

INFORME DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO PRESENCIAL EN LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN, ASISTENCIA Y REGISTRO (OJAR)

EDICIÓN 2024

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



ÍNDICE

1. OBJETO	2
2. METODOLOGÍA.....	2
3. ANÁLISIS	4
3.1. Participación.....	4
3.2. Perfil sociodemográfico de la muestra.....	9
3.3. Naturaleza de la gestión realizada	11
3.4. Modo de suministro y lengua.....	17
3.5. Valoraciones del servicio prestado.....	20
3.5.1. Dimensiones de análisis	20
3.5.2. Comentarios y sugerencias	30
4. CONCLUSIONES.....	33
4.1. Participación, perfil sociodemográfico y metodología	33
4.2. Uso de la cita y tipo de gestión realizada	35
4.3. Valoraciones	36
ANEXOS	38
I. Modelos de encuesta	38



1. OBJETO

La Inspección de Servicios de la Administración General del Estado en el Territorio, al amparo del artículo 5 del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, ha llevado a cabo, **entre el 14 y el 25 de octubre de 2024**, una encuesta para conocer el **grado de satisfacción** de las personas usuarias con el servicio de atención presencial en las Oficinas de Información, Asistencia y Registro (OIAR) de las Delegaciones del Gobierno, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares.

El estudio, que se realiza con una periodicidad anual, tiene dos **objetivos**: por un lado, valorar la calidad percibida de los servicios prestados en las oficinas por parte de la ciudadanía; por otro lado, evaluar el impacto que ha tenido sobre esta los cambios introducidos en las OIAR desde la última encuesta.

Esta encuesta se incluye en el Programa 4.3 Análisis de la percepción de la ciudadanía sobre los servicios prestados, del Plan Estratégico de la AGE en el Territorio 2024-2027, que prevé su realización anual a lo largo de todo el periodo del Plan.

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 con el servicio de atención presencial de las OIAR.

El **diseño de la encuesta** es continuista respecto a 2023, consolidando el formulario utilizado en esa última edición. No obstante, a partir de los resultados obtenidos y las propuestas de mejora realizadas por las OIAR, se han incorporado ligeras modificaciones: se ha incluido una nueva categoría de respuesta en la pregunta sobre la naturaleza de la gestión realizada en la oficina denominada *Trámites en materia de Educación y Universidades*, y se ha permitido la selección de más de un trámite (pregunta multirrespuesta). Además, en la variable de sexo, se ha añadido la categoría de *Otro* junto a las opciones *Hombre* y *Mujer*.

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. Consta de once preguntas, igual que la pasada edición. Las cuatro primeras, que sustentan el conjunto del estudio, hacen referencia a las dimensiones del servicio prestado: horario de apertura al público de la oficina, tiempo de espera para ser atendido/a, atención prestada por el personal y resultado de la gestión. En este caso, las categorías de respuesta se han mantenido en cinco, asignándose en el análisis cuantitativo un código asociado a cada una de ellas para poder operar y extraer información estadística. Asimismo, se ha permitido dejar la pregunta en blanco como opción común de respuesta NS/NC. La equivalencia entre las categorías de respuesta y las puntuaciones es la siguiente:



1	Muy mal	2	Mal	3	Ni bien ni mal	4	Bien	5	Muy bien
---	---------	---	-----	---	----------------	---	------	---	----------

Desde la pregunta cinco a la siete, se formulan cuestiones relacionadas con la gestión realizada: Delegación del Gobierno, Subdelegación del Gobierno o Dirección Insular de la oficina donde se ha prestado el servicio, uso de la cita previa y tipo de gestión realizada. El siguiente bloque de preguntas, de la ocho a la diez, definen el perfil sociodemográfico de la persona encuestada (sexo, edad y nacionalidad). Finalmente, la pregunta once, que es abierta, permite a la ciudadanía introducir cualquier comentario o sugerencia que considere oportuna.

En relación con el **método de suministro**, se ha ofrecido una triple vía, de la misma forma que la pasada edición: código QR, cumplimentación mediante ordenador o a través de papel. Estas tres opciones permitieron ya el año pasado alcanzar una alta participación y aumentar el número de participantes del colectivo de 65 o más años que podía quedar infrarrepresentado por la brecha digital derivada de la edad.

