catelló/Castellón	Castellano	18	100
		Valenciano	0	0
		TOTAL	18	100
	València/Valencia	Castellano	14	51,85
		Valenciano	13	48,15
		TOTAL	27	100
	TOTAL DELEGACIÓN	Castellano	70	84,34
		Valenciano	13	15,66
		TOTAL	83	100

Fuente: Elaboración propia

3.5. Canal de comunicación de la visita

3.5.1 Resultados generales

Durante el periodo de trabajo de campo, se han recibido encuestas de un total de 180 municipios distintos. Las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno, así como también las Direcciones Insulares, acuerdan el lugar y fecha de las sesiones con los Ayuntamientos o con los colectivos a los que se va a dirigir la charla. Ambas partes son responsables de la **comunicación y difusión** de la actividad, si bien los últimos, al ser más identificables por la ciudadanía y ser la administración o colectivo más cercano, se encargan de forma principal de esta tarea.

Es importante destacar que, a raíz de la incorporación de las sesiones dirigidas a colectivos, ha surgido un nuevo canal de comunicación que se ha denominado “A través del colectivo”. Este canal se utiliza cuando es el propio colectivo quien informa a sus miembros sobre la visita, por ejemplo, cuando un estudiante de un centro educativo se entera a través de su docente de que se va a realizar una sesión de “La Administración cerca de ti”. Cabe señalar que esta opción no aparecía recogida explícitamente en la encuesta, sino que ha sido identificada en la explotación posterior de los resultados a partir de las respuestas ofrecidas por las personas encuestadas en la opción “Otro”.

Atendiendo a las 1941 respuestas recibidas, dado que 1 persona no ha 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 24,27% de las respuestas obtenidas. Seguidamente, el **boca a boca** abarca el 23,44% y, por su parte, los **carteles informativos**, el 16,80% del total. El cuarto canal más frecuente es **a través del colectivo**, con el 16,28%. 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 16,64% de las respuestas. 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 respuesta	%
Aplicación móvil	126	6,49
A través del colectivo	316	16,28
Boca a boca	455	23,44
Carteles informativos	326	16,80
Pregón/Bando del Ayuntamiento	471	24,27
Redes sociales	197	10,15
Otro	50	2,58
TOTAL	1941	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 el boca a boca son los dos canales más frecuentes en casi todos los rangos de edad, a excepción de los menores de 25 años, en cuyo caso el pregón/bando del Ayuntamiento disminuye considerablemente y aparece con más frecuencia la categoría “A través del colectivo”. Este aspecto está relacionado con lo ya señalado en el apartado 3.3 *Perfil sociodemográfico de la muestra* al indicar que la presencia de personas de hasta 25 años se concentra en las sesiones en centros educativos, en las que la principal vía de conocimiento de la sesión es a través del propio centro.

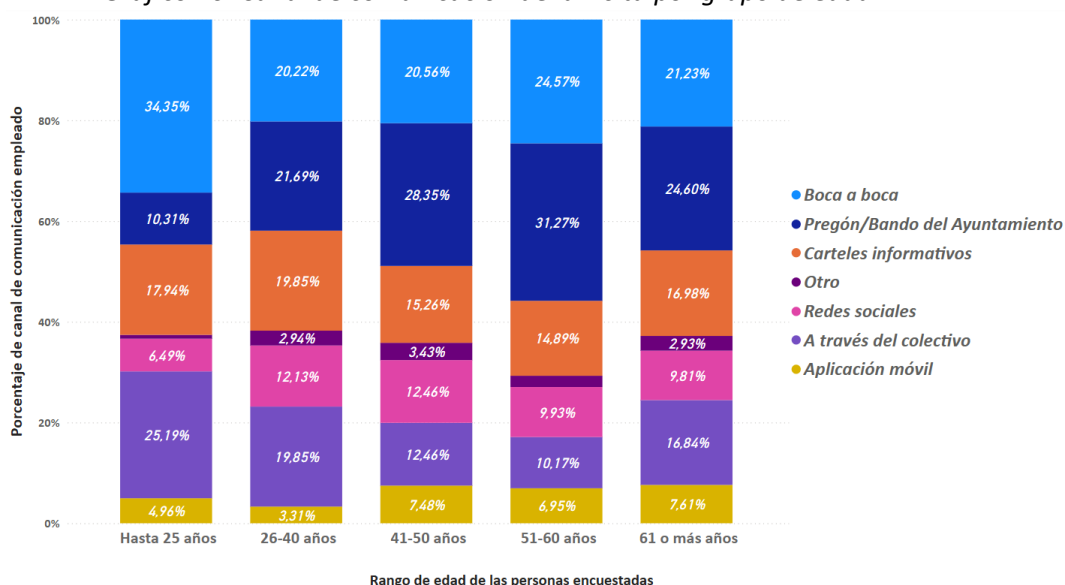
Asimismo, si bien su utilización no es mayoritaria en ningún grupo de edad, cabe remarcar que tanto el empleo de las aplicaciones móviles como de las redes sociales tiene un comportamiento dispar en relación con esta variable: por un lado, el uso de las *apps* se eleva a partir de los 41 años en adelante, siendo “61 o más años” el rango de edad que más las emplea con un 7,61%, y “26 – 40 años” el que menos con un 3,31%; por el otro, en el caso de la utilización de las redes sociales, destaca que el rango de edad en el que aparece con menos frecuencia es “Hasta 25 años”, con un único 6,49% de uso.

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

Canal de comunicación	Hasta 25 años	26 - 40 años	41 - 50 años	51 - 60 años	61 o más años
Aplicación móvil	4,96%	3,31%	7,48%	6,95%	7,61%
A través del colectivo	25,19%	19,85%	12,46%	10,17%	16,84%
Boca a boca	34,35%	20,22%	20,56%	24,57%	21,23%
Carteles informativos	17,94%	19,85%	15,26%	14,89%	16,98%
Pregón/Bando del Ayuntamiento	10,31%	21,69%	28,35%	31,27%	24,60%
Redes sociales	6,49%	12,13%	12,46%	9,93%	9,81%
Otro	0,76%	2,94%	3,43%	2,23%	2,93%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

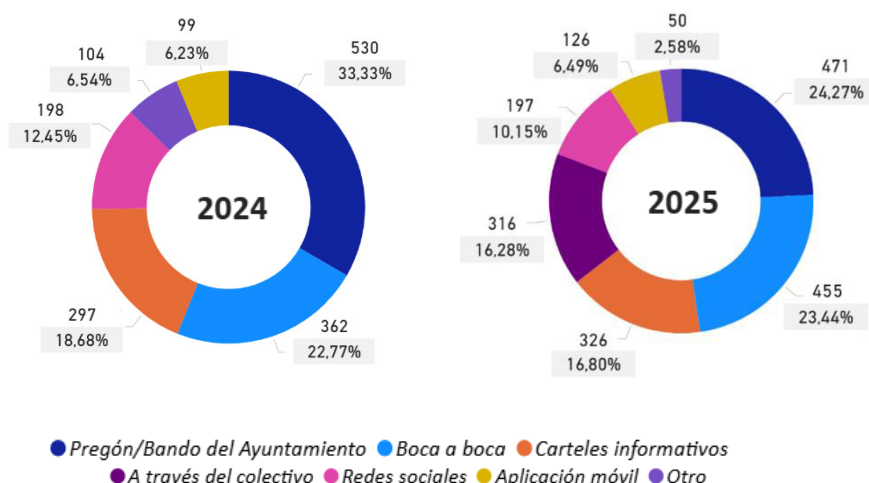
Gráfico 16: Canal de comunicación de la visita por grupo de edad



Fuente: Elaboración propia

Se compara ahora los canales de comunicación utilizados en 2025 con los empleados en 2024.

Gráfico 17: Comparación de los canales de comunicación de la visita en 2024 y 2025



Fuente: Elaboración propia

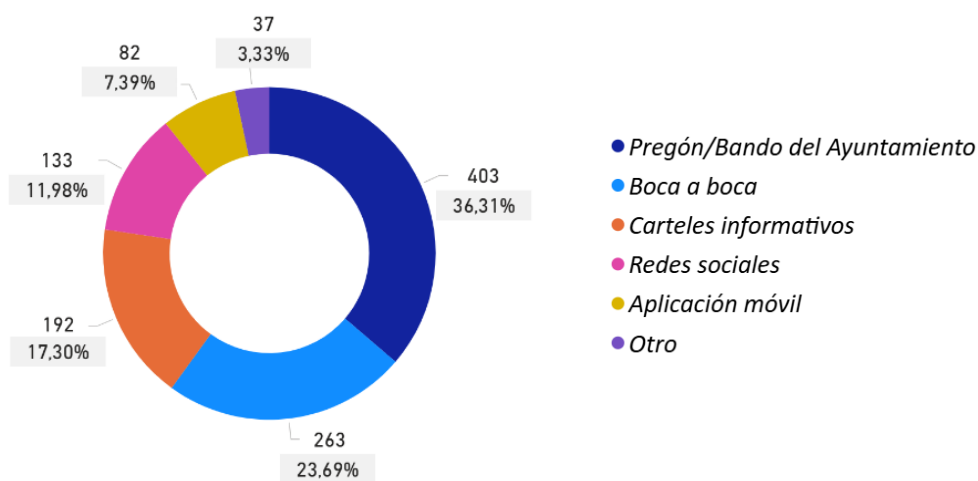
La incorporación en 2025 del nuevo canal de comunicación “A través del colectivo” ha modificado de forma significativa los porcentajes de uso de los distintos canales respecto al año anterior. Este nuevo canal ha alcanzado una participación del 16,28%, lo que ha restado peso a los canales ya existentes y ha provocado una reducción en la frecuencia de uso de estos. Todos los canales han experimentado un descenso, salvo “Aplicación móvil”, que se ha mantenido prácticamente estable. Las caídas más acusadas se han registrado en “Pregón/Bando del Ayuntamiento”, que ha pasado del 33,33% al 24,27%, y la categoría “Otro”, que ha pasado del 6,54% al 2,58%.

3.5.2 Resultados en las sesiones dirigidas a municipios

Al centrarse exclusivamente en las sesiones dirigidas a municipios, y dado que en este caso no aparece la categoría “A través del colectivo”, los porcentajes correspondientes al resto de canales aumentan. De este modo, **el pregón/Bando del Ayuntamiento es la vía más frecuente para conocer la sesión (36,31%), seguido del boca a boca (23,69%)** y los carteles informativos (17,30%).

Estos porcentajes presentan una distribución muy similar a la obtenida el año pasado, manteniéndose el mismo orden de categorías según su frecuencia, con la única excepción de “Aplicación móvil”, que en este caso se utiliza en un 7,39%, y supera a la categoría “Otro”, con un 3,33%.

Gráfico 18: Canal de comunicación de la visita en sesiones de municipios

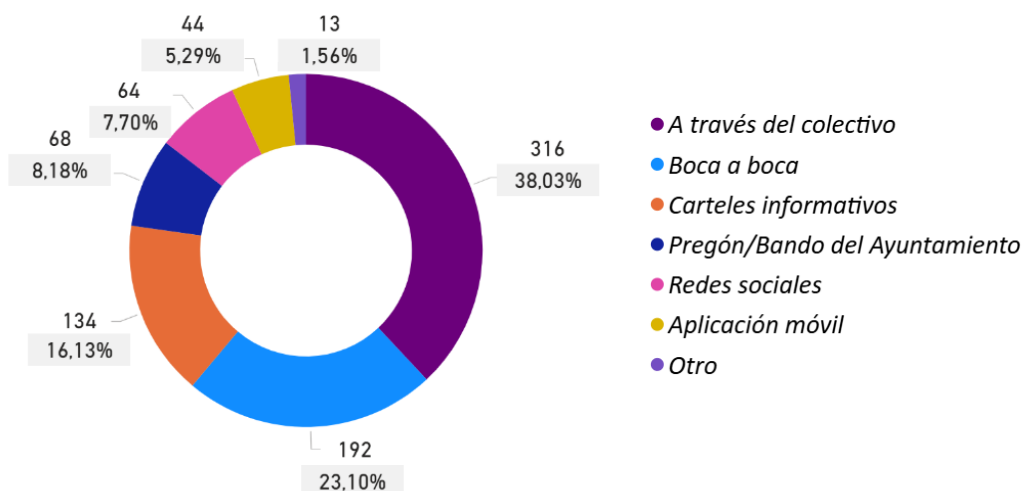


Fuente: Elaboración propia

3.5.3 Resultados en las sesiones dirigidas a colectivos

Al analizar las sesiones dirigidas a colectivos, destaca que **el 38,03% de las personas encuestadas se informan a través del propio colectivo**, constituyendo esta la categoría más frecuente, complementado con **el 23,10% que conoce la sesión a través del boca a boca**. Asimismo, el canal “Pregón/Bando del Ayuntamiento” presenta un descenso considerable en su porcentaje de utilización respecto a los resultados generales, pasando de un 24,27% a un 8,18%, lo cual resulta lógico dado que, en este caso, no son los municipios quienes se encargan de organizar este tipo de sesiones.

Gráfico 19: Canal de comunicación de la visita en sesiones de colectivos



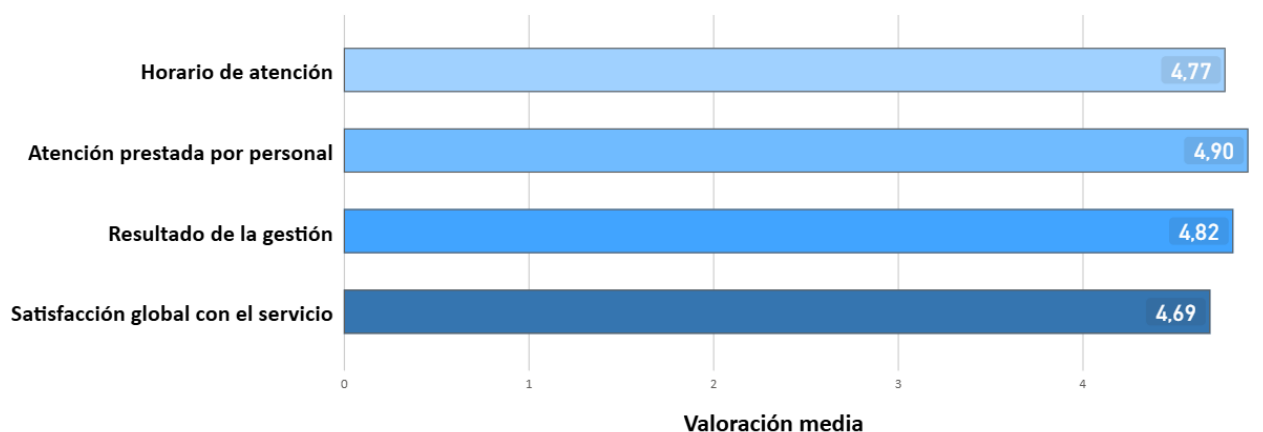
Fuente: Elaboración propia

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”, confirmando las valoraciones que se registraron el año pasado en la primera edición de la encuesta. 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 4,69 (sobre una puntuación mínima de 1 y máxima de 5), lo cual implica una percepción muy positiva del servicio por parte de las personas usuarias.

Gráfico 20: Grado de satisfacción media de las dimensiones del servicio



Fuente: Elaboración propia

Asimismo, también se muestra que las dimensiones con unas valoraciones más dispersas son el horario de atención, con una desviación típica⁵ de 0,49, y la satisfacción global con el servicio, con 0,55, 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. En todo caso, se trata de valores bajos que reflejan una baja variación en las respuestas, concentradas principalmente en las puntuaciones más altas.

