

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

JULIO 2026

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	14
3.2. Municipios con encuestas	15
3.2.1 Tamaño de los municipios	15
3.2.2 Tamaño de los municipios en las sesiones dirigidas a municipios.....	18
3.2.3 Tamaño de los municipios en las sesiones dirigidas a colectivos	18
3.3. Perfil sociodemográfico de la muestra	19
3.3.1 Perfil sociodemográfico general	19
3.3.2 Perfil sociodemográfico en las sesiones dirigidas a municipios	23
3.3.3 Perfil sociodemográfico en las sesiones dirigidas a colectivos	24
3.4. Lengua	25
3.5. Canal de comunicación de la visita	28
3.5.1 Resultados generales.....	28
3.5.2 Resultados en las sesiones dirigidas a municipios.....	31
3.5.3 Resultados en las sesiones dirigidas a colectivos	31
3.6. Valoraciones del servicio prestado	32
3.6.1 Dimensiones de análisis.....	32
3.6.2 Sistemas de identificación electrónica y aplicaciones	45
3.6.3 Necesidad de las visitas	49
3.7. Propuesta de nuevas informaciones y servicios.....	51
3.7.1 Resultados generales.....	51
3.7.2 Resultados en las sesiones de municipios y de colectivos.....	53
3.8. Comentarios y sugerencias	58
4. CONCLUSIONES	64
4.1. Participación y comunicación	64
4.2. Valoraciones	66
4.3. Propuesta de nuevas informaciones y servicios de “La Administración cerca de ti”	71
4.4. Líneas de actuación	71
4.5. Consideraciones finales	74
ANEXOS	76
I. Modelos de encuesta	76
II. Municipios en los que se han realizado sesiones con encuestas	87
III. Resumen de resultados	92



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 fueron 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). A esa ampliación se añadió la incorporación de nuevos grupos de destinatarios recogida en 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”**. De este modo, además de los municipios de menos de 8000 habitantes, este servicio va a llegar también a dos nuevos ámbitos:

- 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.

Esta novedad se recogió ya en el análisis de la encuesta de satisfacción realizada en 2025 y es una de las variables que condiciona también el estudio en esta edición.

Por último, en la Dirección por Objetivos para 2026 de la Dirección General de la AGE en el Territorio se ha incluido el **objetivo operativo 1.1.5.1 “Aumentar el número de jóvenes que han recibido visitas de funcionarios de la AGE en el marco del programa La Administración cerca**



de ti”, cuyo impacto va a ser también objeto de estudio en esta edición de la encuesta de satisfacción.

En este contexto, **durante el mes de mayo de 2026 se ha llevado a cabo la tercera edición de esta encuesta a las personas usuarias de “La Administración cerca de ti”** que mantiene los tres objetivos perseguidos en las dos ediciones previas: 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 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 **trece preguntas**, ocho obligatorias y cinco de respuesta voluntaria.

Las dos primeras preguntas, 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 valor numérico asociado a cada una de ellas para poder operar y extraer información estadística.



Tabla 1: Categorías de respuesta y valor numérico asociado

Categoría de respuesta	Valor
Muy bien	5
Muy satisfecho/a	
Bien	4
Bastante satisfecho/a	
Ni bien ni mal	3
Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	
Mal	2
Poco satisfecho	
Muy mal	1
Nada satisfecho/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 encuestas de esta edición son las primeras en incorporar la opción “A través del colectivo al que pertenezco” como una de las categorías de respuesta en esta pregunta. En ediciones anteriores, esta categoría se asignaba a posteriori a partir de las respuestas abiertas de las personas encuestadas, cuando estas especificaban de forma explícita su canal de comunicación al no identificarse con ninguna de las opciones disponibles. Además, este año se han agrupado las categorías “Aplicación móvil” y “Redes sociales” en una única categoría denominada “Aplicación móvil/Redes sociales”.

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.

Las preguntas seis y siete tienen relación con la **orientación futura del servicio**, la necesidad de volver a visitar ese municipio o colectivo, y la posible solicitud de que, en el marco de este programa, se ofrezcan nuevos servicios, y las preguntas ocho y nueve hacen referencia a la **localidad y fecha** en la que se ha prestado el servicio. La información sobre la fecha se ha incorporado en esta edición con el objetivo de facilitar el seguimiento y la identificación de las distintas sesiones realizadas.

La pregunta diez es de carácter opcional y está dirigida a las personas que han asistido a una sesión dirigida a un colectivo específico, con el fin de que indiquen el **tipo de colectivo** al que pertenecen (centros educativos, asociaciones de personas mayores, asociaciones de mujeres, etc.). En ediciones anteriores, esta pregunta se planteaba como una respuesta abierta, en tanto que en 2026 se ofrecen tres categorías predefinidas para facilitar la clasificación de las respuestas, aunque se mantiene una opción abierta para aquellos casos que no encajen en las categorías propuestas.

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



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 2025, 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 a lo establecido en 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	5.486
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 5.486 asistentes



durante el periodo de trabajo de campo, se determina la necesidad de tener **una muestra mínima de 360 encuestas**.

El número de respuestas recibidas entre el 1 y el 31 de mayo de 2026 ha sido de 2.187. 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 2026, ha obtenido un total de **2.187 respuestas**, procedentes de 49 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 1.942 encuestas en el mismo periodo de tiempo, de forma que en esta edición se ha registrado un **aumento de un 12,62% en el número de encuestas recibidas**.

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, y de estos, se ha recibido encuestas en el 98,00%.

En 2025, las visitas se realizaron en 50 Delegaciones del Gobierno, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares, y se obtuvo encuestas en 46 de ellas. Por tanto, aunque el número de territorios visitados se ha mantenido constante, **el número de territorios con participación en la encuesta ha aumentado un 6,52%**.

A su vez, cabe destacar que **en 15 territorios se han recibido 50 encuestas o más**, con Asturias en primera posición con 268 respuestas, seguido de Albacete (155), La Rioja (107) y Cantabria (104). Asimismo, desde el punto de vista de la **tasa de respuesta**, esta ha alcanzado el **39,87% a nivel estatal (2.187 respuestas de 5.486 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 la más baja registrada en las tres ediciones celebradas hasta la fecha, ya que en 2024 se situó en el 58,64%, y en 2025 en el 44,49%.

En 28 territorios se ha alcanzado una tasa de respuesta igual o superior al 50%, destacando Ávila y La Gomera, donde se ha logrado el 100%. Además, en Valencia, Palencia, Granada, Ibiza-Formentera y Álava la tasa de respuesta ha superado el 85%.

En el extremo opuesto se sitúa Lanzarote, donde no se ha registrado ninguna encuesta.



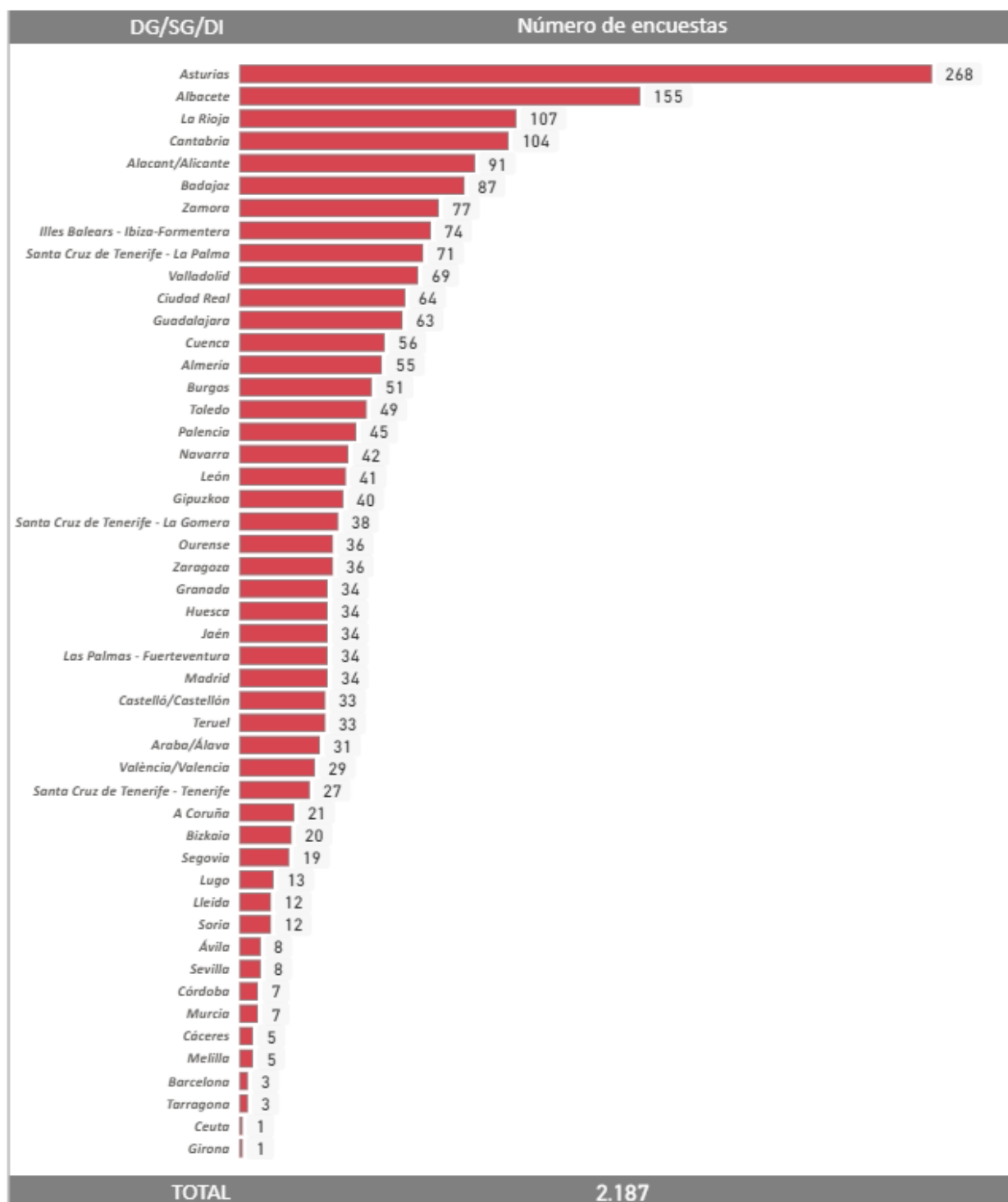
Tabla 3: Recuento de visitas y encuestas recibidas por DG/SG/DI

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 Sevilla		Cádiz Málaga Huelva
Aragón	Huesca Teruel Zaragoza		
Canarias	Fuerteventura La Gomera Santa Cruz de Tenerife La Palma	Lanzarote	El Hierro Gran Canaria
Cantabria	Cantabria		
Castilla y León	Ávila Burgos León Palencia Segovia Soria Valladolid Zamora		Salamanca
Castilla - La Mancha	Albacete Ciudad Real Cuenca Guadalajara Toledo		
Cataluña	Barcelona Girona Lleida Tarragona		
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	Ibiza - Formentera		Mallorca Menorca
La Rioja	La Rioja		
País Vasco	Araba/Álava Bizkaia Gipuzkoa		
Principado de Asturias	Asturias		
Región de Murcia	Murcia		
Ceuta	Ceuta		
Melilla	Melilla		
TOTAL	49	1	9

Fuente: Elaboración propia

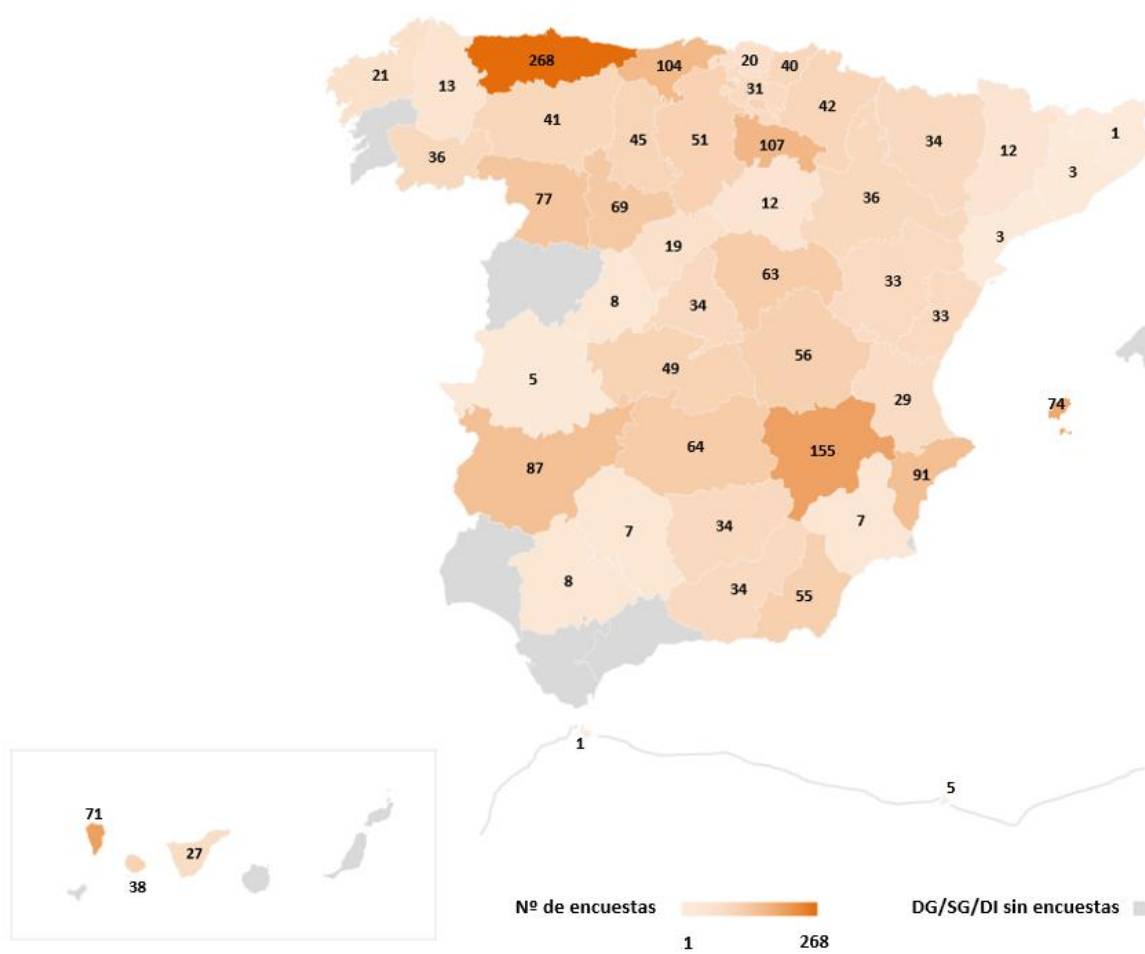


Gráfico 1: Número de encuestas recibidas por DG/SG/DI



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	21	35	60,00%
Alacant/Alicante	91	171	53,22%
Albacete	155	260	59,62%
Almería	55	87	63,22%
Araba/Álava	31	36	86,11%
Asturias	268	439	61,05%
Ávila	8	8	100,00%
Badajoz	87	223	39,01%
Barcelona	3	13	23,08%
Bizkaia	20	26	76,92%
Burgos	51	201	25,37%
Cáceres	5	9	55,56%
Cantabria	104	333	31,23%
Castelló/Castellón	33	66	50,00%
Ceuta	1	10	10,00%
Ciudad Real	64	150	42,67%
Córdoba	7	33	21,21%
Cuenca	56	283	19,79%
Gipuzkoa	40	51	78,43%
Girona	1	52	1,92%
Granada	34	38	89,47%
Guadalajara	63	113	55,75%
Huesca	34	85	40,00%
Ibiza - Formentera	74	83	89,16%
Jaén	34	568	5,99%
La Rioja	107	130	82,31%
Las Palmas - Fuerteventura	34	102	33,33%
Las Palmas - Lanzarote	0	11	0,00%
León	41	54	75,93%
Lleida	12	245	4,90%
Lugo	13	18	72,22%
Madrid	34	191	17,80%
Melilla	5	32	15,63%
Murcia	7	15	46,67%
Navarra	42	79	53,16%
Ourense	36	47	76,60%
Palencia	45	48	93,75%
Santa Cruz de Tenerife - La Gomera	38	38	100,00%
Santa Cruz de Tenerife - La Palma	71	205	34,63%
Santa Cruz de Tenerife - Tenerife	27	82	32,93%
Segovia	19	26	73,08%
Sevilla	8	96	8,33%
Soria	12	17	70,59%
Tarragona	3	43	6,98%
Teruel	33	54	61,11%
Toledo	49	67	73,13%
València/Valencia	29	30	96,67%
Valladolid	69	137	50,36%
Zamora	77	137	56,20%
Zaragoza	36	209	17,22%
TOTAL	2.187	5.486	39,87%

Fuente: Elaboración propia



3.1.2 Colectivos encuestados

Del mismo modo que en la edición anterior, este año también se han realizado 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.

Se han llevado a cabo 99 sesiones dirigidas a colectivos, de las cuales se recibieron encuestas en 86. En total, de las 2.187 encuestas recibidas, 1.135 proceden de este tipo de sesiones. Para su análisis y categorización, se ha mantenido la agrupación de colectivos utilizada por la Subdirección General de Coordinación de la AGE en el Territorio en el tratamiento de la información relativa a estas sesiones¹.

Los colectivos que han aportado un mayor número de encuestas han sido los **centros educativos, con 600 encuestas, que suponen el 52,86% del total de encuestas registradas**; los estudiantes de centros de educación de personas adultas (CEPA), con 170 (14,98%); y las personas de otras etnias o nacionalidades, con 128 (11,28%). Por el contrario, los colectivos con menor número de encuestas han sido las asociaciones de vecinos, con 3 encuestas; las entidades deportivas, con 3 también; las asociaciones de turismo, con 8; los militares, con 13; y los desempleados, con 14. Cabe destacar que, en estos casos, las encuestas proceden de una única sesión por colectivo.

Estos resultados ponen de manifiesto el refuerzo realizado en la organización de sesiones dirigidas a centros educativos durante la presente edición, dentro de la fijación, en el marco de la Dirección por Objetivos para 2026, del objetivo operativo 1.1.5.1 “Aumentar el número de jóvenes que han recibido visitas de funcionarios de la AGE en el marco del programa La Administración cerca de ti”. En concreto, se han llevado a cabo 59 sesiones destinadas a este colectivo, lo que ha contribuido a que concentre más de la mitad de las encuestas registradas entre los colectivos analizados y a que mejore la representatividad de la población joven en el estudio, dado que las personas menores de 25 años fueron el grupo de edad menos representado en las encuestas de años anteriores, al concentrar únicamente el 13,49% de las respuestas.

En comparación con la edición anterior, se observa un notable incremento tanto en el número total de encuestas recibidas de colectivos como en la participación de determinados grupos. Mientras que en 2025 se obtuvieron 832 encuestas, en 2026 esta cifra ha ascendido a 1.135, lo que supone un incremento del 36,42%. Este aumento se concentra principalmente en los centros educativos, que pasan de 248 encuestas (29,81%) a 600 (52,86%), consolidándose como el colectivo con mayor nivel de participación. También destaca la incorporación de nuevos grupos o colectivos en esta edición, como las entidades deportivas y sanitarias. Por el contrario, desciende la participación de otros colectivos que tuvieron un mayor peso en 2025, como las personas mayores o pensionistas, que pasan de representar el 17,31% al 3,61% o el colectivo militar, que reduce sus respuestas de 62 a 13 encuestas. Asimismo, cabe señalar que en la presente edición no se han recibido encuestas de asociaciones de mujeres ni de trabajadores sociales, colectivos que en 2025 aportaron 51 y 10 encuestas, respectivamente.

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”.



Tabla 5: Colectivos encuestados 2025

Colectivo	Nº de respuestas	%
Asoc. sin ánimo de lucro	9	1,08
Asociaciones de empresarios	14	1,68
Asociaciones de mujeres	51	6,13
Asociaciones de vecinos	15	1,80
Asociaciones Turismo	0	0,00
Centro educativo	248	29,81
Desempleados	32	3,85
Entidades deportivas	0	0,00
Entidades sanitarias	0	0,00
Estudiantes CEPA	116	13,94
Jóvenes búsqueda empleo	0	0,00
Militares	62	7,45
Otras etnias o nacionalidades	92	11,06
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

Tabla 6: Colectivos encuestados 2026

Colectivo	Nº de respuestas	%
Asoc. sin ánimo de lucro	22	1,94
Asociaciones de empresarios	47	4,14
Asociaciones de mujeres	0	0,00
Asociaciones de vecinos	3	0,26
Asociaciones Turismo	8	0,70
Centro educativo	600	52,86
Desempleados	14	1,23
Entidades deportivas	3	0,26
Entidades sanitarias	20	1,76
Estudiantes CEPA	170	14,98
Jóvenes búsqueda empleo	16	1,41
Militares	13	1,15
Otras etnias o nacionalidades	128	11,28
Pensionistas/Mayores	41	3,61
Personas con discapacidad	15	1,32
Personas vulnerables	35	3,08
Trabajadores sociales	0	0,00
TOTAL	1.135	100

Fuente: Elaboración propia

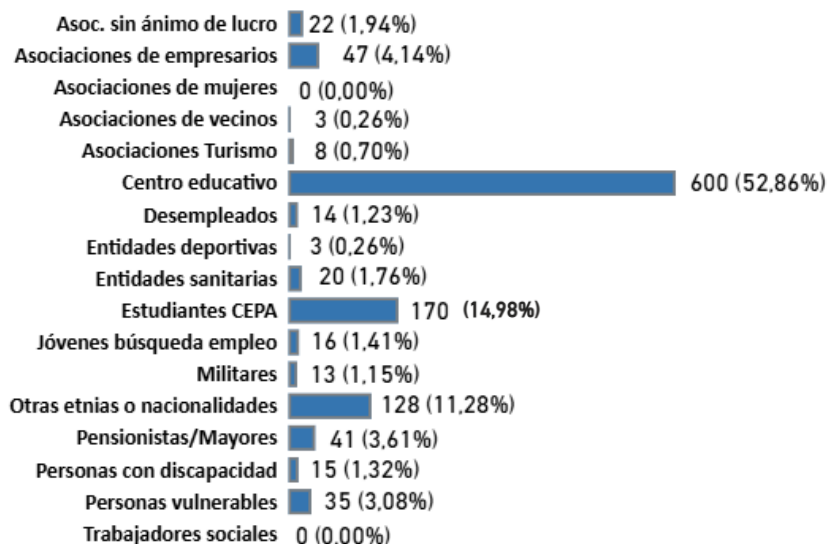
Gráfico 3: Número de encuestas por colectivos en 2025 y 2026

2025



Número de encuestas recibidas

2026



Número de encuestas recibidas

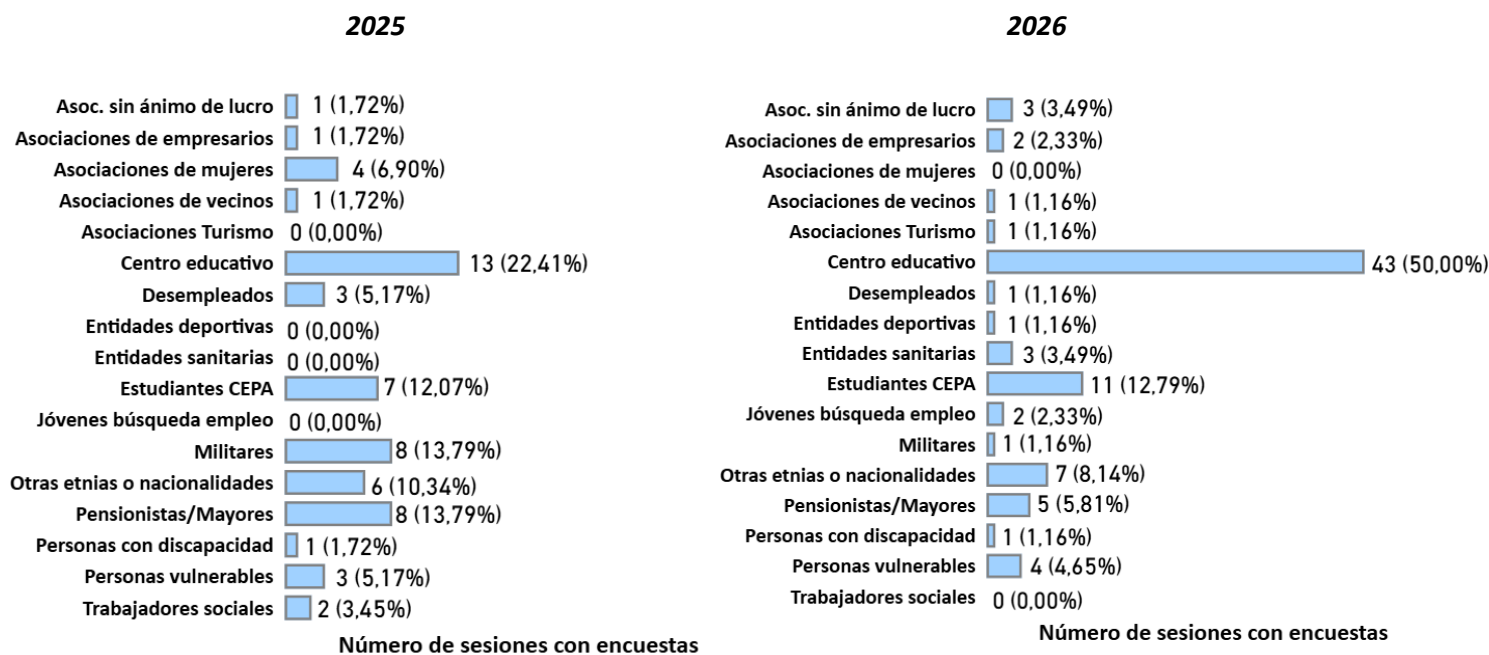
Fuente: Elaboración propia



De las 99 sesiones dirigidas a colectivos que se han realizado en mayo, se ha registrado participación en la encuesta en 86 de ellas, lo que supone un 86,87% sobre el total. 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 asociaciones de empresarios, personas de otras etnias o nacionalidades, estudiantes CEPA y personas con discapacidad, que superan o igualan las 15 encuestas de media por sesión.

La comparación con la edición anterior muestra también un incremento significativo en el número de sesiones que han generado respuestas, pasando de 58 sesiones con encuestas en 2025 a 86 en 2026, lo que supone un aumento del 48,28%. Este crecimiento se debe principalmente al refuerzo de las actuaciones en centros educativos, donde las sesiones con encuestas pasan de 13 a 43, representando la mitad de todas las sesiones con participación registradas en 2026. Asimismo, aumentan las sesiones dirigidas a estudiantes de CEPA, de 7 a 11, a asociaciones sin ánimo de lucro, de 1 a 3, a personas de otras etnias o nacionalidades, de 6 a 7 y a personas vulnerables, de 3 a 4. Por el contrario, disminuye la presencia de otros colectivos que tuvieron una mayor participación en la edición anterior, como las personas mayores o pensionistas, que pasan de 8 a 5 sesiones con encuestas, los desempleados, de 3 a 1, y especialmente el colectivo militar, que se reduce de 8 a una única sesión. Del mismo modo, en la presente edición no se han registrado sesiones con encuestas correspondientes a asociaciones de mujeres ni a trabajadores sociales, frente a las 4 y 2 sesiones, respectivamente, contabilizadas en 2025. En conjunto, estos resultados refuerzan la tendencia observada en el análisis de las encuestas, reflejando una mayor concentración de la actividad participativa en el ámbito educativo.

Gráfico 4: Número de sesiones con encuestas por colectivos en 2025 y 2026



Fuente: Elaboración propia

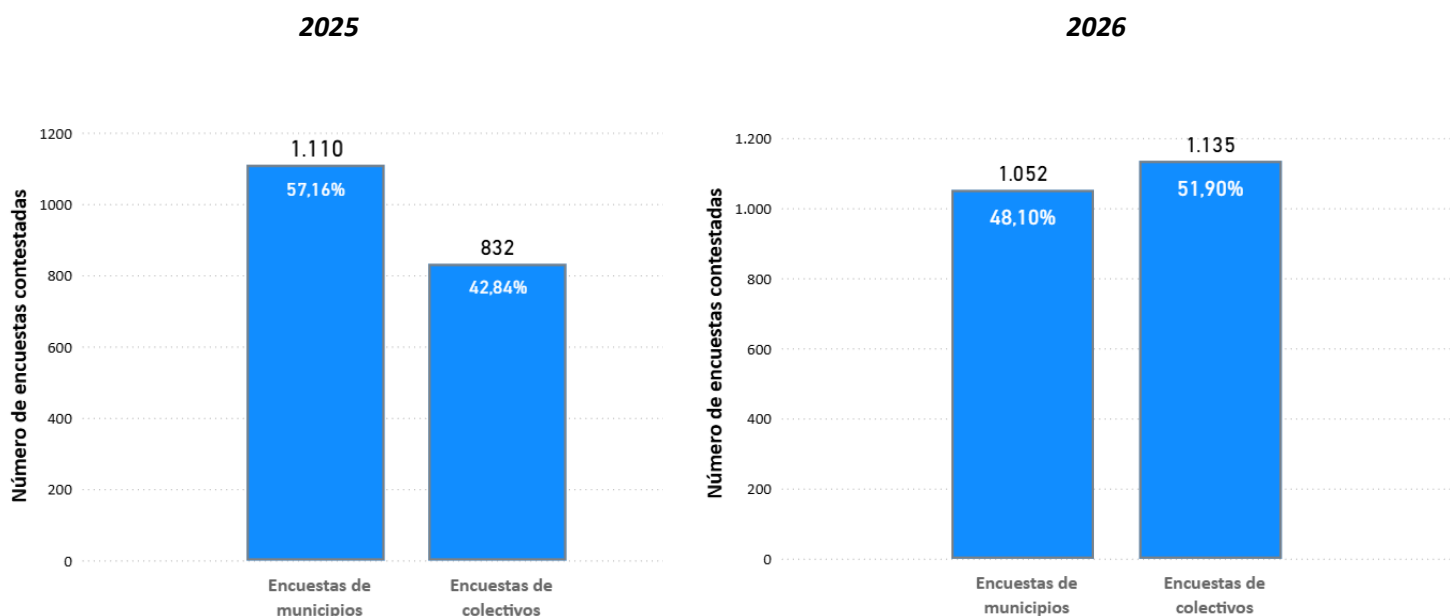
3.1.3 Participación en sesiones de municipios y colectivos

Durante la presente edición se han realizado **99 sesiones dirigidas a colectivos**, de las cuales se han recibido encuestas en **86 sesiones** (86,87%), así como **145 sesiones dirigidas a municipios**, habiéndose recibido encuestas en **128 de ellas** (88,28%). Estos resultados ponen de manifiesto el elevado grado de participación obtenido en ambos tipos de sesiones.