El formulario de preguntas se ha canalizado a través de la **aplicación FORMS**. Para acceder a la encuesta, se ha indicado a las unidades que colocaran en sus oficinas el código QR de enlace al cuestionario en un lugar visible y accesible a las personas usuarias. Asimismo, en aquellos casos en los que se contaba con los dispositivos y el espacio suficiente, se ha habilitado un ordenador en la zona de atención al público de la oficina para que se pudiera acceder al formulario. Finalmente, también se ha dado la opción de ofrecer encuestas en papel a las personas usuarias atendidas, con especial focalización al colectivo de 65 o más años. En ese caso, las respuestas obtenidas han sido grabadas por el propio personal de las OIAR en el formulario de la aplicación FORMS, señalándose en la pregunta once “encuesta en papel”, para poder realizar una evaluación de la incidencia de esta opción de suministro.

Con el fin de conocer si la muestra obtenida es representativa, se ha atendido al contenido de la “Guía para la realización de estudios de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios” (Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de Servicios, 2014). De acuerdo con lo anterior, la fórmula para obtener la muestra representativa (n) para poblaciones igual 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	32.056
Probabilidad éxito: 50%	P	0,50
Probabilidad fracaso: 50%	Q	0,50
Error muestral: 5%	e	0,05



Para calcular el universo de referencia (N) se ha empleado un sistema de información compartida entre la Inspección de Servicios de la Administración General del Estado en el Territorio y las OIAR a través de la aplicación SharePoint, ya utilizada en la anterior edición. Allí, mediante un archivo compartido, la Inspección de Servicios, como encargada de la explotación de la aplicación FORMS en la que se han cumplimentado los cuestionarios, ha indicado diariamente el número de encuestas recibidas por cada unidad. A su vez, cada oficina ha señalado la cifra de personas usuarias atendidas al final de cada jornada. De esta forma, se ha obtenido una tasa de respuesta total, así como también por cada unidad, en base a la fórmula:

$$\text{TASA DE RESPUESTA} = (\text{nº de encuestas recibidas} / \text{nº de personas usuarias atendidas}) \times 100$$

Aplicada la fórmula anteriormente descrita para conocer el número mínimo de encuestas necesarias para que la muestra sea representativa, considerando un **universo de 32 056 personas atendidas**, se determina la necesidad de tener **una muestra mínima de 380 encuestas**.

El número de respuestas recibidas entre el 14 y el 25 de octubre de 2024 ha sido de 10 434. Por todo ello, se concluye que la muestra es **representativa a nivel estatal**.

3. ANÁLISIS

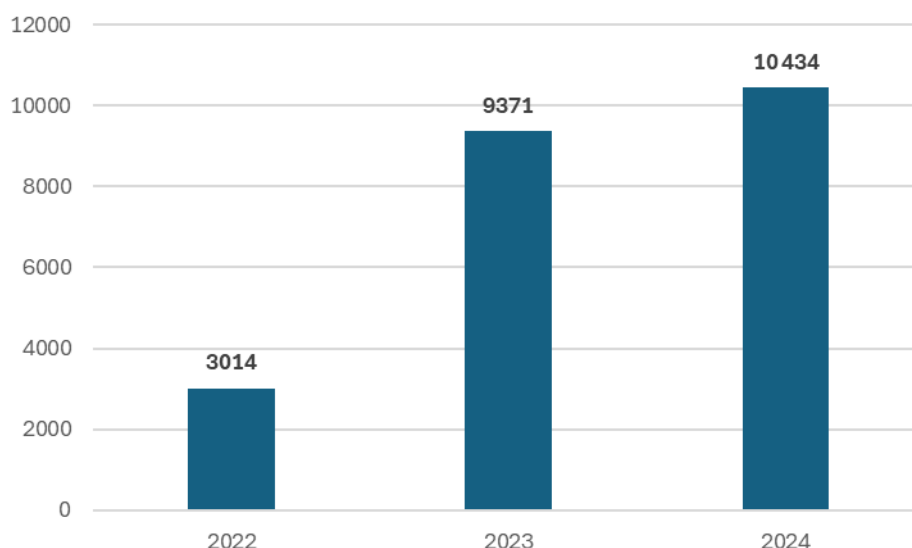
3.1. Participación

La encuesta, llevada a cabo entre el lunes 14 y el viernes 25 de octubre de 2024, ha obtenido un total de 10 434 respuestas, un **aumento del 11,34% con respecto al 2023**, que se debe, principalmente, a la labor de difusión de esta por parte del personal del conjunto de las OIAR. Esto ha permitido que, con una asistencia de público ligeramente menor (32 056 personas atendidas durante la encuesta en 2024, frente a 32 814 en 2023), el número de respuestas haya sido, sin embargo, superior.