⁵ La desviación típica o estándar, cuyo valor es mayor o igual a 0, es la medida que 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 14: Media aritmética y desviación típica del grado de satisfacción de las dimensiones del servicio

Dimensiones	Media aritmética	Desviación típica
Horario de atención	4,77	0,49
Atención prestada por personal	4,90	0,32
Resultado de la gestión	4,82	0,42
Satisfacción global con el servicio	4,69	0,55

Fuente: Elaboración propia

La **comparación entre las sesiones dirigidas a municipios y las dirigidas a colectivos**, en relación con las valoraciones del servicio prestado, no presenta grandes variaciones, ya que, aunque se observa que **en todas las dimensiones la valoración de las sesiones de municipios es ligeramente superior**, esta diferencia es de como máximo 0,08 puntos, obtenida en el resultado de la gestión.

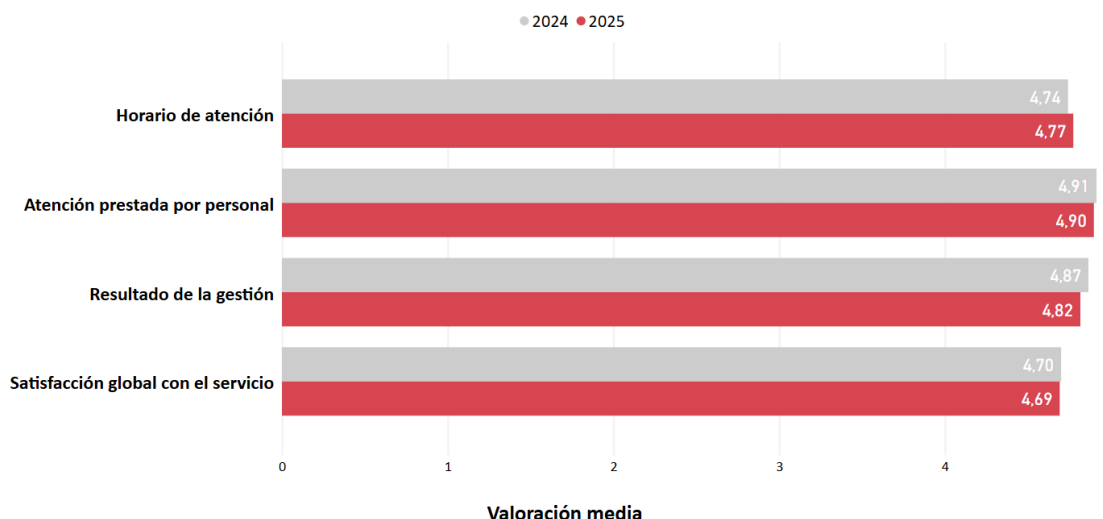
Tabla 15: Media del grado de satisfacción de las dimensiones del servicio según el tipo de sesión

Dimensiones	Sesiones de municipios	Sesiones de colectivos
Horario de atención	4,79	4,76
Atención prestada por personal	4,92	4,88
Resultado de la gestión	4,85	4,77
Satisfacción global con el servicio	4,71	4,67

Fuente: Elaboración propia

Al comparar el grado de satisfacción con el servicio entre los años 2024 y 2025, se observa que las valoraciones son muy positivas en ambos periodos y presentan resultados muy similares, si bien se aprecia una **ligera mejora en la valoración del horario de atención y un leve descenso en la percepción sobre el resultado de la gestión**.

Gráfico 21: Comparación valoraciones medias del servicio en 2024 y 2025



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 caso⁶, es igual o superior a 4 puntos.

Asimismo, resulta destacable la elevada valoración, situándose en puntuaciones medias superiores a 4,75 sobre 5, en la atención prestada por el personal (40/46 casos), lo cual implica una percepción extendida de la buena prestación del servicio por las empleadas y empleados públicos de las DDGG/SSGG/DDII.

Con todo, conviene señalar que las puntuaciones recibidas en Mallorca y Soria no son concluyentes, ya que no se ha recibido un número suficiente de encuestas que posibiliten generalizar los resultados obtenidos.

⁶ La valoración media del servicio en Mallorca, con 3 encuestas en una única sesión, presenta las puntuaciones más bajas en el resultado de la gestión (2,67) y la satisfacción global con el servicio (4,00). Estas puntuaciones vinieron motivadas, de acuerdo con lo indicado por la Delegación del Gobierno en Illes Balears, por la imposibilidad de gestionar los certificados digitales demandados por las personas asistentes debido a problemas tecnológicos con la aplicación de la Fábrica Nacional de la Moneda y Timbre durante la sesión, que fueron solventados al día siguiente para aquellas personas que así lo solicitaron.

Tabla 16: Valoración media de las dimensiones analizadas por DG/SG/DI⁷

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	45	4,67	4,82	4,64	4,44
Alacant/Alicante	38	4,63	4,92	4,87	4,61
Albacete	83	4,89	4,98	4,90	4,77
Almería	50	4,76	4,90	4,84	4,74
Araba/Álava	34	4,59	4,94	4,91	4,82
Asturias	62	4,74	4,82	4,79	4,39
Badajoz	87	4,91	4,94	4,89	4,85
Bizkaia	15	4,93	5,00	4,87	4,73
Burgos	111	4,74	4,86	4,80	4,59
Cantabria	143	4,72	4,84	4,78	4,69
Castelló/Castellón	18	4,89	4,89	4,72	4,61
Ciudad Real	58	4,91	4,93	4,95	4,84
Córdoba	12	4,83	5,00	4,83	4,83
Cuenca	80	4,86	4,98	4,91	4,83
Gipuzkoa	42	4,83	4,90	4,71	4,76
Granada	46	4,83	5,00	4,91	4,57
Guadalajara	17	4,71	4,82	4,76	4,18
Huesca	10	4,70	5,00	4,80	4,60
Illes Balears - Mallorca	3	4,33	4,67	2,67	4,00
Jaén	40	4,78	4,83	4,73	4,73
La Rioja	116	4,89	4,97	4,89	4,82
Las Palmas - Fuerteventura	19	4,42	4,95	4,42	4,63
Las Palmas - Gran Canaria	25	4,64	4,88	4,68	4,64
Las Palmas - Lanzarote	30	4,73	4,90	4,83	4,60
León	14	4,50	4,57	4,29	4,50
Lleida	18	4,17	4,78	4,39	4,28
Lugo	64	4,94	4,97	4,95	4,86
Madrid	92	4,84	4,96	4,91	4,66
Málaga	42	4,60	4,79	4,74	4,52
Murcia	16	4,31	4,69	4,31	4,56
Navarra	20	4,95	5,00	4,90	4,95
Ourense	71	4,99	5,00	5,00	4,92
Pontevedra	29	4,62	4,76	4,72	4,31
Salamanca	27	4,70	4,78	4,67	4,41
Santa Cruz de Tenerife - La Gomera	25	4,92	4,96	4,84	4,88
Santa Cruz de Tenerife - La Palma	84	4,76	4,92	4,82	4,70
Segovia	23	4,57	4,70	4,48	4,26
Sevilla	12	4,50	4,75	4,75	4,33
Soria	1	5,00	5,00	5,00	5,00
Tarragona	28	4,54	4,54	4,50	4,61
Teruel	30	4,53	4,87	4,60	4,57
Toledo	17	4,65	4,76	4,82	4,65
València/Valencia	27	4,63	4,93	4,93	4,93
Valladolid	25	4,76	4,92	4,88	4,80
Zamora	12	4,75	4,92	4,92	4,42
Zaragoza	81	4,95	5,00	5,00	4,96
TOTAL	1942	4,77	4,90	4,82	4,69

Fuente: Elaboración propia

⁷ 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

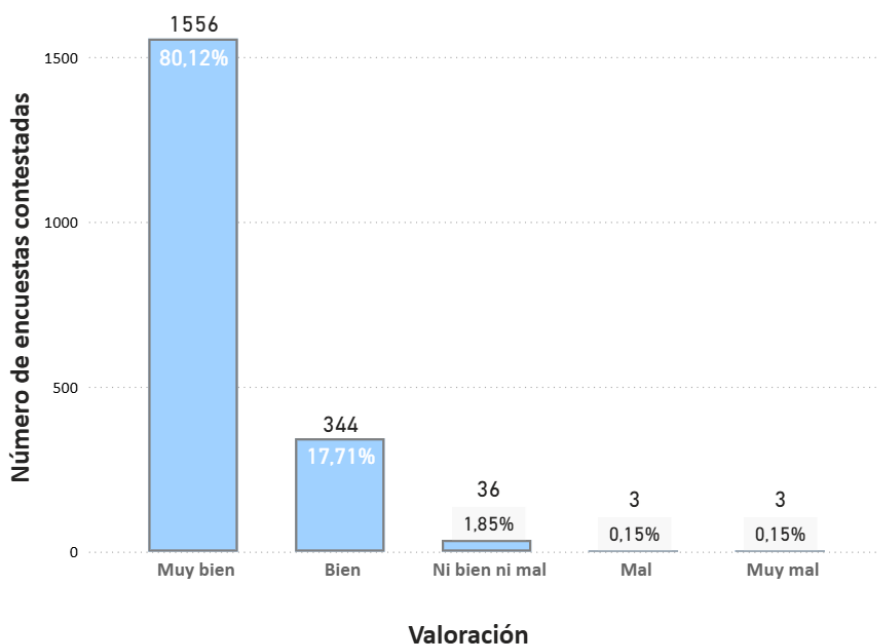
Tabla 17: ¿Cómo valora el horario de atención?

Valoración	Nº de respuestas	%
Muy bien	1556	80,12
Bien	344	17,71
Ni bien ni mal	36	1,85
Mal	3	0,15
Muy mal	3	0,15
TOTAL	1942	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 y colectivos, por lo que no existe una franja horaria única para el desarrollo de este programa. Con una **valoración media de 4,77**, 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 2,15% de la ciudadanía requiere mejoras en el horario de atención de “La Administración cerca de ti”, mientras que **el 97,85% se ha mostrado satisfecha** en ese punto.

Gráfico 22: ¿Cómo valora el horario de atención?



Fuente: Elaboración propia

b) Atención prestada por el personal

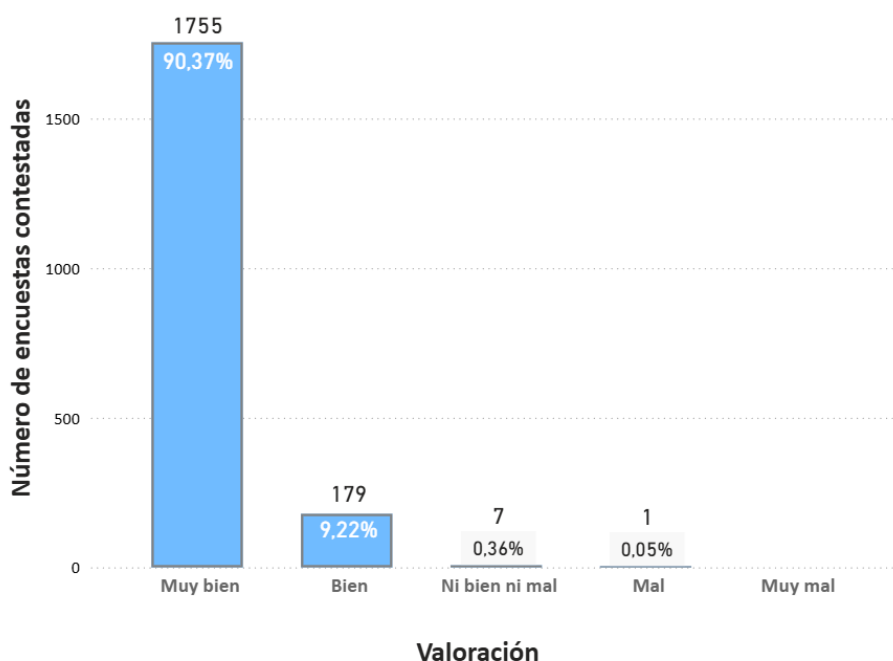
Tabla 18: ¿Cómo valora la atención prestada por el personal?

Valoración	Nº de respuestas	%
Muy bien	1755	90,37
Bien	179	9,22
Ni bien ni mal	7	0,36
Mal	1	0,05
Muy mal	0	0,00
TOTAL	1942	100

Fuente: Elaboración propia

La atención prestada por el personal recibe la mejor valoración de las dimensiones analizadas, con **un 4,90**. 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 0,41% de la ciudadanía requiere mejoras en la atención prestada por el personal, mientras que el **99,59% se ha mostrado satisfecha** en ese punto. En este sentido, cabe añadir que la valoración positiva es transversal a las categorías de las variables sexo y edad.

Gráfico 23: ¿Cómo valora la atención prestada por el personal?



Fuente: Elaboración propia

c) Resultado de la gestión

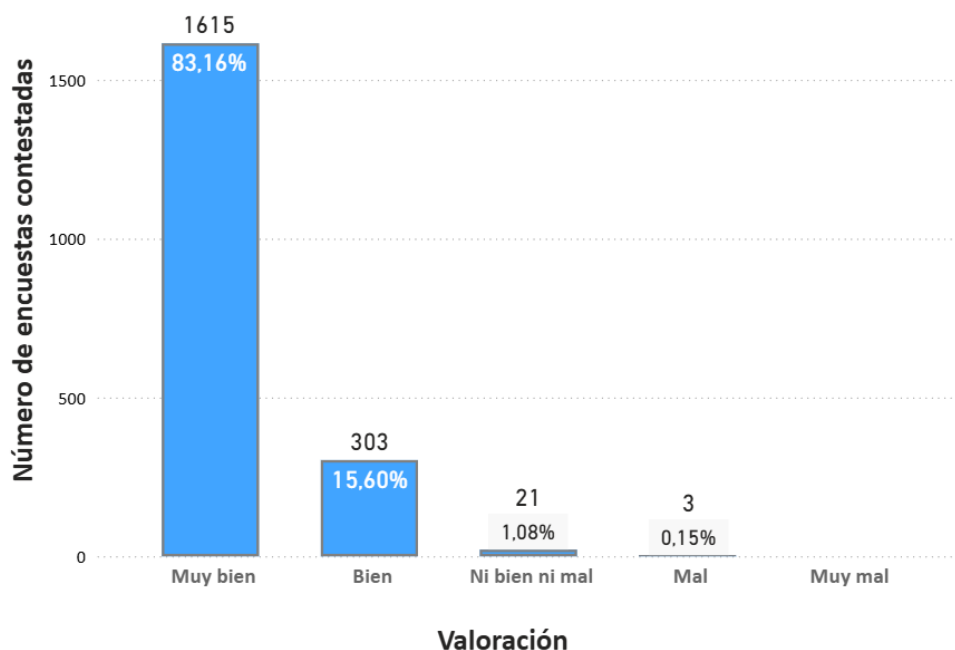
Tabla 19: ¿Cómo valora el resultado de la gestión?

Valoración	Nº de respuestas	%
Muy bien	1615	83,16
Bien	303	15,60
Ni bien ni mal	21	1,08
Mal	3	0,15
Muy mal	0	0,00
TOTAL	1942	100

Fuente: Elaboración propia

El resultado de la gestión realizada obtiene una valoración media del **4,82**. 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 1,23% de la ciudadanía pide mejoras en el resultado de su gestión, mientras que el **98,77% se ha mostrado satisfecho** en este punto.

Gráfico 24: ¿Cómo valora el resultado de la gestión?