Resulta interesante señalar que el número de encuestas recibidas procedentes de sesiones dirigidas a municipios es muy similar a la procedente de sesiones dirigidas a colectivos. En concreto se han recibido 1.135 encuestas de colectivos, lo que supone el 51,90% del total de encuestas, y 1.052 encuestas de municipios, es decir, el 48,10%, invirtiendo la distribución respecto a los años anteriores pues, **por primera vez desde la puesta en marcha de esta encuesta, el número de respuestas obtenidas en sesiones dirigidas a colectivos ha superado al registrado en las sesiones celebradas en municipios.**

En la edición anterior, las encuestas recibidas en sesiones de municipio supusieron un 57,16% del total, mientras que las de sesiones de colectivo representaron el 42,84%. En consecuencia, la proporción de encuestas procedentes de colectivos ha aumentado en 9,06 puntos porcentuales. Cabe mencionar que este resultado se debe, en gran medida, al incremento en la programación de sesiones en centros educativos. Estos datos cobran especial importancia, 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 número representativo 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

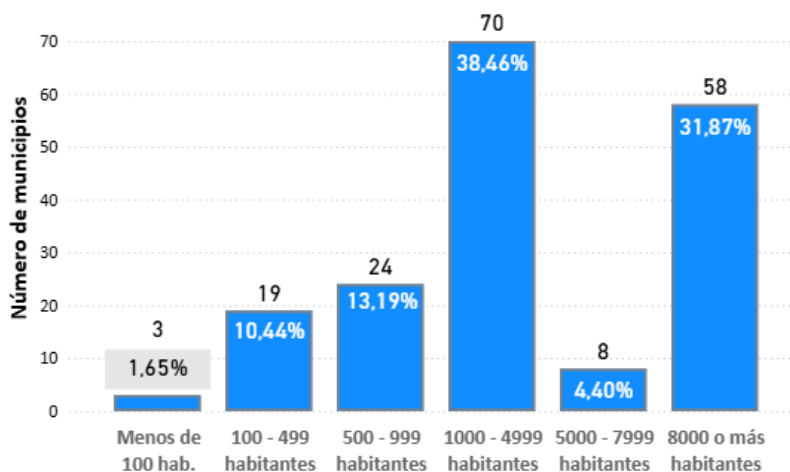
Durante el periodo de trabajo de campo, en el marco de “La Administración cerca de ti” se han obtenido encuestas de un total de **182 municipios** pertenecientes al ámbito territorial de 49 DDGG/SSGG/DDII (*Anexos – II. Municipios visitados*). Desde el punto de vista del número de habitantes, atendiendo a los datos del INE de 2025², último año recopilado, **el tamaño de municipio del que más encuestas se ha obtenido es el correspondiente a 1000 – 4999 habitantes, con el 38,46% del total, seguido de aquellos con 8000 o más habitantes, que representan el 31,87%**³ y de los que tienen 500 – 999 habitantes, que son el 13,19% del total.

Tabla 7: Tamaño de los municipios con encuestas

Nº de habitantes	Nº de municipios	%
Menos de 100 habitantes	3	1,65
100 - 499 habitantes	19	10,44
500 - 999 habitantes	24	13,19
1000 - 4999 habitantes	70	38,46
5000 - 7999 habitantes	8	4,40
8000 o más habitantes	58	31,87
TOTAL	182	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 6: Número de municipios con encuestas según su tamaño



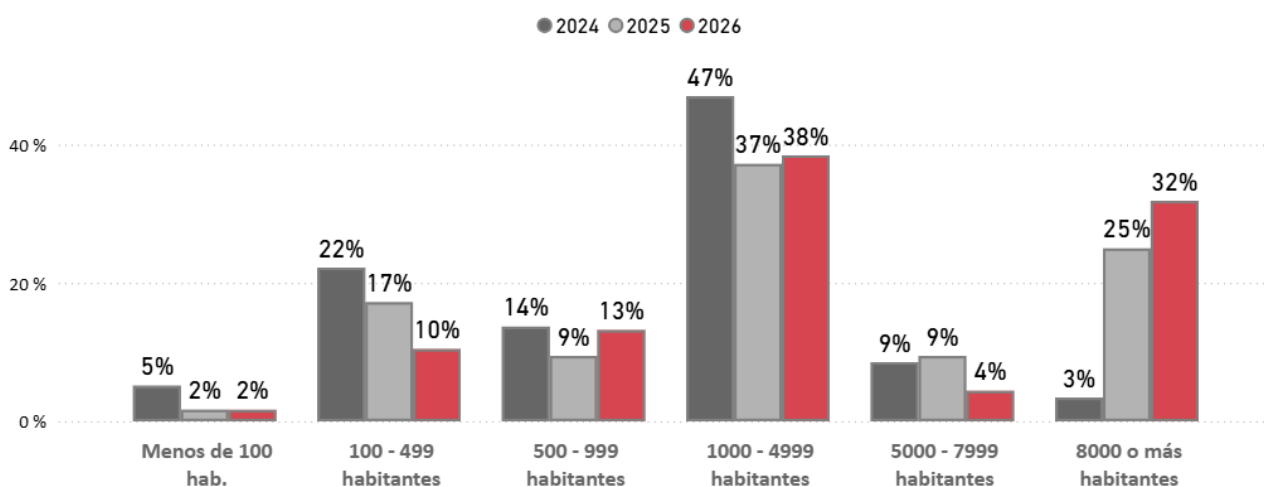
Fuente: Elaboración propia

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

³ De los 58 municipios de 8000 o más habitantes, la mayoría (48) corresponden a sesiones dirigidas a colectivos, en las que el 82,76% de las sesiones se han llevado a cabo en este tipo de municipios.

La evolución observada en la distribución de los municipios con encuestas según su tamaño muestra un cambio significativo en los últimos años. Mientras que en 2024 y 2025 predominaban los municipios de menor tamaño, especialmente aquellos con menos de 5.000 habitantes, en 2026 aumenta de forma notable el peso de los municipios de mayor población, destacando el incremento de aquellos con 8.000 o más habitantes, que pasan a representar el 31,87% del total. Esta variación se explica, en gran medida, por la incorporación en 2025 de las sesiones dirigidas a colectivos, que han permitido ampliar el alcance del programa a municipios de mayor tamaño. En los años previos, la estrategia de implantación de «La Administración cerca de ti» estaba especialmente orientada a acercar los servicios de la Administración General del Estado al medio rural y a municipios con mayores dificultades de acceso a estos recursos, lo que se reflejaba en una mayor presencia de localidades de menor tamaño entre aquellas de las que se obtenían encuestas. No obstante, el mantenimiento de un elevado porcentaje de municipios de entre 1.000 y 4.999 habitantes evidencia que el programa continúa teniendo una importante implantación en el ámbito rural y en los territorios con menor cobertura de servicios administrativos.

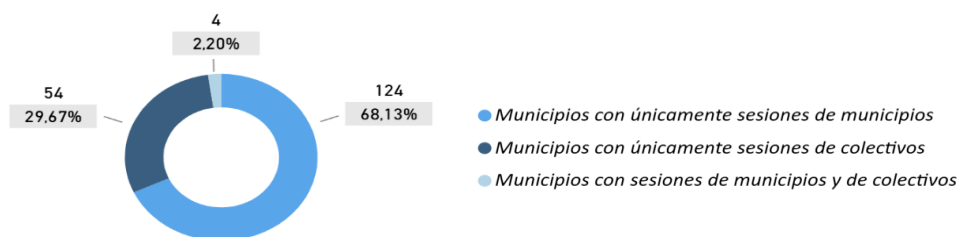
Gráfico 7: Evolución de los municipios con encuestas según su tamaño 2024-2026.



Fuente: Elaboración propia

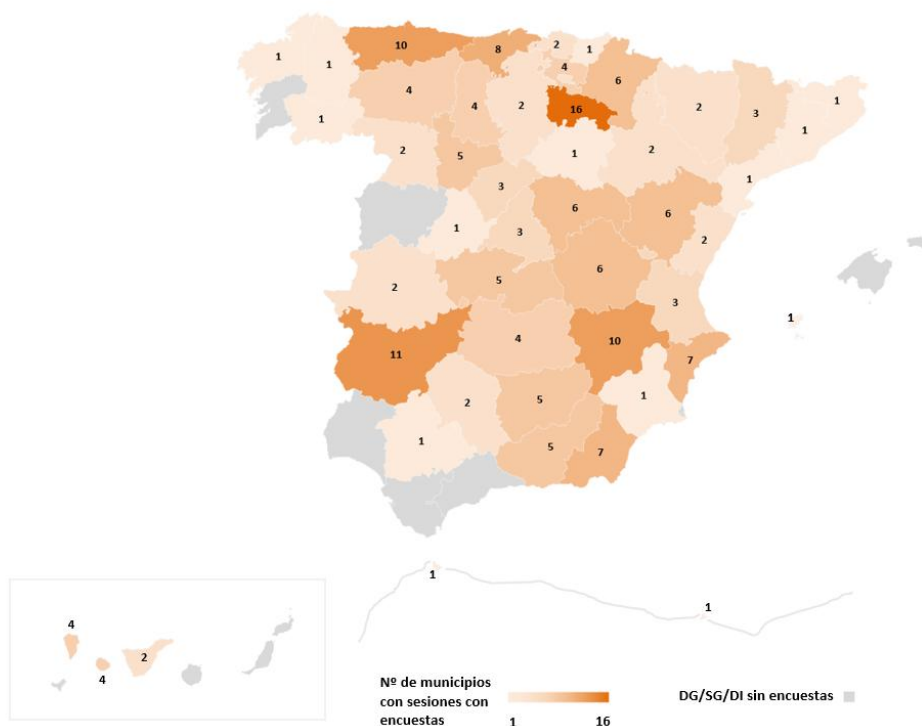
Conviene señalar que, en los apartados siguientes, el análisis de las sesiones dirigidas a municipios y a colectivos se realizará de forma diferenciada. En este sentido, se han obtenido encuestas en **128 municipios a través de sesiones de municipios** y en **58 mediante sesiones dirigidas a colectivos**. No obstante, estas cifras no son acumulables, ya que **4 municipios registraron encuestas en ambos tipos de sesiones**. Por ello, el número total de municipios con encuestas asciende a **182**, distribuidos entre **124 con participación exclusivamente en sesiones de municipios**, **54 con participación exclusivamente en sesiones de colectivos** y **4 en los que se obtuvieron encuestas en ambas modalidades**.

Gráfico 8: Distribución de los municipios con encuestas según el tipo de sesiones celebradas



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 9: Número de municipios con sesiones con encuestas por DG/SG/DI



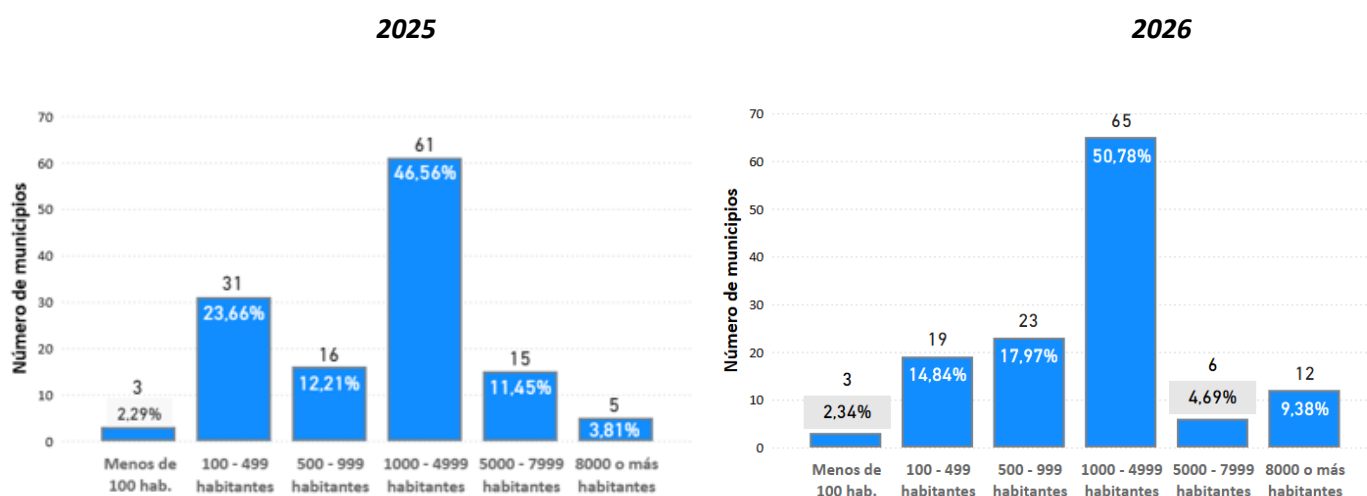
Fuente: Elaboración propia

3.2.2 Tamaño de los municipios en las sesiones dirigidas a municipios

De los 182 municipios en los que se han celebrado sesiones con encuestas, 128 cuentan con participación de sesiones dirigidas a estos. El **90,62% de las localidades con sesiones de LACT dirigidas a municipios en los que se ha producido participación en la encuesta tiene una población inferior a 8000 habitantes**, debido a que estas sesiones están orientadas prioritariamente a acercar la Administración a localidades con menor población. El tamaño más habitual en el que se producen las sesiones sobre las que se han recibido encuestas es el 1000-4999 habitantes (50,78%).

La comparación entre 2025 y 2026 muestra una distribución muy similar de las poblaciones con encuestas en las sesiones dirigidas a municipios. En ambos años predominan claramente los municipios de entre 1.000 y 4.999 habitantes, que representan cerca de la mitad del total, 46,56% en 2025 y 50,78% en 2026. No obstante, en 2026 se observa un ligero incremento del peso de aquellos de entre 500 y 999 habitantes y de los de 8.000 o más habitantes, acompañado de una reducción de la proporción de municipios de entre 100 y 499 habitantes.

Gráfico 10: Número de municipios con encuestas según su tamaño en sesiones dirigidas a municipios



Fuente: Elaboración propia

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 99,30% 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 0,70% no ha contado con dicha comunicación previa** y, por lo tanto, no fueron difundidos en la web.

3.2.3 Tamaño de los municipios en las sesiones dirigidas a colectivos

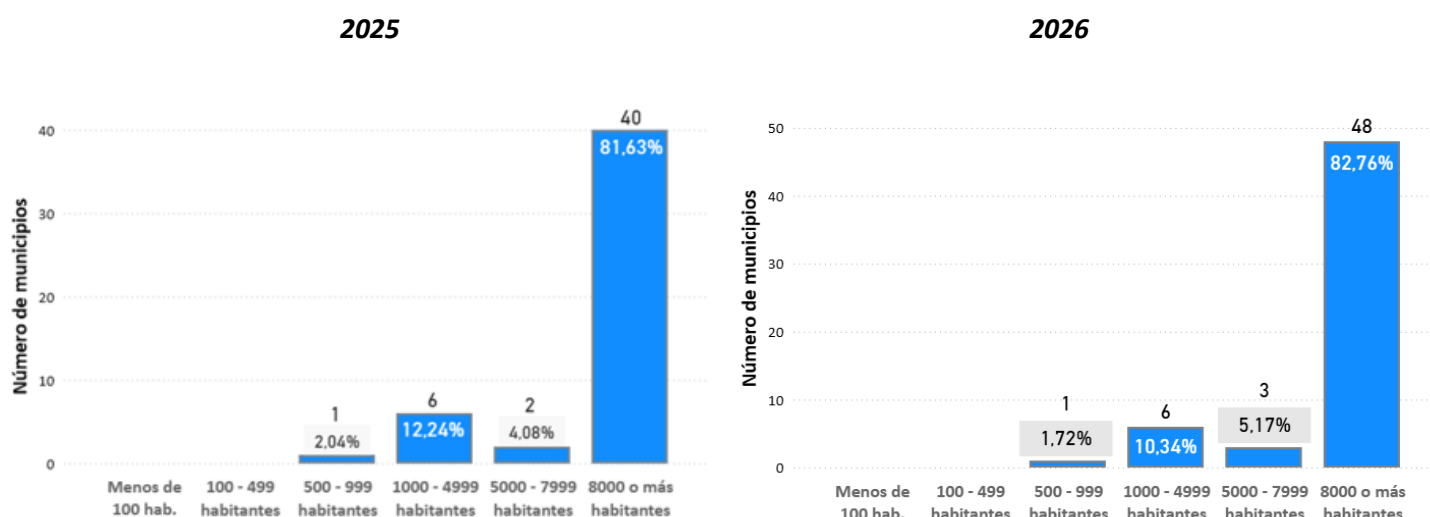
Al analizar las sesiones dirigidas a colectivos, se observa un patrón claramente diferenciado respecto a las sesiones de municipio. El **82,76% de los municipios en los que se han realizado sesiones de colectivos con encuestas recibidas corresponde a la tipología de 8000 o más**

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.

La distribución de los municipios con encuestas en las sesiones dirigidas a colectivos apenas varía entre 2025 y 2026. En ambos años predominan claramente los municipios de 8.000 o más habitantes, que concentran más del 80% de los casos. Esta estabilidad confirma que estas sesiones se desarrollan fundamentalmente en municipios de mayor tamaño.

Gráfico 11: Número de municipios con encuestas según su tamaño en sesiones dirigidas a colectivos



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.

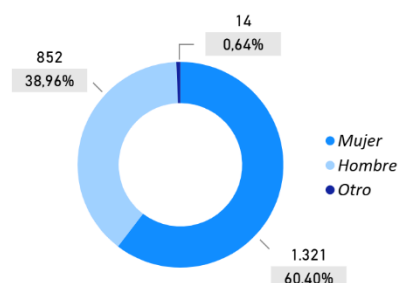
En cuanto al **sexo**, del total de 2.187 encuestas, el 38,96% han sido contestadas por hombres, el 60,40% por mujeres y, por último, el 0,64% no se ha identificado con ninguno de los anteriores. Este último grupo tiene un pico de participación entre las personas de hasta 25 años, en el que supone el 1,60%. Esta distribución continúa en la línea registrada en la pasada edición, donde el 39,24% fueron contestadas por hombres, el 60,30% por mujeres y el 0,46% por personas que no se identifican con ninguno de los anteriores.

Tabla 8: Sexo

Sexo	Nº de respuestas	%
Hombre	852	38,96
Mujer	1.321	60,40
Otro	14	0,64
TOTAL	2.187	100

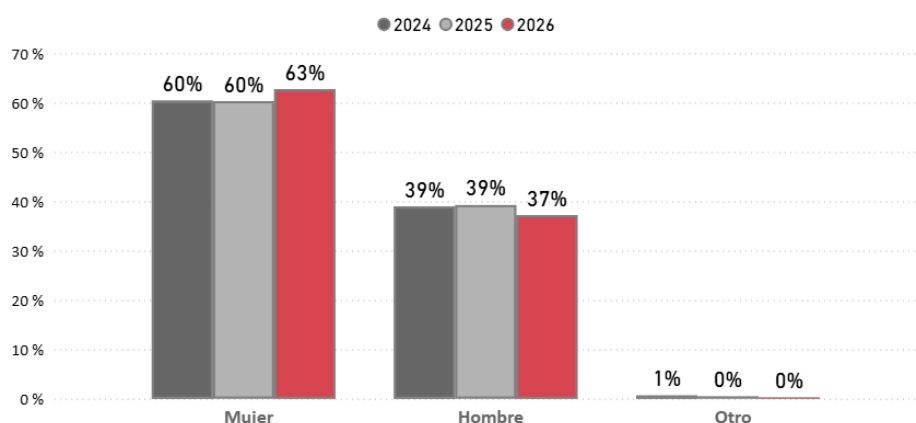
Fuente: Elaboración propia

Gráfico 12: Sexo



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 13: Evolución de los sexos 2024-2026.



Fuente: Elaboración propia

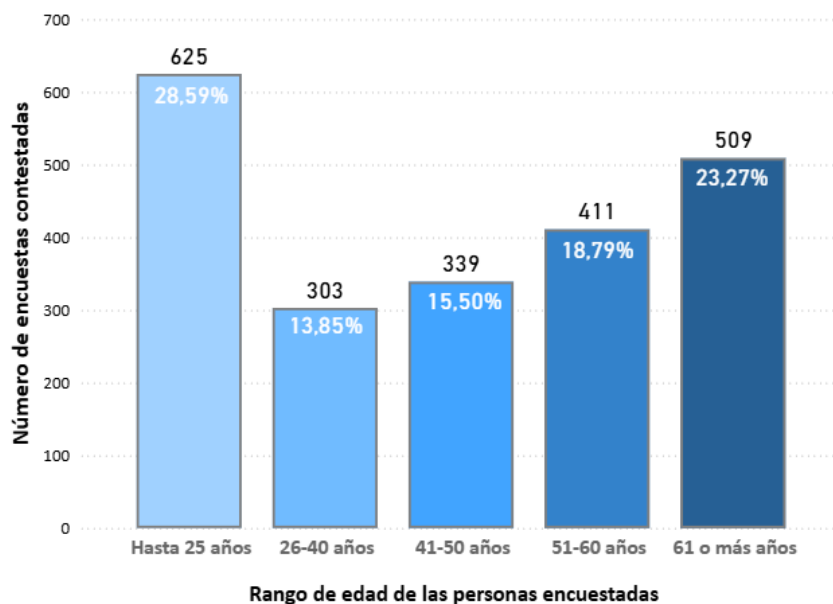
En relación con la **edad**, el colectivo de hasta 25 años es el que presenta una mayor participación, y supone el 28,59% de las personas encuestadas, el de 26 a 40 años supone el 13,85%, el de 41 a 50 supone el 15,50%, el de 51 a 60 años supone el 18,79%, y finalmente, el grupo de 61 o más años constituye el 23,27% de la muestra. Tal y como se observa en el *Gráfico 14*, el número de personas usuarias de “La Administración cerca de ti” que ha participado en la encuesta aumenta a mayor edad de la ciudadanía, a excepción del grupo de hasta 25 años que se sitúa en primera posición.

Tabla 9: Edad

Edad	Nº de respuestas	%
Hasta 25 años	625	28,59
26 - 40 años	303	13,85
41 - 50 años	339	15,50
51 - 60 años	411	18,79
61 o más años	509	23,27
TOTAL	2.187	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 14: Edad



Fuente: Elaboración propia

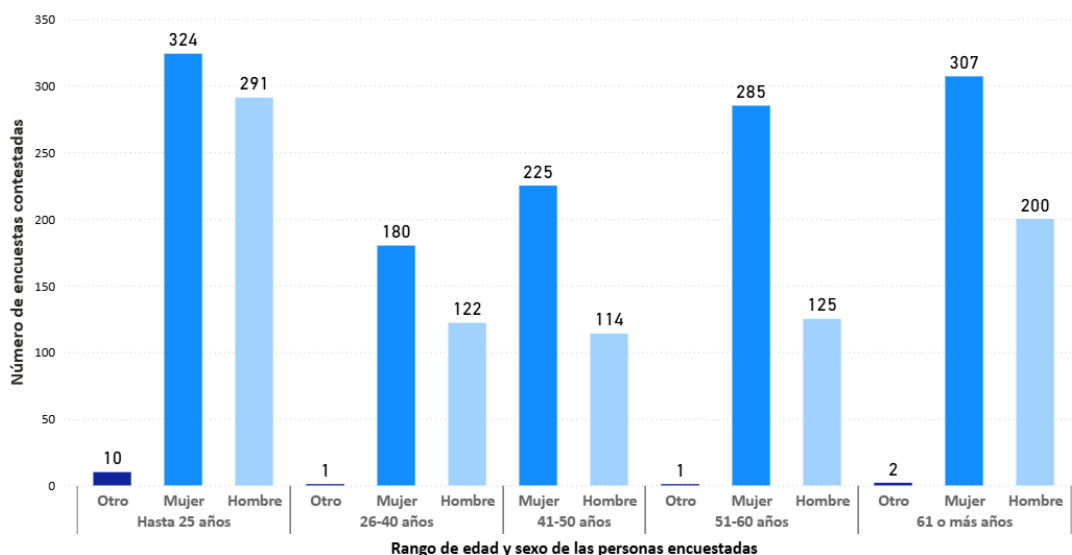
Es oportuno destacar que las mujeres son mayoría en todos los grupos de edad, produciéndose un mayor equilibrio en el rango de edad de hasta 25 años. En los demás grupos llega a suponer hasta un 69,34% del total.

Tabla 10: Personas encuestadas por edad y sexo

Edad	Sexo	Nº de respuestas	%
Hasta 25 años	Hombre	291	46,56
	Mujer	324	51,84
	Otro	10	1,60
	TOTAL	625	100
26 - 40 años	Hombre	122	40,26
	Mujer	180	59,41
	Otro	1	0,33
	TOTAL	303	100
41 - 50 años	Hombre	114	33,63
	Mujer	225	66,37
	Otro	0	0,00
	TOTAL	339	100
51 - 60 años	Hombre	125	30,41
	Mujer	285	69,34
	Otro	1	0,24
	TOTAL	411	100
61 o más años	Hombre	200	39,29
	Mujer	307	60,31
	Otro	2	0,39
	TOTAL	509	100
TOTAL		2.187	100

Fuente: Elaboración propia

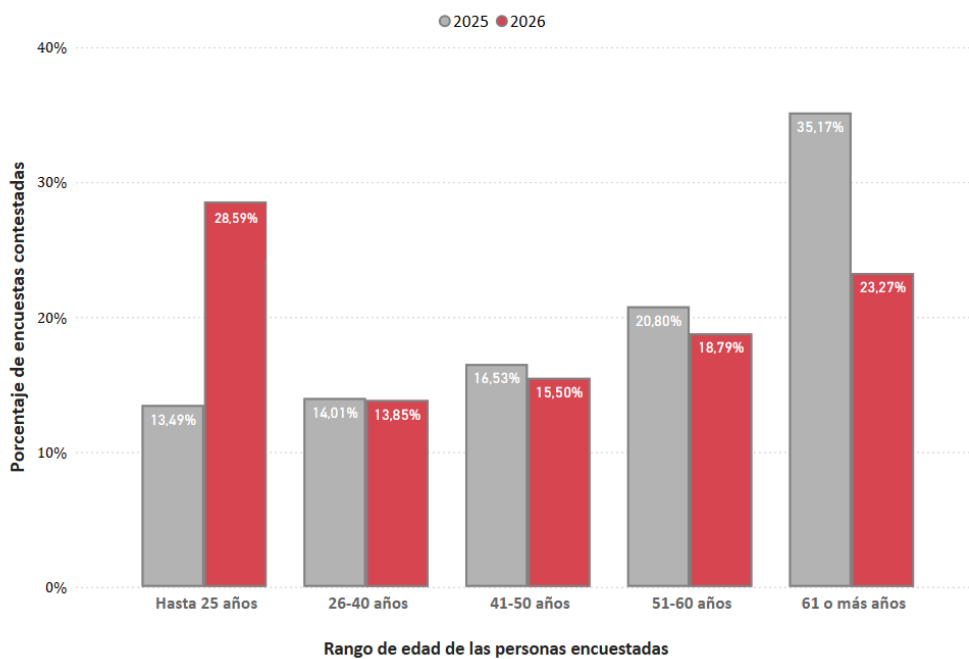
Gráfico 15: Personas encuestadas por edad y sexo



Fuente: Elaboración propia

Se comparan ahora los porcentajes de participación en las encuestas por rango de edad entre las personas encuestadas en el año 2025 y en el año 2026.

Gráfico 16: Comparación edades en 2025 y 2026



Fuente: Elaboración propia

Se observa que el porcentaje de personas de **hasta 25 años ha aumentado de forma significativa**, pasando del **13,49% en 2025 al 28,59% en 2026**. Este incremento se explica por el mayor peso de las sesiones dirigidas a centros educativos y a la población joven desarrolladas durante el año, lo que ha favorecido una mayor participación de este grupo de edad en las encuestas.