Tabla 1: N.º de encuestas recibidas por año

	2022	2023	2024
N.º encuestas recibidas	3014	9371	10 434

Gráfico 1: N.º de encuestas recibidas por año



Tal y como se observa en la *Tabla 1*, la participación ha seguido una tendencia ascendente en la presente edición, lo cual implica una consolidación de la encuesta a partir del gran aumento registrado en 2023. Las OIAR con un mayor número de respuestas, todas ellas por encima de las 400 encuestas recibidas, han sido Zaragoza (515), Madrid (458), La Rioja (449), Valencia (433) y Almería (430). En el lado contrario, no han alcanzado las 50 encuestas en los territorios de Girona (46), Fuerteventura (42), Lleida (21), El Hierro (10), Mallorca (7) e Ibiza-Formentera (1).

Por otro lado, en comparación con la edición de 2023, hay oficinas donde se ha producido un gran aumento de respuestas, como es el caso de Palencia (+240), Almería (+194), Ávila (+143) y Madrid (+142). En sentido contrario, se ha producido un descenso pronunciado en el número de encuestas recibidas en Segovia (-141), Barcelona (-126) y La Palma (-114).

En cuanto a la **tasa de respuesta**, se ha situado en un **32,55% a nivel estatal**, teniendo en cuenta que se ha atendido a un total de 32 056 personas durante el periodo del estudio. Es una tasa de respuesta superior a la de 2023, edición en la que participaron el 28,56% de las personas atendidas en las oficinas. En ese sentido, cabe destacar la alta participación registrada en las oficinas de Ciudad Real (87,61%), Cádiz (70,97%), Bizkaia (62,20%), Tenerife (61,72%) y Asturias (61,34%), que han obtenido tasas de respuesta superiores al 60,00%. Tres territorios, sin embargo, se han quedado por debajo del 5%, lo que dificulta la representatividad de estos datos a nivel territorial: Ibiza-Formentera (0,79%, con 1 única encuesta recibida), Mallorca (1,24%, con 7 respuestas) y El Hierro (3,03%, con 10 encuestas registradas).



Tabla 2: N.º de encuestas 2024

DG/SG/DI	N.º encuestas 2024
Zaragoza	515
Madrid	458
La Rioja	449
València/Valencia	433
Almería	430
Araba/Álava	384
Bizkaia	339
Asturias	311
Ciudad Real	290
Alacant/Alicante	283
Gran Canaria	251
Palencia	243
Albacete	237
Castelló/Castellón	234
Ávila*	225
Cádiz	220
Valladolid	220
Sevilla	214
Tenerife	208
Cáceres	198
Melilla	189
Ourense	182
Burgos	181
Gipuzkoa	179
Barcelona	168
Málaga	168
Jaén*	164
Cantabria	163
Huesca	161
Huelva	160
Zamora	158
Navarra	157
Córdoba*	152
Cuenca	151
Soria	149
A Coruña	137
Granada	137
Teruel	136
Guadalajara	125
Toledo*	114
Tarragona	113
Pontevedra	112
La Gomera	104
Ceuta	99
León	89
Badajoz	81
Murcia	77
La Palma	67
Lanzarote	66
Menorca	64
Segovia*	57
Salamanca	53
Lugo	52
Girona	46
Fuerteventura	42
Lleida	21
El Hierro	10
Mallorca	7
Ibiza-Formentera	1
TOTAL	10 434

*DG/SG/DI donde entre el 14 y el 25 de octubre de 2024 se ha celebrado un festivo, día en el que la OIAR no ha prestado servicio. Además, la OIAR de Toledo estuvo cerrada el 15 y 16 de octubre de 2024 por traslado de las dependencias por obras en el edificio.