Fuente: Elaboración propia

d) Satisfacción global con el servicio

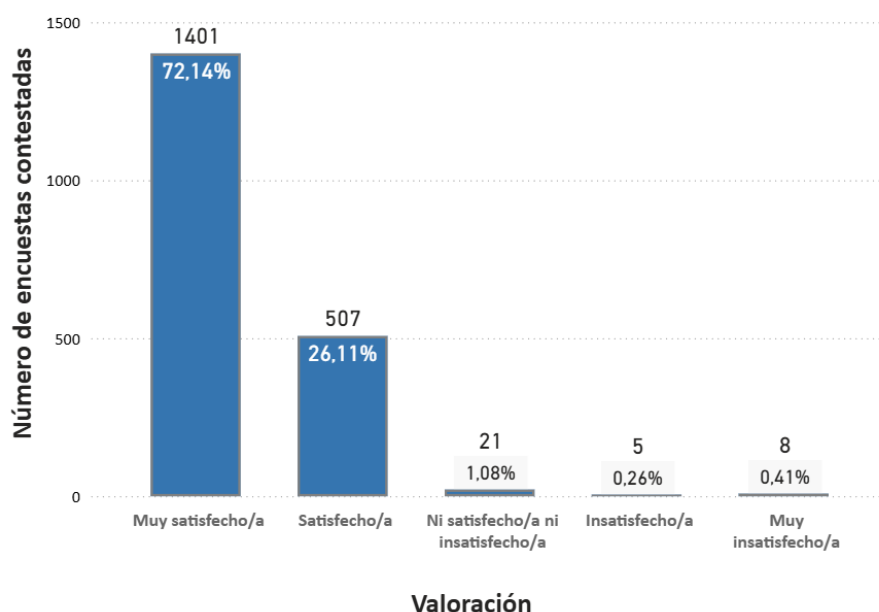
Tabla 20: ¿Cuál es su grado de satisfacción global con el servicio “La Administración cerca de ti”?

Valoración	Nº de respuestas	%
Muy satisfecho	1401	72,14
Satisfecho/a	507	26,11
Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	21	1,08
Insatisfecho/a	5	0,26
Muy insatisfecho/a	8	0,41
TOTAL	1942	100

Fuente: Elaboración propia

La satisfacción global con el servicio “La Administración cerca de ti” logra una valoración media de **4,69** 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 1,75% de la ciudadanía emite una opinión desfavorable sobre el funcionamiento y eficacia global del servicio, mientras que el **98,25% muestra un sentir favorable** al mismo.

Gráfico 25: ¿Cuál es su grado de satisfacción global con el servicio “La Administración cerca de ti”?



Fuente: Elaboración propia

3.6.2 Sistemas de identificación electrónica y aplicaciones

Una de las utilidades más demandadas durante las visitas de “La Administración cerca de ti” es el conocimiento del funcionamiento de la administración digital y de cómo utilizar **los sistemas de identificación electrónica** para facilitar el acceso a la Administración sin necesidad de desplazarse a las oficinas. Por ello, en la encuesta se pregunta por el conocimiento y valoración sobre estas herramientas.

Cabe apuntar que el 99,21% 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 98,68% 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 69,15% expresa que está muy de acuerdo, el 25,20% bastante de acuerdo, el 4,64% poco de acuerdo y el 1,01% nada de acuerdo con tal afirmación.

Conviene recordar que la respuesta a estas cuestiones no era obligatoria, motivo por el cual las cifras totales de respuesta difieren entre sí.

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	1586	83,25	1526	80,83	1298	69,15
Bastante de acuerdo	304	15,96	337	17,85	473	25,20
Poco de acuerdo	14	0,73	25	1,32	87	4,64
Nada de acuerdo	1	0,05	0	0,00	19	1,01
TOTAL	1905	100	1888	100	1877	100

Fuente: Elaboración propia

Al estudiar la cuestión sobre la **facilidad para obtener el certificado digital** por rangos de edad, destaca que en el grupo de hasta 25 años el porcentaje de respuestas de “Muy de acuerdo” y “Bastante de acuerdo” alcanza el 97,28%, mientras que en el resto de los rangos de edad no se supera el 95%.

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

Grado de acuerdo	Hasta 25 años	26 - 40 años	41 - 50 años	51 - 60 años	61 o más años
Muy de acuerdo	78,21%	68,68%	68,79%	71,07%	64,76%
Bastante de acuerdo	19,07%	24,53%	26,11%	22,84%	28,90%
Poco de acuerdo	1,95%	5,28%	4,78%	4,06%	5,72%
Nada de acuerdo	0,78%	1,51%	0,32%	2,03%	0,62%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, la Administración dispone de diferentes **aplicaciones y servicios web** que permiten a la ciudadanía relacionarse con ella en cualquier momento y desde cualquier lugar. Por ello, en las visitas de “La Administración cerca de ti” se ofrece habitualmente información para dar a conocer estos servicios, con un **grado de descubrimiento de estos gracias a las sesiones que va desde el 40,02% en el caso de miDGT hasta alcanzar el 54,16% 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	630	33,58	828	45,52	816	44,74	691	38,52
La he conocido hoy	1016	54,16	728	40,02	758	41,56	741	41,30
No la conozco	230	12,26	263	14,46	250	13,71	362	20,18
TOTAL	1876	100	1819	100	1824	100	1794	100

Fuente: Elaboración propia

Por su parte, en algunos territorios las personas encuestadas han reflejado un mayor desconocimiento de los servicios electrónicos y aplicaciones móviles de la Administración, vinculado probablemente al perfil del colectivo objeto de la sesión. Así, los datos de conocimiento de estos servicios registrados por las personas encuestadas en **Murcia** reflejan un número de respuestas “No la conozco” más acentuado en relación con las cuatro *apps*: Mi Carpeta Ciudadana (75,00%), miDGT (68,75%), *app* de la Seguridad Social (50,00%) y *app* de la AEAT (62,50%). En esta Delegación del Gobierno la única sesión realizada durante el periodo de la encuesta (mayo de 2025) fue a un colectivo de personas migrantes.

De hecho, el **colectivo de personas migrantes** es el que presenta un mayor grado de desconocimiento respecto al uso de estas herramientas a la finalización de la sesión. Tras las sesiones, los porcentajes de respuestas “No la conozco” se sitúan en el 21,98% para Mi Carpeta Ciudadana, 41,86% para miDGT, 33,33% para la *app* de la Seguridad Social y 40,67% para la *app* de la Agencia Estatal de Administración Tributaria. Estos valores difieren notablemente de los porcentajes generales de desconocimiento, que se sitúan en 12,01%, 14,12%, 13,29% y 19,71%, respectivamente.

3.6.3 Necesidad de las visitas

En línea con la valoración favorable generalizada del servicio prestado, el 65,50% de las personas encuestadas expresan que es muy necesario que “La Administración cerca de ti” visite otra vez su localidad o colectivo, siendo el 32,75% los individuos que responden que es bastante necesario. En ese sentido, se observa que la suma de ambos grupos alcanza un **98,25%**, porcentaje que coincide con los que expresan una satisfacción global positiva sobre el servicio.

Tabla 24: Necesidad de más visitas

Necesidad de más visitas	Nº de respuestas	%
Muy necesario	1272	65,50
Bastante necesario	636	32,75
Poco necesario	29	1,49
Nada necesario	5	0,26
TOTAL	1942	100

Fuente: Elaboración propia

Asimismo, la necesidad de visitas también está influenciada por el **número de habitantes del municipio visitado**. Lo más destacado es que aquellas personas que consideran muy o bastante necesario la vuelta de “La Administración cerca de ti” a su localidad o colectivo alcanza el 100% en municipios de menos de 100 habitantes y de 500 a 999 habitantes. Al mismo tiempo, se observa que en los municipios de 5000 a 7999 habitantes las personas encuestadas expresan en mayor medida, con un 73,94%, el hecho de que esto sea muy necesario.

Tabla 25: 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	66,67%	61,65%	67,36%	64,82%	73,94%	64,53%
Bastante necesario	33,33%	36,89%	32,64%	33,88%	23,94%	32,98%
Poco necesario		1,46%		1,14%	1,60%	2,09%
Nada necesario				0,16%	0,53%	0,39%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

Cabe mencionar que existe un colectivo específico, el de **empresarios del mundo rural**, que destaca en este apartado por su elevado porcentaje de personas que consideran poco o nada necesaria la realización de más visitas, alcanzando un 57,14%. Es importante señalar que en este colectivo solo se ha realizado una única sesión, con la participación de 14 personas, y que el 92,86% de ellas se declararon satisfechas o muy satisfechas con el servicio. Por tanto, puede interpretarse que durante la sesión se resolvieron todas las dudas planteadas, motivo por el cual muchas de las personas asistentes no consideran necesaria una nueva visita.

Para finalizar, conviene aclarar que no se presenta el análisis de la necesidad de más visitas en función del sexo y la edad, ya que los resultados obtenidos son muy similares entre las distintas categorías y no se ha considerado de interés incluirlos.

3.7. Propuesta de nuevas informaciones y servicios

3.7.1 Resultados generales

En la pregunta se han recibido un total de **338 comentarios** en relación con la información o servicio que a las personas encuestadas les gustaría que ofreciera “La Administración cerca de ti”. Si bien se ha recibido un mayor número de respuestas en esta pregunta, en el tratamiento posterior de los datos se ha realizado una reclasificación de aquellas que no reflejan solicitudes de información o nuevos servicios, sino comentarios generales. De este modo, las respuestas relacionadas con los horarios, con la satisfacción general, la frecuencia de las visitas y las presentaciones de las charlas, se han clasificado como comentarios y se han incluido en el apartado 3.8. *Comentarios y sugerencias*.

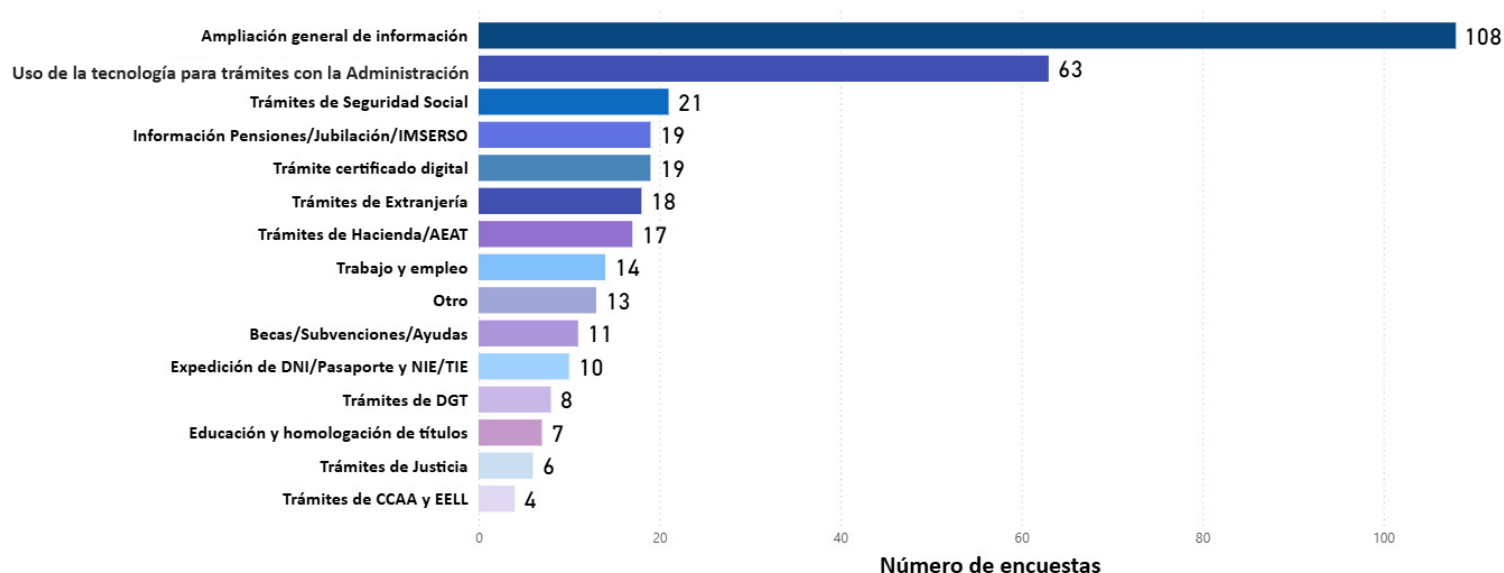
De acuerdo con estos datos, el **17,40% de las personas encuestadas solicitan nuevas informaciones o servicios en esta pregunta**. Por territorios, 43 DDGG/SSGG/DDII han registrado propuestas, siendo Mallorca, Fuerteventura y Soria las únicas que no han obtenido respuestas en esta cuestión. Asimismo, cabe destacar que en Murcia, Sevilla y Tarragona se ha obtenido una tasa de encuesta con comentarios sobre informaciones y servicios de más del 50%, mientras que las DDGG/SSGG/DDII que han recabado 18 o más comentarios son Cantabria (22), La Palma (18) y Tarragona (18).

Tabla 26: Informaciones y servicios requeridos

Informaciones y servicios	Nº de respuestas	%
Ampliación general de información	108	31,95
Uso de la tecnología para trámites con la Administración	63	18,64
Trámites de Seguridad Social	21	6,21
Información Pensiones/Jubilación/IMSERSO	19	5,62
Trámite certificado digital	19	5,62
Trámites de Extranjería	18	5,33
Trámites de Hacienda/AEAT	17	5,03
Trabajo y empleo	14	4,14
Otro	13	3,85
Becas/Subvenciones/Ayudas	11	3,25
Expedición de DNI/Pasaporte y NIE/TIE	10	2,96
Trámites de DGT	8	2,37
Educación y homologación de títulos	7	2,07
Trámites de Justicia	6	1,78
Trámites de CCAA y EELL	4	1,18
TOTAL	338	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 26: 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 31,95% de las respuestas, entre ellas:

“Todos los trámites que se pueden hacer online.”

“Las máximas posibles.”

En segundo lugar, las menciones al **uso de la tecnología para trámites con la Administración** agrupan el 18,64% de los comentarios, haciendo referencia a la necesidad de poner en práctica los conocimientos teóricos compartidos durante las sesiones:

“Uso de las aplicaciones de forma práctica.”

“Además de para qué sirven las aplicaciones móviles, es necesario saber cómo se manejan informáticamente (descarga, instalación...).”

En tercer lugar, se requiere más información acerca de los **trámites de Seguridad Social**, referencia aludida por el 6,21% de las personas usuarias que han respondido esta pregunta.

“Información sobre Seguridad Social (INSS).”

“De seguridad social.”



Y, en cuarto lugar, son frecuentes también las propuestas de inclusión de información y servicios sobre Pensiones/Jubilación/IMSERSO, con un 5,62%, muy relacionado con el hecho de que la población de más de 60 años es el perfil de edad más habitual (35,17% sobre el total de personas participantes en las encuestas).

“IMSERSO.”

“Todo lo necesario para manejarnos los mayores sin dificultad para hacer trámites administrativos.”

Respecto a las propuestas de nuevas informaciones y servicios recibidas en 2024, en esta edición se ha realizado una red denominación y reordenación de las categorías en las que se han agrupado las respuestas ofrecidas en esta pregunta abierta por parte de las personas encuestadas. Así, se han incluido nuevas categorías sobre “Becas/Subvenciones/Ayudas”, “Trámites DGT”, “Trámites Justicia” y “Trámites de CCAA y EELL”, y se han reorientado otras hacia una formulación más amplia, tales como “Trámites de Hacienda/AEAT” e “Información sobre Pensiones/Jubilación/IMSERSO”, en tanto que la categoría “Uso de los medios de identificación electrónica y de las aplicaciones” utilizada en 2024 se ha reformulado a “Uso de la tecnología para trámites con la Administración” con el fin de poner el foco en la utilización práctica de las herramientas tecnológicas. De este modo, en 2025 se han agrupado las solicitudes de nuevas informaciones y servicios en 15 categorías, frente a las 13 de 2024, con el fin de ofrecer un mayor detalle de la información cualitativa ofrecida en esta pregunta de la encuesta.