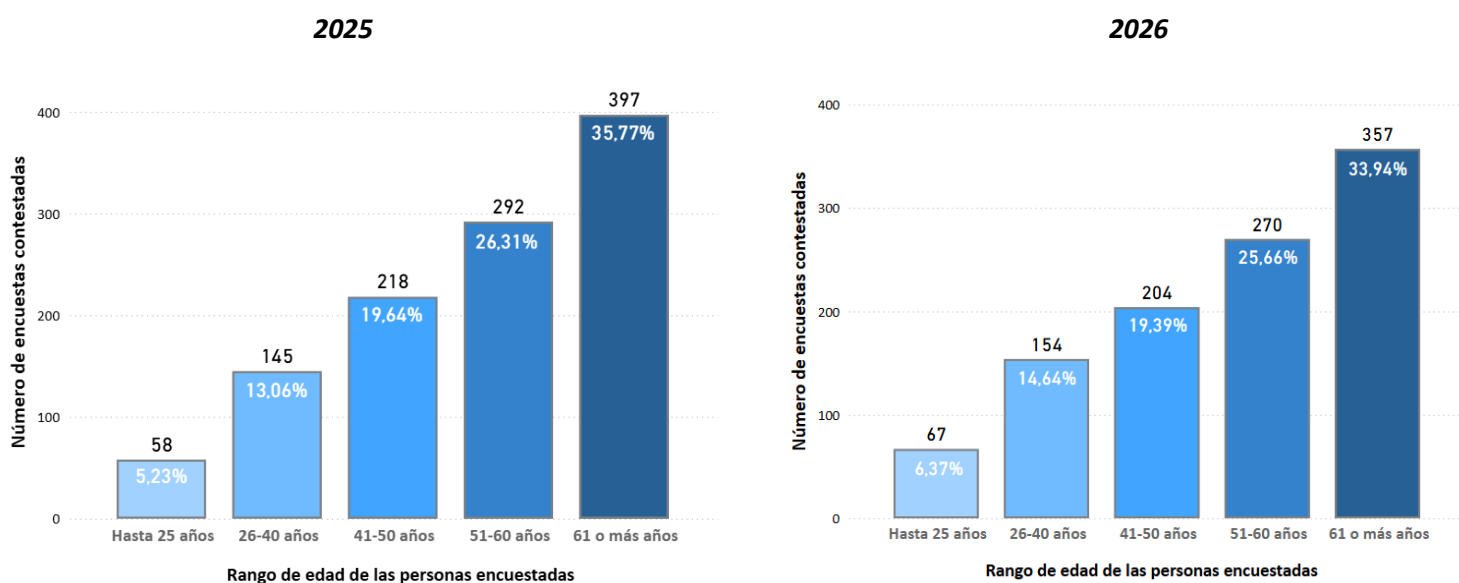
Más allá de esta variación, la distribución por edades mantiene una estructura similar a la observada en el ejercicio anterior. Aunque el grupo de **61 o más años** reduce su representación, continúa siendo uno de los colectivos con mayor peso en las encuestas realizadas (**23,27%**). Asimismo, los grupos de edad intermedios (26-40 años, 41-50 años y 51-60 años) presentan porcentajes relativamente estables respecto a 2025, manteniéndose el patrón general de participación por edades. En este sentido, el principal cambio observado en 2026 es el aumento de la presencia de personas jóvenes, sin que ello altere sustancialmente la composición global de los restantes grupos de edad.

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.

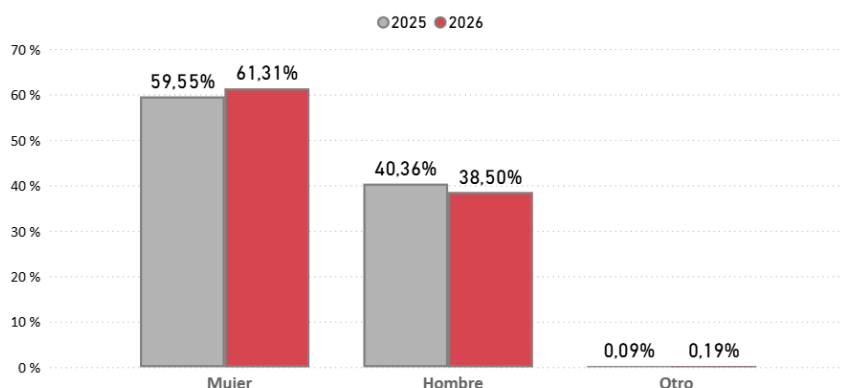
Así, el rango de edad de hasta 25 años presenta una frecuencia considerablemente menor en las sesiones dirigidas a municipios, que es de 6,37%, en comparación con las de colectivos, con un 49,17%. La evolución de la participación en la encuesta en este tipo de sesiones refleja una **tendencia al alza a mayor edad de las personas, en línea con la registrada en las anteriores ediciones de la encuesta, con el grupo de más de 60 años como edad mayoritaria (33,94%)**.

Gráfico 17: Edad de las personas encuestadas en sesiones de municipios



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 18: Comparación sexos en sesiones de municipios 2025 y 2026



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 49,17%, en comparación con su participación en las sesiones dirigidas a municipios, con un 6,37%. Es decir, **prácticamente la mitad de las 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 gran diferencia se explica por la elevada presencia de sesiones dirigidas a centros educativos, con 43 de las 86 sesiones con colectivos, donde este grupo de edad tiene una presencia destacada (80,00%).

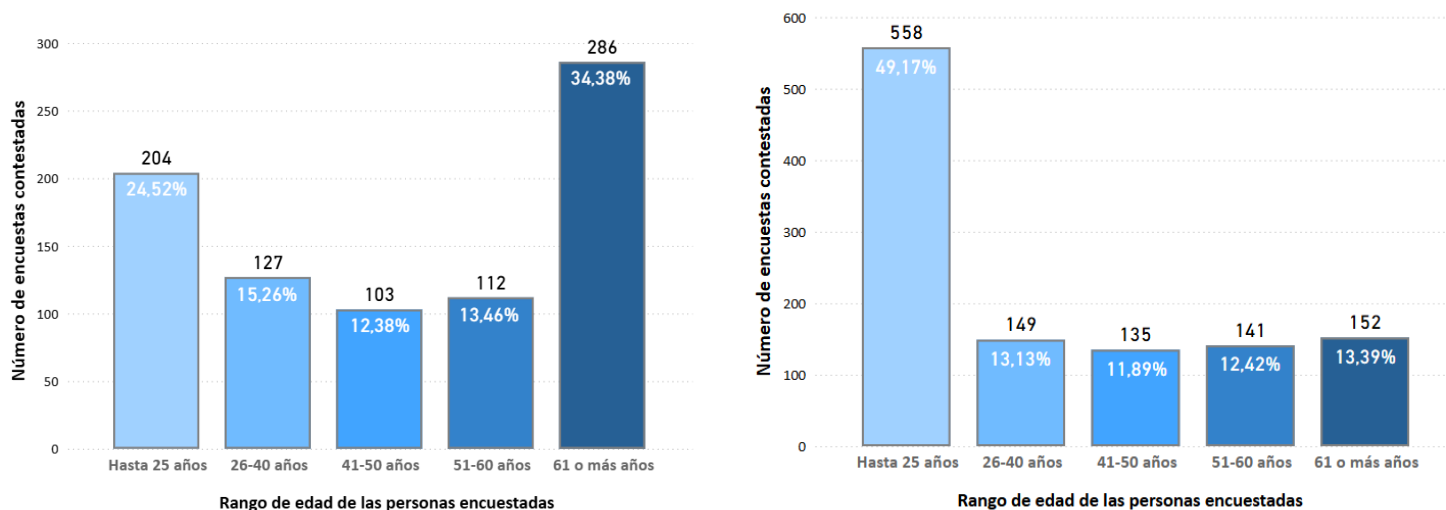
En contraste, el resto de los grupos de edad presentan una distribución muy equilibrada, con porcentajes comprendidos entre el 11,89% y el 13,39%. Esta homogeneidad responde a que la frecuencia de sesiones dirigidas a los distintos colectivos ha sido similar, sin que exista ningún colectivo específico en el que se hayan programado significativamente más sesiones que en los demás.

No obstante, se observa una variación respecto a la edición anterior, cuando las personas de 61 o más años tenían una mayor representación. La diferencia de peso de las personas de 61 o más años dentro de las sesiones de colectivos se relaciona principalmente con la evolución de las sesiones dirigidas a pensionistas y mayores. En la edición anterior, estas sesiones representaban el 13,79% de las sesiones con encuestas recibidas, mientras que en 2026 suponen el 5,81%. Asimismo, el número medio de encuestas obtenidas en estas sesiones era de 18 encuestas por sesión (144 encuestas en 8 sesiones), frente a las 8,2 encuestas por sesión que se registran en 2026 (41 encuestas en 5 sesiones).

Gráfico 19: Edad de las personas encuestadas en sesiones de colectivos

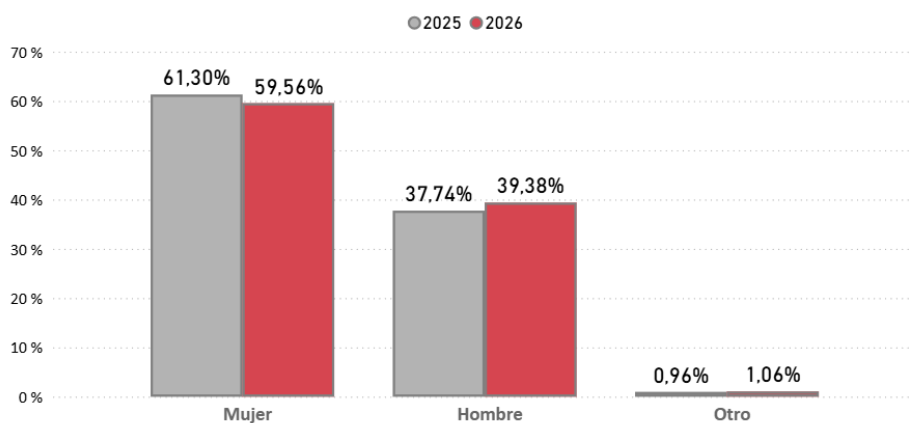
2025

2026



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 20: Comparación sexos en sesiones de colectivos 2025 y 2026



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 97,35% de los formularios ha sido respondido en castellano, el 1,83% en gallego, el 0,64% en catalán, el 0% en valenciano y el 0,18% en euskera.

Tabla 11: Lengua de la encuesta a nivel estatal

Lengua	Nº de respuestas	%
Castellano	2.129	97,35
Gallego	40	1,83
Catalán	14	0,64
Valenciano	0	0,00
Euskera	4	0,18
TOTAL	2.187	100

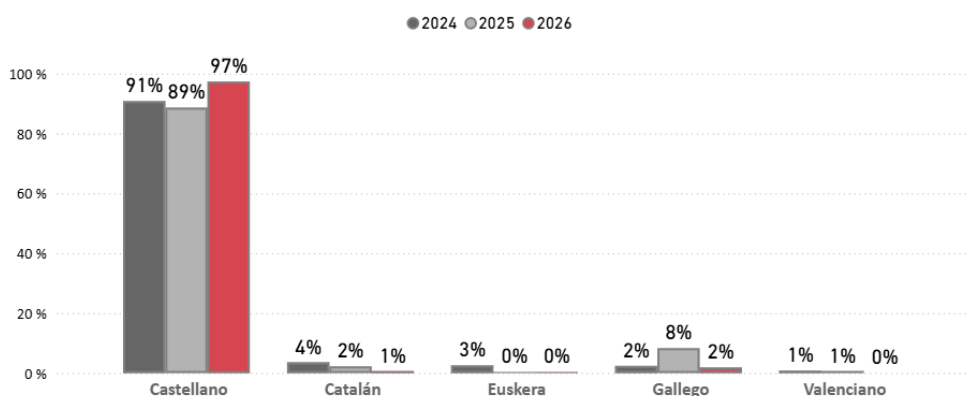
Fuente: Elaboración propia

A su vez, en el conjunto de Delegaciones del Gobierno, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares donde se reconocen lenguas cooficiales, un total de 58 encuestas han sido contestadas en estas, lo que supone el 12,92% del total, mientras que 391, el 87,08%, 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 57,14% y 73,68%, respectivamente, frente a la escasa presencia de encuestas recibidas en euskera y valenciano, tal y como se observa en la *Tabla 12*.

En 2026 se registra el mayor porcentaje de encuestas cumplimentadas en castellano de todo el periodo, superando el 97%, frente al 91% de 2024 y el 89% de 2025. Este aumento coincide con una reducción general del peso de las lenguas cooficiales. El gallego ha disminuido de un 8% en 2025 a menos de un 2% este 2026, el catalán desciende hasta el 0,64% y el euskera presenta un 0,18%, siendo estas respuestas de Navarra. Además, 2026 es el primer año en el que no se reciben encuestas en valenciano.

Gráfico 21: Comparación lenguas de las encuestas a nivel estatal 2024 – 2026



Fuente: Elaboración propia



Tabla 12: Lengua de la encuesta por DG/SG/DI

Delegación del gobierno	DG/SG/DI	Lengua	Nº encuestas	%
Galicia	A Coruña	Castellano	4	19,05
		Gallego	17	80,95
		TOTAL	21	100
	Lugo	Castellano	8	61,54
		Gallego	5	38,46
		TOTAL	13	100
	Ourense	Castellano	18	50,00
		Gallego	18	50,00
		TOTAL	36	100
	TOTAL DELEGACIÓN	Castellano	30	42,86
		Gallego	40	57,14
		TOTAL	70	100
País Vasco	Araba/Álava	Castellano	31	100
		Euskera	0	0
		TOTAL	31	100
	Bizkaia	Castellano	20	100
		Euskera	0	0
		TOTAL	20	100
	Gipuzkoa	Castellano	40	100
		Euskera	0	0
		TOTAL	40	100
	TOTAL DELEGACIÓN	Castellano	91	100
		Euskera	0	0
		TOTAL	91	100
Comunidad Foral de Navarra	Navarra	Castellano	38	90,48
		Euskera	4	9,52
		TOTAL	42	100
Cataluña	Barcelona	Castellano	3	100
		Catalán	0	0
		TOTAL	3	100
	Girona	Castellano	1	100
		Catalán	0	0
		TOTAL	1	100
	Lleida	Castellano	1	8,33
		Catalán	11	91,67
		TOTAL	12	100
	Tarragona	Castellano	0	0
		Catalán	3	100
		TOTAL	3	100
	TOTAL DELEGACIÓN	Castellano	5	26,32
		Catalán	14	73,68
		TOTAL	19	100
Illes Balears	Ibiza-Formentera	Castellano	74	100
		Catalán	0	0
		TOTAL	74	100
Comunidad Valenciana	Alacant/Alicante	Castellano	91	100
		Valenciano	0	0
		TOTAL	91	100
	Catelló/Castellón	Castellano	33	100
		Valenciano	0	0
		TOTAL	33	100
	València/Valencia	Castellano	29	100
		Valenciano	0	0
		TOTAL	29	100
	TOTAL DELEGACIÓN	Castellano	153	100
		Valenciano	0	0
		TOTAL	153	100

Fuente: Elaboración propia

3.5. Canal de comunicación de la visita

3.5.1 Resultados generales

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 y ambas partes son responsables de la **comunicación y difusión** de la actividad.

A raíz de la incorporación de las sesiones dirigidas a colectivos, se ha incluido un nuevo canal de comunicación en la encuesta que se ha denominado “A través del colectivo al que pertenezco”. 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 enter a través de su docente de que se va a realizar una sesión de “La Administración cerca de ti”. Cabe señalar que, a diferencia de la edición anterior, esta opción se ha incorporado expresamente en el cuestionario como categoría, bajo la denominación “A través del colectivo al que pertenezco”, permitiendo a las personas encuestadas identificar directamente este canal de información. No obstante, algunas personas han seguido reflejando esta circunstancia mediante la opción “Otro”, por lo que, al igual que en la edición anterior, estas respuestas han sido revisadas y reclasificadas durante la fase de explotación de los resultados.

Atendiendo a las 2.187 respuestas recibidas, se observa que el canal de comunicación más frecuente a través del cual se ha tenido conocimiento de las visitas de “La Administración cerca de ti” es **a través del colectivo al que se pertenece**, que concentra el **29,77%** de las respuestas. En segundo lugar, se sitúa el **boca a boca**, con el **21,58%** de las respuestas, seguido del **pregón o bando del Ayuntamiento**, que alcanza el **18,47%**. Los **carteles informativos** representan el **14,45%** del total, mientras que las **aplicaciones móviles y las redes sociales** suponen el **14,72%** de las respuestas obtenidas. Finalmente, la categoría “Otro”, que agrupa canales de naturaleza diversa no contemplados entre las opciones principales del cuestionario, apenas representa el **1,01%** de las respuestas recibidas.

La relevancia de los canales “A través del colectivo al que pertenezco” y “Pregón /Bando del Ayuntamiento” ponen de manifiesto el importante papel desempeñado por los propios organizadores en la difusión de las sesiones, consolidándose como vías esenciales de difusión de la información sobre las sesiones dirigidas a estos grupos.

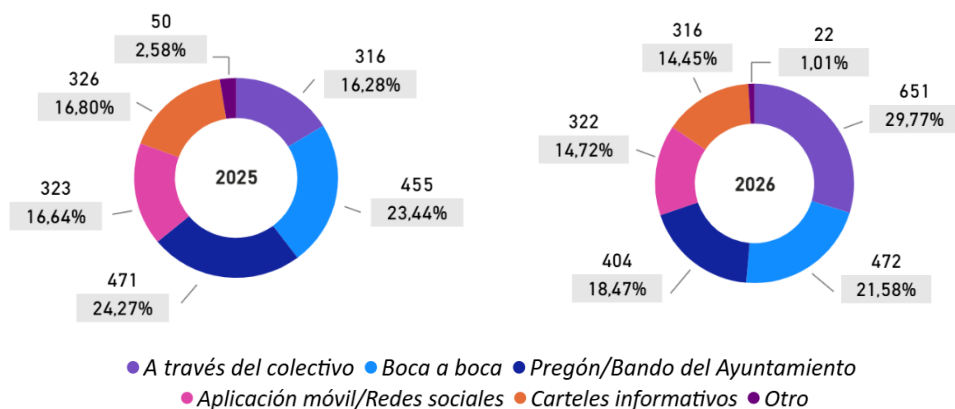
Tabla 13: Canal de comunicación de la visita

Canal de comunicación	Nº de respuesta	%
Aplicación móvil/Redes sociales	322	14,72
A través del colectivo	651	29,77
Boca a boca	472	21,58
Carteles informativos	316	14,45
Pregón/Bando del Ayuntamiento	404	18,47
Otro	22	1,01
TOTAL	2.187	100

Fuente: Elaboración propia

Se comparan ahora los canales de comunicación utilizados en 2026 con los empleados en 2025.

Gráfico 22: Comparación de los canales de comunicación de la visita en 2025 y 2026



Fuente: Elaboración propia

Para realizar una comparación homogénea entre ambos ejercicios, las categorías **“Aplicación móvil”** y **“Redes sociales”** de 2025 se han agrupado en una única categoría, dado que en 2026 se han unificado al presentar características y usos muy similares, tal y como se indicó en el apartado 2. *Metodología*.

La principal variación observada en la distribución de los canales de comunicación se explica por el aumento del número de encuestas recibidas a través de las **sesiones de colectivos**, lo que ha hecho que aumente la categoría **“A través del colectivo”**, cuya frecuencia relativa ha pasado del **16,28% en 2025 al 29,77% en 2026**. Como consecuencia de este aumento, se ha producido una disminución porcentual en el resto de los canales, aunque no necesariamente en términos absolutos. Entre ellos, destacan los descensos de **Pregón/Bando del Ayuntamiento**, que pasa del **24,27% al 18,47%**, y de **Boca a boca**, que disminuye del **23,44% al 21,58%**, mientras que la categoría agrupada **Aplicación móvil/Redes sociales** presenta una reducción más moderada, pasando del **16,64% al 14,72%**. Por su parte, **Carteles informativos** mantiene una participación relativamente estable, situándose en el **14,45%**, frente al **16,80%** registrado en 2025.

Asimismo, resulta de interés analizar la relación existente entre los **canales de comunicación y la edad de las personas encuestadas**. Tal y como puede observarse en la *Tabla 13*, el canal **“A través del colectivo”** presenta una clara tendencia descendente a medida que aumenta la edad de las personas participantes. Mientras que entre las personas de **hasta 25 años** concentra el **43,04%** de las respuestas, su peso relativo desciende progresivamente hasta situarse en el **21,41%** entre quienes tienen **61 o más años**. Esta circunstancia se encuentra estrechamente relacionada con la elevada presencia de sesiones dirigidas a colectivos en los grupos de menor edad, especialmente en centros educativos, donde la información sobre la celebración de la sesión suele ser difundida por el propio centro o entidad organizadora.

Por el contrario, el **pregón o bando del Ayuntamiento** muestra un comportamiento inverso, incrementando gradualmente su relevancia conforme aumenta la edad de las personas encuestadas. Así, pasa de representar un porcentaje residual entre las personas menores de 26

años a alcanzar el **31,83%** entre las personas de **61 o más años**, consolidándose como una de las principales vías de información en los grupos de mayor edad.

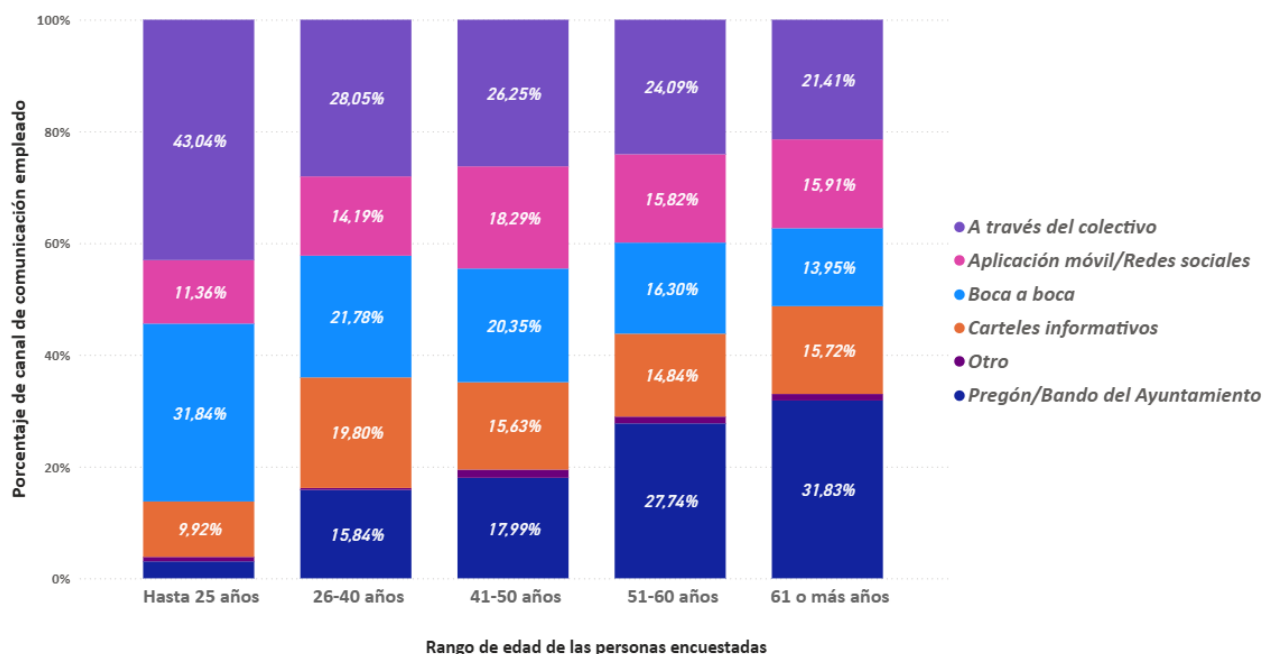
Por su parte, el **boca a boca** también presenta una mayor incidencia entre los grupos más jóvenes, alcanzando el **31,84%** entre las personas de hasta 25 años y manteniéndose por encima del 20% en los grupos de edad intermedios, aunque su importancia disminuye progresivamente en los rangos de mayor edad. En cuanto al resto de canales de comunicación, como los **carteles informativos** y las **aplicaciones móviles/redes sociales**, se observa una distribución relativamente estable entre los diferentes grupos de edad, con variaciones moderadas que no alteran sustancialmente su peso relativo dentro de cada grupo.

Tabla 14: 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
A través del colectivo	43,04%	28,05%	26,25%	24,09%	21,41%
Aplicación móvil/Redes sociales	11,36%	14,19%	18,29%	15,82%	15,91%
Boca a boca	31,84%	21,78%	20,35%	16,30%	13,95%
Carteles informativos	9,92%	19,80%	15,63%	14,84%	15,72%
Pregón/Bando del Ayuntamiento	3,04%	15,84%	17,99%	27,74%	31,83%
Otro	0,80%	0,33%	1,47%	1,22%	1,18%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 23: Canal de comunicación de la visita por grupo de edad



Fuente: Elaboración propia

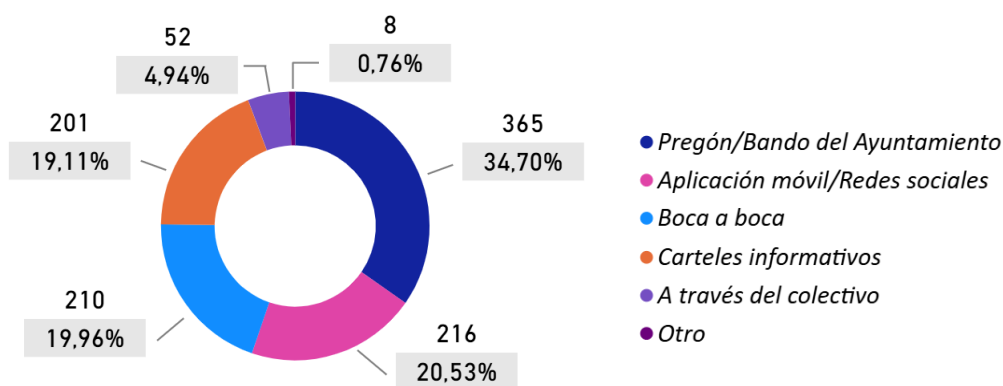
3.5.2 Resultados en las sesiones dirigidas a municipios

Al analizar exclusivamente las sesiones dirigidas a municipios, el **pregón/bando del Ayuntamiento** se sitúa como el principal canal de comunicación para conocer la celebración de las sesiones, alcanzando el **34,70%** de las respuestas. Le siguen la categoría **Aplicación móvil/Redes sociales** (**20,53%**), el **boca a boca** (**19,96%**) y los **carteles informativos** (**19,11%**).

Por primera vez para este tipo de sesiones aparece la categoría **“A través del colectivo”**, que representa un **4,94%** de las respuestas. Su incorporación se debe a que este canal se ha incluido expresamente entre las opciones de respuesta del cuestionario. No obstante, su presencia también resulta coherente con la realidad de estas sesiones, ya que algunas personas pueden haber conocido la convocatoria a través de asociaciones o colectivos de los que forman parte.

En comparación con el año anterior, la distribución de los canales mantiene una estructura muy similar. El **pregón/bando del Ayuntamiento** pasa del **36,31% al 34,70%**, pero se consolida claramente como la principal vía de difusión. Asimismo, el resto de los canales tradicionales disminuyen ligeramente su peso relativo respecto al año anterior, con la excepción de la nueva categoría **“A través del colectivo”**, cuya aparición absorbe una parte de las respuestas que anteriormente se distribuían entre otros canales. De este modo, el **boca a boca** pasa del **23,69% al 19,96%**, los **carteles informativos** del **17,30% al 19,11%** y la categoría **Aplicación móvil/Redes sociales** alcanza el **20,53%**, situándose como el segundo canal más utilizado en este tipo de sesiones.

Gráfico 24: Canal de comunicación de la visita en sesiones de municipios



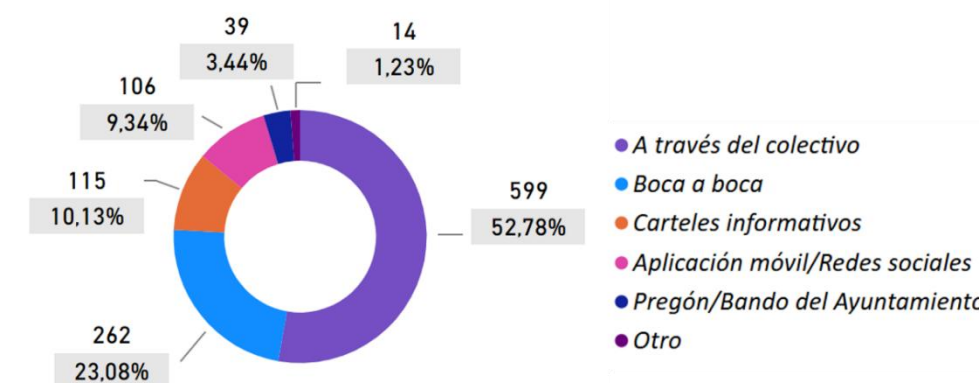
Fuente: Elaboración propia

3.5.3 Resultados en las sesiones dirigidas a colectivos

Al analizar las sesiones dirigidas a colectivos, destaca que **más de la mitad de las personas encuestadas se informan a través del propio colectivo (52,78%)**, constituyendo esta la categoría más frecuente, complementado con el **23,08% 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

18,47% a un 3,44%, lo cual resulta lógico dado que, en este caso, habitualmente no son los Ayuntamientos quienes se encargan de organizar este tipo de sesiones.

Gráfico 25: Canal de comunicación de la visita en sesiones de colectivos



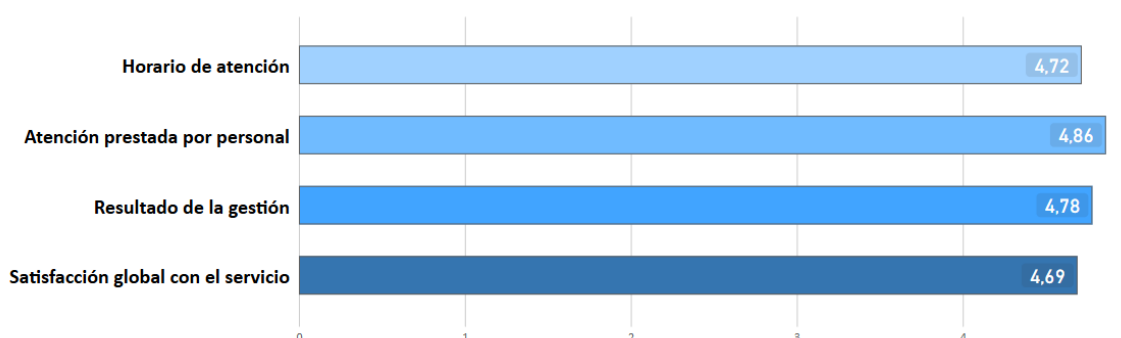
Fuente: Elaboración propia

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 en las anteriores ediciones 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 refleja una percepción muy positiva del servicio por parte de las personas usuarias.