Tabla 3: Comparativa encuestas 2023 y 2024

	DG/SG/DI	N.º encuestas 2023	N.º encuestas 2024	Diferencia 2023-2024
ANDALUCÍA	Almería	236	430	194
	Cádiz	198	220	22
	Córdoba*	121	152	31
	Granada	150	137	-13
	Huelva	167	160	-7
	Jaén*	95	164	69
	Málaga	99	168	69
	Sevilla	292	214	-78
ARAGÓN	Huesca	174	161	-13
	Teruel	114	136	22
	Zaragoza	489	515	26
ASTURIAS	Asturias	419	311	-108
COMUNIDAD VALENCIANA	Alacant/Alicante	298	283	-15
	Castelló/Castellón	233	234	1
	València/Valencia	441	433	-8
CANTABRIA	Cantabria	65	163	98
CASTILLA Y LEÓN	Ávila*	82	225	143
	Burgos	171	181	10
	León	66	89	23
	Palencia	3	243	240
	Salamanca	7	53	46
	Segovia*	198	57	-141
	Soria	80	149	69
	Valladolid	108	220	112
	Zamora	112	158	46
CASTILLA-LA MANCHA	Albacete	228	237	9
	Ciudad Real	197	290	93
	Cuenca	91	151	60
	Guadalajara	225	125	-100
	Toledo*	208	114	-94
CATALUÑA	Barcelona	294	168	-126
	Girona	132	46	-86
	Lleida	56	21	-35
	Tarragona	192	113	-79
CEUTA	Ceuta	97	99	2
EXTREMADURA	Badajoz	121	81	-40
	Cáceres	74	198	124
GALICIA	A Coruña	116	137	21
	Lugo	72	52	-20
	Ourense	146	182	36
	Pontevedra	45	112	67
ILLES BALEARS	Ibiza-Formentera	105	1	-104
	Mallorca	28	7	-21
	Menorca	9	64	55
CANARIAS	Las Palmas - Fuerteventura	72	42	-30
	Las Palmas - Gran Canaria	166	251	85
	Las Palmas - Lanzarote	98	66	-32
	S.C. Tenerife-El Hierro	62	10	-52
	S.C. Tenerife-La Gomera	102	104	2
	S.C. Tenerife-La Palma	181	67	-114
	S.C. Tenerife-Tenerife	177	208	31
LA RIOJA	La Rioja	340	449	109
MADRID	Madrid	316	458	142
MELILLA	Melilla	173	189	16
MURCIA	Murcia	40	77	37
NAVARRA	Navarra	40	157	117
PAÍS VASCO	Araba/Álava	284	384	100
	Bizkaia	269	339	70
	Gipuzkoa	197	179	-18
	TOTAL	9371	10 434	1063

*DG/SG/DI donde entre el 14 y el 25 de octubre de 2024 se ha celebrado un festivo, día en el que la OIAR no ha prestado servicio. Además, la OIAR de Toledo estuvo cerrada el 15 y 16 de octubre de 2024 por traslado de las dependencias por obras en el edificio.