Para finalizar este apartado, se presenta la relación entre las informaciones requeridas y los rangos de edad. En el caso de las personas menores de 40 años, destacan las categorías de “Becas/Subvenciones/Ayudas” y “Educación y homologación de títulos”, siendo este rango de edad el que más las solicita, en tanto que las personas de entre 26 y 40 años son las más interesadas en la categoría de “Trabajo y Empleo”.

Por su parte, el grupo de edad comprendido entre los 41 y los 60 años es el que más demanda la expedición de DNI/Pasaporte y NIE/TIE. Finalmente, las personas mayores de 51 años son quienes más solicitan la “Ampliación general de información”, “Información sobre Pensiones/Jubilación/IMSERSO”, “Trámites de Seguridad Social” y “Uso de la tecnología para trámites con la Administración”.

3.7.2 Resultados en las sesiones de municipios y de colectivos

En las sesiones dirigidas a municipios se ha obtenido respuesta a esta pregunta sobre nuevas información y servicios requeridos en un total de 196 encuestas, mientras que en las sesiones con colectivos se han recibido 153 respuestas. Las tasas de respuesta correspondientes han sido del 17,65% y del 18,39%, respectivamente, es decir, muy similares.

Sin embargo, al analizar las informaciones solicitadas se observan algunas diferencias. En las sesiones de municipios destacan categorías como “Trámites de Seguridad Social”, con un 7,65%, y “Trámites de Hacienda/AEAT”, con un 6,12%, siendo bastante más frecuentes que en las

sesiones dirigidas a colectivos. Este resultado se explica por el carácter general de las charlas realizadas en municipios, donde los asistentes están interesados en trámites comunes y no tanto en los más específicos.

Por el contrario, en las sesiones con colectivos adquieren mayor relevancia categorías como “Trámites de Extranjería”, con un 8,50%, “Información sobre Pensiones/Jubilación/IMSERSO”, con un 5,88%, o “Educación y homologación de títulos”, con un 4,58%, y que solo aparece mencionada en las encuestas de sesiones con colectivos.

Tabla 27: Informaciones y servicios requeridos en sesiones de municipios

Informaciones y servicios	Nº de respuestas	%
Ampliación general de información	66	33,67
Becas/Subvenciones/Ayudas	6	3,06
Educación y homologación de títulos	0	0,00
Expedición de DNI/Pasaporte y NIE/TIE	9	4,59
Información Pensiones/Jubilación/IMSERSO	10	5,10
Otro	11	5,61
Trabajo y empleo	5	2,55
Trámite certificado digital	11	5,61
Trámites de CCAA y EELL	2	1,02
Trámites de DGT	7	3,57
Trámites de Extranjería	5	2,55
Trámites de Hacienda/AEAT	12	6,12
Trámites de Justicia	6	3,06
Trámites de Seguridad Social	15	7,65
Uso de la tecnología para trámites con la Administración	31	15,82
TOTAL	196	100

Fuente: Elaboración propia

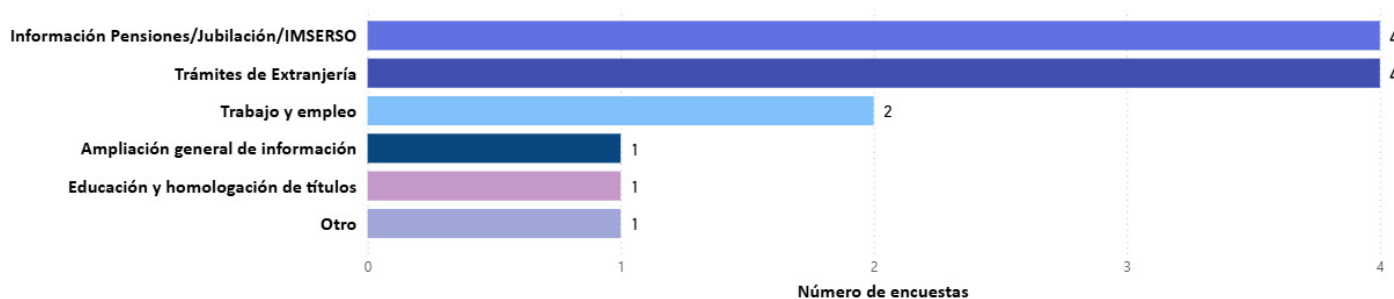
Tabla 28: Informaciones y servicios requeridos en sesiones de colectivos

Informaciones y servicios	Nº de respuestas	%
Ampliación general de información	41	26,80
Becas/Subvenciones/Ayudas	5	3,27
Educación y homologación de títulos	7	4,58
Expedición de DNI/Pasaporte y NIE/TIE	1	0,65
Información Pensiones/Jubilación/IMSERSO	9	5,88
Otro	14	9,15
Trabajo y empleo	9	5,88
Trámite certificado digital	8	5,23
Trámites de CCAA y EELL	2	1,31
Trámites de DGT	1	0,65
Trámites de Extranjería	13	8,50
Trámites de Hacienda/AEAT	5	3,27
Trámites de Justicia	0	0,00
Trámites de Seguridad Social	6	3,92
Uso de la tecnología para trámites con la Administración	32	20,92
TOTAL	153	100

Fuente: Elaboración propia

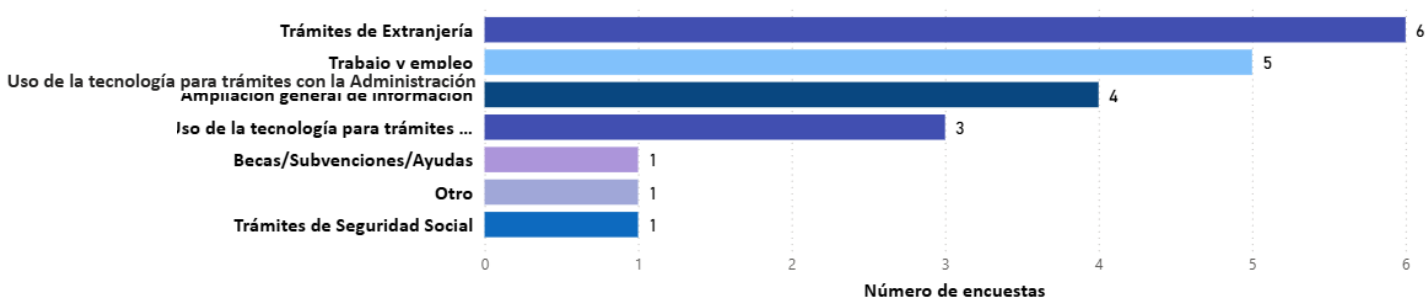
Al analizar las informaciones solicitadas por colectivos específicos destaca que, en las sesiones realizadas con personas vulnerables, las tres informaciones más solicitadas han sido “Información sobre Pensiones/Jubilación” y “Trámites de Extranjería”, ambas con un 30,77%, seguidas por la categoría “Trabajo y Empleo”, con un 15,38%. En las sesiones dirigidas a personas migrantes, los trámites de extranjería son los más demandados, con un 28,57%. Por su parte, en las sesiones con centros educativos, la categoría “Educación y homologación de títulos” alcanza un 15,63%.

Gráfico 27: Informaciones y servicios requeridos en sesiones dirigidas a personas vulnerables



Fuente: Elaboración propia

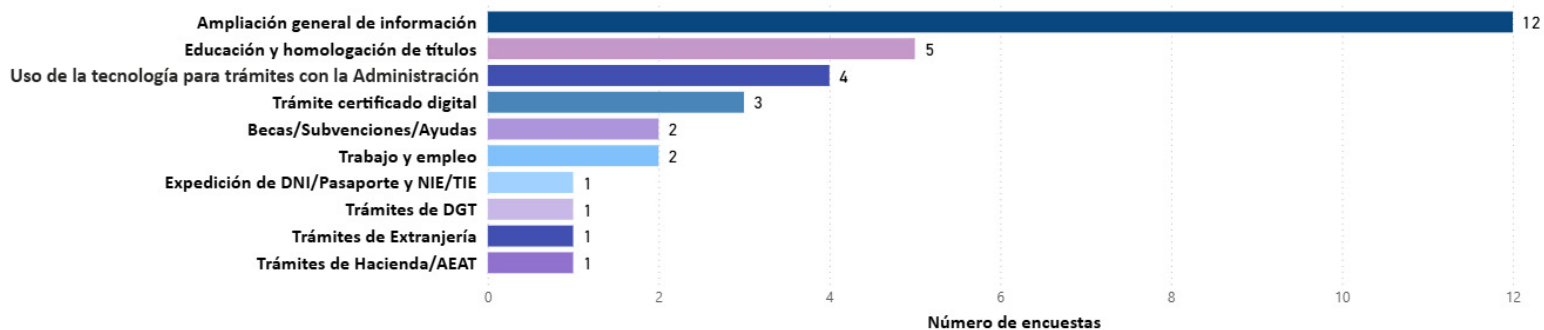
Gráfico 28: Informaciones y servicios requeridos en sesiones dirigidas a migrantes



Fuente: Elaboración propia



Gráfico 29: Informaciones y servicios requeridos en sesiones dirigidas a centros educativos



Fuente: Elaboración propia

Tabla 29: Tasa de comentarios por DG/SG/DI sobre informaciones y servicios requeridos

DG/SG/DI	Nº de comentarios	Nº de encuestas	Tasa de comentarios/encuestas
A Coruña	9	45	20,00%
Alacant/Alicante	4	38	10,53%
Albacete	16	83	19,28%
Almería	11	50	22,00%
Araba/Álava	1	34	2,94%
Asturias	6	62	9,68%
Badajoz	11	87	12,64%
Barcelona	0	0	-
Bizkaia	4	15	26,67%
Burgos	14	111	12,61%
Cádiz	0	0	-
Cantabria	22	143	15,38%
Castelló/Castellón	7	18	38,89%
Ceuta	0	0	-
Ciudad Real	8	58	13,79%
Córdoba	3	12	25,00%
Cuenca	9	80	11,25%
Gipuzkoa	3	42	7,14%
Granada	9	46	19,57%
Guadalajara	1	17	5,88%
Huesca	1	10	10,00%
Ibiza - Formentera	0	0	-
Illes Balears - Mallorca	0	3	0,00%
Jaén	13	40	32,50%
La Rioja	13	116	11,21%
Las Palmas - Fuerteventura	0	19	0,00%
Las Palmas - Gran Canaria	4	25	16,00%
Las Palmas - Lanzarote	9	30	30,00%
León	1	14	7,14%
Lleida	5	18	27,78%
Lugo	5	64	7,81%
Madrid	10	92	10,87%
Málaga	4	42	9,52%
Murcia	9	16	56,25%
Navarra	3	20	15,00%
Ourense	8	71	11,27%
Pontevedra	10	29	34,48%
Salamanca	8	27	29,63%
Santa Cruz de Tenerife - La Gomera	6	25	24,00%
Santa Cruz de Tenerife - La Palma	18	84	21,43%
Segovia	11	23	47,83%
Sevilla	7	12	58,33%
Soria	0	1	0,00%
Tarragona	18	28	64,29%
Teruel	7	30	23,33%
Toledo	1	17	5,88%
València/Valencia	8	27	29,63%
Valladolid	3	25	12,00%
Zamora	4	12	33,33%
Zaragoza	14	81	17,28%
TOTAL	338	1942	17,40%

Fuente: Elaboración propia

3.8. Comentarios y sugerencias

Se analizan a continuación los comentarios y sugerencias recibidos en la última pregunta de la encuesta, la número 12, de respuesta abierta: “Por último, agradeceríamos cualquier comentario o sugerencia”.

Se han obtenido un total de **558 comentarios y sugerencias**, procedentes de 44 DDGG/SSGG/DDII, siendo Fuerteventura y Soria las unidades que, habiendo realizado alguna encuesta de satisfacción, no han recibido ninguna respuesta en este campo. Todo ello supone que el **28,73% de las personas que han respondido la encuesta ha expresado su opinión en esta pregunta**.

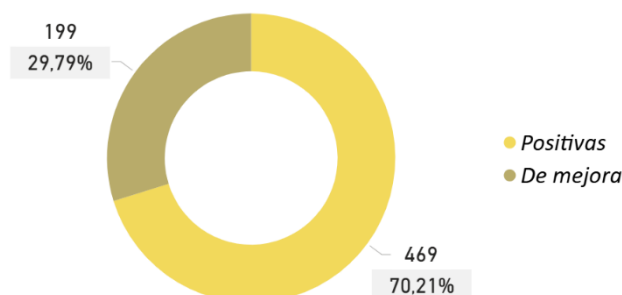
Con el fin de obtener un análisis más completo de los resultados de esta cuestión, se ha optado por permitir que cada comentario pueda clasificarse en hasta dos categorías, en lugar de asignarle una única. Por ejemplo, al comentario “Agradecer y esperar a que acudan en más ocasiones” se le han atribuido las categorías “Agradecimientos” y “Frecuencia de visitas”.

Por otro lado, tal como se ha indicado previamente en la sección dedicada a informaciones y servicios requeridos, aquellos comentarios de carácter general que no incluían una solicitud concreta han sido considerados como comentarios o sugerencias, y se han analizado como si hubieran sido respondidos en esta pregunta, asignándoles una o varias categorías propias de esta cuestión. Por tanto, debe tenerse en cuenta que el número total de referencias a categorías no se corresponde de forma directa con el número de respuestas recibidas.

De esta forma, a partir de estos 558 comentarios se han obtenido **668 referencias a alguna de las 13 categorías** propuestas para agrupar la información aportada.

En relación con su contenido, el 70,21% de las referencias a categorías obtenidas corresponden a categorías positivas sobre el servicio prestado por “La Administración cerca de ti”, y el 29,79% corresponden a categorías que aluden a aspectos susceptibles de mejora.

Gráfico 30: Referencias a categoría expresadas en los comentarios



Fuente: Elaboración propia

Tabla 30: Referencias a categorías expresadas en los comentarios

	Categorías de los comentarios	Nº de referencias	% del global
Positivas	Agradecimientos	64	9,58
	Satisfacción general	269	40,27
	Trato recibido	136	20,36
	TOTAL	469	70,21
De mejora	Aplicación práctica de la sesión	13	1,95
	Difusión y publicidad	9	1,35
	Horario	20	2,99
	Mantener trámites presenciales	10	1,50
	Mantener/Aumentar la frecuencia de visitas	74	11,08
	Mejora presentaciones	14	2,10
	Necesidad traductor	8	1,20
	Problemas tecnológicos	20	2,99
	Sugerencias	9	1,35
	Varios	22	3,29
	TOTAL	199	29,79
TOTAL		668	100

Fuente: Elaboración propia

Profundizando en los **comentarios positivos**:

En el conjunto de las referencias a categorías positivas, 269 de ellas referencian la **satisfacción general** con el servicio, 136 el **trato recibido** y 64 son **agradecimientos**. A continuación, se muestran tres ejemplos, uno por cada caso, respectivamente.

“Este servicio está genial y es muy necesario, diría imprescindible en los pueblos.”

“Felicitaciones a los funcionarios por su profesionalidad, paciencia y amabilidad.”

“Muy agradecidos por el servicio e información que nos han prestado.”

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:

“Muy agradecido con el servicio y el acercamiento a las zonas rurales.”