Gráfico 26: 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 típica⁴ de 0,61, y la satisfacción global con el servicio,

⁴ 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.

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 indica 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. Destaca, en este sentido, la alta puntuación (4,86) alcanzada en la valoración de la atención prestada por el personal, que registra además la menor desviación típica (0,41), lo que refleja una escasa variación entre las respuestas.

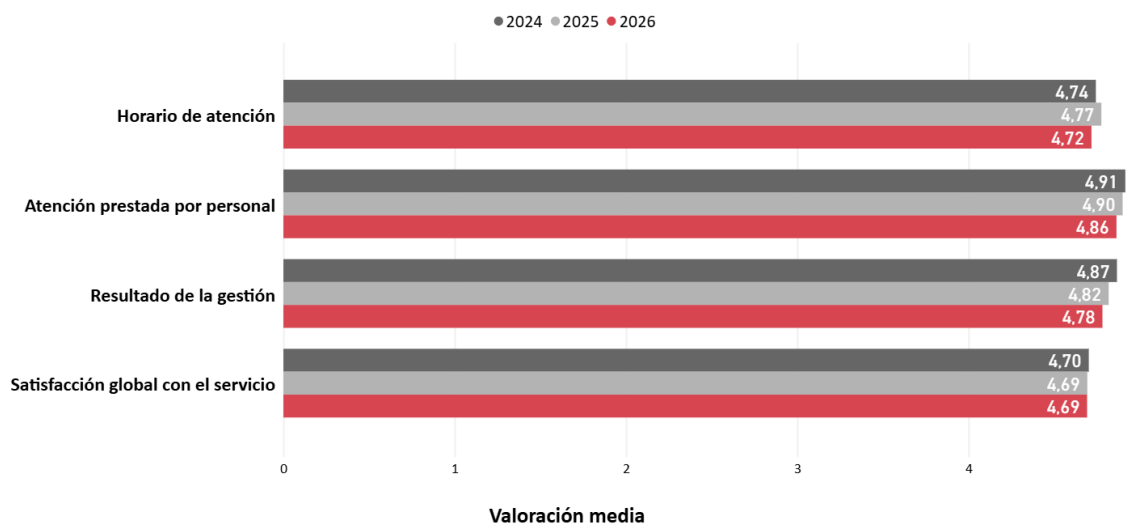
Tabla 15: Media aritmética y desviación típica del grado de satisfacción de las dimensiones del servicio

Dimensiones	Media aritmética	Desviación típica
Horario de atención	4,72	0,61
Atención prestada por personal	4,86	0,41
Resultado de la gestión	4,78	0,49
Satisfacción global con el servicio	4,69	0,55

Fuente: Elaboración propia

Al analizar la evolución de las valoraciones medias del servicio desde 2024, se observa que los resultados se mantienen en niveles muy elevados durante todo el periodo, con puntuaciones superiores o iguales a 4,69 sobre 5 en todas las dimensiones. No obstante, se aprecia una ligera tendencia descendente en la mayoría de los aspectos analizados. La atención prestada por el personal continúa siendo la dimensión mejor valorada en 2026, con una puntuación de 4,86, aunque en 2024 obtuvo 4,91 y en 2025 alcanzó 4,90. También desciende progresivamente la valoración del resultado de la gestión, que pasó de 4,87 en 2024 a 4,82 en 2025 y se sitúa en 4,78 en 2026. Por su parte, el horario de atención presenta una evolución más irregular, ya que aumentó ligeramente entre 2024 y 2025, pasando de 4,74 a 4,77, pero en 2026 se reduce hasta 4,72. En cambio, la satisfacción global con el servicio muestra una mayor estabilidad, ya que en 2024 se situó en 4,70 y en 2025 fue de 4,69, valor que se mantiene en 2026.

Gráfico 27: Comparación valoraciones medias del servicio 2024 - 2026



Fuente: Elaboración propia

La comparación entre las sesiones dirigidas a municipios y las dirigidas a colectivos muestra que, en 2026, las sesiones de municipios obtienen valoraciones superiores en todas las dimensiones

del servicio analizadas. Aunque en ambos tipos de sesión las puntuaciones continúan siendo muy elevadas, la diferencia entre ambas modalidades es más marcada que en la edición anterior. En 2025, las valoraciones eran muy similares, con diferencias reducidas entre municipios y colectivos: la mayor distancia se observaba en el resultado de la gestión, con 0,08 puntos de diferencia, mientras que en el resto de las dimensiones la brecha se situaba entre 0,03 y 0,04 puntos. En cambio, en 2026 las diferencias aumentan en todos los indicadores, especialmente en la satisfacción global con el servicio, donde las sesiones de municipios alcanzan una valoración media de 4,79 frente al 4,60 registrado en las sesiones de colectivos, lo que supone una diferencia de 0,19 puntos. También se observa una distancia relevante en el horario de atención, con 4,80 en municipios y 4,64 en colectivos.

Esta evolución se debe, principalmente, a que las valoraciones de las sesiones de municipios se mantienen estables o incluso mejoran ligeramente respecto a 2025, mientras que las correspondientes a las sesiones de colectivos descienden en todas las dimensiones. En el caso de los municipios, la satisfacción global con el servicio aumenta de 4,71 en 2025 a 4,79 en 2026, y el horario de atención también mejora ligeramente, pasando de 4,79 a 4,80. Por el contrario, en las sesiones de colectivos se aprecia una reducción más generalizada: el horario de atención pasa de 4,76 en 2025 a 4,64 en 2026, la atención prestada por el personal desciende de 4,88 a 4,81, el resultado de la gestión baja de 4,77 a 4,73 y la satisfacción global con el servicio se reduce de 4,67 a 4,60. Por tanto, aunque la valoración del servicio sigue siendo positiva en ambos tipos de sesiones, en 2026 se observa una percepción más favorable entre las personas asistentes a sesiones dirigidas a municipios y una ampliación de la diferencia respecto a las sesiones de colectivos.

Tabla 16: Media del grado de satisfacción de las dimensiones del servicio según el tipo de sesión en 2026

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

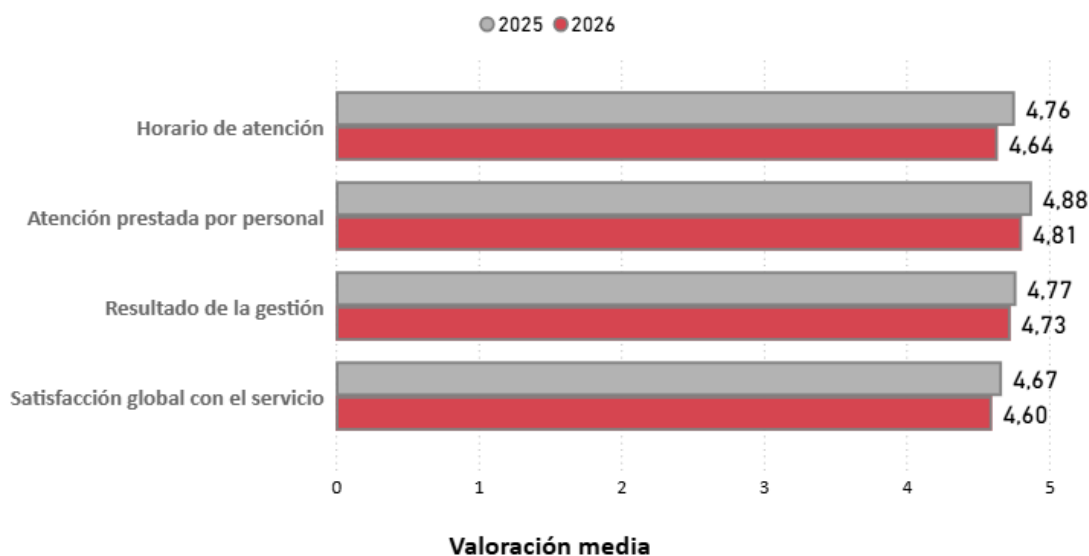
Fuente: Elaboración propia

Tabla 17: Media del grado de satisfacción de las dimensiones del servicio según el tipo de sesión en 2025

Dimensiones	Sesiones de municipios	Sesiones de colectivos
Horario de atención	4,80	4,64
Atención prestada por personal	4,92	4,81
Resultado de la gestión	4,84	4,73
Satisfacción global con el servicio	4,79	4,60

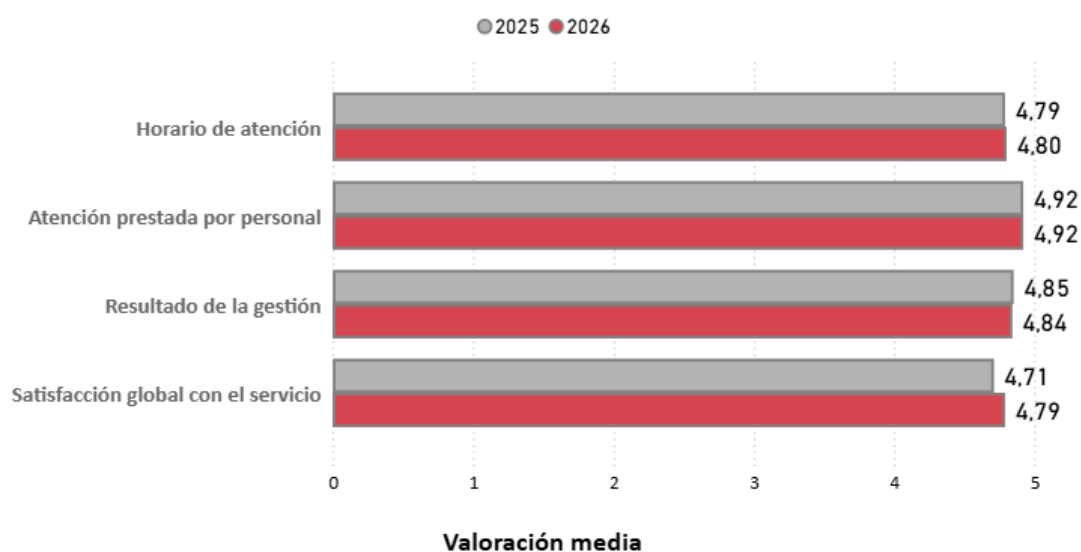
Fuente: Elaboración propia

Gráfico 28: Comparación valoraciones medias del servicio en sesiones de municipio 2025 y 2026



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 29: Comparación valoraciones medias del servicio en sesiones de colectivo 2025 y 2026



Fuente: Elaboración propia

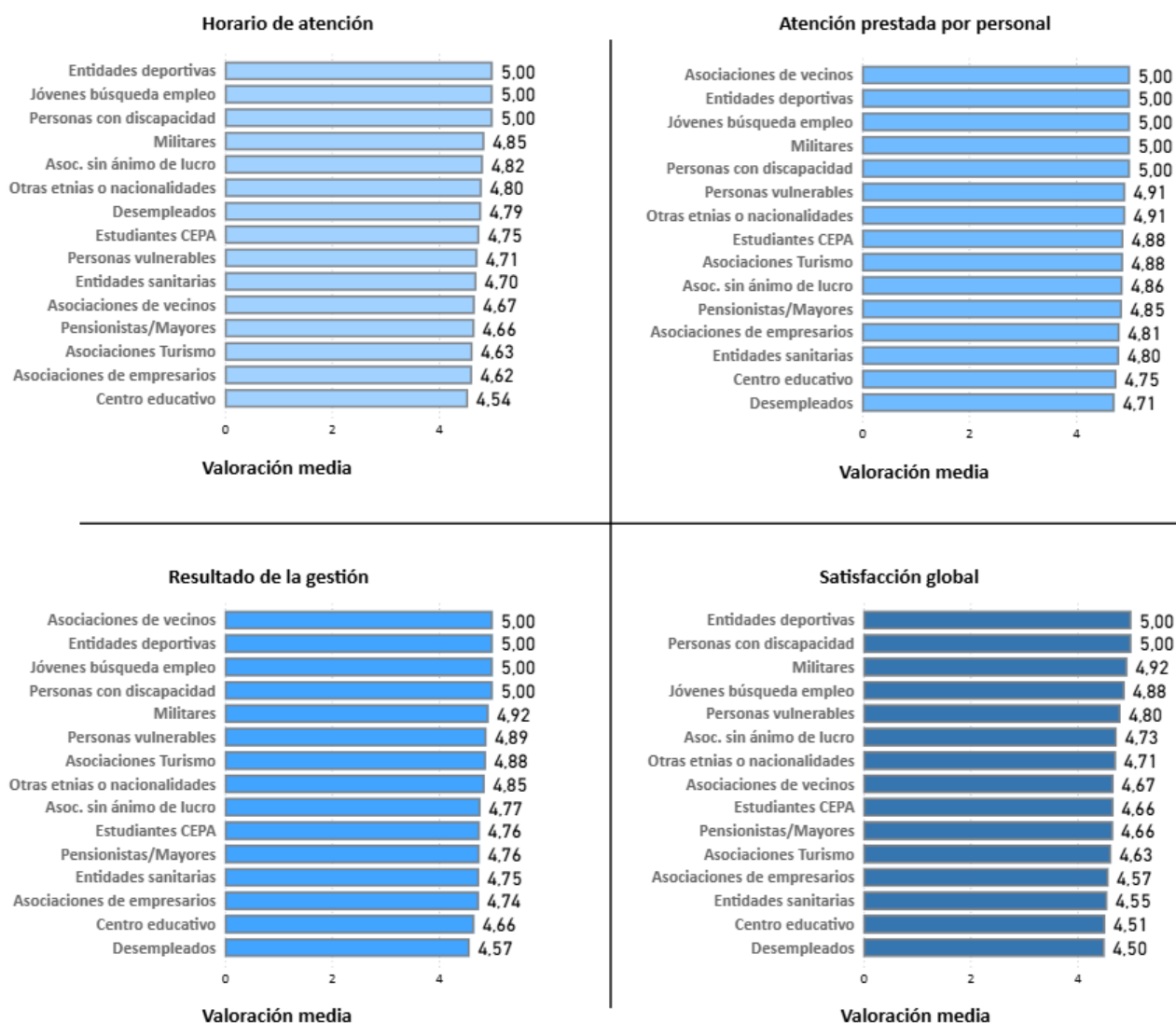
Con el fin de comprender mejor el origen de este descenso en las valoraciones de las sesiones dirigidas a colectivos, resulta relevante analizar los resultados por tipo de colectivo. Los datos muestran que los centros educativos, que representan el 52,86% de las encuestas recibidas en sesiones de colectivos (600 de 1.135), son precisamente el grupo que registra las valoraciones más bajas en 2026. Como se observa en el *Gráfico 30*, este colectivo se sitúa entre los dos menores valorados en todas las dimensiones analizadas, obteniendo la puntuación más baja en el horario de atención (4,54) y la segunda valoración más baja en la atención prestada por el personal (4,75), el resultado de la gestión (4,66) y la satisfacción global con el servicio (4,51).



Dado su elevado peso dentro de las encuestas de colectivos, estas valoraciones tienen una influencia determinante en los resultados agregados de esta modalidad.

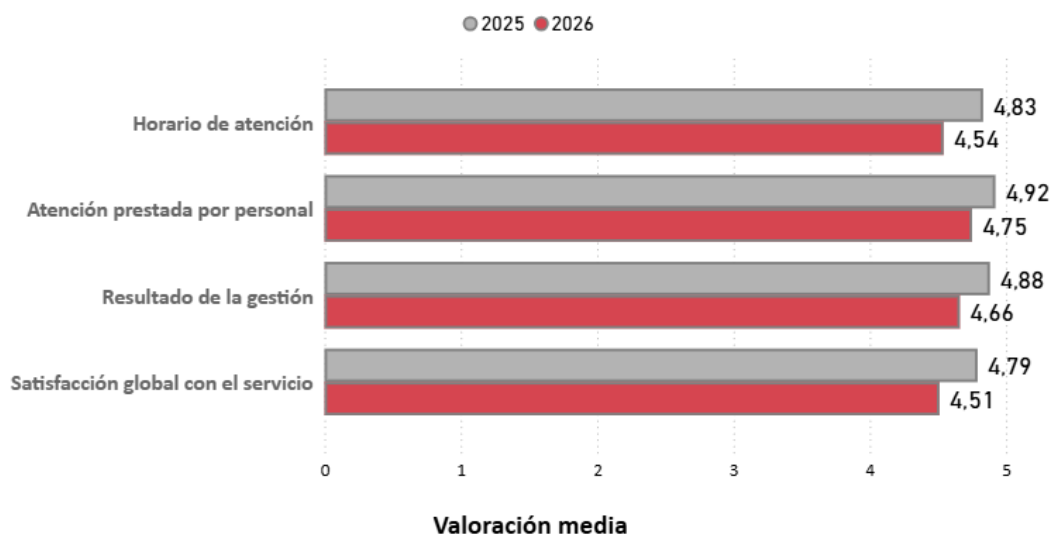
Esta situación contrasta con la observada en la edición anterior. Tal y como muestra el gráfico comparativo, las valoraciones de los centros educativos experimentan un descenso generalizado entre 2025 y 2026 en todas las dimensiones evaluadas. Las reducciones más acusadas se producen en la satisfacción global con el servicio, que pasa de 4,79 a 4,51 (-0,28 puntos), y en el horario de atención, que desciende de 4,83 a 4,54 (-0,29 puntos). También se observan descensos en la atención prestada por el personal (de 4,92 a 4,75) y en el resultado de la gestión (de 4,88 a 4,66). Estos resultados refuerzan la idea de que la disminución observada en las valoraciones globales de las sesiones dirigidas a colectivos se explica, en gran medida, por la evolución de las valoraciones procedentes de los centros educativos, el colectivo con mayor representación en la muestra de 2026.

Gráfico 30: Valoraciones medias del servicio por colectivos



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 31: Comparación valoraciones medias del servicio en sesiones en centros educativos 2025 y 2026



Fuente: Elaboración propia

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

Asimismo, resulta destacable la elevada valoración, situándose en puntuaciones medias superiores a 4,75 sobre 5, en la atención prestada por el personal (42/49 casos), lo cual implica una percepción extendida de la buena prestación del servicio por las empleadas y empleados públicos de las DDGG/SSGG/DDII.

No obstante, el análisis por territorio permite identificar un patrón que ayuda a interpretar las puntuaciones más bajas observadas en algunas provincias. En A Coruña y Huesca, donde se registran algunas de las valoraciones más reducidas, el 100% de las encuestas recibidas proceden de sesiones dirigidas a centros educativos. Del mismo modo, en Burgos y Valencia este colectivo concentra el 64,71% y el 75,86% de las encuestas, respectivamente. Dado que los centros educativos son el colectivo que presenta las valoraciones más bajas en todas las dimensiones analizadas, su elevado peso en estas provincias contribuye a explicar los resultados obtenidos. No obstante, esta relación no se reproduce de forma sistemática en todos los territorios, ya que existen provincias donde la totalidad de las encuestas también proceden de centros educativos y, sin embargo, se alcanzan valoraciones superiores a la media, como es el caso de Lugo, Melilla o Sevilla. Estos resultados sugieren que, aunque la composición de la muestra influye de manera relevante en los resultados territoriales, existen otros factores que también pueden estar condicionando la valoración del servicio en cada provincia.

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



Tabla 18: Valoración media de las dimensiones analizadas por DG/SG/DI⁵

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	21	4,00	4,67	4,48	4,33
Alacant/Alicante	91	4,63	4,75	4,70	4,57
Albacete	155	4,95	4,99	4,94	4,91
Almería	55	4,78	4,89	4,76	4,73
Araba/Álava	31	4,84	4,87	4,71	4,77
Asturias	268	4,62	4,77	4,71	4,50
Ávila	8	5,00	5,00	5,00	5,00
Badajoz	87	4,68	4,92	4,78	4,79
Barcelona	3	5,00	5,00	5,00	5,00
Bizkaia	20	4,90	5,00	4,85	4,70
Burgos	51	4,20	4,78	4,45	4,33
Cáceres	5	4,80	4,80	4,80	5,00
Cantabria	104	4,72	4,85	4,80	4,69
Castelló/Castellón	33	4,64	4,79	4,58	4,48
Ceuta	1	4,00	4,00	4,00	4,00
Ciudad Real	64	4,56	4,94	4,78	4,83
Córdoba	7	4,14	4,43	4,29	4,29
Cuenca	56	4,79	4,89	4,91	4,89
Gipuzkoa	40	4,73	5,00	4,95	4,93
Girona	1	5,00	5,00	5,00	5,00
Granada	34	4,53	4,62	4,62	4,53
Guadalajara	63	4,84	4,94	4,92	4,89
Huesca	34	4,15	4,47	4,47	4,26
Illes Balears - Ibiza-Formentera	74	4,81	4,85	4,82	4,61
Jaén	34	4,94	4,97	4,94	4,79
La Rioja	107	4,80	4,98	4,88	4,82
Las Palmas - Fuerteventura	34	4,76	4,94	4,91	4,74
León	41	4,56	4,85	4,51	4,68
Lleida	12	4,58	5,00	4,75	4,75
Lugo	13	4,77	4,92	4,85	4,92
Madrid	34	4,91	4,97	4,91	4,82
Melilla	5	4,80	5,00	5,00	4,60
Murcia	7	5,00	5,00	5,00	5,00
Navarra	42	4,90	4,95	4,95	4,83
Ourense	36	4,89	4,89	4,78	4,83
Palencia	45	4,91	4,89	4,89	4,73
Santa Cruz de Tenerife - La Gomera	38	4,95	4,79	4,74	4,95
Santa Cruz de Tenerife - La Palma	71	4,73	4,94	4,90	4,69
Santa Cruz de Tenerife - Tenerife	27	4,78	4,89	4,81	4,41
Segovia	19	4,79	4,84	4,89	4,58
Sevilla	8	5,00	5,00	5,00	5,00
Soria	12	4,92	5,00	5,00	4,75
Tarragona	3	5,00	5,00	5,00	5,00
Teruel	33	4,67	4,88	4,67	4,67
Toledo	49	4,88	4,82	4,76	4,76
València/Valencia	29	4,17	4,59	4,45	4,34
Valladolid	69	4,70	4,87	4,74	4,64
Zamora	77	4,70	4,84	4,71	4,57
Zaragoza	36	4,81	4,86	4,86	4,86
TOTAL	2.187	4,72	4,86	4,78	4,69

Fuente: Elaboración propia

a) Horario de atención

Tabla 19: ¿Cómo valora el horario de atención?

Valoración	Nº de respuestas	%
Muy bien	1.705	77,96
Bien	381	17,42
Ni bien ni mal	76	3,47
Mal	15	0,69
Muy mal	10	0,46
TOTAL	2.187	100

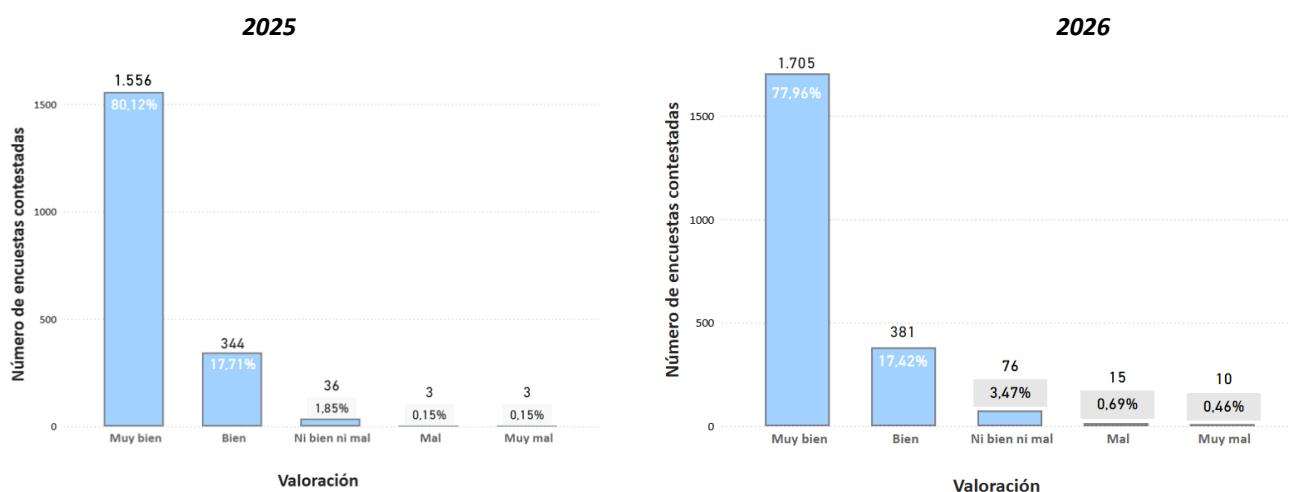
Fuente: Elaboración propia

⁵ 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.

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 4,72**, 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 4,62% de la ciudadanía requiere mejoras en el horario de atención de “La Administración cerca de ti”, mientras que **el 95,38% se ha mostrado satisfecho** en ese punto.

En comparación con la edición anterior, la valoración del horario de atención presenta una ligera evolución negativa. El porcentaje de respuestas “Muy bien” desciende del 80,12% al 77,96% y el de “Bien” pasa del 17,71% al 17,42%, manteniéndose prácticamente estable. Por el contrario, aumentan los porcentajes de las opciones intermedias y negativas, que pasan de representar el 2,15% al 4,62% de las respuestas.

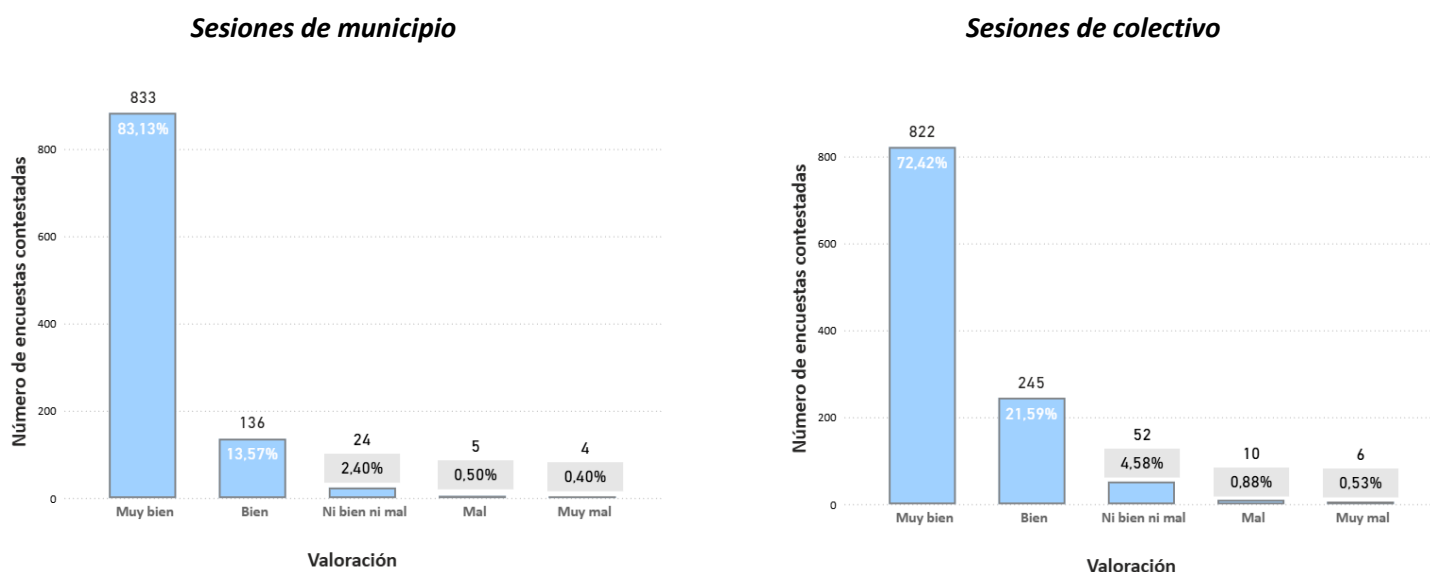
Gráfico 32: ¿Cómo valora el horario de atención?



Fuente: Elaboración propia

Al analizar los resultados según el tipo de sesión, se observa que las sesiones de municipio obtienen una valoración más favorable que las sesiones de colectivo. En las primeras, el 83,13% de las respuestas califican el horario como “Muy bien”, frente al 72,42% registrado en las sesiones de colectivo. Asimismo, las sesiones de colectivo concentran una mayor proporción de valoraciones intermedias y negativas (5,99%, frente al 3,30% de las sesiones de municipio), lo que indica una percepción ligeramente menos positiva del horario de atención en este tipo de sesiones, aunque los niveles de satisfacción siguen siendo elevados en ambos casos.

Gráfico 33: Valoración del horario de atención según el tipo de sesión



Fuente: Elaboración propia

b) Atención prestada por el personal

Tabla 20: ¿Cómo valora la atención prestada por el personal?