Tabla 4: Tasa de respuesta

	DG/SG/DI	N.º encuestas	N.º personas atendidas	Tasa de respuesta
ANDALUCÍA	Almería	430	720	59,72%
	Cádiz	220	310	70,97%
	Córdoba*	152	551	27,59%
	Granada	137	364	37,64%
	Huelva	160	275	58,18%
	Jaén*	164	438	37,44%
	Málaga	168	467	35,97%
ARAGÓN	Sevilla	214	534	40,07%
	Huesca	161	372	43,28%
	Teruel	136	362	37,57%
COMUNIDAD VALENCIANA	Zaragoza	515	1147	44,90%
	Asturias	311	507	61,34%
	Alacant/Alicante	283	583	48,54%
CANTABRIA	Castelló/Castellón	234	523	44,74%
	València/Valencia	433	927	46,71%
	Cantabria	163	1100	14,82%
CASTILLA Y LEÓN	Ávila*	225	580	38,79%
	Burgos	181	671	26,97%
	León	89	702	12,68%
	Palencia	243	547	44,42%
	Salamanca	53	579	9,15%
	Segovia*	57	404	14,11%
	Soria	149	452	32,96%
	Valladolid	220	641	34,32%
	Zamora	158	498	31,73%
CASTILLA-LA MANCHA	Albacete	237	905	26,19%
	Ciudad Real	290	331	87,61%
	Cuenca	151	690	21,88%
	Guadalajara	125	718	17,41%
CATALUÑA	Toledo*	114	423	26,95%
	Barcelona	168	578	29,07%
	Girona	46	350	13,14%
	Lleida	21	247	8,50%
	Tarragona	113	201	56,22%
CEUTA	Ceuta	99	276	35,87%
EXTREMADURA	Badajoz	81	238	34,03%
	Cáceres	198	507	39,05%
GALICIA	A Coruña	137	464	29,53%
	Lugo	52	686	7,58%
	Ourense	182	773	23,54%
	Pontevedra	112	340	32,94%
ILLES BALEARS	Ibiza-Formentera	1	126	0,79%
	Mallorca	7	564	1,24%
	Menorca	64	227	28,19%
CANARIAS	Las Palmas - Fuerteventura	42	213	19,72%
	Las Palmas-Gran Canaria	251	696	36,06%
	Las Palmas-Lanzarote	66	195	33,85%
	S.C. Tenerife-El Hierro	10	330	3,03%
	S.C. Tenerife-La Gomera	104	511	20,35%
	S.C. Tenerife-La Palma	67	222	30,18%
	S.C. Tenerife-Tenerife	208	337	61,72%
LA RIOJA	La Rioja	449	805	55,78%
MADRID	Madrid	458	1599	28,64%
MELILLA	Melilla	189	795	23,77%
MURCIA	Murcia	77	1055	7,30%
NAVARRA	Navarra	157	394	39,85%
PAÍS VASCO	Araba/Álava	384	923	41,60%
	Bizkaia	339	545	62,20%
	Gipuzkoa	179	538	33,27%
TOTAL		10 434	32 056	32,55%

*DG/SG/DI donde entre el 14 y el 25 de octubre de 2024 se ha celebrado un festivo, día en el que la OIAR no ha prestado servicio. Además, la OIAR de Toledo estuvo cerrada el 15 y 16 de octubre de 2024 por traslado de las dependencias por obras en el edificio.

3.2. Perfil sociodemográfico de la muestra

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

En cuanto al **sexo**, del total de 10 434 encuestas, el 46,62% han sido contestadas por hombres y el 52,96% por mujeres, una tendencia que consolida las cifras de las dos últimas ediciones, dado que se observa que las diferencias entre ambos van progresivamente estrechándose. Además, se ha incluido como novedad en esta edición una nueva categoría *Otro*, que agrupa el 0,42% de las respuestas.

Tabla 5: Sexo

	N.º respuestas	%
Hombre	4864	46,62
Mujer	5526	52,96
Otro	44	0,42

Gráfico 2: Sexo

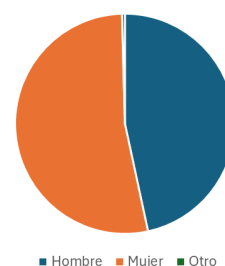
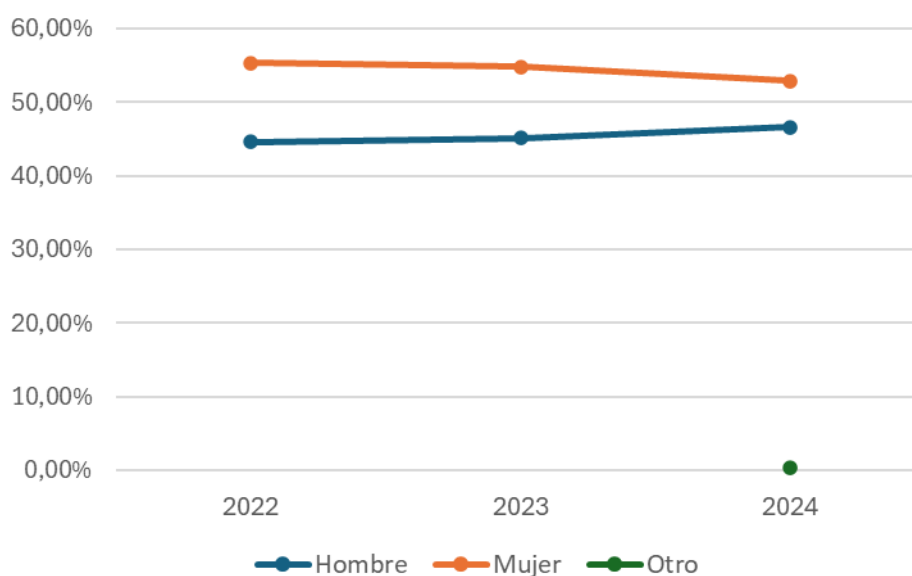