“Me agrada que se acuerden de las poblaciones pequeñas y lejos de la capital. Es muy necesario por ser la mayoría de edad avanzada y con pocos o nulos conocimientos de informática tan necesarios. La verdad, el servicio de 10 y el trato de 12, no nos dejéis. Gracias.”



Se analizan ahora los **comentarios y sugerencias de mejora**:

1. **Aplicación práctica de la sesión:** comentarios que sugieren una mayor aplicación práctica de los conocimientos teóricos explicados en la sesión.

“Es necesario ayudar a la gente en su descarga y uso de estas aplicaciones destinadas a poner en contacto al ciudadano con la Administración”

“M’agradaria que fora encara més pràctic.” / Me gustaría que fuera incluso más práctico.

2. **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.

“Todo muy bien, solo que falta más propaganda para que las demás personas puedan asistir, porque es de muy buena ayuda.”

“Dar mayor visibilidad cuando hagan otra visita, ya que me he enterado por poco.”

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

“Que vinieran un día de tarde.”

“Acudir también por las tardes.”

4. **Mantener los trámites presenciales:** comentarios que piden que se sigan haciendo todo tipo de trámites de forma presencial en la administración, a pesar de la digitalización que está experimentando.

“Me gustaría que el hecho de facilitar los trámites con la administración de forma telemática no suponga cerrar o limitar las posibilidades de realizarlas de forma presencial, para personas que no dispongan de los recursos o conocimientos suficientes.”

“La administración electrónica está muy bien pero no que sea obligatoria. Debería poderse elegir. No se puede depender para todo del mundo digital. A veces falla.”

5. **Mantener/Aumentar la frecuencia de las visitas:** comentarios que indican la necesidad de que se mantenga o aumente la frecuencia de sesiones en el municipio o colectivo.

“Que se haga más seguido.”

“Que se produzca con más frecuencia.”

6. **Mejora de las presentaciones:** comentarios indicando que la sesión se podría mejorar, por ejemplo, reduciendo la carga de información, mejorando la visualización del contenido o creando grupos de trabajo.



“Me parece difícil que estas visitas resulten realmente positivas porque es mucha información.”

“Me parecería muy positivo la visualización del contenido en pantalla o proyector.”

- 7. Necesidad de traductor/intérprete:** Estos comentarios se han recibido exclusivamente en sesiones dirigidas a migrantes y sugieren la presencia de un traductor o intérprete en las charlas.

“Es necesario un traductor.”

“El curso necesita que se traduzcan las dudas.”

- 8. Problemas tecnológicos:** esta categoría se divide en tres subcategorías: fallos de las Apps, problemas de compatibilidad tecnológica y problemas de cobertura en la charla. Los problemas de cobertura se produjeron mayoritariamente en una sesión dirigida a pensionistas y mayores de Albacete, ya que en el lugar que se llevó a cabo la charla no había cobertura.

Los siguientes comentarios corresponden a las distintas subcategorías mencionadas:

Fallos de las Apps

“L'aplicació no funciona i no ho hem pogut fer. El personal ens ha facilitat l'obtenció del certificat.” / La aplicación no funciona y no lo hemos podido hacer. El personal nos ha facilitado la obtención del certificado.

Problemas de compatibilidad tecnológica

“Avisar antes que hay móviles que no están adaptados por ser antiguos, para que no vaya el interesado.”

Problemas de cobertura en la charla

“Muy importante: dado que para esta formación es necesario internet, es imprescindible mejorar la cobertura en el sitio donde se imparte.”

- 9. Sugerencias:** sugerencias variadas a la Administración.

“Estaría bien unificar las apps en una sola para evitar gestiones complicadas.”

“Estaría genial que la carpeta ciudadana incluyera el DNI y el carnet de conducir digital.”

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

“Se necesita mucha información sobre nuevas tecnologías.”



“Pongo interés en realizar gestiones online telemáticamente, pero muchas veces me resulta difícil o complicado.”

Para finalizar este apartado, resulta relevante mencionar que el porcentaje de comentarios positivos ha experimentado un descenso del 11,05% respecto al año anterior. Concretamente, en 2025 el 81,26% de los comentarios fueron positivos, mientras que este año dicho porcentaje se sitúa en el 70,21%. Por otro lado, los comentarios que sugieren mejoras han pasado de representar un 18,74% el año pasado a un 29,79% en la presente edición. No obstante, hay que tener en cuenta que en 2024 la clasificación por categorías se hizo considerando el tema principal del comentario, mientras que en esta edición, como se ha indicado anteriormente, los 558 comentarios y sugerencias no se han clasificado en una única categoría, sino que, para reflejar de forma más fiel lo indicado por las personas encuestadas, si un comentario abordaba varias temáticas, se ha clasificado en las dos categorías más relevantes, obteniéndose 668 referencias a partir de esos 558 comentarios.

Es importante señalar que las variaciones observadas en estos porcentajes no se deben a la incorporación de las sesiones dirigidas a colectivos, ya que el porcentaje de comentarios positivos en estas sesiones ha resultado muy similar al de las sesiones dirigidas a municipios, con un 70,50% y un 69,94%, respectivamente.

Tabla 31: Tasa de comentarios y sugerencias por DG/SG/DI

DG/SG/DI	Nº de comentarios	Nº de encuestas	Tasa de comentarios/encuestas
A Coruña	16	45	35,56%
Alacant/Alicante	9	38	23,68%
Albacete	36	83	43,37%
Almería	20	50	40,00%
Araba/Álava	3	34	8,82%
Asturias	20	62	32,26%
Badajoz	26	87	29,89%
Barcelona	0	0	-
Bizkaia	7	15	46,67%
Burgos	25	111	22,52%
Cádiz	0	0	-
Cantabria	32	143	22,38%
Castelló/Castellón	5	18	27,78%
Ceuta	0	0	-
Ciudad Real	11	58	18,97%
Córdoba	2	12	16,67%
Cuenca	18	80	22,50%
Gipuzkoa	20	42	47,62%
Granada	19	46	41,30%
Guadalajara	4	17	23,53%
Huesca	3	10	30,00%
Ibiza - Formentera	0	0	-
Illes Balears - Mallorca	3	3	100,00%
Jaén	14	40	35,00%
La Rioja	26	116	22,41%
Las Palmas - Fuerteventura	0	19	0,00%
Las Palmas - Gran Canaria	7	25	28,00%
Las Palmas - Lanzarote	8	30	26,67%
León	9	14	64,29%
Lleida	5	18	27,78%
Lugo	15	64	23,44%
Madrid	21	92	22,83%
Málaga	9	42	21,43%
Murcia	12	16	75,00%
Navarra	5	20	25,00%
Ourense	14	71	19,72%
Pontevedra	11	29	37,93%
Salamanca	1	27	3,70%
Santa Cruz de Tenerife - La Gomera	19	25	76,00%
Santa Cruz de Tenerife - La Palma	26	84	30,95%
Segovia	12	23	52,17%
Sevilla	3	12	25,00%
Soria	0	1	0,00%
Tarragona	4	28	14,29%
Teruel	12	30	40,00%
Toledo	2	17	11,76%
València/Valencia	10	27	37,04%
Valladolid	8	25	32,00%
Zamora	3	12	25,00%
Zaragoza	23	81	28,40%
TOTAL	558	1942	28,73%

Fuente: Elaboración propia

4. CONCLUSIONES

Tras los resultados positivos obtenidos en 2024, la encuesta de satisfacción de personas usuarias del servicio “La Administración cerca de ti” se ha llevado a cabo por segundo año en 2025, manteniendo una acogida muy satisfactoria tanto por parte del personal empleado público a cargo de las visitas a los municipios y sesiones con colectivos, 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 periodo, lo cual permitirá evaluar la evolución de la satisfacción con el servicio prestado y establecer, en su caso, las mejoras correspondientes.

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 seguir avanzando en acercar la Administración a la ciudadanía.

4.1. Participación y comunicación

- **Ha aumentado la participación a pesar de haberse reducido el periodo de la encuesta:** El trabajo de campo se ha realizado desde el 1 hasta el 31 de mayo de 2025, durante el cual se han recibido **1942 respuestas**. El volumen total de encuestas es satisfactorio, dado que **la tasa de respuesta es del 44,49%**, lo cual permite la representatividad de los datos del conjunto de unidades que han reportado formularios. La cifra registrada supone un **aumento en el número de respuestas de un 21,45%** respecto a la primera edición de la encuesta, celebrado en 2024, con 1599 encuestas en un periodo de tiempo más amplio, ya que la encuesta se realizó entre el 15 de abril y el 31 de mayo. No obstante, la tasa de respuesta fue superior, alcanzando un 58,64%.
- **Se mantiene el perfil mayoritariamente femenino de las personas encuestadas:** En relación con el perfil sociodemográfico de las personas usuarias de “La Administración cerca de ti”, de manera muy similar a los resultados del año pasado, se observa que se trata de un público mayoritariamente feminizado, dado que el **60,30% de las personas encuestadas son mujeres, tendencia que se suaviza únicamente entre las personas menores de 26 años, donde las mujeres suponen un 51,15%**, los hombres un 47,33% y las personas que no se identifican con ninguno de los dos, un 1,53%. Asimismo, destaca la elevada edad de la mayoría de las personas participantes: considerando conjuntamente las sesiones dirigidas tanto a colectivos como a municipios, se observa que la participación crece con la edad, alcanzando el grupo de 51 años o más el 55,97% del total.
- **Ha aumentado la presencia de menores de 40 años gracias a las sesiones con colectivos:** Debido a la incorporación de las sesiones dirigidas a colectivos, se aprecia un **incremento notable en la participación de personas menores de 40 años, que actualmente suponen el**



27,50% del total, frente al 18,64% registrado en 2024. Esto ha generado que este año la distribución de las encuestas por edades sea más uniforme.

Si se analizan específicamente las sesiones dirigidas a municipios, se observa nuevamente la tendencia de que, a mayor edad, mayor número de encuestas contestadas. Sin embargo, en las sesiones dirigidas a colectivos, una gran parte de las encuestas se concentra en los rangos de edad extremos, ya que las personas mayores de 61 años representan un 34,38% y las de hasta 25 años, un 24,52%.

- **Ha mejorado la representación territorial, con encuestas de 46 DDGG/SSGG/DDII:** Las encuestas han sido efectuadas por 46 Delegaciones del Gobierno, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares (un **31,43% más que en 2024**), de las 50 que han desarrollado visitas a municipios y colectivos en este periodo. En este sentido, cabe destacar que 9 unidades, que representan al 15,25% del total, no han programado ninguna sesión, por lo que **el servicio no se está prestando de manera homogénea en el conjunto del territorio** y ello puede estar incidiendo en una desigualdad en el acceso al servicio por parte de la ciudadanía, más allá de los posibles factores que estén pudiendo influir en esta heterogeneidad.

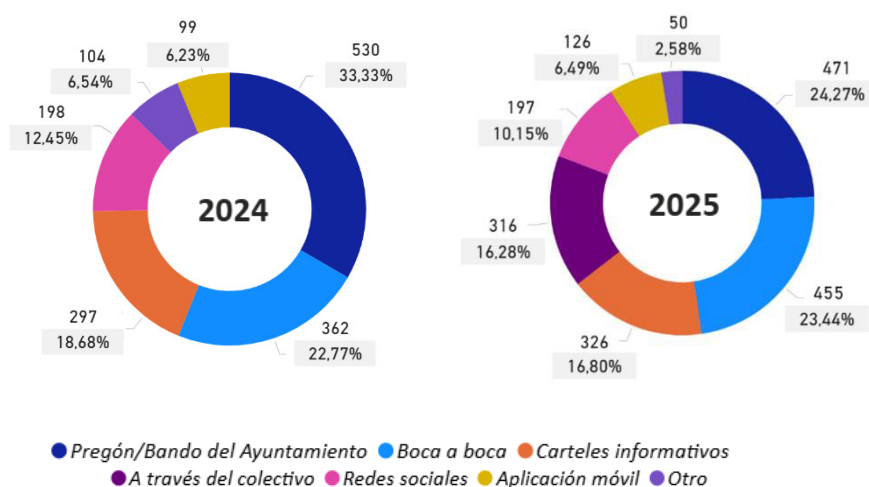
Dicho lo anterior, resulta relevante señalar que en 2024 el porcentaje de Delegaciones del Gobierno, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares que no programaron ninguna sesión durante el periodo de realización de la encuesta fue del 33,33%. Este año, dicho porcentaje se ha reducido a menos de la mitad, lo que contribuye a una mayor representatividad territorial de los resultados alcanzados.

Asimismo, durante este tiempo se han obtenido encuestas de un total de **180 municipios distintos**. En 131 municipios se han llevado a cabo sesiones dirigidas a municipios, mientras que las 58 sesiones dirigidas a colectivos se han llevado a cabo en 49 municipios. En alguna DG/SG/DI, como por ejemplo **La Rioja**, se está programando visitas mensuales a determinados municipios debido al estado avanzado de desarrollo del servicio.

- **Los canales tradicionales de comunicación siguen siendo los más utilizados:** En las sesiones dirigidas a colectivos, el canal más utilizado es el propio colectivo: un **38,03%** de las personas encuestadas lo han conocido a través de esta vía, siendo, por tanto, el cauce más eficaz de comunicación.

En las sesiones dirigidas a municipios, se identifican varias tendencias que ya se habían observado el año pasado: 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 **77,30% de las respuestas**; y, en segundo lugar, la 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 9,20% de las sesiones de municipios durante el trabajo de campo no fueron publicados, porcentaje que ha disminuido respecto al año pasado, cuando se situó en un 15,38%.

Gráfico 32: Evolución del canal de comunicación de la sesión en 2024 y 2025



Fuente: Elaboración propia

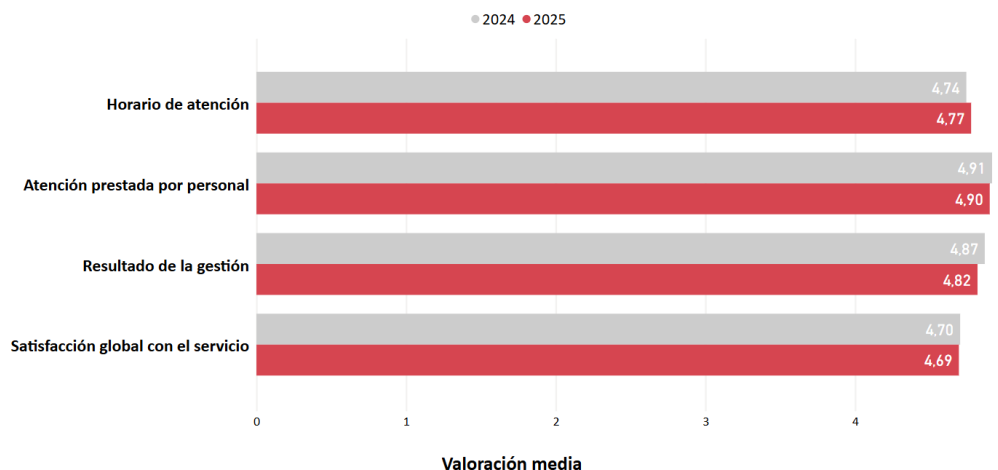
4.2. Valoraciones

- **Se mantiene la buena valoración del servicio, con una media de al menos 4,69 sobre 5 en todas las dimensiones:** 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, repitiéndose así la tendencia observada el año pasado.

Tanto el **horario de atención, como la atención prestada por el personal y el resultado de la gestión** han obtenido un grado de satisfacción muy elevado, con una **media estatal superior a 4,77, siendo la satisfacción global con el servicio de un 4,69**. Asimismo, en cada una de las Delegaciones del Gobierno, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares, las valoraciones de todas las dimensiones analizadas se sitúan en valores iguales o superiores a 4, con la única excepción del resultado de la gestión en Mallorca. Estos datos reflejan la opinión generalizada sobre la calidad del servicio prestado.