Valoración	Nº de respuestas	%
Muy bien	1.930	88,25
Bien	225	10,29
Ni bien ni mal	26	1,19
Mal	2	0,09
Muy mal	4	0,18
TOTAL	2.187	100

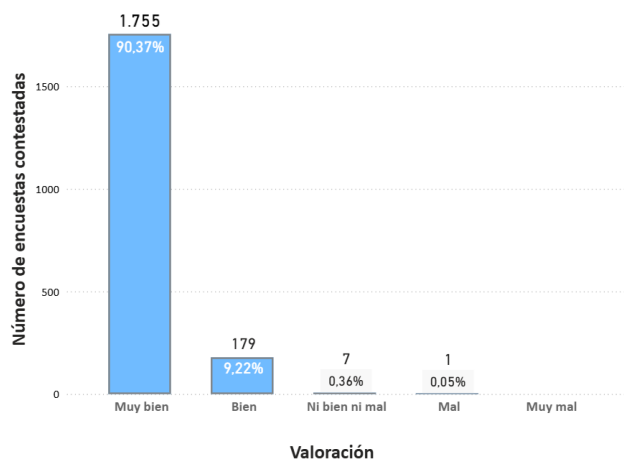
Fuente: Elaboración propia

La atención prestada por el personal recibe la mejor valoración de las dimensiones analizadas, con **un 4,86**. 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 1,46% de la ciudadanía requiere mejoras en la atención prestada por el personal, mientras que el **98,54% se ha mostrado satisfecha** en ese punto.

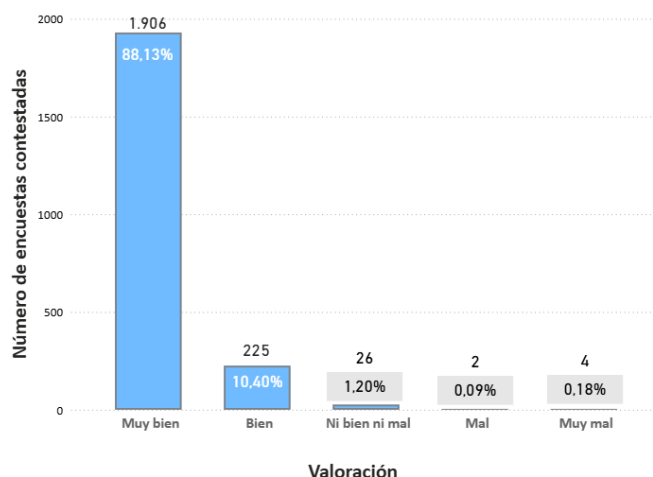
En comparación con la edición anterior, la valoración de la atención prestada por el personal muestra una ligera evolución negativa. El porcentaje de respuestas “Muy bien” disminuye del 90,37% al 88,13%, mientras que el de “Bien” aumenta ligeramente del 9,22% al 10,40%. Asimismo, las opciones intermedias y negativas ganan algo de peso, pasando del 0,41% al 1,46% del total de respuestas, si bien continúan representando una proporción muy reducida.

Gráfico 34: ¿Cómo valora la atención prestada por el personal?

2025



2026

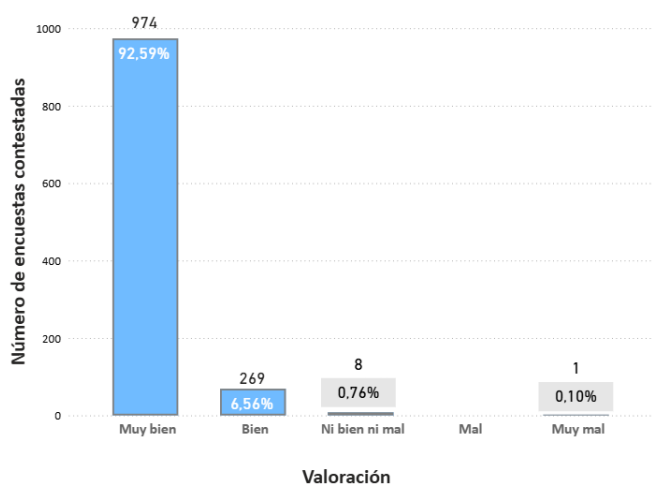


Fuente: Elaboración propia

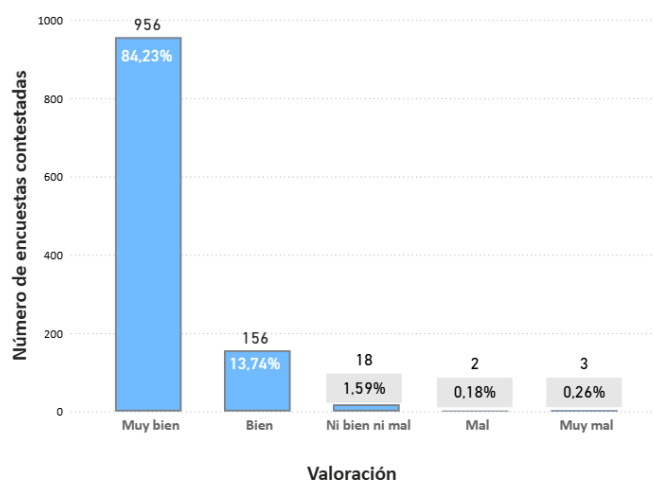
Al analizar los resultados según el tipo de sesión, se observa que las sesiones de municipio presentan una valoración más favorable de la atención prestada por el personal que las sesiones de colectivo. En las sesiones de municipio, el 92,59% de las respuestas califican la atención como “Muy bien”, frente al 84,23% registrado en las sesiones de colectivo. Además, las sesiones de colectivo concentran una mayor proporción de valoraciones intermedias y negativas (2,03%, frente al 0,86% de las sesiones de municipio), lo que refleja una percepción algo menos positiva de la atención recibida en este tipo de sesiones, si bien la satisfacción sigue siendo muy elevada en ambos casos.

Gráfico 35: Valoración de la atención prestada por el personal según el tipo de sesión

Sesiones de municipio



Sesiones de colectivo



Fuente: Elaboración propia

c) Resultado de la gestión

Tabla 21: ¿Cómo valora el resultado de la gestión?

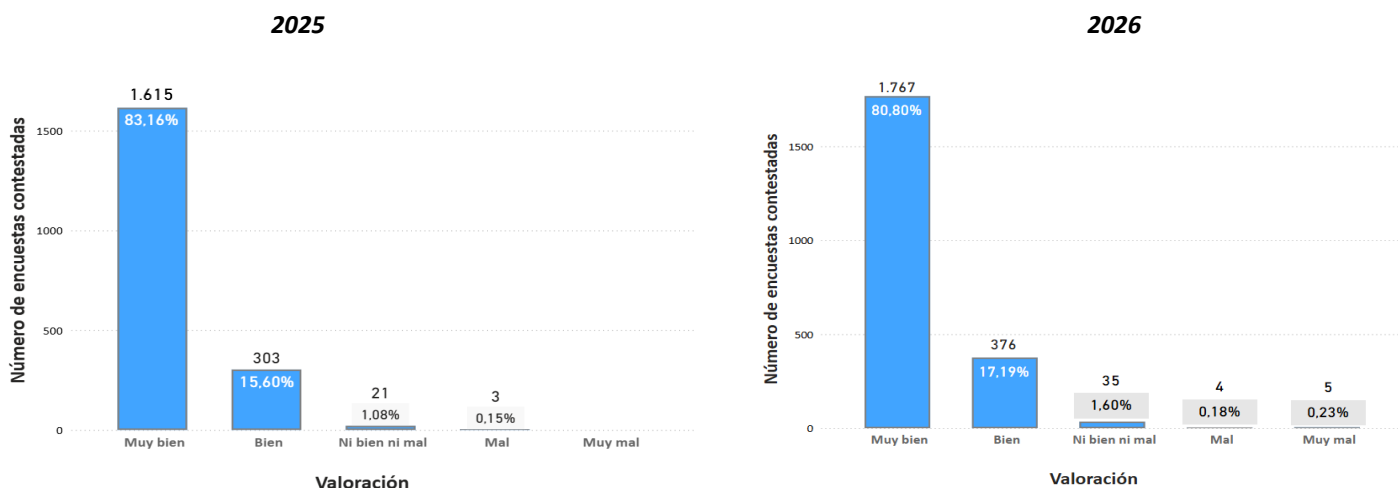
Valoración	Nº de respuestas	%
Muy bien	1.767	80,80
Bien	376	17,19
Ni bien ni mal	35	1,60
Mal	4	0,18
Muy mal	5	0,23
TOTAL	2.187	100

Fuente: Elaboración propia

El resultado de la gestión realizada obtiene una valoración media del **4,78**. 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 2,01% de la ciudadanía pide mejoras en el resultado de su gestión, mientras que el **97,99% se ha mostrado satisfecho** en este punto.

En comparación con la edición anterior, la valoración del resultado de la gestión presenta una ligera evolución negativa. El porcentaje de respuestas “Muy bien” desciende del 83,16% al 80,80%, mientras que el de “Bien” aumenta del 15,60% al 17,19%. Asimismo, las valoraciones intermedias y negativas incrementan su peso, pasando de representar el 1,23% de las respuestas en 2025 al 2,01% en 2026.

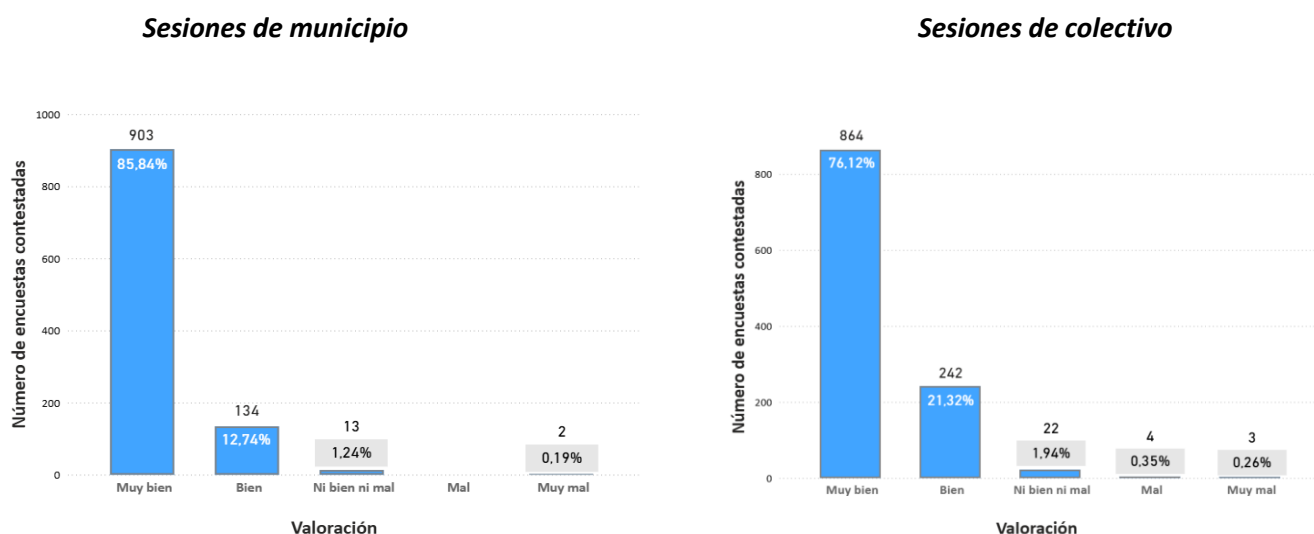
Gráfico 36: ¿Cómo valora el resultado de la gestión?



Fuente: Elaboración propia

Al analizar los resultados de la gestión según el tipo de sesión, se observa que las sesiones de municipio presentan una valoración más favorable que las sesiones de colectivo. En las primeras, el 85,84% de las respuestas califican el resultado como “Muy bien”, frente al 76,12% registrado en las sesiones de colectivo. Asimismo, las sesiones de colectivo concentran una mayor proporción de valoraciones intermedias y negativas (2,55%, frente al 1,43% de las sesiones de municipio), lo que refleja una percepción algo menos positiva del resultado obtenido en este tipo de sesiones. No obstante, los niveles de satisfacción continúan siendo elevados en ambos casos.

Gráfico 37: Valoración del resultado de la gestión según el tipo de sesión



Fuente: Elaboración propia

d) Satisfacción global con el servicio

Tabla 22: ¿Cuál es su grado de satisfacción global con el servicio “La Administración cerca de ti”?

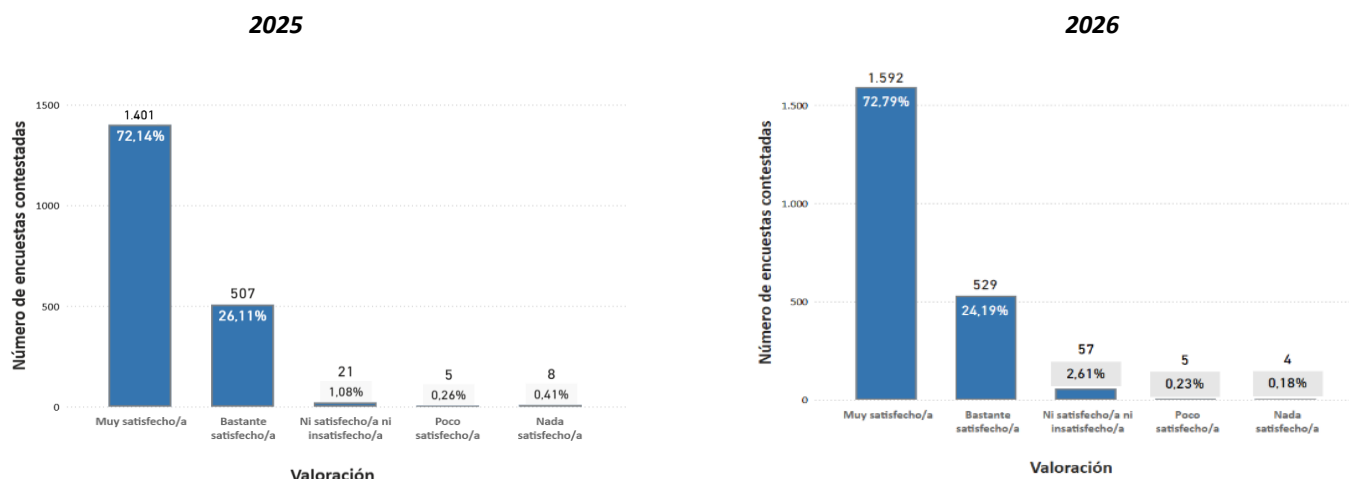
Valoración	Nº de respuestas	%
Muy satisfecho	1.592	72,79
Satisfecho/a	529	24,19
Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	57	2,61
Insatisfecho/a	5	0,23
Muy insatisfecho/a	4	0,18
TOTAL	2.187	100

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 3,02% de la ciudadanía emite una opinión desfavorable sobre el funcionamiento y eficacia global del servicio, mientras que el **96,98% muestra un sentir favorable** al mismo.

En comparación con la edición anterior, el grado de satisfacción global con el servicio “La Administración cerca de ti” se mantiene en niveles muy elevados. El porcentaje de respuestas “Muy satisfecho/a” aumenta ligeramente, pasando del 72,14% al 72,79%, mientras que el de “Bastante satisfecho/a” desciende del 26,11% al 24,19%. Asimismo, las opciones intermedias y menos favorables ganan algo de peso, pasando del 1,75% al 3,02% del total de respuestas, aunque continúan representando una proporción reducida.

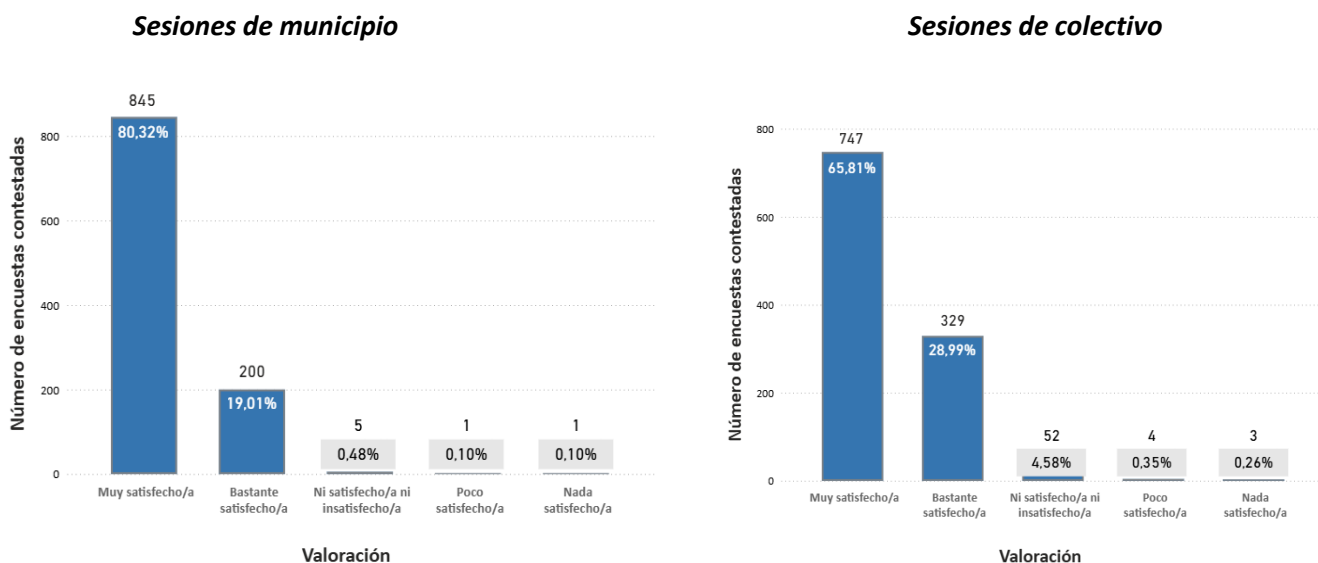
Gráfico 38: ¿Cuál es su grado de satisfacción global con el servicio “La Administración cerca de ti”?



Fuente: Elaboración propia

Al analizar la satisfacción global con el servicio según el tipo de sesión, se observa que las sesiones de municipio presentan una valoración más favorable que las sesiones de colectivo. En las primeras, el 80,32% de las respuestas califican el resultado como “Muy satisfecho/a”, frente al 65,81% registrado en las sesiones de colectivo. Asimismo, las sesiones de colectivo concentran una mayor proporción de valoraciones intermedias y negativas (5,19%, frente al 0,68% de las sesiones de municipio), lo que refleja una percepción algo menos positiva de la satisfacción global en este tipo de sesiones. No obstante, los niveles de satisfacción continúan siendo elevados en ambos casos.

Gráfico 39: Valoración de la satisfacción global con el servicio según el tipo de sesión



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 99,08% de las personas encuestadas está muy o bastante de acuerdo en el hecho de que el personal que le ha atendido le ha ayudado a comprender su utilidad**. Este alto grado de acuerdo se mantiene similar respecto de la percepción de que poseer un sistema de identificación electrónica facilita los trámites con la Administración Pública, alcanzando el 98,27% del total.

Sin embargo, la opinión sobre si obtener el certificado digital y/o el sistema Cl@ve es fácil es más heterogénea, dado que el 65,91% expresa que está muy de acuerdo, el 28,40% bastante de acuerdo, el 4,75% poco de acuerdo y el 0,94% 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 23: 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	1.780	82,29	1.683	78,87	1.402	65,91
Bastante de acuerdo	363	16,78	414	19,40	604	28,40
Poco de acuerdo	15	0,69	30	1,41	101	4,75
Nada de acuerdo	5	0,23	7	0,33	20	0,94
TOTAL	2.163	100	2.134	100	2.127	100

Fuente: Elaboración propia

La comparación con las ediciones anteriores muestra que la valoración de los sistemas de identificación electrónica se mantiene en niveles muy favorables. En relación con la afirmación de que **el personal que ha atendido a las personas participantes les ha ayudado a comprender la utilidad de estas herramientas**, el porcentaje de respuestas “Muy de acuerdo” se sitúa en el 82,29% en 2026, frente al 83,25% registrado en 2025 y el 87,48% de 2024. Esta evolución se acompaña de un aumento de las respuestas “Bastante de acuerdo”, que pasan del 11,82% en 2024 al 16,78% en 2026, lo que refleja un desplazamiento hacia valoraciones algo menos positivas.

Una tendencia similar se observa en la percepción de que **disponer de un certificado digital y/o del sistema Cl@ve facilita los trámites con la Administración**. El porcentaje de personas “Muy de acuerdo” disminuye progresivamente, pasando del 84,92% en 2024 al 78,87% en 2026, mientras que las respuestas “bastante de acuerdo” aumentan del 13,91% al 19,40% durante el mismo periodo. A pesar de ello, el grado de acuerdo continúa siendo muy elevado, superando el 98% de las respuestas en 2026.



Por su parte, la afirmación relativa a que **obtener el certificado digital y/o el sistema Cl@ve es fácil** sigue siendo el aspecto que genera opiniones más diversas. Aunque el porcentaje de respuestas “Muy de acuerdo” desciende del 73,24% en 2024 al 65,91% en 2026, las respuestas favorables continúan siendo claramente mayoritarias, representando el 94,31% del total.

Tabla 24: Grado de acuerdo con distintos aspectos del sistema de identificación electrónica 2024 - 2026

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		
	% en 2024	% en 2025	% en 2026	% en 2024	% en 2025	% en 2026	% en 2024	% en 2025	% en 2026
Muy de acuerdo	87,48	83,25	82,29	84,92	80,83	78,87	73,24	69,15	65,91
Bastante de acuerdo	11,82	15,96	16,78	13,91	17,85	19,40	20,60	25,20	28,40
Poco de acuerdo	0,45	0,73	0,69	0,78	1,32	1,41	5,17	4,64	4,75
Nada de acuerdo	0,25	0,05	0,23	0,39	0,00	0,33	0,99	1,01	0,94
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Fuente: Elaboración propia

Al analizar los resultados según el tipo de sesión, se observa que las sesiones de municipio muestran una valoración más favorable de los sistemas de identificación electrónica que las sesiones de colectivo en los tres aspectos evaluados. La diferencia es especialmente notable en la percepción de que el personal ha ayudado a comprender la utilidad de estas herramientas, donde el porcentaje de respuestas “Muy de acuerdo” alcanza el 87,97% en las sesiones de municipio, frente al 77,12% registrado en las sesiones de colectivo.

Del mismo modo, las personas participantes en sesiones de municipio expresan un mayor grado de acuerdo con que disponer de certificado digital y/o sistema Cl@ve facilita los trámites con la Administración. En este caso, el 80,85% se muestra “Muy de acuerdo”, frente al 70,09% de quienes asisten a sesiones de colectivo.

También se observan diferencias en la facilidad percibida para obtener el certificado digital y/o el sistema Cl@ve. Mientras que el 70,62% de las personas participantes en sesiones de municipio se muestran “Muy de acuerdo” con esta afirmación, el porcentaje desciende al 61,71% en las sesiones de colectivo. Asimismo, estas últimas concentran una mayor proporción de respuestas de desacuerdo o poco acuerdo, lo que indica que se perciben más dificultades asociadas a la obtención de estas herramientas en este tipo de sesiones. No obstante, las valoraciones positivas continúan siendo claramente mayoritarias en ambos grupos.

Tabla 25: Grado de acuerdo con distintos aspectos del sistema de identificación electrónica según el tipo de sesión

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	
	% en sesiones de municipio	% en sesiones de colectivo	% en sesiones de municipio	% en sesiones de colectivo	% en sesiones de municipio	% en sesiones de colectivo
Muy de acuerdo	87,97	77,12	80,85	77,09	70,62	61,71
Bastante de acuerdo	11,45	21,64	18,06	20,60	24,60	31,79
Poco de acuerdo	0,39	0,97	0,79	1,95	3,88	5,52
Nada de acuerdo	0,19	0,27	0,30	0,36	0,90	0,98
TOTAL	100	100	100	100	100	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 41 a 50 años el porcentaje de respuestas de “Muy de acuerdo” y “Bastante de acuerdo” alcanza el 96,06%, mientras que en el resto de los rangos de edad no se supera el 95%. La edición pasada fueron los menores de 25 años los que alcanzaron un mayor porcentaje en este aspecto, con un 97,28%.

Tabla 26: 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	60,32%	71,04%	70,61%	70,00%	63,47%
Bastante de acuerdo	33,39%	22,56%	25,45%	24,87%	30,41%
Poco de acuerdo	4,68%	6,40%	3,33%	4,36%	5,10%
Nada de acuerdo	1,61%	0,00%	0,61%	0,77%	1,02%
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 33,60% en el caso de miDGT hasta alcanzar el 52,19% en el supuesto de Mi Carpeta Ciudadana**.

Tabla 27: 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	%
La he conocido hoy	1.119	52,19	710	33,60	805	38,41	819	39,56
Ya la conocía antes	845	39,41	1.181	55,89	1.046	49,90	864	41,74
No la conozco	180	8,40	222	10,51	245	11,69	387	18,70
TOTAL	2.144	100	2.113	100	2.096	100	2.070	100

Fuente: Elaboración propia

La comparación de los resultados obtenidos entre 2024 y 2026 muestra una evolución desigual en el conocimiento de las aplicaciones móviles de la Administración Pública. En el caso de Mi Carpeta Ciudadana, el porcentaje de personas que afirman haber conocido la aplicación durante la sesión aumenta del 50,89% en 2024 al 52,19% en 2026, alcanzando además su valor máximo en 2025 (54,16%). Paralelamente, el porcentaje de quienes ya la conocían antes de asistir a la sesión pasa del 34,32% al 39,41%, mientras que el de quienes no la conocen se reduce significativamente, del 14,79% al 8,40%.

En miDGT, la evolución presenta un comportamiento diferente. El porcentaje de personas que afirman haber conocido la aplicación durante la sesión desciende del 40,36% en 2024 al 33,60% en 2026, mientras que aumenta el de quienes ya la conocían previamente, pasando del 45,39% al 55,89%. Por su parte, el porcentaje de personas que declaran no conocer la aplicación se reduce del 14,25% al 10,51%.

En la App de la Seguridad Social se observa una tendencia similar. El porcentaje de personas que afirman haber conocido la aplicación durante la sesión aumenta inicialmente del 35,20% en 2024 al 41,56% en 2025, para situarse posteriormente en el 38,41% en 2026. Al mismo tiempo,



aumenta el porcentaje de quienes ya la conocían con anterioridad, pasando del 49,27% al 49,90%, mientras que el grado de desconocimiento disminuye del 15,53% al 11,69%.

Por último, la App de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) presenta una evolución moderadamente positiva. El porcentaje de personas que afirman haberla conocido durante la sesión pasa del 36,72% en 2024 al 41,74% en 2026, mientras que el de quienes ya la conocían previamente disminuye ligeramente del 43,34% al 39,56%. Asimismo, el porcentaje de personas que indican no conocer la aplicación se reduce del 19,94% al 18,70%.

Tabla 28: Conocimiento de las aplicaciones móviles de la Administración Pública 2024 - 2026

Conocimiento	Mi Carpeta Ciudadana			miDGT			App Seguridad Social			App AEAT		
	% en 2024	% en 2025	% en 2026	% en 2024	% en 2025	% en 2026	% en 2024	% en 2025	% en 2026	% en 2024	% en 2025	% en 2026
La he conocido hoy	50,89	54,16	52,19	40,36	40,02	33,60	35,20	41,56	38,41	36,72	41,30	39,56
Ya la conocía antes	34,32	33,58	39,41	45,39	45,52	55,89	49,27	44,74	49,90	43,34	38,52	41,74
No la conozco	14,79	12,26	8,40	14,25	14,46	10,51	15,53	13,71	11,69	19,94	20,18	18,70
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Fuente: Elaboración propia

El conocimiento de las aplicaciones móviles de la Administración Pública presenta diferencias según el tipo de sesión. En Mi Carpeta Ciudadana, el porcentaje de personas que afirman haber conocido la aplicación durante la sesión es superior en las sesiones de colectivos (54,30%) que en las sesiones municipales (49,85%). En cambio, el porcentaje de participantes que ya la conocían anteriormente es mayor en las sesiones municipales (41,67%) que en las de colectivos (37,38%). El porcentaje de personas que indican no conocer la aplicación es similar en ambos tipos de sesión, situándose por debajo del 9%.

En miDGT se observa una diferencia más marcada. El 57,77% de las personas participantes en sesiones de colectivos señala que ya conocía la aplicación antes de la sesión, frente al 53,80% registrado en las sesiones municipales. Por el contrario, el porcentaje de personas que la conocen durante la sesión es superior en las sesiones municipales (34,70%) que en las de colectivos (32,61%). En ambos casos, el porcentaje de desconocimiento se mantiene próximo al 10%.

En la App de la Seguridad Social, las diferencias entre ambos tipos de sesión son reducidas. El porcentaje de participantes que ya conocían la aplicación alcanza el 51,26% en las sesiones de colectivos y el 48,37% en las municipales, mientras que el porcentaje de quienes la conocen durante la sesión se sitúa en el 38,49% y el 38,31%, respectivamente.

Por último, en la App de la AEAT, las sesiones de colectivos registran un mayor porcentaje de personas que conocen la aplicación durante la sesión (41,42% frente a 37,47%), mientras que las sesiones municipales presentan un porcentaje ligeramente superior de participantes que ya la conocían con anterioridad (43,43% frente a 40,24%). El porcentaje de personas que no conocen la aplicación es muy similar en ambas sesiones, 19,10% en las de municipios y 18,34% en las de colectivos.