Tabla 6: Sexo según año de encuesta

	Hombre	Mujer	Otro
2022	44,60%	55,40%	
2023	45,18%	54,82%	
2024	46,62%	52,96%	0,42%

Gráfico 3: Sexo según año de encuesta



En relación con la **edad**, el colectivo de 18 a 40 años supone el 51,45% de las personas encuestadas, seguido del de 41 a 64 años, con el 40,77%. Finalmente, es significativo el 7,78% del grupo de 65 o más años, ligeramente inferior al 8,97% registrado en 2023.

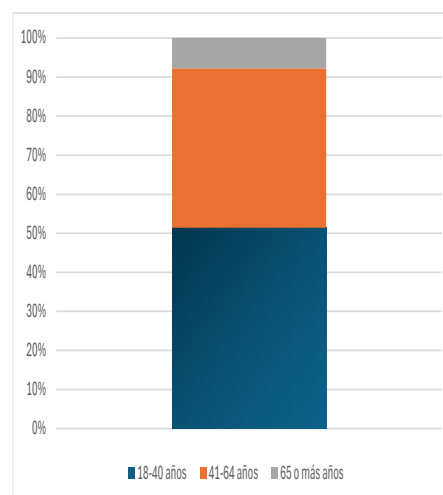
Tabla 7: Edad

	N.º respuestas	%
18-40 años	5368	51,45
41-64 años	4254	40,77
65 o más años	812	7,78

Tabla 8: Edad según año de la encuesta

	2023	2024
18-40 años	49,33%	51,45%
41-64 años	41,70%	40,77%
65 o más años	8,97%	7,78%

Gráfico 4: Edad



Por último, en relación con la **nacionalidad** de las personas encuestadas, variable sociodemográfica incluida desde la pasada edición, el 57,74% responde tener nacionalidad española, mientras que el 42,26% afirma poseer otra diferente. Este hecho refleja el importante uso de los servicios prestados en las OIAR por parte de las personas extranjeras, muy superior al porcentaje del 13,76% que representan sobre el total de población residente en España¹. Asimismo, es destacable el aumento del uso de la oficina por parte de este colectivo, que pasa del 38,25% en 2023 al 42,26% del presente año.

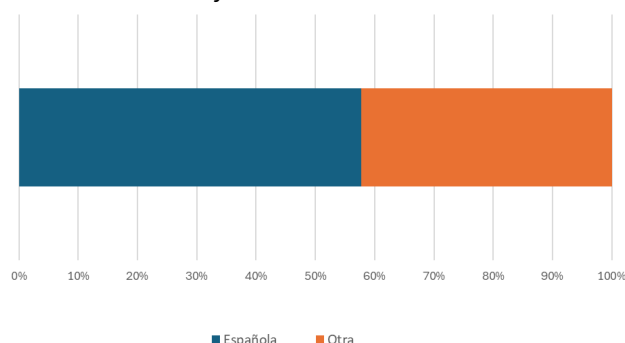
Tabla 9: Nacionalidad

	N.º respuestas	%
Española	6025	57,74
Otra	4409	42,26

Tabla 10: Nacionalidad según año de la encuesta

	2023	2024
Española	61,75%	57,74%
Otra	38,25%	42,26%

Gráfico 5: Nacionalidad



¹ Encuesta Continua de Población del Instituto Nacional de Estadística. Datos provisionales de 1 de octubre de 2024.

3.3. Naturaleza de la gestión realizada

Aunque la **cita previa** como requisito para acceder a las OIAR se instauró de forma generalizada en 2020 debido a la crisis sanitaria, esta práctica se ha mantenido en el tiempo y sigue vigente en la mayoría de oficinas. A su vez, las oficinas ejercen una amplia variedad de funciones y ofrecen a la ciudadanía el acompañamiento en **gestiones** muy diversas. Ambos elementos han sido recogidos en la encuesta para analizar el impacto que tienen en el grado de satisfacción del servicio.