- **La atención prestada por el personal es lo mejor valorado, con un 4,90:** Entre los distintos aspectos evaluados, hay que resaltar la alta valoración media recibida por la **atención prestada por el personal, con un 4,90**, muy cercana a la nota máxima (5). Este hecho pone en valor el capital humano de las Delegaciones del Gobierno, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares como una de las fortalezas de la AGE en el Territorio. Además, cabe destacar que este dato confirma la tendencia que se reflejó en los resultados del año pasado, donde esta dimensión obtuvo una valoración media de 4,91. En el lado contrario, el aspecto que recibe una **menor puntuación media es el horario de atención, con un 4,77**, cuya definición viene acordada por las DDGG/SSGG/DDII con los distintos Ayuntamientos y colectivos.

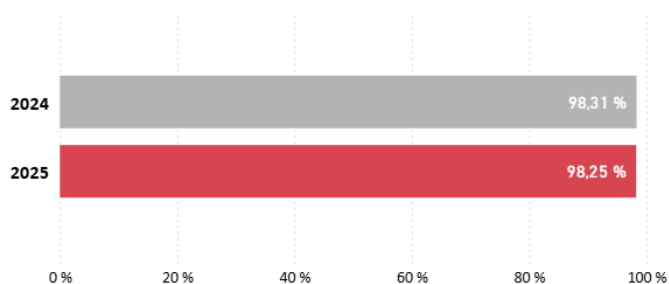
Gráfico 33: Evolución de la valoración del servicio en 2024 y 2025



Fuente: Elaboración propia

- **El 98,25% de las personas encuestadas consideran necesarias más visitas:** El alto grado de satisfacción se refuerza con la opinión expresada por el **98,25%** de las personas que creen que **es muy o bastante necesario la realización de más visitas en su municipio o colectivo**, porcentaje muy similar al obtenido la edición pasada, que se situó en 98,35%. Se destaca que aquellas personas que consideran muy o bastante necesario la vuelta de “La Administración cerca de ti” a su localidad alcanza el 100% en municipios de menos de 100 habitantes y de 500 a 999 habitantes.

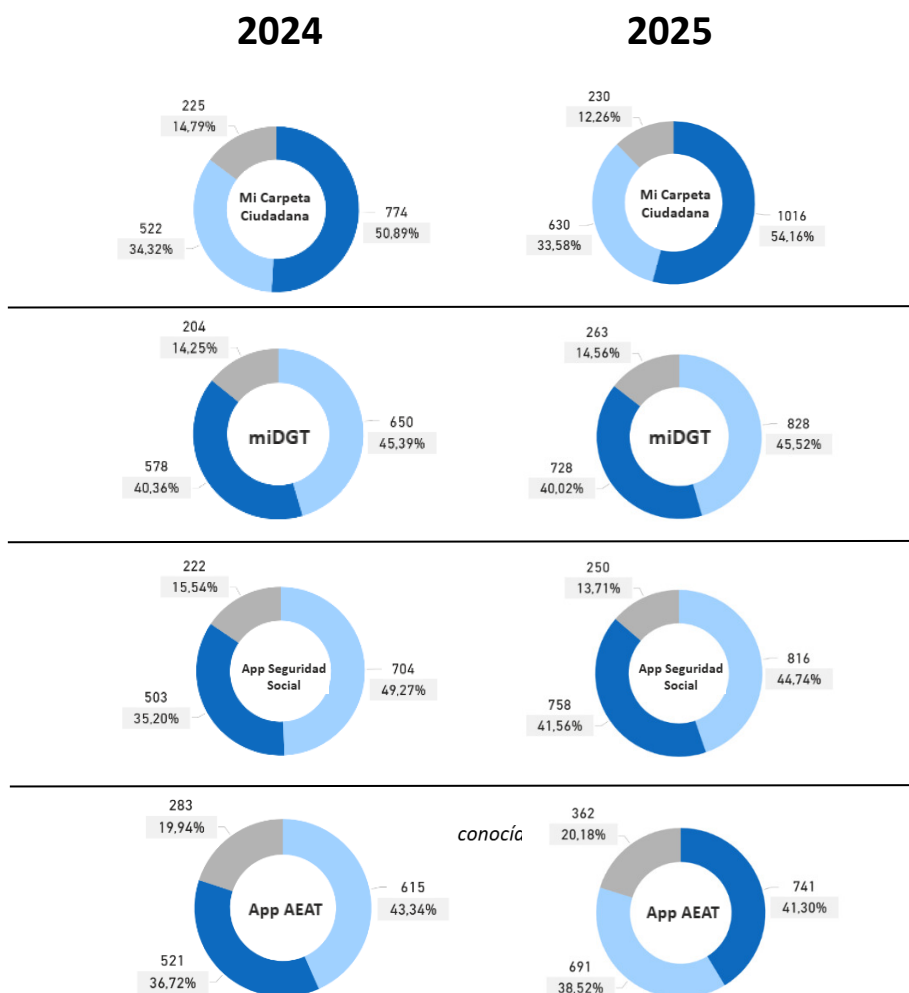
Gráfico 34: Evolución de la valoración como muy o bastante necesaria la repetición de la visita en 2024 y 2025



Fuente: Elaboración propia

Más del 50% de las personas encuestadas conocen Mi Carpeta Ciudadana gracias a las sesiones: Sobre el **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. **El 54,16% de las personas encuestadas expresan conocer Mi Carpeta Ciudadana gracias a las visitas**, porcentaje que se sitúa en el 40,02% en el caso de miDGT, en el 41,56% en relación con la app de la Seguridad Social y en el 41,30% en el supuesto de la app de la Agencia Estatal de Administración Tributaria. Si se comparan estos resultados con los de 2024, se observa que en esta edición un mayor porcentaje de personas ha conocido estas aplicaciones en la charla. Los porcentajes fueron del 50,89% en el caso de Mi Carpeta Ciudadana, 40,36% en miDGT, 35,20% en la app de la Seguridad Social y 36,72% en la app de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

Gráfico 35: Evolución del conocimiento de las apps de la Administración en 2024 y 2025



Fuente: Elaboración propia

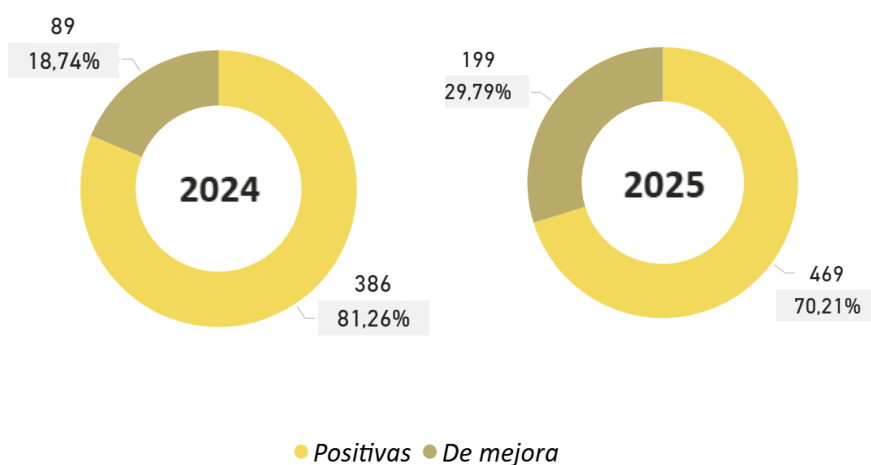
- **Se valora positivamente la utilidad del certificado digital, aunque la valoración baja al evaluar la facilidad de su uso:** En relación con los **sistemas de identificación electrónica**, al 98,68% de las personas encuestadas les parece que tener certificado digital y/o el sistema Cl@ve les facilitará los trámites con la Administración, aunque su método de obtención es percibido como fácil por el 93,84%, casi 5 puntos menos. Estos resultados continúan en la línea de los obtenidos en 2024, cuando se registraron porcentajes del 99,30% y del 93,84%, respectivamente. En este sentido, también es importante resaltar que en los comentarios se expresa la necesidad de reforzar su manejo y sus aplicaciones prácticas.
- **Hay colectivos, como las personas migrantes, que presentan especial dificultad en las sesiones:** El conocimiento de las aplicaciones al finalizar la sesión varía en función de la persona destinataria y desciende singularmente en el caso del colectivo de personas migrantes, cuyas encuestas reflejan los datos de menor impacto sobre el conocimiento de las aplicaciones tras la sesión. A su vez, en los comentarios y propuestas de mejora, este colectivo expresa la conveniencia de incorporar intérpretes a las sesiones.
- **La satisfacción con el servicio se extiende también a las sesiones con colectivos, ligeramente inferior a las sesiones de municipios:** De las 832 encuestas recibidas de personas participantes en 59 sesiones dirigidas a colectivos, el 29,81% corresponden a personas de centros educativos, colectivo que ha concentrado el mayor número de sesiones, con un total de 13. En segundo lugar, se sitúan los pensionistas o personas mayores, que han generado el 17,31% de las encuestas, y, en tercer lugar, los estudiantes de CEPA, con un 13,94%. Se trata, además, de los colectivos que mayor número de encuestas han registrado de media por sesión.

Estas nuevas sesiones con colectivos introducidas a partir de finales de 2024 registran una satisfacción con el resultado de la gestión de un 4,77 y una satisfacción global media de 4,67, unos datos ligeramente inferiores a los expresados por las personas encuestadas en sesiones de municipios, en las que ambas valoraciones ascienden a 4,85 y 4,71, respectivamente.

- **Los comentarios positivos siguen siendo mayoritarios, aunque aumentan las sugerencias de mejoras:** El **28,73% de las personas encuestadas expresan su opinión a través de los comentarios**. Dentro de estos, el 70,21% incluyen alguna referencia positiva al servicio prestado por “La Administración cerca de ti”, y el 29,79% aportan propuestas de mejora. En este sentido, han de destacarse las observaciones referidas a la demanda de una mayor frecuencia de las visitas, en sintonía con el **98,25% de las personas encuestadas que expresan que es muy o bastante necesario que el servicio repita**.

El porcentaje de comentarios positivos ha disminuido con respecto al año anterior, pasando de suponer el 81,26% en 2024 a un 70,21% en 2025.

Gráfico 36: Evolución de las referencias en los comentarios en 2024 y 2025



Fuente: Elaboración propia

*En 2024 la contabilización se realizó considerando un único tema por comentario, mientras que en 2025 si un comentario refleja más de un tema se ha contabilizado en hasta 2 categorías, de modo que de los 558 comentarios se han obtenido 668 referencias.

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

- **El 17,40% de las personas encuestadas proponen nuevas informaciones y servicios:** En la pregunta abierta incluida en la encuesta de satisfacción para identificar posibles propuestas de información o nuevos servicios a incluir en la prestación del servicio “La Administración cerca de ti” se han recogido **338 aportaciones** sobre nuevos procedimientos y trámites en las visitas. Las tasas de respuesta correspondientes a propuestas de nuevas informaciones y servicios en sesiones dirigidas a municipios y dirigidas a colectivos han sido del 17,65% y del 18,39%, respectivamente, es decir, muy similares.
- **Se requiere sesiones más prácticas y que incluyan trámites de determinados organismos de la AGE:** El **31,95%** de las personas requiere una **ampliación general de información sobre la Administración** y el **18,64%** solicita que durante las sesiones se realicen **prácticas con los medios de identificación electrónica y con las apps**. Estos dos requerimientos también fueron los más solicitados en 2024, con un 38,10% y 17,23% respectivamente. Tras estas dos sugerencias, la tercera más solicitada es la de **trámites de Seguridad Social**, con un 6,21%, y seguidamente aparecen otros trámites y procedimientos muy heterogéneos, como recibir información específica para personas mayores (jubilación, pensiones, viajes del IMSERSO), trámites de Extranjería o relativos al ámbito de Hacienda y la AEAT.

- **En las sesiones con colectivos se demanda servicios sobre Extranjería, Educación y trámites para personas mayores:** En las sesiones de municipios destaca la solicitud de información y servicios sobre “Trámites de la Seguridad Social” y “Trámites de Hacienda/AEAT”, siendo bastante más frecuentes que en las sesiones dirigidas a colectivos, en las que adquieren mayor relevancia los “Trámites de Extranjería”, “Información sobre Pensiones/Jubilación” y “Educación y homologación de títulos”.

4.4. Líneas de actuación

La segunda edición de la encuesta de satisfacción de las personas usuarias del servicio “La Administración cerca de ti” permite esbozar unas líneas de actuación para la mejora tanto del estudio de evaluación como del servicio en sí.

Respecto de las líneas de mejora desde el punto de vista del **planteamiento, diseño y desarrollo del estudio**, cabe mencionar:

1. **Mantener una mayor desagregación en las categorías de edad de las personas encuestadas.** La división del rango de edad de “40 o menos años” utilizado en 2024 en “Hasta 25 años” y “26 - 40 años” en esta edición, ha permitido apreciar diferencias entre los dos nuevos subgrupos, vinculadas al aumento de la participación de estos grupos de edad gracias a la incorporación de las sesiones dirigidas a colectivos, especialmente en centros educativos, cuyos miembros han sido mayoritariamente personas de hasta 25 años. A su vez, también ha permitido evidenciar la escasa participación de ese grupo de edad en las sesiones de municipios.
2. **Afianzar el avance hacia una representatividad completa del conjunto de DDGG/SSGG/DDII.** Aunque se ha avanzado en términos de participación en la encuesta en un mayor número de territorios, en esta edición todavía se han producido situaciones tanto de falta de participación en la encuesta a pesar de haberse realizado sesiones (en 4 territorios) como de ausencia de sesiones (en 9 territorios). Esta situación implica que la muestra no sea plenamente representativa del conjunto del territorio nacional.
3. **Mejorar la comunicación de la información sobre las sesiones con carácter previo y posterior a la celebración.** La comunicación de la información previa sobre las sesiones que se van a celebrar y de la información posterior sobre el número de sesiones celebradas, tipo de colectivo, en su caso, y número de asistentes⁸ a la Dirección General de la AGE en el Territorio por parte de las DDGG/SSGG/DDII requiere de un sistema que optimice los esfuerzos por ambas partes y asegure la fiabilidad de la información. Para ello sería

⁸ El número de asistentes, necesario para conocer el universo de la muestra en esta encuesta, ha sido facilitado por la Subdirección General de Coordinación de la AGE en el Territorio a partir de los datos aportados por las DDGG/SSSGG/DDII. No obstante, la ausencia de respuesta de algunas de ellas y las discrepancias entre esos datos y los recabados en las encuestas han generado numerosas dificultades para poder disponer de la información completa sobre sesiones y participantes.



conveniente dotar a este servicio de una herramienta informática que facilite la comunicación y publicación de las sesiones y los asistentes, con el fin de lograr un intercambio de información más fluido y preciso.

4. **A partir de la experiencia adquirida, definir categorías de respuesta en la pregunta sobre nuevas información y servicios.** En estas dos ediciones de la encuesta, la pregunta sobre posibles informaciones o servicios a incluir en “La Administración cerca de ti” se ha ofrecido con respuesta abierta para que las personas que quisieran pudieran expresar sus intereses sin una limitación previa derivada de unas categorías de respuesta prefijadas. Esto genera que, con posterioridad, sea necesaria en la explotación de datos una categorización de las respuestas para su contabilización.