Tabla 29: Conocimiento de las aplicaciones móviles de la Administración Pública según el tipo de sesión

Conocimiento	Mi Carpeta Ciudadana		miDGT	
	% en sesiones municipios	% en sesiones colectivos	% en sesiones municipios	% en sesiones colectivos
La he conocido hoy	49,85	54,30	34,70	32,61
Ya la conocía antes	41,67	37,38	53,80	57,77
No la conozco	8,47	8,33	11,50	9,61
TOTAL	100	100	100	100

Conocimiento	App Seguridad Social		App AEAT	
	% en sesiones municipios	% en sesiones colectivos	% en sesiones municipios	% en sesiones colectivos
La he conocido hoy	38,31	38,49	37,47	41,42
Ya la conocía antes	48,37	51,26	43,43	40,24
No la conozco	13,31	10,25	19,10	18,34
TOTAL	100	100	100	100

Fuente: Elaboración propia

Por territorios no se observan diferencias especialmente significativas en el grado de conocimiento de las aplicaciones analizadas. Sin embargo, sí se aprecia un mayor desconocimiento entre las personas pertenecientes al **colectivo de desempleados**, que presenta los porcentajes más elevados de respuestas asociadas al desconocimiento de varias de las herramientas evaluadas. En concreto, a la finalización de las sesiones, el porcentaje de personas que indican no conocer la **app de la AEAT** alcanza el **100,00%**, mientras que el desconocimiento se sitúa en el **92,86%** para la **app de la Seguridad Social** y en el **42,86%** para **miDGT**. Por el contrario, **Mi Carpeta Ciudadana** presenta un elevado nivel de conocimiento entre las personas encuestadas de este colectivo, de modo que el **100%** declara conocer la aplicación, ya sea porque la utilizaba con anterioridad o porque la ha conocido durante la propia sesión. No obstante, estos resultados deben interpretarse con cautela, dado que el colectivo de desempleados cuenta únicamente con **14 encuestas válidas**. Aun así, los datos apuntan a una menor familiarización con determinados servicios públicos digitales en comparación con el grado de conocimiento observado para Mi Carpeta Ciudadana.

3.6.3 Necesidad de las visitas

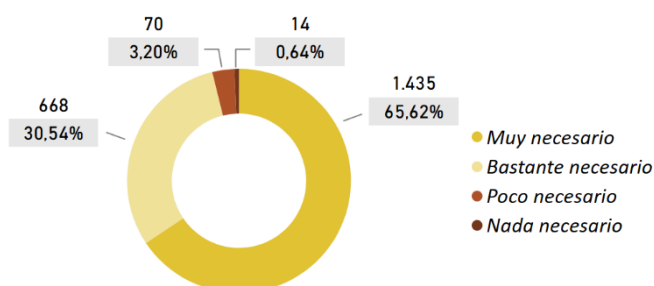
En línea con la valoración favorable generalizada del servicio prestado, el **65,62% de las personas encuestadas expresan que es muy necesario que “La Administración cerca de ti” visite otra vez su localidad o colectivo**, siendo el 30,54% los individuos que responden que es bastante necesario. En ese sentido, se observa que la suma de ambos grupos alcanza un **96,16%**, porcentaje muy similar al grupo que expresa una satisfacción global positiva sobre el servicio, 96,98%.

Tabla 30: Necesidad de más visitas

Necesidad de más visitas	Nº de respuestas	%
Muy necesario	1.435	65,62
Bastante necesario	668	30,54
Poco necesario	70	3,20
Nada necesario	14	0,64
TOTAL	2.187	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 40: Necesidad de más visitas



Fuente: Elaboración propia

La distribución de las respuestas se mantiene relativamente estable a lo largo de las tres últimas ediciones. El porcentaje de personas que consideran muy necesaria la realización de más visitas se sitúa en el 64,60% en 2024, aumenta ligeramente hasta el 65,50% en 2025 y alcanza el 65,62% en 2026. Por su parte, la categoría “Bastante necesario” desciende progresivamente desde el 33,71% registrado en 2024 hasta el 30,54% en 2026.

Las categorías que reflejan una menor necesidad de nuevas visitas continúan representando una proporción reducida de las respuestas. El porcentaje de personas que consideran las visitas poco necesarias pasa del 1,31% en 2024 al 3,20% en 2026, mientras que quienes las consideran nada necesarias se mantienen por debajo del 1% durante las tres ediciones, con valores del 0,38% en 2024, 0,26% en 2025 y 0,64% en 2026.

En conjunto, más del 95% de las personas encuestadas en cada una de las tres ediciones consideran que la realización de nuevas visitas es muy o bastante necesaria, alcanzando el 98,31% en 2024, el 98,25% en 2025 y el 96,16% en 2026.

Tabla 31: Necesidad de más visitas 2024 - 2026

Necesidad de más visitas	% en 2024	% en 2025	% en 2026
Muy necesario	64,60	65,50	65,62
Bastante necesario	33,71	32,75	30,54
Poco necesario	1,31	1,49	3,20
Nada necesario	0,38	0,26	0,64
TOTAL	100	100	100

Fuente: Elaboración propia

La necesidad de realizar más visitas presenta diferencias moderadas entre los dos tipos de sesión. En las sesiones de municipios, el 73,86% de las personas encuestadas considera que las visitas son muy necesarias, frente al 57,97% registrado en las sesiones de colectivos. Por su parte, la categoría “Bastante necesario” alcanza el 24,52% en las sesiones de municipios y el 36,12% en las de colectivos.

Los porcentajes asociados a una menor necesidad de nuevas visitas continúan siendo reducidos en ambos tipos de sesión. La categoría “Poco necesario” representa el 1,43% de las respuestas en las sesiones de municipios y el 4,85% en las de colectivos, mientras que la categoría “Nada necesario” registra valores muy bajos en ambos casos, con un 0,19% y un 1,06%, respectivamente.

En conjunto, el porcentaje de personas que consideran que las visitas son muy o bastante necesarias es elevado en ambos tipos de sesión, alcanzando el 98,38% en las sesiones municipales y el 94,09% en las sesiones de colectivos.

Tabla 32: Necesidad de más visitas por tipo de sesión

Necesidad de más visitas	% en sesiones municipios	% en sesiones colectivos
Muy necesario	73,86	57,97
Bastante necesario	24,52	36,12
Poco necesario	1,43	4,85
Nada necesario	0,19	1,06
TOTAL	100	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 necesaria la vuelta de “La Administración cerca de ti” a su localidad o colectivo alcanza el 100% en municipios de menos de 100 habitantes. Al mismo tiempo, se observa que en los municipios de 1000 a 4999 habitantes las personas encuestadas expresan en mayor medida, con un 75,82%, que la repetición de la visita sea muy necesaria.

Tabla 33: 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	38,46%	70,09%	72,49%	75,82%	60,22%	58,65%
Bastante necesario	61,54%	28,04%	22,75%	23,13%	35,48%	35,78%
Poco necesario		0,93%	4,23%	1,04%	4,30%	4,48%
Nada necesario		0,93%	0,53%			1,08%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

Cabe mencionar que varios colectivos manifiestan un interés especialmente elevado por la continuidad de este servicio. En concreto, las personas pertenecientes a los colectivos de **asociaciones de empresarios, jóvenes en búsqueda de empleo, personas con discapacidad, desempleados, militares, asociaciones de turismo y asociaciones de vecinos** consideran de forma unánime que es **muy necesario o bastante necesario** que se realicen más visitas, alcanzándose en todos los casos un porcentaje del **100%** entre ambas categorías de respuesta. No obstante, estos datos deben interpretarse teniendo en cuenta el tamaño muestral de cada colectivo, ya que en algunos casos el número de encuestas disponibles es reducido.

3.7. Propuesta de nuevas informaciones y servicios

3.7.1 Resultados generales

En la encuesta se incluye una pregunta abierta sobre qué información o servicio le gustaría que ofreciera “La Administración cerca de ti”, en la que se han recibido un total de **353 comentarios**

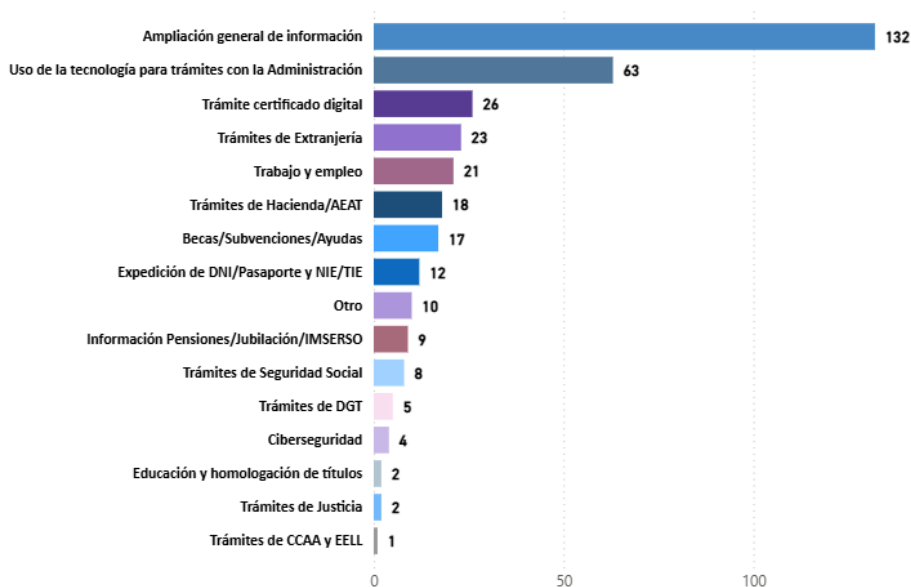
válidos⁶. De acuerdo con estos datos, el **16,14% de las personas encuestadas solicitan nuevas informaciones o servicios en esta pregunta**. Por territorios, 42 DDGG/SSGG/DDII han registrado propuestas y 7 se han quedado sin hacerlo. Asimismo, cabe destacar que en Barcelona, Córdoba y Girona se ha obtenido una tasa de encuesta con comentarios sobre informaciones y servicios de más del 50%, mientras que las DDGG/SSGG/DDII que han recabado 22 o más comentarios son Asturias (35), La Rioja (30), Albacete (23) y Cantabria (22).

Tabla 34: Informaciones y servicios requeridos

Informaciones y servicios	Nº de respuestas	%
Ampliación general de información	132	37,39
Uso de la tecnología para trámites con la Administración	63	17,85
Trámite certificado digital	26	7,37
Trámites de Extranjería	23	6,52
Trabajo y empleo	21	5,95
Trámites de Hacienda/AEAT	18	5,10
Becas/Subvenciones/Ayudas	17	4,82
Expedición de DNI/Pasaporte y NIE/TIE	12	3,40
Otro	10	2,83
Información Pensiones/Jubilación/IMSERSO	9	2,55
Trámites de Seguridad Social	8	2,27
Trámites de DGT	5	1,42
Ciberseguridad	4	1,13
Educación y homologación de títulos	2	0,57
Trámites de Justicia	2	0,57
Trámites de CCAA y EELL	1	0,28
TOTAL	353	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 41: Informaciones y servicios requeridos



Fuente: Elaboración propia

⁶ El número de respuestas en esta pregunta ha sido mayor, pero en el tratamiento posterior de los datos se han reclasificado como comentarios (cuyo análisis se realiza en el apartado 3.8. *Comentarios y sugerencias*) aquellas respuestas que no reflejaban solicitudes de información o nuevos servicios sino comentarios sobre aspectos como el horario, la satisfacción general con el servicio o la frecuencia de las visitas.



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 37,39% de las respuestas, entre ellas:

“Todo tipo de información.”

“Cualquiera necesaria para el ciudadano.”

En segundo lugar, las menciones al **uso de la tecnología para trámites con la Administración** agrupan el 17,85% de los comentarios, haciendo referencia a la necesidad de poner en práctica los conocimientos teóricos compartidos durante las sesiones:

“Cómo usar las aplicaciones para hacer mejor los trámites.”

“Más aplicación práctica de las Apps de las administraciones públicas en general.”

En tercer lugar, se requiere más información acerca del **trámite del certificado digital**, referencia aludida por el 7,37% de las personas usuarias que han respondido esta pregunta:

“Cómo utilizar el certificado digital.”

“Información sobre cómo hacer la firma digital.”

Y, en cuarto lugar, son frecuentes también las propuestas de inclusión de información y servicios sobre **trámites de Extranjería**, con un 6,52%, muy relacionado con el hecho de que el colectivo de personas de otras etnias o nacionalidades es el tercero con más encuestas (128 encuestas realizadas).

“Información extranjería.”

“Servicios referentes a trámites migratorios, extranjería, regularización, etc. para no ir a oficina en Logroño.”

Respecto a las propuestas de nuevas informaciones y servicios recibidas en 2026, se ha incorporado una nueva categoría específica denominada **“Ciberseguridad”**, con el fin de recoger de forma diferenciada las solicitudes de información relacionadas con la seguridad digital, la protección frente a fraudes y el uso seguro de los servicios electrónicos. Como resultado de esta incorporación, las solicitudes de nuevas informaciones y servicios se han agrupado en **16 categorías**, frente a las 15 categorías utilizadas en 2025, permitiendo un mayor nivel de detalle en el análisis de la información cualitativa proporcionada por las personas encuestadas.

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 26 años, destacan las categorías de “Ampliación general de información” y “Becas/Subvenciones/Ayudas”, 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 “Trámites de Extranjería”.

Por su parte, el grupo de edad comprendido entre los 41 y los 60 años es el que más menciona el uso de la tecnología para trámites con la Administración. Finalmente, las personas mayores

de 61 años son quienes más solicitan la “Ampliación general de información” y “Trámites de Hacienda/AEAT”.

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 nueva información y servicios requeridos en un total de 191 encuestas, mientras que en las sesiones con colectivos se han recibido 162 respuestas. Las tasas de respuesta correspondientes han sido del 18,16% y del 14,27%, respectivamente.

Al analizar las informaciones solicitadas se observan algunas diferencias. En las sesiones de municipios destacan categorías como “Trámites de Hacienda/AEAT”, con un 6,81%, y “Expedición de DNI/Pasaporte y NIE/TIE”, con un 5,76%, 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 “Trabajo y empleo” con un 8,64%, “Trámites de Extranjería”, con un 8,64%, o “Becas/Subvenciones/Ayudas”, con un 6,79%, prácticamente duplicando los porcentajes alcanzados por estas categorías en las sesiones de municipios.

Tabla 35: Informaciones y servicios requeridos en sesiones de municipios

Informaciones y servicios	Nº de respuestas	%
Ampliación general de información	81	42,41
Becas/Subvenciones/Ayudas	6	3,14
Ciberseguridad	3	1,57
Educación y homologación de títulos	2	1,05
Expedición de DNI/Pasaporte y NIE/TIE	11	5,76
Información Pensiones/Jubilación/IMSERSO	8	4,19
Otro	5	2,62
Trabajo y empleo	7	3,66
Trámite certificado digital	10	5,24
Trámites de CCAA y EELL	0	0,00
Trámites de DGT	3	1,57
Trámites de Extranjería	9	4,71
Trámites de Hacienda/AEAT	13	6,81
Trámites de Justicia	1	0,52
Trámites de Seguridad Social	6	3,14
Uso de la tecnología para trámites con la Administración	26	13,61
TOTAL	191	100

Fuente: Elaboración propia

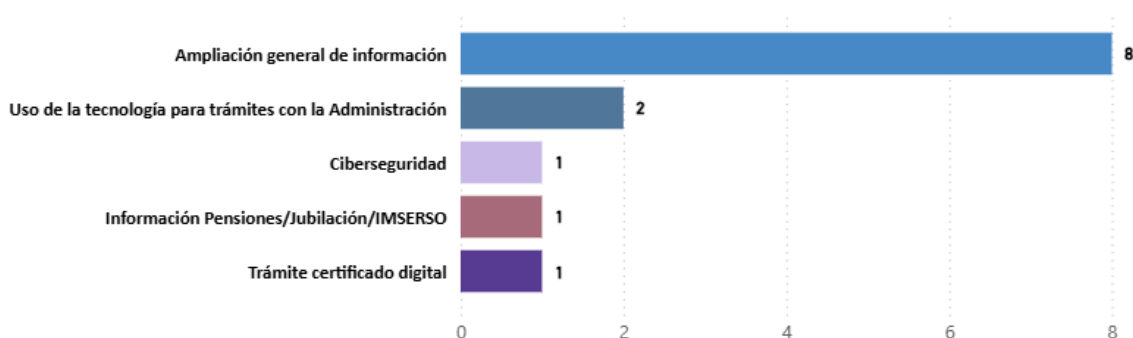
Tabla 36: Informaciones y servicios requeridos en sesiones de colectivos

Informaciones y servicios	Nº de respuestas	%
Ampliación general de información	51	31,48
Becas/Subvenciones/Ayudas	11	6,79
Ciberseguridad	1	0,62
Educación y homologación de títulos	0	0,00
Expedición de DNI/Pasaporte y NIE/TIE	1	0,62
Información Pensiones/Jubilación/IMSERSO	1	0,62
Otro	5	3,09
Trabajo y empleo	14	8,64
Trámite certificado digital	16	9,88
Trámites de CCAA y EELL	1	0,62
Trámites de DGT	2	1,23
Trámites de Extranjería	14	8,64
Trámites de Hacienda/AEAT	5	3,09
Trámites de Justicia	1	0,62
Trámites de Seguridad Social	2	1,23
Uso de la tecnología para trámites con la Administración	37	22,84
TOTAL	162	100

Fuente: Elaboración propia

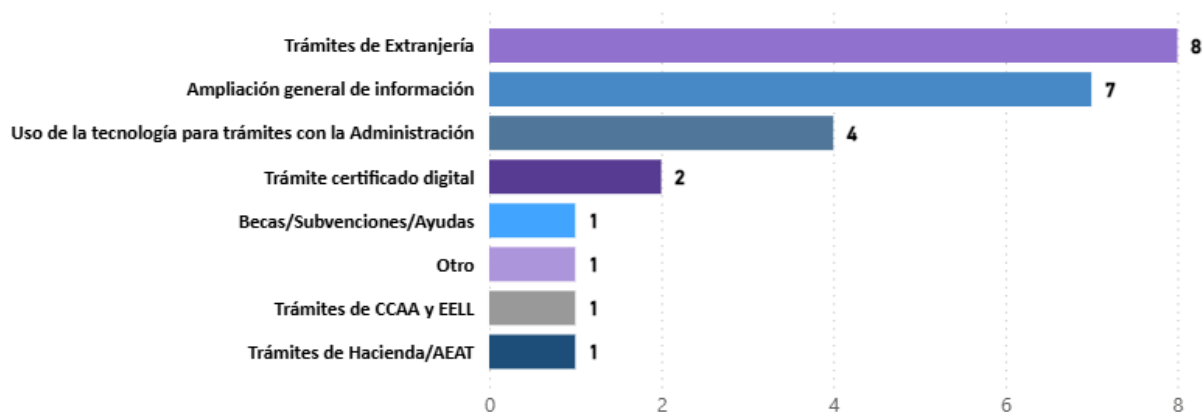
Al analizar las informaciones solicitadas por colectivos específicos destaca que, en las sesiones realizadas con personas pensionistas o mayores, la demanda más frecuente ha sido “Ampliación general de información”, con un 61,54%. En las sesiones dirigidas a personas de otras etnias o nacionalidades, los trámites de extranjería son los más solicitados, con un 32,00%. Por su parte, en las sesiones con centros educativos, destaca que la categoría “Trabajo y empleo” alcanza un 14,29% y “Becas/Subvenciones/Ayudas” un 12,86%.

Gráfico 42: Informaciones y servicios requeridos en sesiones dirigidas a personas pensionistas o mayores



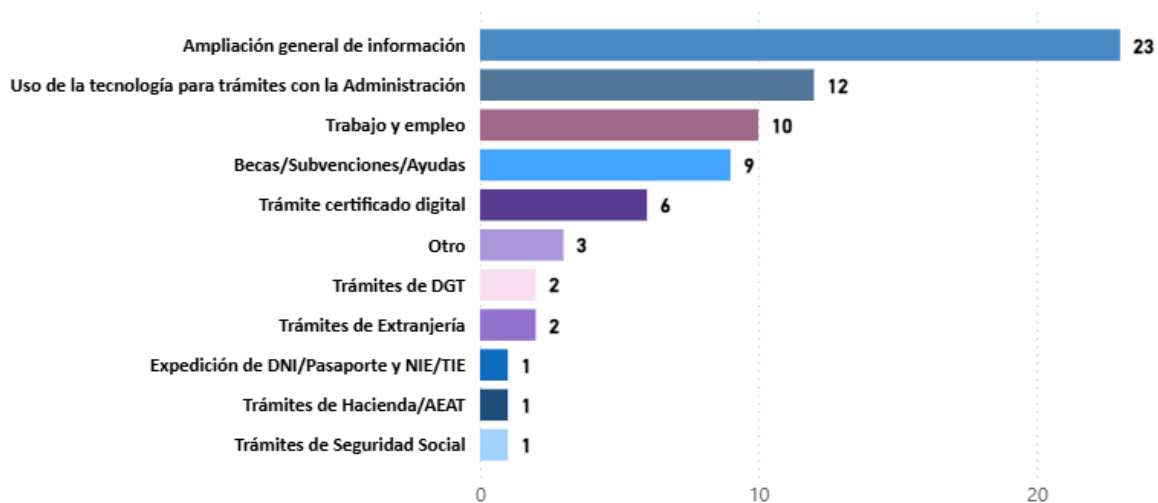
Fuente: Elaboración propia

Gráfico 43: Informaciones y servicios requeridos en sesiones dirigidas a personas de otras etnias o nacionalidades



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 44: Informaciones y servicios requeridos en sesiones dirigidas a centros educativos



Fuente: Elaboración propia

Tabla 37: Tasa de respuestas por DG/SG/DI sobre informaciones y servicios requeridos

DG/SG/DI	Nº de respuestas	Nº de encuestas	Tasa de respuestas/encuestas
A Coruña	1	21	4,76%
Alacant/Alicante	16	91	17,58%
Albacete	23	155	14,84%
Almería	12	55	21,82%
Araba/Álava	11	31	35,48%
Asturias	35	268	13,06%
Ávila	0	8	0,00%
Badajoz	11	87	12,64%
Barcelona	2	3	66,67%
Bizkaia	1	20	5,00%
Burgos	9	51	17,65%
Cáceres	0	5	0,00%
Cantabria	22	104	21,15%
Castelló/Castellón	2	33	6,06%
Ceuta	0	1	0,00%
Ciudad Real	11	64	17,19%
Córdoba	4	7	57,14%
Cuenca	8	56	14,29%
Gipuzkoa	8	40	20,00%
Girona	1	1	100,00%
Granada	3	34	8,82%
Guadalajara	14	63	22,22%
Huesca	7	34	20,59%
Illes Balears - Ibiza-Formentera	17	74	22,97%
Jaén	1	34	2,94%
La Rioja	30	107	28,04%
Las Palmas - Fuerteventura	5	34	14,71%
León	7	41	17,07%
Lleida	1	12	8,33%
Lugo	2	13	15,38%
Madrid	5	34	14,71%
Melilla	0	5	0,00%
Murcia	0	7	0,00%
Navarra	3	42	7,14%
Ourense	5	36	13,89%
Palencia	8	45	17,78%
Santa Cruz de Tenerife - La Gomera	4	38	10,53%
Santa Cruz de Tenerife - La Palma	7	71	9,86%
Santa Cruz de Tenerife - Tenerife	8	27	29,63%
Segovia	4	19	21,05%
Sevilla	0	8	0,00%
Soria	3	12	25,00%
Tarragona	0	3	0,00%
Teruel	9	33	27,27%
Toledo	8	49	16,33%
València/Valencia	3	29	10,34%
Valladolid	11	69	15,94%
Zamora	8	77	10,39%
Zaragoza	3	36	8,33%
TOTAL	353	2.187	16,14%

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 13, de respuesta abierta: “Por último, agradeceríamos cualquier comentario o sugerencia”.

Se han obtenido un total de **538 comentarios y sugerencias**, procedentes de **42 DDGG/SSGG/DDII**. Asimismo, se observa que **7 territorios que realizaron encuestas de satisfacción no recibieron ninguna respuesta en este campo de comentarios y sugerencias**. Todo ello supone que el **24,60% de las personas que han respondido la encuesta ha expresado su opinión en esta pregunta**, un porcentaje ligeramente inferior al registrado el año anterior, cuando alcanzó el 28,73%.

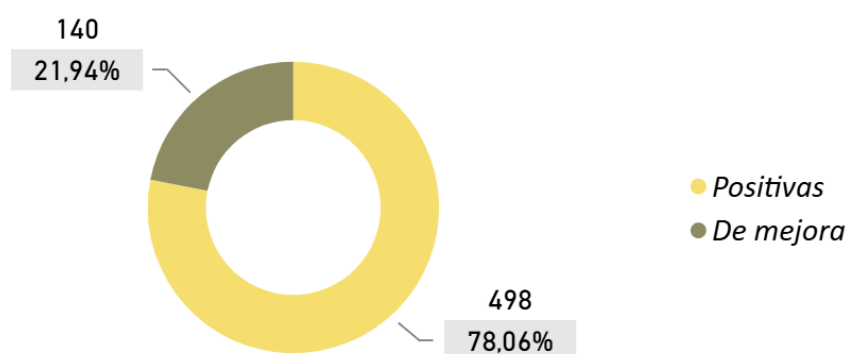
Con el fin de obtener un análisis más completo de los resultados de esta cuestión, se ha optado por permitir que cada comentario pueda clasificarse en hasta dos categorías, en lugar de asignarle una única. Por ejemplo, al comentario “Agradecer y esperar a que acudan en más ocasiones” se le han atribuido 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 538 comentarios se han obtenido **638 referencias a alguna de las 14 categorías** propuestas para agrupar la información aportada.

En relación con su contenido, el 78,06% de las referencias a categorías obtenidas corresponden a categorías positivas sobre el servicio prestado por “La Administración cerca de ti”, y el 21,94% corresponden a categorías que aluden a aspectos susceptibles de mejora. Este resultado refleja un incremento del peso de los comentarios positivos respecto al ejercicio anterior, en el que representaban el 70,21% del total de referencias registradas.

Gráfico 45: Referencias a categoría expresadas en los comentarios



Fuente: Elaboración propia

Tabla 38: Referencias a categorías expresadas en los comentarios

	Categorías de los comentarios	Nº de referencias	% del global
Positivas	Agradecimientos	59	9,25
	Satisfacción general	315	49,37
	Trato recibido	124	19,44
	TOTAL	498	78,06
De mejora	Aplicación práctica de la sesión	5	0,78
	Difusión y publicidad	7	1,10
	Horario	11	1,72
	Mantener trámites presenciales	7	1,10
	Mantener/Aumentar la frecuencia de visitas	79	12,38
	Mejora de la organización del grupo	6	0,94
	Mejora presentaciones	9	1,41
	Necesidad traductor/intérprete	1	0,16
	Problemas tecnológicos	2	0,31
	Sugerencias	9	1,41
	Varios	4	0,63
	TOTAL	140	21,94
TOTAL		638	100

Fuente: Elaboración propia

Profundizando en los **comentarios positivos**:

En el conjunto de las referencias a categorías positivas, 315 de ellas hacen referencia a la **satisfacción general** con el servicio, 124 el **trato recibido** y 59 son **agradecimientos**. A continuación, se muestran tres ejemplos, uno por cada caso, respectivamente.

“Muy útil y necesario esta proximidad al ciudadano.”

“Estupendos profesionales y con mucha empatía hacia todos los participantes.”

“Muy agradecida por la atención y el servicio.”

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:

“Dar las gracias por no olvidarse del medio rural para que todos tengamos las mismas oportunidades, y que por lo menos una vez al año hubiese un curso sobre esto.”

“Gracias por atender zonas rurales.”

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.

“Que vuelvan para practicar con el certificado y nos enseñen a pasarlo al ordenador.”

“Práctica además de la información.”



- 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.

“Muy bien, pero tiene poca publicidad por parte del ayuntamiento.”

“Avisos con más antelación y divulgación.”

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

“Que hubiera trámites por la tarde para personas que están trabajando.”

“Me hubiera gustado que vinieran por la tarde.”

- 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.

“Más canales de atención a las personas mayores por parte de la administración, no nos pueden obligar a usar los ordenadores o teléfonos nuevos, si no sabemos casi ni encenderlos. Un poco de comprensión.”

“No pueden a las personas mayores volvernos locos con tanto ordenador, y nos deberían atender físicamente como aquí, sin necesidad de volvernos locos, que ya hemos trabajado bastante.”

- 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 vengan más a menudo a los pueblos.”

“Que las visitas sean más frecuentes aunque sean repetitivas.”

- 6. Mejora de la organización del grupo:** categoría incorporada por primera vez en esta edición con la intención de recoger comentarios relacionados con aspectos organizativos de las sesiones, tales como el tamaño de los grupos, la adecuación de los espacios utilizados, la distribución de las personas asistentes o los criterios de atención durante la jornada. Estas observaciones sugieren la conveniencia de adaptar la organización de las sesiones a las características y volumen de participación de cada colectivo.

“En el aula tan grande me ha costado lograr oír la charla.”

“Grupos más reducidos.”

“Una mejor organización. Con más personal para hacer los trámites y un sistema de coger número según se va llegando.”



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

“Quizá más elaboración del Power Point y charla más interactiva como otros años.”

“Más Kahoots.”

- 8. Necesidad de traductor/intérprete:** estos comentarios sugieren la presencia de un traductor o intérprete en las charlas.

“Ucrania (No entiendo el idioma).”

- 9. Problemas tecnológicos:** esta categoría recoge los comentarios sobre problemas que han surgido con la tecnología en las sesiones.

“Mala cobertura.”

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

“A mí como adulta la presentación me ha encantado. Pienso que para los adolescentes la primera parte quizás les resulte lejos de su realidad porque no la han vivido tanto.”

“Explicar para vincular a hijos menores de edad en la clave permanente para trámites.”

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

“Que tarden menos en responder y dar el NIE.”

“Necesario para personas mayores.”