Sobre el uso de la cita previa, el **56,74% de las personas encuestadas afirman acudir a las OIAR sin cita previa**, mientras que el 43,26% expresan haberla pedido con anterioridad. Esto supone un **descenso del uso de la cita previa**, que en 2023 fue del 46,17%. Esta proporción equilibrada a nivel nacional esconde grandes diferencias entre las distintas unidades. Así, hay **oficinas en las que la mayoría de las personas encuestadas han acudido con cita previa**, como Mallorca (100%, si bien con solo 7 encuestas recibidas), Girona (97,83%), Barcelona (87,50%), Sevilla (85,05%) y Toledo (83,33%), mientras que **en hasta 8 OIAR el porcentaje de las personas encuestadas que han acudido sin cita supera el 90%**: Córdoba (99,34%), La Rioja (98,22%), Cuenca (97,35%), Pontevedra y Soria (97,32%), Cáceres (95,45%), Palencia (94,65%) y Guadalajara (92,00%).

Tabla 11: Uso de cita previa

	N.º respuestas	%
Sí	4514	43,26
No	5920	56,74

Tabla 12: Uso de cita previa según año de la encuesta

	2023	2024
Sí	46,17%	43,26%
No	53,83%	56,74%

Gráfico 6: Uso de cita previa

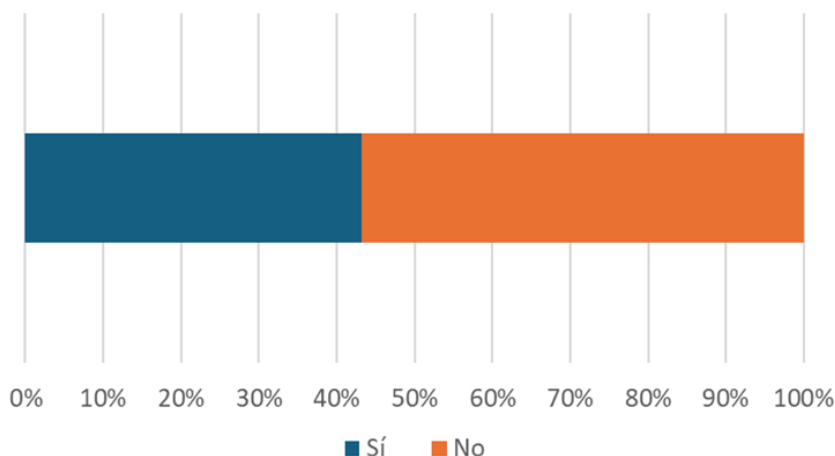




Tabla 13: Cita previa según DG/SG/DI

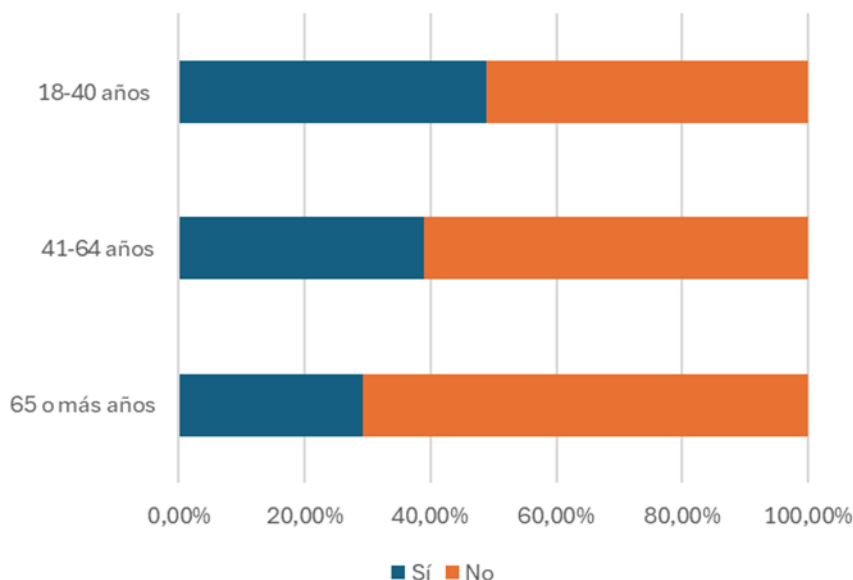
¿Ha acudido con cita previa?						
DG/SG/DI	Sí	% Sí	No	% No	TOTAL	
ANDALUCÍA	Almería	314	73,02	116	26,98	430
	Cádiz	121	55,00	99	45,00	220
	Córdoba	1	0,66	151	99,34	152
	Granada	91	66,42	46	33,58	137
	Huelva	104	65,00	56	35,00	160
	Jaén	59	35,98	105	64,02	164
	Málaga	106	63,10	62	36,90	168
	Sevilla	182	85,05	32	14,95	214
ARAGÓN	Huesca	28	17,39	133	82,61	161
	Teruel	32	23,53	104	76,47	136
	Zaragoza	145	28,16	370	71,84	515
ASTURIAS	Asturias	74	23,79	237	76,21	311
COMUNIDAD VALENCIANA	Alacant/Alicante	222	78,45	61	21,55	283
	Castelló/Castellón	124	52,99	110	47,01	234
	València/Valencia	285	65,82	148	34,18	433
CANTABRIA	Cantabria	48	29,45	115	70,55	163
CASTILLA Y LEÓN	Ávila	39	17,33	186	82,67	225
	Burgos	19	10,50	162	89,50	181