Tras estas dos ediciones, y una vez incluidas en este informe nuevas categorías derivadas de los nuevos colectivos a los que se ha incorporado en las sesiones, se propone valorar de cara a próximas ediciones, la utilización de estas categorías para facilitar tanto la respuesta a las personas encuestadas como la posterior explotación de los datos recogidos.

5. **Reformular la pregunta sobre la pertenencia a algún colectivo.** En esta edición, con el fin de identificar si las encuestas correspondían a personas de sesiones de municipios o sesiones con colectivos y analizar así posibles diferencias, se incluyó en el formulario una pregunta de respuesta voluntaria solicitando “Si Ud. pertenece a un colectivo concreto (estudiantes, mayores, etc.) al que se ha dirigido esta sesión, indíquelo”. Aunque la intención era discriminar entre ambos tipos de sesiones, se ha observado que personas mayores, estudiantes, etc. que asistían a sesiones de municipio también respondían a esta pregunta identificándose como tales, dificultando la interpretación de los resultados. Por ello, sería necesario establecer un sistema que permita identificar las encuestas con la sesión a la que pertenecen, ya sea a través de una información fiable sobre las sesiones, tal y como se ha señalado en el punto 3, o bien reformulando la pregunta para que recoja de manera más ajustada la información deseada.

Por otra parte, desde la perspectiva de los **resultados de la encuesta para mejorar la percepción sobre la prestación del servicio**, se apuntan:

1. **Mejorar los canales de comunicación, especialmente 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 con antelación suficiente la relación previa de las visitas que se van a realizar a los municipios, de tal forma que se mejore la planificación y previsibilidad de la actividad⁹. Este aspecto, ya señalado en

⁹ El Plan de Acción 2025 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:



2024, requiere seguir trabajando para avanzar en este sentido, ya que los canales de “Pregón/Bando del Ayuntamiento” y “Boca a boca” continúan siendo los más utilizados, además de la comunicación a través del colectivo. Por otra parte, en un 9,20% de las sesiones dirigidas a municipios en las que se registró participación en la encuesta no se había realizado comunicación previa y, por tanto, no fueron difundidas en la web.

2. **Avanzar en la cobertura de colectivos con menor representación.** Durante el periodo de la encuesta, las sesiones dirigidas a colectivos se han celebrado mayoritariamente en localidades con alta población, lo que podría estar suponiendo una dificultad para que los movimientos asociativos y colectivos de municipios más pequeños puedan ser atendidos de manera similar a aquellos ubicados en los grandes núcleos de población.

A su vez, la distribución del número de sesiones entre los diferentes colectivos durante el periodo de la encuesta ha presentado una alta incidencia en centros educativos y colectivos de pensionistas/jubilados, siendo muy inferior en otros colectivos como asociaciones de vecinos, de mujeres o de personas vulnerables.

Y, por último, la baja presencia entre las personas encuestadas de asistentes a estas sesiones correspondientes a las franjas centrales de edad, en las que se sitúan mayoritariamente las personas en edad laboral, podría deberse a la dificultad para compatibilizar la asistencia a este tipo de sesiones con los horarios más habituales de trabajo.

4.5. Consideraciones finales

La encuesta de satisfacción de las personas usuarias del servicio “La Administración cerca de ti” de 2025 confirma los datos reflejados en la primera edición de 2024 en cuanto a la consolidación de este programa como un recurso valorado positivamente por la ciudadanía, mostrando altas tasas de satisfacción. Además, los resultados reflejan avances en la extensión de la participación de las Delegaciones del Gobierno, Subdelegaciones y Direcciones Insulares, así como en la diversificación de los colectivos atendidos, lo que amplía su alcance y equidad.

Estos datos proporcionan una base para seguir reforzando los puntos fuertes del servicio, especialmente en la alta valoración que recibe la prestación del servicio por parte del personal, y para abordar áreas de mejora como la comunicación de las sesiones y la inclusión de prácticas sobre identificación electrónica y uso de *apps*. Asimismo, las sugerencias recogidas ofrecen orientaciones para su evolución con el fin de mejorar la percepción del servicio como una

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 DDGG/SSGG/DDII, publicando mensualmente los cronogramas.



Administración cercana, práctica y accesible para todos los grupos de población. En las próximas ediciones de la encuesta se realizará el seguimiento de estos indicadores, que permitirá evaluar el impacto de esa evolución.



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 o colectivo?*

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 o colectivo?*

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

8. Localidad donde se ha prestado el servicio:*

9. Si Ud. pertenece a un colectivo concreto (estudiantes, mayores, etc.) al que se ha dirigido esta sesión, indíquelo: *

10. Sexo:*

Hombre
Mujer
Otro

11. Edad:*

Hasta 25 años
26-40 años
41-50 años
51-60 años
61 o más años

12. Por último, agradeceríamos cualquier comentario o sugerencia:

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 vau tenir coneixement d’aquesta visita del servei “L’Administració a prop teu” a la vostra localitat o col·lectiu?*

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'he coneguda avui	No la conec
La meva Carpeta Ciutadana			
"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 o col·lectiu?*

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

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

9. Si pertanyeu a un col·lectiu concret (estudiants, persones grans, etc.) al qual s'ha dirigit aquesta sessió, indiqueu-ho: *

10. Sexe:*

Home
Dona
Altres

11. Edat:*

Fins a 25 anys
26-40 anys
41-50 anys
51-60 anys
61 o més anys

12. Per últim, agrairíem qualsevol comentari o suggeriment:

"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 galdetegia 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, eskainitako 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 edo elkartera egindako bisita honen berri?*

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

4. Ziurtagiri digitalari eta/edo Cl@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 Cl@ve sistema edukitzeak Administrazio Publikoarekiko izapideak erraztuko dizkit				
Ziurtagiri digitala eta/edo Cl@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 Estatus Agentziaren 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 edo elkartera berriz bisitatzea?*

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

8. Zerbitzua eman den herria:*

9. Saio hau zuzendu zaion kolektibo jakin batekoa bazara (ikasleak, adinekoak, etab.), adierazi:

10. Sexua:*

Gizona
Emakumea
Beste bat

11. Adina:*

25 urte arte
26-40 urte
41-50 urte
51-60 urte
61 urte edo gehiago

12. Azkenik, edozein iruzkin edo iradokizun eskertuko genuke:

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 ou colectivo?*

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 ou colectivo?*

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

8. Localidade onde se prestou o servizo:*

9. Se Vde. pertence a un colectivo concreto (estudantes, maiores, etc.) ao que se dirixiu esta sesión, indíqueo: *

10. Sexo:*

Home
Muller
Outro

11. Idade:*

Ata 25 anos
26-40 anos
41-50 anos
51-60 anos
61 ou máis anos

12. Por último, agradeceríamos calquera comentario ou suxestión:

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 o col.lectiu?*

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 Ciudadana			
"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 o col·lectiu?*

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

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

9. Si Vosté pertany a un col·lectiu concret (estudiants, majors, etc.) al qual s'ha dirigit esta sessió, indique'l: _____

11. Edat:

10. Sexe:*

Home
Dona
Altres

Fins a 25 anys
26-40 anys
41-50 anys
51-60 anys
61 més anys

12. Finalment, li agrairíem qualsevol comentari o suggeriment:

* Preguntes de resposta obligatòria



II. Municipios en los que se han realizado sesiones con encuestas



Tabla 32: DG/SG/DI, municipio y número de habitantes

DG/SG/DI*	Municipio	Nº de habitantes
A Coruña (2)	Ames	32812
	Laxe	2919
Alacant/Alicante (6)	Alicante	358720
	Campo de Mirra	445
	Castalla	11622
	El Vergel	5272
	Salinas	1775
	Torremanzanas	744
Albacete (6)	Albacete	174137
	Bienservida	552
	Bonete	970
	El Balletero	413
	Madrigueras	4658
	Villamalea	3973
Almería (2)	Almería	202675
	Viator	6271
Araba/Álava (4)	Alegría-Dulantzi	2971
	Artziniega	1856
	Labastida	1565
	Legutio	2086
Asturias (6)	Boal	1380
	Colunga	3148
	Morcín	2537
	Oviedo	220543
	Siero	52593
	Soto del Barco	3807
Badajoz (9)	Aceuchal	5404
	Capilla	145
	Fuentes de León	2158
	Montijo	15232
	Peñalsordo	824
	Tamurejo	199
	Valdecaballeros	1051
	Valencia del Mombuey	713
	Zarza-Capilla	299
Bizkaia (2)	Balmaseda	7633
	Gorliz	6015
Burgos (5)	Briviesca	6560
	Vadocondes	364
	Valle de las Navas	543
	Villagonzalo Pedernales	1882
	Zael	115
Cantabria (4)	Cartes	5865
	Castro-Urdiales	33482
	Santander	174101
	Torrelavega	51663
Castelló/Castellón (1)	Onda	25817
Ciudad Real (3)	Alcázar de San Juan	31382
	Puebla de Don Rodrigo	1137
	Valdepeñas	30617
Córdoba (3)	El Viso	2511
	Torrecampo	1000
	Villanueva del Duque	1404

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



DG/SG/DI	Municipio	Nº de habitantes
Cuenca (4)	Alcalá de la Vega	70
	Campillos-Paravientos	110
	Cuenca	53429
	Paracuellos	99
Gipuzkoa (2)	Donostia/San Sebastián	189093
	Hondarribia	16929
Granada (6)	Armilla	25405
	Guadahortuna	1830
	Jérez del Marquesado	990
	Lentegí	350
	Válor	660
	Zújar	2623
Guadalajara (3)	Guadalajara	90909
	Hita	331
	Uceda	3303
Huesca (1)	Biscarrués	187
Illes Balears - Mallorca (1)	Santa María del Camí	7623
Jaén (4)	Jimena	1234
	Linares	55261
	Siles	2109
	Torreblascopedro	2402
La Rioja (24)	Agoncillo	1314
	Aguilar del Río Alhama	426
	Alberite	2674
	Alesanco	480
	Arrúbal	565
	Autol	4875
	Badarán	493
	Baños de Río Tobía	1605
	Briones	749
	Casalarreina	1062
	Castañares de Rioja	404
	Cornago	287
	Ezcaray	2098
	Fuenmayor	3278
	Igea	649
	Lagunilla del Jubera	390
	Logroño	151164
	Navarrete	3038
	Pradejón	3754
	Ribafrecha	1065
	Rincón de Soto	4024
	San Vicente de la Sonsierra	1014
	Tricio	374
	Villoslada de Cameros	348
Las Palmas - Fuerteventura (2)	Antigua	13832
	Puerto del Rosario	44638
Las Palmas - Gran Canaria (3)	Las Palmas de Gran Canaria	380436
	Santa María de Guía de Gran Canaria	14135
	Tejeda	1826
Las Palmas - Lanzarote (3)	Caleta del Sebo	730
	San Bartolomé	19443
	Tinajo	6865
León (1)	Astorga	10308
Lleida (2)	Cervera	9533
	Riner	262
Lugo (6)	A Fonsagrada	3116
	As Nogais	942
	Burela	9547
	Castro de Rei	5041
	Lugo	99482
	Navia de Suarna	979



DG/SG/DI	Municipio	Nº de habitantes
Madrid (8)	Aldea del Fresno	3422
	Becerril de la Sierra	6573
	Cadalso de los Vidrios	3228
	El Molar	10052
	Moraleja de Enmedio	5576
	Pedrezuela	6467
	Torrelaguna	4991
	Valdeavero	1823
Málaga (4)	Alozaina	2130
	Benamargosa	1552
	Sayalonga	1646
	Villanueva de Algaidas	4075
Murcia (1)	Alhama de Murcia	23578
Navarra (1)	Falces	2353
Ourense (5)	A Peroxa	1761
	Chandrea de Queixa	478
	Cualedro	1586
	Verea	955
	Viana do Bolo	2736
Pontevedra (2)	Cerdedo-Cotobade	5705
	Vilaboia	5869
Salamanca (3)	La Vellés	540
	Salamanca	144866
	Topas	511
Santa Cruz de Tenerife - La Gomera (4)	Agulo	1108
	Alajeró	2071
	Hermigua	1887
	Valle Gran Rey	4854
Santa Cruz de Tenerife - La Palma (8)	El Paso	8156
	Garafía	1983
	Los Llanos de Aridane	20283
	Puntagorda	2355
	San Andrés y Sauces	4296
	Santa Cruz de La Palma	15565
	Tazacorte	4559
	Tijarafe	2684
Segovia (2)	La Lastrilla	4697
	Segovia	51525
Sevilla (1)	Las Navas de la Concepción	1520
Soria (1)	Matamala de Almazán	254
Tarragona (4)	Ascó	1608
	El Vendrell	40440
	La Ràpita	15683
	Tarragona	141151
Teruel (6)	Alcañiz	16247
	Andorra	7258
	Fuentes Claras	435
	La Puebla de Valverde	465
	Monreal del Campo	2541
	Teruel	36713
Toledo (2)	Carriches	266
	Marjaliza	264
València/Valencia (3)	Barxeta	1586
	Bellús	302
	Valencia/València	825948
Valladolid (4)	Barcial de la Loma	100
	Cabreros del Monte	56
	San Miguel del Pino	367
	Valladolid	300618
Zamora (2)	Mahide	310
	Rionegro del Puente	234
Zaragoza (4)	Gallur	2603
	Tauste	6817
	Villanueva de Gállego	4814
	Zaragoza	686986

Fuente: Elaboración propia



III. Resumen de resultados



Tabla 33: Valoración de las dimensiones de análisis por DG/SG/DI

DG/SG/DI	¿Cómo valora las siguientes dimensiones del servicio?														
	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	33	9	3			37	8				30	14	1		
Alacant/Alicante	25	12	1			35	3				33	5			
Albacete	74	9				81	2				77	5		1	
Almería	40	9		1		45	5				42	8			
Araba/Álava	22	10	2			32	2				31	3			
Asturias	46	16				51	11				49	13			
Badajoz	79	8				83	3	1			77	10			
Bizkaia	14	1				15					13	2			
Burgos	85	23	3			96	14	1			92	16	3		
Cantabria	110	28	3	2		122	20		1		115	26	1	1	
Castelló/Castellón	16	2				16	2				13	5			
Ciudad Real	53	5				54	4				55	3			
Córdoba	11		1			12					11		1		
Cuenca	70	9	1			78	2				73	7			
Gipuzkoa	35	7				38	4				30	12			
Granada	38	8				46					43	2	1		
Guadalajara	12	5				14	3				13	4			
Huesca	7	3				10					8	2			
Illes Balears - Mallorca	2		1			2	1						2	1	
Jaén	31	9				33	7				29	11			
La Rioja	104	11	1			112	4				103	13			
Las Palmas - Fuerteventura	9	9	1			18	1				8	11			
Las Palmas - Gran Canaria	16	9				22	3				17	8			
Las Palmas - Lanzarote	25	4			1	27	3				26	3	1		
León	8	5	1			9	4	1			6	6	2		
Lleida	8	5	5			15	2	1			9	7	2		
Lugo	60	4				62	2				61	3			
Madrid	78	13	1			88	4				84	8			
Málaga	28	11	3			33	9				31	11			
Murcia	7	7	2			11	5				6	9	1		
Navarra	19	1				20					18	2			
Ourense	70	1				71					71				
Pontevedra	20	7	2			23	5	1			22	6	1		
Salamanca	20	6	1			22	4	1			19	7	1		
Santa Cruz de Tenerife - La Gomera	23	2				24	1				21	4			
Santa Cruz de Tenerife - La Palma	67	16			1	77	7				70	13	1		
Segovia	13	10				16	7				11	12			
Sevilla	6	6				9	3				9	3			
Soria	1					1					1				
Tarragona	15	13				15	13				14	14			
Teruel	21	6	2		1	26	4				21	6	3		
Toledo	11	6				13	4				14	3			
València/Valencia	19	6	2			26		1			25	2			
Valladolid	19	6				23	2				22	3			
Zamora	9	3				11	1				11	1			
Zaragoza	77	4				81					81				
TOTAL	1479	340	36	3	3	1674	179	7	1	0	1534	303	21	3	0