Tabla 39: Tasa de comentarios y sugerencias por DG/SG/DI

DG/SG/DI	Nº de comentarios	Nº de encuestas	Tasa de comentarios/encuestas
A Coruña	1	21	4,76%
Alacant/Alicante	17	91	18,68%
Albacete	40	155	25,81%
Almería	22	55	40,00%
Araba/Álava	8	31	25,81%
Asturias	68	268	25,37%
Ávila	0	8	0,00%
Badajoz	21	87	24,14%
Barcelona	0	3	0,00%
Bizkaia	7	20	35,00%
Burgos	5	51	9,80%
Cáceres	0	5	0,00%
Cantabria	26	104	25,00%
Castelló/Castellón	7	33	21,21%
Ceuta	0	1	0,00%
Ciudad Real	12	64	18,75%
Córdoba	4	7	57,14%
Cuenca	16	56	28,57%
Gipuzkoa	14	40	35,00%
Girona	0	1	0,00%
Granada	7	34	20,59%
Guadalajara	25	63	39,68%
Huesca	7	34	20,59%
Illes Balears - Ibiza-Formentera	11	74	14,86%
Jaén	4	34	11,76%
La Rioja	45	107	42,06%
Las Palmas - Fuerteventura	16	34	47,06%
León	6	41	14,63%
Lleida	4	12	33,33%
Lugo	0	13	0,00%
Madrid	9	34	26,47%
Melilla	0	5	0,00%
Murcia	0	7	0,00%
Navarra	12	42	28,57%
Ourense	1	36	2,78%
Palencia	20	45	44,44%
Santa Cruz de Tenerife - La Gomera	1	38	2,63%
Santa Cruz de Tenerife - La Palma	12	71	16,90%
Santa Cruz de Tenerife - Tenerife	5	27	18,52%
Segovia	7	19	36,84%
Sevilla	2	8	25,00%
Soria	3	12	25,00%
Tarragona	0	3	0,00%
Teruel	11	33	33,33%
Toledo	10	49	20,41%
València/Valencia	3	29	10,34%
Valladolid	32	69	46,38%
Zamora	13	77	16,88%
Zaragoza	4	36	11,11%
TOTAL	538	2.187	24,60%

Fuente: Elaboración propia

4. CONCLUSIONES

Tras los resultados positivos obtenidos en 2024 y 2025, la encuesta de satisfacción de personas usuarias del servicio “La Administración cerca de ti” se ha llevado a cabo por tercer año en 2026, 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 cuestiones 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 en la encuesta:** el trabajo de campo se ha realizado desde el 1 hasta el 31 de mayo de 2026, durante el cual se han recibido **2.187 respuestas**. El volumen total de encuestas es satisfactorio, dado que **la tasa de respuesta es del 39,87%**, 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 12,62%** respecto a la edición de 2025, con 1.942 encuestas, que ya supuso un aumento del 21,45% respecto de la primera edición de la encuesta en 2024, en la que se obtuvieron 1.599 respuestas. No obstante, la tasa de respuesta ha ido disminuyendo con los años, ya que en 2024 alcanzó un 58,64% y en 2025 un 44,49%, sin que ello afecte a la representatividad desde el punto de vista estadístico.
- **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 en las dos ediciones anteriores, se observa que se trata de un público mayoritariamente feminizado, dado que el **60,40% de las personas encuestadas son mujeres, tendencia que se suaviza únicamente entre las personas menores de 26 años, donde las mujeres suponen un 51,84%**, los hombres un 46,56% y las personas que no se identifican con ninguno de los dos, un 1,60%.
- **Ha aumentado la presencia de menores de 25 años gracias al aumento de sesiones dirigidas a la población joven:** la edición de 2026 muestra un cambio significativo en el perfil por edad de las personas participantes en la encuesta de satisfacción de “La Administración cerca de ti”. El grupo de **hasta 25 años** pasa de representar únicamente el **13,49% de las respuestas en 2025**, siendo entonces el colectivo de edad menos representado, a convertirse en **el grupo con mayor participación en 2026, con el 28,59% de las encuestas recibidas**. Esta evolución está directamente relacionada con el impulso dado por el objetivo operativo **1.1.5.1 “Aumentar el número de jóvenes que han recibido visitas de funcionarios de la AGE en el marco del programa La Administración cerca de ti”**, incorporado a la Dirección por Objetivos de 2026, y con el consiguiente refuerzo de las actuaciones dirigidas a la población joven. En particular, los **centros educativos concentran el 20,09% de las sesiones con encuestas realizadas en 2026 (43 de 214 sesiones)** y aportan más de la mitad



de los cuestionarios recibidos en las sesiones de colectivos, convirtiéndose en el principal ámbito de participación. Además, en este tipo de sesiones, las personas menores de 25 años representan el 80,00% de las respuestas. Como resultado, se altera la pauta observada en las ediciones anteriores, en las que la participación aumentaba progresivamente con la edad. No obstante, excluyendo al colectivo de hasta 25 años, esta tendencia continúa vigente, de modo que la participación sigue siendo mayor cuanto más elevada es la edad de la ciudadanía.

- **Ha aumentado la representación territorial, con encuestas de 49 DDGG/SSGG/DDII:** las encuestas han sido efectuadas por 49 Delegaciones del Gobierno, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares (un 6,52% **más que en 2025**), 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 (misma situación que en 2025), de forma 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%. En 2025 y 2026, dicho porcentaje se ha reducido a menos de la mitad, lo que contribuye a una mayor representatividad territorial de los resultados alcanzados.

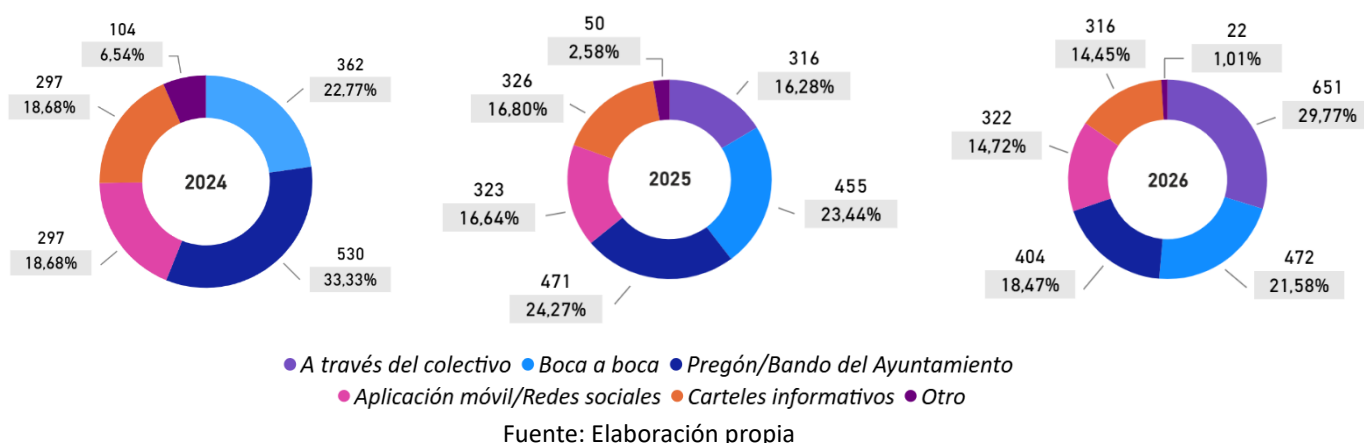
Asimismo, durante este tiempo se han obtenido encuestas de un total de **182 municipios distintos**, cifra muy similar a la obtenida en 2025, con 180. En 128 municipios se han llevado a cabo sesiones dirigidas a municipios, mientras que las 86 sesiones con encuestas dirigidas a colectivos se han llevado a cabo en 58 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.

- **El canal de comunicación “A través del colectivo” gana protagonismo y modifica los canales de comunicación predominantes:** la comparación de las tres ediciones de la encuesta pone de manifiesto una evolución significativa en las vías por las que la ciudadanía conoce la celebración de las sesiones de “La Administración cerca de ti”. Mientras que en 2024 y 2025 los canales tradicionales de comunicación constituían las principales vías de difusión, con especial relevancia del **pregón o bando del Ayuntamiento** (33,33% en 2024 y 24,27% en 2025) y del **boca a boca** (22,77% y 23,44%, respectivamente), en 2026 pasa a ocupar la primera posición el canal **“A través del colectivo al que pertenezco”**, que alcanza el **29,77% de las respuestas**, frente al **16,28% registrado en 2025**.

Este cambio está estrechamente vinculado al incremento de las sesiones dirigidas a colectivos, especialmente a centros educativos, que han tenido un peso muy superior al de años anteriores. De hecho, en las sesiones dirigidas a colectivos más de la mitad de las personas encuestadas (**52,78%**) afirma haber conocido la actividad a través del propio colectivo, lo que evidencia la capacidad de los organizadores para difundir las sesiones. Como consecuencia, disminuye el peso relativo de los canales tradicionales, de modo que el **pregón o bando del Ayuntamiento** desciende hasta el **18,47%** de las respuestas en 2026, mientras que el **boca a boca** se sitúa en el **21,58%**. Asimismo, se observa una clara relación

entre la edad y el canal de comunicación utilizado, ya que la difusión a través del propio colectivo alcanza su máxima relevancia entre las personas de hasta 25 años (**43,04%**), vinculado a la alta presencia de sesiones de colectivo en los centros educativos, y pierde peso progresivamente en los grupos de mayor edad.

Gráfico 47: Evolución del canal de comunicación de la sesión en 2024, 2025 y 2026



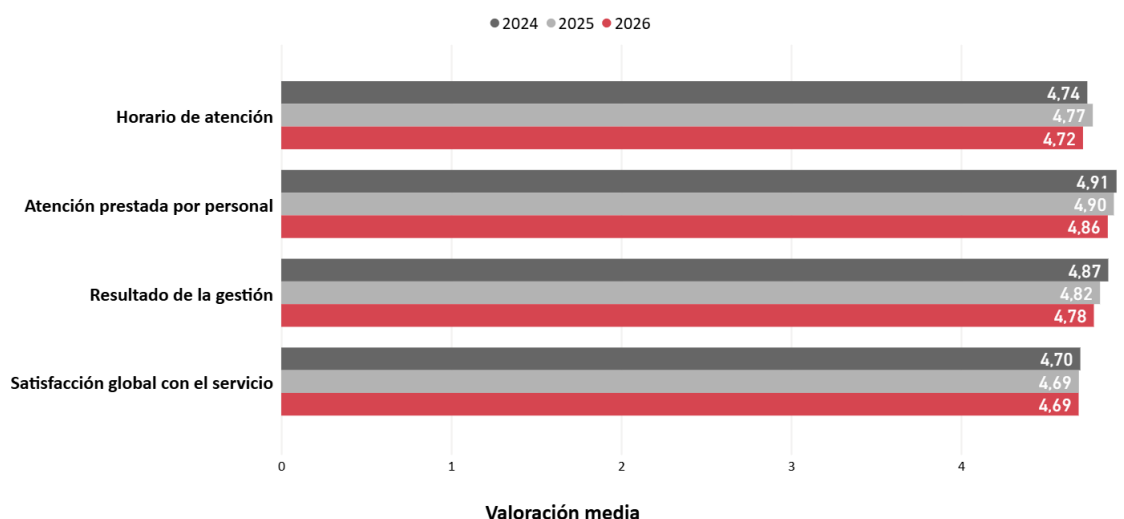
- Se consolida la comunicación previa de las sesiones a través de la página web del Ministerio:** la evolución observada en las tres ediciones de la encuesta pone de manifiesto una mejora progresiva en la difusión institucional de las sesiones de “La Administración cerca de ti”. Mientras que **en 2024 el 15,38% de las sesiones dirigidas a municipios no fueron publicadas en la página web** del Ministerio de Política Territorial y Memoria Democrática durante el trabajo de campo, este porcentaje se redujo al **9,20% en 2025** y alcanza un mínimo del **0,70% en 2026**. En consecuencia, en la presente edición el **99,30% de los municipios en los que se ha celebrado una sesión fueron comunicados previamente** a la Subdirección General de Coordinación de la AGE en el Territorio y difundidos a través de la web ministerial. Estos resultados reflejan una mejora sustancial en la coordinación y planificación de las actuaciones, garantizando una mayor visibilidad de las sesiones y contribuyendo a reforzar los mecanismos de información puestos a disposición de la ciudadanía. Aunque los canales tradicionales continúan siendo las principales vías por las que las personas participantes conocen la celebración de las sesiones, la publicación previa de las visitas constituye un avance significativo respecto a las ediciones anteriores y evidencia la consolidación de la página web del Ministerio como un instrumento complementario de difusión cada vez más eficaz.

4.2. Valoraciones

- Se mantienen unos niveles de satisfacción muy elevados, aunque se aprecia una ligera tendencia descendente respecto a ediciones anteriores:** las valoraciones otorgadas al servicio de “La Administración cerca de ti” continúan situándose en niveles muy elevados, con puntuaciones superiores a **4,69 sobre 5** en todas las dimensiones analizadas. No obstante, la comparación de las tres ediciones de la encuesta muestra una ligera tendencia descendente en la mayoría de los indicadores. Así, la valoración de la **atención prestada por el personal** pasa de **4,91 en 2024** a **4,90 en 2025** y **4,86 en 2026**, mientras que el **resultado**

de la gestión desciende de **4,87** a **4,82** y **4,78**, respectivamente. Por el contrario, la **satisfacción global con el servicio** presenta una notable estabilidad, situándose en **4,70** en 2024 y **4,69** tanto en 2025 como en 2026, lo que pone de manifiesto que la valoración general del programa continúa siendo muy positiva a pesar de los ligeros descensos observados en algunos aspectos concretos.

Gráfico 48: Evolución de la valoración del servicio en 2024, 2025 y 2026

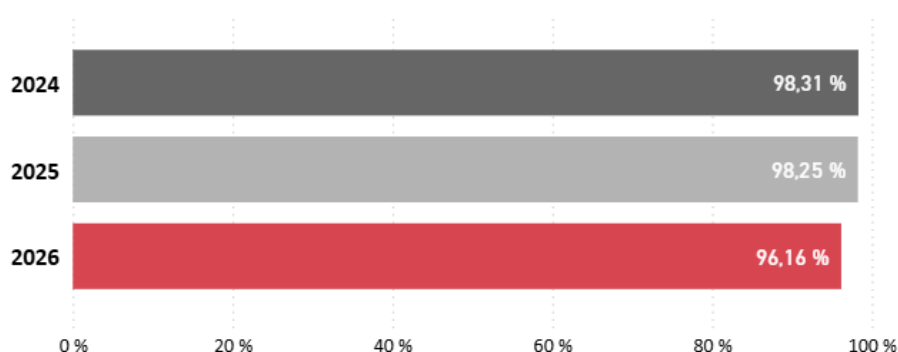


Fuente: Elaboración propia

- **La atención prestada por el personal continúa siendo el aspecto mejor valorado del servicio:** al igual que en las ediciones anteriores, la **atención prestada por el personal** constituye la dimensión mejor valorada por las personas usuarias, alcanzando una puntuación media de **4,86 sobre 5**. Aunque este resultado se sitúa ligeramente por debajo de los registrados en 2024 (**4,91**) y 2025 (**4,90**), continúa reflejando una percepción muy favorable sobre la profesionalidad y la calidad de la atención ofrecida por las empleadas y empleados públicos que participan en el programa. En el extremo opuesto, **el horario de atención** vuelve a ser la dimensión con menor valoración media (**4,72**), si bien sigue manteniendo un nivel de satisfacción elevado.
- **El aumento del peso de los centros educativos explica gran parte del descenso observado en las valoraciones de 2026:** la comparación entre las valoraciones en las sesiones dirigidas a municipios y las dirigidas a colectivos muestra una ampliación de las diferencias observadas en la edición anterior. Mientras que las sesiones celebradas en municipios obtienen valoraciones iguales o superiores a las de 2025, las dirigidas a colectivos registran descensos en todas las dimensiones analizadas. Esta evolución se explica, en gran medida, por el creciente peso de los **centros educativos**, que representan el **52,86% de las encuestas recibidas en las sesiones dirigidas a colectivos** y constituyen el colectivo con las valoraciones más reducidas en 2026. De hecho, las valoraciones de los centros educativos descienden respecto a 2025 en todas las dimensiones, especialmente en la **satisfacción global con el servicio (de 4,79 a 4,51)** y en el **horario de atención (de 4,83 a 4,54)**. Estos resultados sugieren que la incorporación de un mayor número de personas jóvenes y de sesiones en centros educativos ha influido de manera decisiva en la evolución de las valoraciones agregadas, sin que ello altere la percepción general de elevada calidad que continúa caracterizando al programa.

- **El 96,16% de las personas encuestadas consideran necesarias más visitas:** el elevado grado de satisfacción se refleja también en la percepción de utilidad y continuidad del programa. En 2026, el **96,16% de las personas encuestadas considera muy o bastante necesaria la realización de nuevas visitas en su municipio o colectivo**, una cifra ligeramente inferior a las registradas en 2024 (**98,31%**) y 2025 (**98,25%**), pero que continúa evidenciando un respaldo prácticamente unánime a la iniciativa.

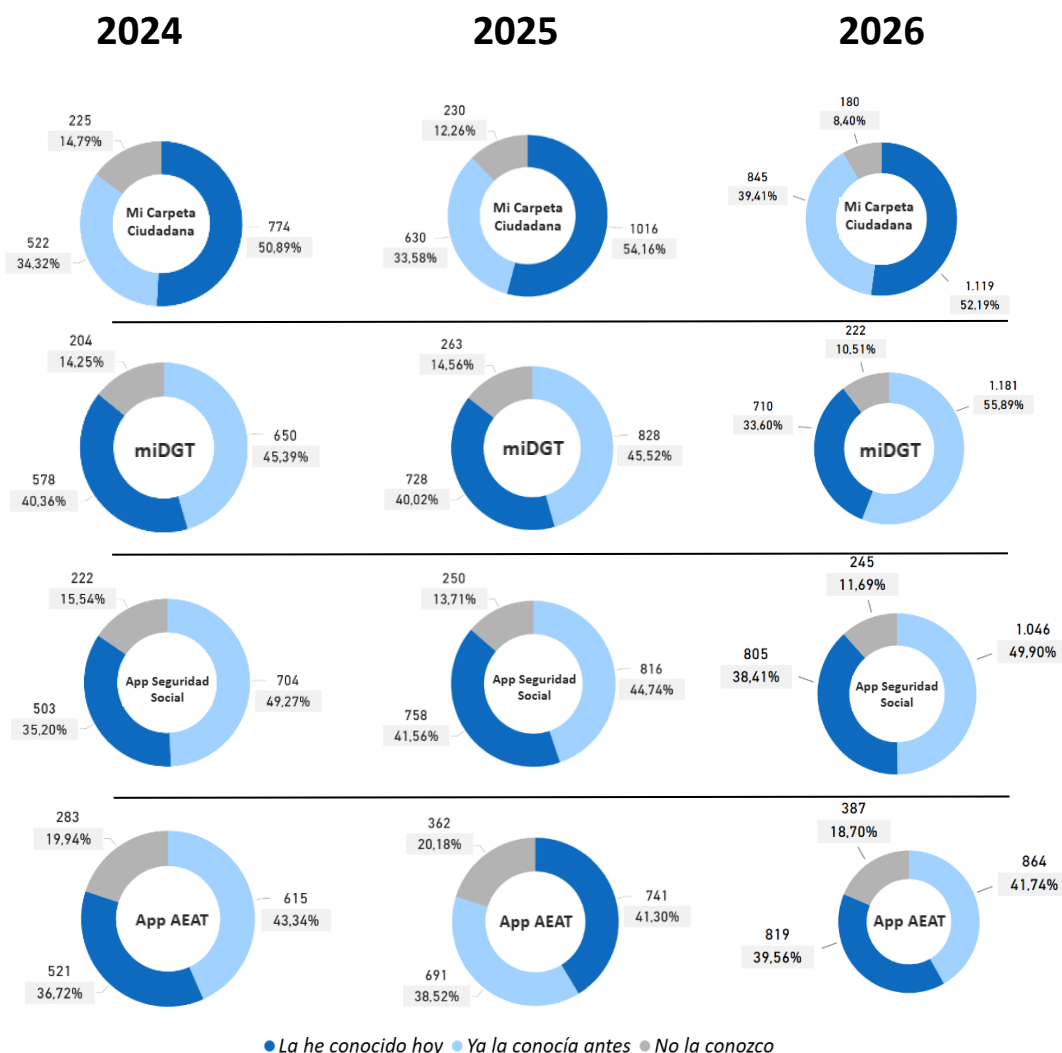
Gráfico 49: Evolución de la valoración como muy o bastante necesaria la repetición de la visita en 2024, 2025 y 2026



Fuente: Elaboración propia

- **Mi Carpeta Ciudadana se consolida como una de las aplicaciones que más se descubren gracias a las sesiones:** en 2026, el **52,19% de las personas encuestadas afirma haber conocido Mi Carpeta Ciudadana durante la sesión**, porcentaje ligeramente superior al registrado en 2024 (**50,89%**) y próximo al máximo alcanzado en 2025 (**54,16%**). Además, el porcentaje de personas que manifiesta no conocer esta aplicación después de la sesión se ha reducido de forma notable, pasando del **14,79% en 2024 al 8,40% en 2026**. Esta aplicación sigue siendo la que más personas conocen gracias a las visitas, por delante de la App de la AEAT (**41,74%**), la App de la Seguridad Social (**38,41%**) y miDGT (**33,60%**).

Gráfico 50: Evolución del conocimiento de las apps de la Administración en 2024, 2025 y 2026



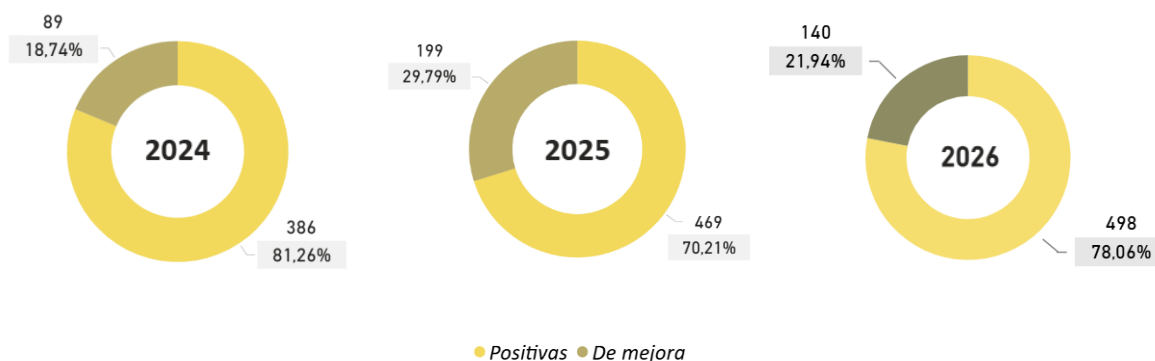
Fuente: Elaboración propia

- **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 98,27% 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 94,31%, más de 4 puntos menos. Estos resultados continúan en la línea de los obtenidos en 2025, cuando se registraron porcentajes del 98,68% 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.
- **Las sesiones dirigidas a municipios presentan una valoración más favorable de los sistemas de identificación electrónica que las dirigidas a colectivos:** El análisis según el tipo de sesión muestra diferencias relevantes en la percepción de los sistemas de identificación electrónica. Las personas asistentes a sesiones celebradas en **municipios** muestran niveles

de acuerdo superiores a los observados en las sesiones dirigidas a **colectivos** en los tres aspectos analizados. La diferencia resulta especialmente visible en la afirmación de que el personal ha ayudado a comprender la utilidad de estas herramientas, donde el porcentaje de respuestas “Muy de acuerdo” alcanza el **87,97%** en las sesiones municipales, frente al **77,12%** registrado en las sesiones con colectivos. Del mismo modo, la percepción de que disponer de certificado digital o sistema Cl@ve facilita los trámites con la Administración y la facilidad para obtener estas herramientas reciben valoraciones más favorables entre las personas asistentes a las sesiones de municipios.

- **Los comentarios positivos vuelven a ser claramente mayoritarios, aunque las sugerencias de mejora mantienen una presencia relevante:** el **24,60%** de las personas encuestadas ha expresado su opinión a través del apartado de comentarios y sugerencias, porcentaje ligeramente inferior al registrado en 2025 (**28,73%**). Del análisis de las **638** referencias identificadas en los comentarios recibidos, el **78,06%** corresponde a valoraciones positivas sobre el servicio, mientras que el **21,94%** recoge propuestas o aspectos susceptibles de mejora. Estos resultados suponen una mejora respecto a 2025, cuando las referencias positivas representaban el **70,21%** del total y las sugerencias de mejora el **29,79%**, situándose de nuevo en niveles próximos a los observados en 2024 (**81,26%** y **18,74%**, respectivamente). En conjunto, los comentarios refuerzan la valoración favorable del programa observada en el resto de los indicadores de satisfacción, al tiempo que aportan información de utilidad para seguir perfeccionando su desarrollo.

Gráfico 51: Evolución de las referencias en los comentarios en 2024, 2025 y 2026



Fuente: Elaboración propia

*En 2024 la contabilización se realizó considerando un único tema por comentario, mientras que en 2025 y 2026 si un comentario refleja más de un tema se ha contabilizado en hasta 2 categorías.

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

- **Algunos comentarios sugieren que se debería mejorar la adaptación de las sesiones a la población joven:** los centros educativos son el colectivo que registra las valoraciones más bajas en la encuesta y, entre los **151 comentarios** recibidos de sus participantes, **6 hacen referencia a la necesidad de mejorar las presentaciones**. En esta línea, uno de los comentarios de sugerencia que se pone como ejemplo en el apartado 3.8 Comentarios y sugerencias señala que “para los adolescentes la primera parte quizás les resulte lejos de su realidad porque no la han vivido tanto”. Estas observaciones sugieren que una mayor adecuación de los contenidos y ejemplos a la realidad de la población joven podría contribuir a mejorar su valoración de las sesiones.
- **Una de cada seis personas encuestadas propone nuevas informaciones o servicios para futuras sesiones:** en la pregunta abierta incluida en la encuesta para identificar posibles contenidos de interés para la ciudadanía se han recibido **353 propuestas**, lo que supone que el **16,14% de las personas encuestadas** ha formulado alguna sugerencia sobre nuevas informaciones o servicios a incorporar en “La Administración cerca de ti”. Las tasas de respuesta en las sesiones dirigidas a municipios (**18,16%**) y a colectivos (**14,27%**) son relativamente similares, lo que evidencia un interés generalizado por ampliar los contenidos ofrecidos durante las visitas.
- **La ciudadanía demanda más información general y una mayor capacitación digital para relacionarse con la Administración:** la solicitud más frecuente continúa siendo la **ampliación general de información sobre los servicios de la Administración (37,39%** de las propuestas), seguida del **uso de la tecnología para realizar trámites con la Administración (17,85%)**. A continuación, aparecen las demandas relacionadas con el **certificado digital (7,37%)** y los **trámites de Extranjería (6,52%)**
- **Las necesidades informativas difieren entre las sesiones dirigidas a municipios y a colectivos:** en las sesiones celebradas en municipios predominan las solicitudes de **ampliación general de información (42,41%)** y las relacionadas con el **uso de la tecnología para realizar trámites administrativos (13,61%)**, mientras que en las sesiones dirigidas a colectivos adquieren una mayor relevancia las demandas de carácter más especializado, como el **certificado digital (9,88%)**, los **trámites de Extranjería (8,64%)** o las cuestiones relacionadas con **trabajo y empleo (8,64%)**.

4.4. Líneas de actuación

La tercera 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. **Consolidar el avance hacia una representatividad completa del conjunto de DDGG/SSGG/DDII.** Se ha logrado la participación de 49 de los 50 territorios con encuestas, si bien todavía hay un importante número de territorios (9 DDGG/SSGG/DDII) en los que no ha habido sesiones. Esta situación implica que la muestra no sea plenamente representativa del conjunto del territorio nacional. A su vez, la distribución de encuestas por territorios es muy heterogénea, con 10 territorios en los que no se ha alcanzado la decena de encuestas, en los que se debería continuar trabajando para alcanzar una mayor participación.
2. **Analizar los posibles condicionantes que hayan podido influir en la menor recepción de formularios en lenguas cooficiales.** En 2025, el 11,33 % de las encuestas se respondieron en lenguas cooficiales, porcentaje que ha descendido hasta el 2,67 % en la presente edición. En términos absolutos, se recibieron 220 encuestas en lenguas distintas del castellano en 2025, frente a las 58 registradas en 2026. Destaca especialmente la reducción de respuestas en gallego y catalán, que han pasado de 161 y 43 encuestas, respectivamente, en 2025, a 40 y 14 en 2026. Asimismo, no se ha recibido ninguna encuesta en valenciano, cuando en la edición anterior se registraron 13 respuestas en esta lengua. En consecuencia, resulta recomendable analizar las posibles causas de este descenso y, en su caso, adoptar las medidas oportunas para corregirlo.
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 asistentes⁷ 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 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 nueva información y servicios.** En estas tres 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 tres 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.

⁷ 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/SSGG/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.



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 actividad⁸. Este aspecto, ya señalado en 2024 y 2025, 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.
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, debido al objetivo operativo 1.1.5.1 incorporado a la Dirección por Objetivos de 2026, pero sigue siendo muy inferior en otros colectivos como asociaciones de vecinos, de mujeres o desempleados.

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.

3. **Adaptar las sesiones de colectivos al perfil mayoritario en esas sesiones**. Los resultados apuntan a la conveniencia de reforzar la adecuación de los contenidos a las necesidades específicas de la población joven y de los centros educativos. Aunque las valoraciones obtenidas son positivas, este colectivo presenta algunos de los niveles de satisfacción más bajos del conjunto, con una puntuación de **4,51 en satisfacción global y 4,66 en resultado de la gestión**. Como ya se ha comentado en el primer punto del apartado 4.3 *Comentarios y propuestas de nuevas informaciones y servicios de “La Administración cerca de ti”*, algunos comentarios sugieren una mayor adecuación de los contenidos a las sesiones dirigidas a este colectivo.

⁸ El Plan de Acción 2026 del Plan Estratégico de la AGE en el Territorio 2024-2027 incluye diferentes actuaciones de mejora de este servicio del *Programa 1.1 La Administración cerca de ti*. Entre ellas se encuentran dos actuaciones relativas a la información sobre las sesiones:

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

2. La difusión de información del servicio en el portal web del MPTMD y en redes sociales de las DDGG/SSGG/DDII, publicando mensualmente los cronogramas.



Esta necesidad de especialización también se observa en las temáticas demandadas por los centros educativos, donde destacan el **uso de la tecnología para los trámites con la Administración (12)**, el **trabajo y empleo (10)** y las **becas, subvenciones y ayudas (9)**.

4. **Consolidar el aprendizaje de la primera sesión con nuevas sesiones de refuerzo dirigidas al mismo colectivo.** Los resultados evidencian que una parte importante de las personas participantes entra en contacto con las herramientas digitales de la Administración a través de las propias sesiones. De hecho, más de la mitad de los usuarios conocieron **Mi Carpeta Ciudadana** durante la actividad (**52,19%**). Esta situación, unida a que la segunda demanda más frecuente de servicios requeridos es el **uso de la tecnología para realizar trámites con la Administración (17,85% de las respuestas)**, sugiere que muchas personas se encuentran en una fase inicial de aprendizaje y necesitan apoyo adicional para incorporar estas herramientas a su vida cotidiana. En este contexto, resulta recomendable complementar las sesiones iniciales con acciones de seguimiento o refuerzo que permitan resolver dudas surgidas tras la puesta en práctica de las aplicaciones. Esta propuesta se ve respaldada, además, por las aportaciones en los comentarios de las personas participantes, ya que **mantener o aumentar la frecuencia de las visitas** constituye la principal sugerencia de mejora recogida en los comentarios (**79 referencias, 12,38% del total**), lo que refleja el interés por dar continuidad a la formación recibida y profundizar en los conocimientos adquiridos.
5. **Incorporar contenidos específicos sobre ciberseguridad y seguridad digital.** La edición de 2026 ha permitido identificar de forma más precisa las necesidades informativas relacionadas con la protección en el entorno digital mediante la creación de una categoría **“Ciberseguridad”**, inexistente en años anteriores, en apartado de propuestas de nuevas informaciones y servicios. Aunque las solicitudes directamente vinculadas a esta materia representan un porcentaje reducido (**4 respuestas; 1,13 % del total**), su aparición como categoría propia pone de manifiesto una preocupación creciente por aspectos como la protección frente a fraudes, el uso seguro de los servicios electrónicos y la gestión segura de la identidad digital.

4.5. Consideraciones finales

La encuesta de satisfacción de las personas usuarias del servicio “La Administración cerca de ti” de 2026 confirma los datos reflejados en las dos ediciones anteriores 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 participación de los colectivos atendidos, lo que amplía su alcance y representatividad.

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 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” (2026)

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	Bastante satisfecho/a	Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	Poco satisfecho/a	Nada satisfecho/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	A través del colectivo al que pertenezco	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. Fecha de la sesión (Ejemplo: 15/05/2026):*

10. Si Ud. ha participado en una sesión dirigida a un colectivo concreto, por favor, indique cuál:

- ☐ Centro educativo (indique cuál): _____
- ☐ Asociación de personas mayores (indique cuál): _____
- ☐ Asociación de mujeres (indique cuál): _____
- ☐ Otro (indique cuál): _____

11. Sexo:*

Hombre
Mujer
Otro

12. Edad:*

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

13. Por último, agradeceríamos cualquier comentario o sugerencia:

*Pregunta de respuesta obligatoria

ENQUESTA DE SATISFACCIÓ DEL SERVEI “L’ADMINISTRACIÓ A PROP TEU” (2026)

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	Bastant satisfet/a	Ni satisfet/a ni insatisfet/a	Poc satisfet/a	Gens satisfet/a
-----------------	--------------------	-------------------------------	----------------	-----------------

3. Com va 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	A través del col·lectiu al qual pertanyo	Altres. Quin?
----------------------	---------------------------	-------------	--------------------------------	--	---------------

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

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

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

	Ja la coneixia abans	L'heu coneguda avui	No la conec
La 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. Data de la sessió (Exemple: 15/05/2026):*

10. Si heu participat en una sessió dirigida a un col·lectiu concret, si us plau, indiqueu quin:

- ☐ Centre educatiu (indiqueu quin): _____
- ☐ Associació de persones grans (indiqueu quina): _____
- ☐ Associació de dones (indiqueu quina): _____
- ☐ Un altre (indiqueu quin): _____

11. Sexe:*

Home
Dona
Altres

12. Edat:*

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

13. Per últim, agrairíem qualsevol comentari o suggeriment:

*Pregunta de resposta obligatòria

ENQUISTA DE SATISFACCIÓN DO SERVIZO “A ADMINISTRACIÓN CERCA DE TI” (2026)

O obxectivo deste estudo é coñecer a súa valoración sobre o servizo prestado por “A Administración cerca 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 cerca de ti”?*

Moi satisfeito/a	Bastante satisfeito/a	Nin satisfeito/a nin insatisfeito/a	Pouco satisfeito/a	Nada satisfeito/a

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

Carteis informativos	Pregón/Bando do Concello	Boca a boca	Aplicación móbil/ Redes sociais	A través do colectivo ao que pertenzo	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 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 Carpetta 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 cerca de ti"?

7. En que medida cre Vde. necesario que "A Administración cerca 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. Data da sesión (Exemplo: 15/05/2026):*

10. Si Vde. participou nunha sesión dirixida a un colectivo concreto, por favor, indique cal:

- ☐ Centro educativo (indique cal): _____
- ☐ Asociación de persoas maiores (indique cal): _____
- ☐ Asociación de mulleres (indique cal): _____
- ☐ Outro (indique cal): _____

11. Sexo:*

Home
Muller
Outro

12. Idade:*

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

13. Por último, agradeceríamos calquera comentario ou suxestión:

ENQUESTA DE SATISFACCIÓ DEL SERVICI “L’ADMINISTRACIÓ PROP DE TU” (2026)

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	Bastant Satisfet/a	Ni satisfet/a ni insatisfet/a	Poc satisfet/a	Gens satisfet/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	A través del col·lectiu al qual pertany	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. Data de la sessió (Exemple: 15/05/2026) :*

10. Si Vosté ha participat en una sessió dirigida a un col·lectiu concret, per favor, indique quin:

- ☐ Centre educatiu (indique quin): _____
- ☐ Associació de persones majors (indique quin): _____
- ☐ Associació de dones (indique quin): _____
- ☐ Un altre (indique quin): _____

11. Sexe:*

Home
Dona
Altres

12. Edat:

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

13. Finalment, li agrairíem qualsevol comentari o suggeriment:

"ADMINISTRAZIOA ZUGANDIK GERTU" ZERBITZUAREN GOGOBETETZE-INKESTA (2026)

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

1. Nola baloratzen dituzu emandako zerbitzuaren dimentsio hauek?*

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

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

Oso pozik	Nahiko pozik	Berdin	Ez oso pozik	Batere ez pozik
-----------	--------------	--------	--------------	-----------------

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	Kide naizen kolektiboaren bitartez	Beste bat. Zein?
---------------------	-------------------------	----------	-------------------------------------	------------------------------------	------------------

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

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

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

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

6. Zer informazio edo zerbitzu mota eskaintzea gustatuko litzazuke "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. Ekitaldiaren data (Adibidea: 2026/05/15):*

10. Kolektibo jakin bati zuzendutako ekitaldi batean parte hartu baduzu, mesedez, adierazi:

Ikastetxea (zein):

Adinekoen elkarte (zein):

Emakumeen elkarte (zein):

Beste bat (zein):

11. Sexua:*

Gizona
Emakumea
Beste bat

12. Adina:*

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

13. Azkenik, edozein iruzkin edo iradokizun eskertuko genuke:

*Nahitaez erantzun beharreko galdera



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



Tabla 40: DG/SG/DI, municipio y número de habitantes

DG/SG/DI	Municipio	Nº de habitantes
A Coruña (1)	A Coruña	251.277
Álava (4)	Iruña de la Oca	3.697
	Labastida	1.573
	Leguito	2.094
	Moreda de Álava	218
Albacete (11)	Albacete	175.068
	Alborea	688
	Alcadozo	638
	Alpera	2.320
	Ayna	575
	Bonete	948
	Carcelén	490
	Fuensanta	294
	Madrigueras	4.670
	Tarazona de la Mancha	6.136
	Valdeganga	1.985
Alicante (7)	Aigüés	1.187
	Albatera	13.476
	Alicante	365.586
	La Romana	2.766
	Orihuela	84.279
	Pinoso	8.556
Almería (7)	Rafal	4.823
	Albox	12.872
	Alhabia	750
	Antas	3.505
	El Ejido	90.617
	Los Gallardos	3.109
	Tabernas	4.024
Asturias (11)	Turrillas	258
	Aller	10.007
	Cabrales	1.902
	Gijón	271.259
	Langreo	38.615
	Llanes	13.529
	Luarca	4.530
	Pravia	7.786
	Quirós	1.141
	Salas	4.766
Ávila (1)	Tineo	8.705
	Villaviciosa	15.386
Badajoz (12)	Sanchidrián	722
	Alconchel	1.594
	Benquerencia de la Serena	771
	Cheles	1.175
	Garlitos	510
	Higuera de Vargas	1.831
	La Parra	1.298
	Malpartida de la Serena	507
	Oliva de Mérida	1.662
	Palomas	648
	Puebla de la Reina	690
	Valencia de las Torres	488
	Valverde de Leganés	4.235

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



DG/SG/DI	Municipio	Nº de habitantes
Barcelona (3)	Santa Coloma de Gramenet	123.250
	Santa Margarida de Montbui	10.601
	Terrassa	232.676
Bizkaia (2)	Portugalete	44.864
	Sestao	28.473
Burgos (4)	Burgos	178.370
	Frias	258
	Oña	937
	Villarcayo	4.082
Cáceres (3)	Cáceres	96.598
	Cuacos de Yuste	809
	Malpartida de Cáceres	4.024
Cantabria (8)	Camargo	30.557
	El Astillero	18.445
	Laredo	10.675
	Medio Cudeyo	7.764
	Potes	1.318
	Reocín	8.396
	Santander	175.082
	Torrelavega	51.668
Castellón (3)	Almenara	6.846
	Castellón de la Plana	183.709
	Tales	836
Ceuta (1)	Ceuta	83.567
Ciudad Real (5)	Chillón	1.748
	Ciudad Real	76.087
	Daimiel	17.741
	Los Cortijos	850
	Malagón	7.865
Córdoba (2)	La Carlota	14.520
	Villafraña	3.169
Cuenca (6)	Cuenca	53.761
	Motilla del Palancar	6.485
	Olivares de Júcar	299
	Tarancón	17.207
	Valera de Abajo	1.531
	Villares del Saz	505
Gipuzkoa (1)	San Sebastián	189.507
Girona (2)	Girona	108.352
	Vilabertran	962
Granada (7)	Freila	969
	La Calahorra	685
	Lanteira	533
	Nívar	1.095
	Salobreña	12.711
	Sorvilán	509
	Valderrubio	2.069
Guadalajara (6)	Albares	616
	Arbancón	156
	Azuqueca de Henares	35.733
	Sacedón	1.650
	Trillo	1.405
	Yunquera de Henares	4.694
Huesca (2)	Grañén	1.733
	Huesca	55.033



DG/SG/DI	Municipio	Nº de habitantes
Illes Balears - Ibiza-Formentera (2)	Eivissa	54.628
	Sant Francesc	3.406
Jaén (5)	Alcaudete	10.182
	Bailén	17.128
	Guarromán	2.706
	Santiago Pontones	2.624
	Torreperogil	7.123
La Rioja (17)	Albelda de Iregua	3.953
	Alberite	2.758
	Aldeanueva de Ebro	2.770
	Alesanco	483
	Arrúbal	587
	Autol	4.925
	Casalarreina	1.091
	Cenicero	2.176
	Cervera de Río Alhama	2.249
	Ezcaray	2.057
	Fuenmayor	3.270
	Navarrete	3.066
	Pradejón	3.715
	Ribafrecha	1.076
	Rincón de Soto	4.035
	San Vicente de la Sonsierra	1.054
	Santo Domingo de la Calzada	6.428
Las Palmas - Fuerteventura (3)	Antigua	14.027
	La Oliva	29.864
	Puerto del Rosario	46.182
Las Palmas - Lanzarote (1)	Tinajo	6.904
León (4)	Carrizo	2.240
	León	124.091
	Navatejera (Villaquilambre)	18.968
	Valdevimbre	899
Lleida (5)	La Pobla de Cérvoles	208
	Lleida	147.369
	Preixana	400
	Puig-Gros	270
	Puigverd d'Agrumunt	239
Lugo (1)	Lugo	100.071
Madrid (7)	Becerril de la Sierra	6.731
	El Molar	9.970
	Fresnedillas de la Oliva	1.895
	Galapagar	36.805
	Madrid	3.477.497
	Robledo de Chavela	4.874
	Tres Cantos	54.506
Melilla (1)	Melilla	87.067
Murcia (1)	Librilla	5.894
Navarra (6)	Andosilla	2.931
	Cárcar	1.159
	Lesaka	2.715
	Pamplona	209.676
	Peralta	6.063
	Valtierra	2.496
Ourense (1)	Ourense	105.609
Palencia (4)	Barruelo de Santullán	1.168
	Carrión de los Condes	1.993
	Paredes de Nava	1.929
	Venta de Baños	6.379



DG/SG/DI	Municipio	Nº de habitantes
Santa Cruz de Tenerife - La Gomera (4)	Agulo	1.080
	Alajeró	2.089
	Hermigua	1.972
	Valle Gran Rey	4.805
Santa Cruz de Tenerife - La Palma (4)	Garafía	2.021
	Los Llanos de Aridane	20.662
	Santa Cruz de la Palma	15.763
	Tazacorte	4.526
Santa Cruz de Tenerife - Tenerife (3)	Candelaria	29.240
	El Tanque	2.805
	Santa Cruz de Tenerife	211.498
Segovia (3)	Cabañas de Polendos	203
	Pedraza	334
	Santo Tomé del Puerto	232
Sevilla (1)	Sevilla	688.714
Soria (2)	Arcos de Jalón	1.529
	Soria	40.941
Tarragona (3)	Bellvei	2.464
	Nulles	556
	Tarragona	143.260
Teruel (6)	Alpeñés	27
	Bronchales	475
	Fuentes Calientes	89
	Orihuela del Tremedal	450
	Rillo	94
	Teruel	36.521
Toledo (6)	Cobisa	4.562
	La Iglesuela del Tietar	448
	Los Cerralbos	459
	Mejorada	1.395
	San Bartolomé de las Abiertas	638
	Villaminaya	520
Valencia (3)	Godelleta	4.310
	Llanera de Ranes	1.058
	Valencia	841.558
Valladolid (6)	Alcazarén	626
	Medina del Campo	20.238
	Morales de Campos	132
	Valladolid	301.798
	Villalón de Campos	1.479
	Zaratán	6.384
Zamora (2)	Morales de Toro	926
	Zamora	59.857
Zaragoza (2)	Paracuellos de Jiloca	612
	Zaragoza	699.007

Fuente: Elaboración propia



III. Resumen de resultados



Tabla 41: 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	9	6	4	1	1	16	4		1		12	8		1	
Alacant/Alicante	64	22	4		1	73	15	2		1	67	23			1
Albacete	147	8				154	1				146	9			
Almería	45	8	2			50	4	1			43	11	1		
Araba/Álava	26	5				27	4				22	9			
Asturias	184	69	13	2		215	45	7	1		201	57	9	1	
Ávila	8					8					8				
Badajoz	68	16			3	81	5	1			72	13	1		1
Barcelona	3					3					3				
Bizkaia	18	2				20					17	3			
Burgos	28	13	3	6	1	40	11				29	18	2	2	
Cáceres	4	1				4	1				4	1			
Cantabria	81	18	4	1		92	8	4			83	21			
Castelló/Castellón	22	10	1			26	7				19	14			
Ceuta	1					1					1				
Ciudad Real	42	16	6			60	4				50	14			
Córdoba	2	4	1			4	2	1			3	3	1		
Cuenca	47	8			1	53	2			1	54	1			1
Gipuzkoa	32	6	1	1		40					38	2			
Girona	1					1					1				
Granada	24	6	3		1	25	7	1		1	25	7	1		1
Guadalajara	56	4	3			59	4				58	5			
Huesca	15	11	7		1	20	10	4			21	8	5		
Illes Balears - Ibiza-Formentera	62	10	2			63	11				61	13			
Jaén	32	2				33	1				32	2			
La Rioja	90	14	2	1		105	2				95	11	1		
Las Palmas - Fuerteventura	26	8				32	2				31	3			
León	28	8	5			35	6				27	8	6		
Lleida	8	3	1			12					9	3			
Lugo	10	3				12	1				11	2			
Madrid	31	3				33	1				31	3			
Melilla	4	1				5					5				
Murcia	7					7					7				
Navarra	38	4				40	2				40	2			
Ourense	32	4				33	2	1			30	4	2		
Palencia	42	2	1			42	1	2			41	3	1		
Santa Cruz de Tenerife - La Gomera	36	2				30	8				29	8	1		
Santa Cruz de Tenerife - La Palma	54	15	2			67	4				64	7			
Santa Cruz de Tenerife - Tenerife	23	2	2			25	1	1			22	5			
Segovia	15	4				16	3				17	2			
Sevilla	8					8					8				
Soria	11	1				12					12				
Tarragona	3					3					3				
Teruel	24	7	2			29	4				22	11			
Toledo	43	6				40	9				37	12			
València/Valencia	14	9	3	3		17	12				15	12	2		
Valladolid	50	17	2			60	9				52	16	1		
Zamora	56	19	2			66	10	1			56	20	1		
Zaragoza	32	3			1	34	1			1	34	1			1
TOTAL	1.705	381	76	15	10	1.930	225	26	2	4	1.767	376	35	4	5

Fuente: Elaboración propia



Tabla 42: 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	Bastante satisfecho/a	Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	Poco satisfecho/a	Nada satisfecho/a
A Coruña	9	10	2		
Alacant/Alicante	58	29	3		1
Albacete	141	14			
Almería	41	13	1		
Araba/Álava	24	7			
Asturias	165	77	23	1	2
Ávila	8				
Badajoz	69	18			
Barcelona	3				
Bizkaia	15	4	1		
Burgos	26	17	7	1	
Cáceres	5				
Cantabria	75	27	1	1	
Castelló/Castellón	17	15	1		
Ceuta		1			
Ciudad Real	54	9	1		
Córdoba	2	5			
Cuenca	50	6			
Gipuzkoa	37	3			
Girona	1				
Granada	18	16			
Guadalajara	56	7			
Huesca	14	16	3	1	
Illes Balears - Ibiza-Formentera	46	27	1		
Jaén	28	5	1		
La Rioja	88	19			
Las Palmas - Fuerteventura	25	9			
León	29	11	1		
Lleida	9	3			
Lugo	12	1			
Madrid	29	4	1		
Melilla	3	2			
Murcia	7				
Navarra	35	7			
Ourense	31	4	1		
Palencia	34	10	1		
Santa Cruz de Tenerife - La Gomera	36	2			
Santa Cruz de Tenerife - La Palma	49	22			
Santa Cruz de Tenerife - Tenerife	14	10	3		
Segovia	11	8			
Sevilla	8				
Soria	9	3			
Tarragona	3				
Teruel	22	11			
Toledo	37	12			
València/Valencia	11	17	1		
Valladolid	46	21	2		
Zamora	48	26	2	1	
Zaragoza	34	1			1
TOTAL	1.592	529	57	5	4

Fuente: Elaboración propia



Tabla 43: 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 44: 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	11	10			14	7			14	5	2	
Alacant/Alicante	62	27	1	1	67	21	2	1	57	29	4	1
Albacete	144	11			127	26			115	33	5	
Almería	42	12			40	14			34	15	3	
Araba/Álava	24	6	1		22	8	1		17	11	3	
Asturias	202	59	5	2	199	57	9	3	166	84	12	6
Ávila	7	1			6				4	1		
Badajoz	80	7			71	16			58	22	4	1
Barcelona	3				3				3			
Bizkaia	16	4			13	7			11	6	3	
Burgos	30	19	1	1	38	12		1	24	19	7	1
Cáceres	5				4				1	2	1	
Cantabria	82	20	1		84	19			63	34	5	1
Castelló/Castellón	19	13			13	18			14	15	2	
Ceuta		1				1				1		
Ciudad Real	60	4			54	10			42	22		
Córdoba	5	2			5	2			2	4	1	
Cuenca	49	7			48	8			38	16		
Gipuzkoa	38	2			35	3	2		25	11	3	1
Girona	1				1				1			
Granada	23	11			25	9			24	9	1	
Guadalajara	52	11			51	11			43	19		1
Huesca	20	11	3		23	9	2		19	10	3	2
Illes Balears - Ibiza-Formentera	60	14			56	10	5		44	15	12	
Jaén	23	3			23	2			21	4		
La Rioja	94	7			88	12	1		79	21	1	
Las Palmas - Fuerteventura	32	2			28	6			22	12		
León	31	10			35	6			33	7	1	
Lleida	10	2			8	4			6	5		1
Lugo	12	1			11	2			6	7		
Madrid	26	8			25	9			25	7	2	
Melilla	4	1			4			1	1	2		2
Murcia	7				6				6	1		
Navarra	34	5			31	7	1		29	6	3	
Ourense	31	5			35	1			28	7	1	
Palencia	42	2	1		37	6	2		32	9	2	1
Santa Cruz de Tenerife - La Gomera	35	2			18	9			18	10		
Santa Cruz de Tenerife - La Palma	68	2			59	11			55	15		
Santa Cruz de Tenerife - Tenerife	20	6			21	4			16	10		
Segovia	17	2			15	4			10	8	1	
Sevilla	8				8				7	1		
Soria	10	2			7	3			6	2	1	
Tarragona	3				3				3			
Teruel	27	5	1		20	10	2		15	13	4	
Toledo	44	5			40	9			38	10		
València/Valencia	17	11			20	7			11	13	3	
Valladolid	57	11	1		49	15	3		39	21	7	
Zamora	59	18			59	18			46	28	2	1
Zaragoza	34	1		1	34	1		1	31	2	2	1
TOTAL	1.780	363	15	5	1.683	414	30	7	1.402	604	101	20

Fuente: Elaboración propia



Tabla 45: 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	7	12	2	17	2	2	14	7		11	9	1
Alicant/Alicante	49	30	11	49	32	9	46	35	9	49	31	8
Albacete	56	82	15	72	51	26	71	53	22	63	57	29
Almería	23	28	3	31	19	3	30	19	4	25	20	7
Araba/Álava	8	22	1	10	19	2	14	16	1	5	22	3
Asturias	101	142	24	184	68	15	162	86	18	123	113	28
Ávila		6	2	5	2		6	1		5	2	
Badajoz	33	49	5	50	24	8	43	38	4	41	29	14
Barcelona		3		3			3			3		
Bizkaia	2	18		3	16		8	11		2	16	
Burgos	16	23	12	24	15	12	34	9	8	21	16	14
Cáceres	1	3	1	3	1	1	1	4		1	1	3
Cantabria	49	41	14	60	39	5	59	39	6	51	38	15
Castelló/Castellón	11	20	2	15	16	1	12	19	2	9	20	3
Ceuta		1			1			1			1	
Ciudad Real	37	24		37	23		17	33	5	11	34	9
Córdoba	1	6		2	3	2	3	4		4	1	2
Cuenca	10	41	5	33	17	6	21	29	6	14	31	11
Gipuzkoa	14	23	3	21	19		22	18		15	22	2
Girona		1			1			1			1	
Granada	6	24	3	11	19	1	8	21	2	9	16	5
Guadalejara	28	30	5	34	25	3	36	23	2	34	23	5
Huesca	16	16	2	24	7	3	18	12	4	9	18	7
Illes Balears - Ibiza-Formentera	26	27	18	27	23	16	24	17	27	27	15	24
Jaén	13	11		17	4	3	13	9	2	12	3	10
La Rioja	40	54	8	53	35	10	45	28	22	43	29	21
Las Palmas - Fuerteventura	15	17	2	17	8	7	12	19	3	10	6	15
León	26	13	2	27	8	6	24	17		18	17	6
Lleida	1	9	1	7	2	3	1	3	7	3	2	6
Lugo	3	9	1	9	3	1	4	8	1	5	7	1
Madrid	16	15	3	17	12	4	18	12	4	15	14	5
Melilla	1	3	1		4	1		4	1	1		4
Murcia	6	1		6	1		5	1	1	5	1	1
Navarra	19	13	3	18	13	5	19	8	8	14	4	16
Ourense	16	19	1	23	10	3	21	13	2	17	16	3
Palencia	19	20	6	25	14	6	26	14	4	20	18	5
Santa Cruz de Tenerife - La Gomera	21	11	3	32	4	2	18	11	3	11	15	4
Santa Cruz de Tenerife - La Palma	15	50	6	13	22	36	13	37	21	17	20	34
Santa Cruz de Tenerife - Tenerife	8	19		18	9		15	12		13	13	1
Segovia	4	12	1	5	10	1	6	11	1	6	7	2
Sevilla	4	3	1	7		1	6	1	1	5	1	2
Soria	2	4	4	4	4	2	5	3	2	5	1	3
Tarragona		3		3				3		3		
Teruel	7	24	2	19	13	1	20	12	1	17	15	1
Toledo	21	26	2	15	24	10	11	10	28	7	13	29
València/Valencia	19	10		23	6		22	6		15	14	
Valladolid	26	41	1	33	28	2	32	17	10	25	15	15
Zamora	40	33	4	63	10	3	50	25	2	40	33	4
Zaragoza	9	27		12	24		8	25	1	5	19	9
TOTAL	845	1119	180	1181	710	222	1046	805	245	864	819	387

Fuente: Elaboración propia



Tabla 46: 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	6	13	2	
Alacant/Alicante	53	36	1	1
Albacete	118	34	3	
Almería	38	16	1	
Araba/Álava	19	11		1
Asturias	145	103	16	4
Ávila	4	2	2	
Badajoz	69	17	1	
Barcelona	2	1		
Bizkaia	15	5		
Burgos	27	16	6	2
Cáceres	3	2		
Cantabria	64	35	5	
Castelló/Castellón	16	16	1	
Ceuta		1		
Ciudad Real	43	19	2	
Córdoba	5	2		
Cuenca	33	20	3	
Gipuzkoa	30	10		
Girona		1		
Granada	21	11	2	
Guadalajara	48	15		
Huesca	13	13	7	1
Illes Balears - Ibiza-Formentera	49	23	2	
Jaén	23	11		
La Rioja	97	9	1	
Las Palmas - Fuerteventura	18	15		1
León	20	20	1	
Lleida	9	3		
Lugo	6	7		
Madrid	20	14		
Melilla	3	2		
Murcia	7			
Navarra	36	6		
Ourense	27	9		
Palencia	34	11		
Santa Cruz de Tenerife - La Gomera	34	4		
Santa Cruz de Tenerife - La Palma	59	12		
Santa Cruz de Tenerife - Tenerife	15	11	1	
Segovia	11	7	1	
Sevilla	6	2		
Soria	6	6		
Tarragona	2	1		
Teruel	20	13		
Toledo	39	10		
València/Valencia	7	17	3	2
Valladolid	41	25	2	1
Zamora	41	29	7	
Zaragoza	33	2		1
TOTAL	1435	668	70	14

Fuente: Elaboración propia



Tabla 47: 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	8	13		15	3	2	1	
Alacant/Alicante	32	59		24	4	24	25	14
Albacete	55	98	2	28	20	22	29	56
Almería	9	46		3	4	9	21	18
Araba/Álava	15	16		6	3	4	8	10
Asturias	105	159	4	163	29	23	25	28
Ávila	5	3					2	6
Badajoz	34	53		6	18	15	20	28
Barcelona		3			1	1	1	
Bizkaia	5	15			3	3	1	13
Burgos	13	38		27	4	6	10	4
Cáceres	1	4		1	1		3	
Cantabria	30	74		14	18	24	32	16
Castelló/Castellón	14	19		17	4	3	2	7
Ceuta			1	1				
Ciudad Real	24	40		4	11	25	14	10
Córdoba	4	3			2	3	2	
Cuenca	28	28		48	1		2	5
Gipuzkoa	15	25		3	9	10	10	8
Girona		1						1
Granada	18	16		19	2		3	10
Guadalajara	30	33			13	10	15	25
Huesca	23	9	2	27	3		3	1
Illes Balears - Ibiza-Formentera	34	40		13	33	11	10	7
Jaén	21	13			10	9	11	4
La Rioja	37	70		10	7	30	26	34
Las Palmas - Fuerteventura	19	15			8	10	6	10
León	8	33		4	4	8	8	17
Lleida	6	6			1	1	3	7
Lugo	6	7		12				1
Madrid	14	20		4	3	6	9	12
Melilla	1	4		5				
Murcia	3	4			1	2	2	2
Navarra	17	25				8	13	21
Ourense	7	28	1	14	4	7	6	5
Palencia	15	30		2	7	5	5	26
Santa Cruz de Tenerife - La Gomera	17	20	1	5	17	11	4	1
Santa Cruz de Tenerife - La Palma	29	42		28	15	15	10	3
Santa Cruz de Tenerife - Tenerife	13	14		14	1	5	4	3
Segovia	9	10		1	1	1	6	10
Sevilla	5	3		3	1	1	2	1
Soria	2	10			2	4	5	1
Tarragona	1	2			2	1		
Teruel	14	19			5	1	4	23
Toledo	16	33			1	4	19	25
València/Valencia	17	12		17	5	1	6	
Valladolid	25	44		11	13	7	14	24
Zamora	31	44	2	54	5	5	8	5
Zaragoza	17	18	1	22	4	2	1	7
TOTAL	852	1321	14	625	303	339	411	509

Fuente: Elaboración propia



MINISTERIO
DE POLÍTICA TERRITORIAL
Y MEMORIA DEMOCRÁTICA