Fuente: Elaboración propia



Tabla 34: 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	23	19	3		
Alacant/Alicante	24	13	1		
Albacete	66	16		1	
Almería	37	13			
Araba/Álava	28	6			
Asturias	32	26	1	2	1
Badajoz	74	13			
Bizkaia	12	2	1		
Burgos	66	44	1		
Cantabria	102	40			1
Castelló/Castellón	11	7			
Ciudad Real	49	9			
Córdoba	10	2			
Cuenca	66	14			
Gipuzkoa	34	6	2		
Granada	32	11	1	1	1
Guadalajara	9	6			2
Huesca	6	4			
Illes Balears - Mallorca		3			
Jaén	29	11			
La Rioja	95	21			
Las Palmas - Fuerteventura	13	5	1		
Las Palmas - Gran Canaria	16	9			
Las Palmas - Lanzarote	20	9		1	
León	8	5	1		
Lleida	7	9	2		
Lugo	55	9			
Madrid	67	23			2
Málaga	23	18	1		
Murcia	9	7			
Navarra	19	1			
Ourense	66	4	1		
Pontevedra	10	18	1		
Salamanca	12	14	1		
Santa Cruz de Tenerife - La Gomera	22	3			
Santa Cruz de Tenerife - La Palma	60	23	1		
Segovia	10	11	1		1
Sevilla	4	8			
Soria	1				
Tarragona	17	11			
Teruel	18	11	1		
Toledo	11	6			
València/Valencia	25	2			
Valladolid	20	5			
Zamora	5	7			
Zaragoza	78	3			
TOTAL	1401	507	21	5	8

Fuente: Elaboración propia



Tabla 35: 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"?						
	Pregón/Bando del Ayuntamiento	Boca a boca	Carteles informativos	A través del colectivo	Redes sociales	Aplicación móvil	Otro
A Coruña	14	12	6		11		2
Alacant/Alicante	10	8	6	2	4	2	6
Albacete	41	6	6	24	1	4	1
Almería	1	2	5	39	1		2
Araba/Álava	6	10	11		1	6	
Asturias	6	13	16	8	6	3	10
Badajoz	26	22	13	2	15	5	4
Bizkaia	2	4			4	5	
Burgos	38	21	29		13	9	1
Cantabria	5	29	41	48	10	7	3
Castelló/Castellón		1	3	13	1		
Ciudad Real	12	16	4	20	1	5	
Córdoba	1	4	6		1		
Cuenca	14	13	17	27	2	7	
Gipuzkoa	1	8	10	18	2	2	1
Granada	16	4	9	1	7	6	3
Guadalajara	1	7	2	6	1		
Huesca	4	1	2		1	2	
Illes Balears - Mallorca			1		2		
Jaén	6	17	7	2	3		5
La Rioja	54	23	22	1	7	7	2
Las Palmas - Fuerteventura		9	8	2			
Las Palmas - Gran Canaria	10	4	4	7			
Las Palmas - Lanzarote	3	16	7	1	1	2	
León	1	1	2	10			
Lleida	2	4		9	1		1
Lugo		33	8	14	8	1	
Madrid	24	35	6		18	7	2
Málaga	2	9	7	2	16	6	
Murcia	9	6				1	
Navarra	11	4	1		2	1	1
Ourense	43	6	8		9	5	
Pontevedra	6	7	3		8	5	
Salamanca	2	13	4			7	1
Santa Cruz de Tenerife - La Gomera	6	12	4		2		1
Santa Cruz de Tenerife - La Palma	30	26	5	15	1	6	1
Segovia	4	1		16	1	1	
Sevilla	6		1		4	1	
Soria	1						
Tarragona	4	10	9	1	1	3	
Teruel	9	4	4	7	3	2	1
Toledo	13	1	1		1	1	
València/Valencia	3		4	14	4	2	
Valladolid	1	6	5	5	5	3	
Zamora	2	4	6				
Zaragoza	21	23	13	2	18	2	2
TOTAL	471	455	326	316	197	126	50

Fuente: Elaboración propia



Tabla 36: Valoración del personal y percepción sobre la utilidad, facilidad de obtención y beneficios del certificado digital y/o 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				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			
	Muy de acuerdo	Bastante de acuerdo	Poco de acuerdo	Nada de acuerdo	Muy de acuerdo	Bastante de acuerdo	Poco de acuerdo	Nada de acuerdo	Muy de acuerdo	Bastante de acuerdo	Poco de acuerdo	Nada de acuerdo
A Coruña	26	10			31	8			23	11	3	
Alacant/Alicante	30	7			28	8			22	13	1	
Albacete	76	7			65	16	2		53	25	5	
Almería	43	7			38	12			37	13		
Araba/Álava	33	1			33	1			26	6		
Asturias	50	12			44	17	1		38	23		1
Badajoz	76	11			74	11			70	12	2	1
Bizkaia	13	2			11	4			10	2	2	1
Burgos	77	30	3	1	85	25	1		78	29	4	
Cantabria	120	21	2		114	26	2		104	29	7	1
Castelló/Castellón	12	6			14	4			10	6	2	
Ciudad Real	57	1			53	5			55	2	1	
Córdoba	12				12				11	1		
Cuenca	73	7			72	8			71	9		
Gipuzkoa	35	6			25	16			17	20	4	
Granada	40	6			39	5			32	11	1	
Guadalajara	12	5			14	2			11	5		
Huesca	8	2			8	1	1		6	2		1
Illes Balears - Mallorca	2	1			2	1			1	1		1
Jaén	35	5			38	2			29	11		
La Rioja	94	9	1		87	14	1		72	20	9	1
Las Palmas - Fuerteventura	14	5			6	13			5	12	2	
Las Palmas - Gran Canaria	17	8			23	2			19	4	2	
Las Palmas - Lanzarote	23	3			19	3	1		14	7	2	
León	9	4	1		8	5	1		7	4	2	
Lleida	10	8			11	7			7	9	1	1
Lugo	61	3			59	4			47	16		
Madrid	82	10			72	17	2		66	23	2	
Málaga	26	14			23	13	2		16	14	7	
Murcia	6	6	4		6	8			2	4	5	3
Navarra	17	3			18	2			15	5		
Ourense	67	4			65	6			52	9	8	2
Pontevedra	21	7	1		22	5	1		18	8	2	
Salamanca	21	6			15	9	3		11	13	2	1
Santa Cruz de Tenerife - La Gomera	18	5			19	4			18	5		
Santa Cruz de Tenerife - La Palma	62	18			63	16			56	21	1	
Segovia	12	10	1		14	6	2		8	11	3	
Sevilla	7	5			8	3	1		7	5		
Soria	1				1				1			
Tarragona	15	13			17	11			17	9	2	
Teruel	23	7			24	4	2		10	14	3	2
Toledo	14	3			15	2			14	3		
València/Valencia	24	1	1		26				20	5		1
Valladolid	23	1			21	4			18	7		
Zamora	10	2			9	3			7	5		
Zaragoza	79	2			75	4	2		67	9	2	2
TOTAL	1586	304	14	1	1526	337	25	0	1298	473	87	19

Fuente: Elaboración propia



Tabla 37: Conocimiento de Mi Carpeta Ciudadana, miDGT, App Seguridad Social y App Agencia Estatal Administración Tributaria por DG/SG/DI

DG/SG/DI	Respecto a cada una de las siguientes aplicaciones móviles, ¿puede Ud. Señalar si ya la conocía de antes de la visita, si la ha conocido hoy tras su desarrollo o si no la conoce?											
	Mi Carpeta Ciudadana			miDGT			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	Ya la conocía antes	La he conocido hoy	No la conozco	Ya la conocía antes	La he conocido hoy	No la conozco
A Coruña	21	16	7	26	10	6	28	8	3	26	12	3
Alacant/Alicante	14	17	5	18	14	4	20	13	3	16	17	3
Albacete	24	56	3	20	54	5	24	42	8	25	31	15
Almería	16	30	4	24	19	7	23	17	8	27	16	5
Araba/Álava	14	20		20	14		9	25		8	26	
Asturias	21	35	4	31	28	3	25	35	2	22	35	4
Badajoz	22	55	10	36	34	16	28	46	11	29	38	18
Bizkaia	5	8	2	6	8	1	10	4	1	3	5	6
Burgos	44	39	27	56	31	21	65	28	16	57	32	20
Cantabria	44	70	27	63	53	25	64	50	27	48	66	27
Castelló/Castellón	8	8	2	9	7	2	6	9	2	5	11	2
Ciudad Real	27	23	7	28	21	5	31	19	3	22	22	9
Córdoba	3	7	1	5	2	3	7	2	2	6	1	3
Cuenca	20	60		18	61	1	12	67	1	11	63	6
Gipuzkoa	15	25	1	17	24		23	18		5	20	16
Granada	11	28	7	16	20	6	22	15	4	20	13	6
Guadalajara	4	10	3	6	4	4	7	6	3	7	4	5
Huesca	4	3	1	2	5	1	4	3	1	4	3	1
Illes Balears - Mallorca	3			3			3			3		
Jaén	12	27	1	17	18	3	14	23	2	13	21	4
La Rioja	45	51	8	47	42	10	44	37	16	38	26	29
Las Palmas - Fuerteventura	3	12	4	6	4	9	2	2	15	2	3	14
Las Palmas - Gran Canaria	14	10	1	19	4	2	22	3		17	7	1
Las Palmas - Lanzarote	8	12	3	4	2	4	7	15	1	8	3	1
León	2	11	1	3	6	4	6	3	4	10	3	1
Lleida	5	12	1	9	6	3	7	9	2	11	7	
Lugo	8	47	8	6	32	21	13	26	20	6	28	24
Madrid	31	25	15	41	13	16	45	10	16	41	11	19
Málaga	16	22	3	18	18	4	15	21	3	11	22	5
Murcia		4	12	1	4	11	3	5	8	3	3	10
Navarra	12	2	4	10	3	3	11	2	5	7	1	8
Ourense	26	34	10	41	18	8	31	24	13	27	20	19
Pontevedra	5	23	1	13	12	4	11	18		7	18	4
Salamanca	5	20	2	11	11	5	11	14	2	9	10	8
Santa Cruz de Tenerife - La Gomera	8	10	6	9	10	5	10	7	7	6	11	6
Santa Cruz de Tenerife - La Palma	17	41	22	37	20	23	41	21	17	29	26	23
Segovia	6	14	3	8	9	3	10	9	3	7	9	5
Sevilla	7	5		10	2		8	4		9	3	
Soria			1			1			1			1
Tarragona	7	17	3	11	14	1	7	17	2	7	16	3
Teruel	18	10	2	21	6	2	18	4	5	17	7	3
Toledo	10	2	4	13	1	2	9	3	4	10	2	4
València/Valencia	6	21		16	10		15	12		5	21	
Valladolid	10	14	1	16	4	4	10	9	5	16	3	5
Zamora	6	5		7	4		5	6		4	6	1
Zaragoza	23	55	3	30	46	5	30	47	4	27	39	15
TOTAL	630	1016	230	828	728	263	816	758	250	691	741	362

Fuente: Elaboración propia



Tabla 38: 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
A Coruña	28	17		
Alacant/Alicante	20	18		
Albacete	62	20		1
Almería	30	19	1	
Araba/Álava	22	12		
Asturias	30	31	1	
Badajoz	66	21		
Bizkaia	11	4		
Burgos	62	45	3	1
Cantabria	100	40	2	1
Castelló/Castellón	14	4		
Ciudad Real	35	23		
Córdoba	12			
Cuenca	66	13	1	
Gipuzkoa	23	18	1	
Granada	25	21		
Guadalajara	9	8		
Huesca	9	1		
Illes Balears - Mallorca	2		1	
Jaén	19	19	1	1
La Rioja	87	28	1	
Las Palmas - Fuerteventura	12	7		
Las Palmas - Gran Canaria	16	9		
Las Palmas - Lanzarote	21	9		
León	8	6		
Lleida	3	7	7	1
Lugo	56	8		
Madrid	69	22	1	
Málaga	19	23		
Murcia	12	3	1	
Navarra	16	4		
Ourense	52	19		
Pontevedra	17	12		
Salamanca	16	11		
Santa Cruz de Tenerife - La Gomera	22	3		
Santa Cruz de Tenerife - La Palma	53	29	2	
Segovia	10	12	1	
Sevilla	4	7	1	
Soria		1		
Tarragona	16	12		
Teruel	9	21		
Toledo	11	6		
València/Valencia	22	5		
Valladolid	12	11	2	
Zamora	7	5		
Zaragoza	57	22	2	
TOTAL	1272	636	29	5

Fuente: Elaboración propia



Tabla 39: Sexo y edad por DG/SG/DI

DG/SG/DI	Sexo			Edad				
	Hombre	Mujer	Otro	Hasta 25 años	26 - 40 años	41 - 50 años	51 - 60 años	61 o más años
A Coruña	17	28		3	7	10	15	10
Alacant/Alicante	10	28		6	6	7	9	10
Albacete	27	56		8	5	7	13	50
Almería	18	32		2	7	5	6	30
Araba/Álava	20	13	1	4	7	12	4	7
Asturias	29	33		2	9	8	23	20
Badajoz	38	49		11	9	7	25	35
Bizkaia	4	11			5	2	2	6
Burgos	45	66			11	22	31	47
Cantabria	48	94	1	64	24	15	18	22
Castelló/Castellón	6	11	1	4	6	6	2	
Ciudad Real	16	42		12	14	19	10	3
Córdoba	6	6		1	1		2	8
Cuenca	44	36		35	9	6	11	19
Gipuzkoa	16	26				1		41
Granada	9	37		2	2	4	11	27
Guadalajara	9	8			6	3	7	1
Huesca	3	7				1	2	7
Illes Balears - Mallorca		3		1	1	1		
Jaén	22	18		4	4	5	11	16
La Rioja	50	66		4	14	20	21	57
Las Palmas - Fuerteventura	12	7		5	2	10	2	
Las Palmas - Gran Canaria	7	17	1	8	9	2	4	2
Las Palmas - Lanzarote	9	21			3		5	22
León	5	9					1	13
Lleida	6	12			3	3	6	6
Lugo	29	35		16	4	2	9	33
Madrid	43	49		11	11	23	22	25
Málaga	4	38			2	2	11	27
Murcia	2	14			4	8	2	2
Navarra	7	13		1		5	8	6
Ourense	39	32		2	16	13	20	20
Pontevedra	8	21		2	3	4	10	10
Salamanca	14	13		4	5	2	5	11
Santa Cruz de Tenerife - La Gomera	9	16		2	3	9	8	3
Santa Cruz de Tenerife - La Palma	42	40	2	21	19	20	16	8
Segovia	12	9	2			1	3	19
Sevilla	3	9			2	7	1	2
Soria	1					1		
Tarragona	13	14	1	2	7	8	6	5
Teruel	7	23			7	5	5	13
Toledo	8	9		1	2	5	6	3
València/Valencia	11	16		13	4	4	5	1
Valladolid	13	12			1	7	7	10
Zamora	5	7			3	1	2	6
Zaragoza	16	65		11	15	18	17	20
TOTAL	762	1171	9	262	272	321	404	683

Fuente: Elaboración propia



MINISTERIO
DE POLÍTICA TERRITORIAL
Y MEMORIA DEMOCRÁTICA