	León	37	41,57	52	58,43	89
	Palencia	13	5,35	230	94,65	243
	Salamanca	28	52,83	25	47,17	53
	Segovia	9	15,79	48	84,21	57
	Soria	4	2,68	145	97,32	149
	Valladolid	68	30,91	152	69,09	220
	Zamora	16	10,13	142	89,87	158
CASTILLA-LA MANCHA	Albacete	131	55,27	106	44,73	237
	Ciudad Real	105	36,21	185	63,79	290
	Cuenca	4	2,65	147	97,35	151
	Guadalajara	10	8,00	115	92,00	125
	Toledo	95	83,33	19	16,67	114
CATALUÑA	Barcelona	147	87,50	21	12,50	168
	Girona	45	97,83	1	2,17	46
	Lleida	15	71,43	6	28,57	21
	Tarragona	76	67,26	37	32,74	113
CEUTA	Ceuta	64	64,65	35	35,35	99
EXTREMADURA	Badajoz	40	49,38	41	50,62	81
	Cáceres	9	4,55	189	95,45	198
GALICIA	A Coruña	54	39,42	83	60,58	137
	Lugo	11	21,15	41	78,85	52
	Ourense	23	12,64	159	87,36	182
	Pontevedra	3	2,68	109	97,32	112
ILLES BALEARS	Ibiza-Formentera		0,00	1	100,00	1
	Mallorca	7	100,00	0	0,00	7
	Menorca	45	70,31	19	29,69	64
CANARIAS	Las Palmas - Fuerteventura	20	47,62	22	52,38	42
	Las Palmas-Gran Canaria	193	76,89	58	23,11	251
	Las Palmas-Lanzarote	46	69,70	20	30,30	66
	S.C. Tenerife-El Hierro	3	30,00	7	70,00	10
	S.C. Tenerife-La Gomera	78	75,00	26	25,00	104
	S.C. Tenerife-La Palma	24	35,82	43	64,18	67
	S.C. Tenerife-Tenerife	156	75,00	52	25,00	208
LA RIOJA	La Rioja	8	1,78	441	98,22	449
MADRID	Madrid	63	13,76	395	86,24	458
MELILLA	Melilla	44	23,28	145	76,72	189
MURCIA	Murcia	56	72,73	21	27,27	77
NAVARRA	Navarra	92	58,60	65	41,40	157
PAÍS VASCO	Araba/Álava	292	76,04	92	23,96	384
	Bizkaia	243	71,68	96	28,32	339
	Gipuzkoa	143	79,89	36	20,11	179
TOTAL		4514	44,63	5920	55,37	10 434

A su vez, se observa que el hecho de acudir a las OIAR con cita previa está influido por la variable edad, de forma que, a mayor edad de la persona usuaria, menor es el uso del sistema de cita previa: el grupo de 18 a 40 años acude en un 48,86% con cita, mientras que el colectivo de 65 o más años lo hace en un 29,19%, 19,67 puntos porcentuales menos.

Tabla 14: Cita previa según edad

	18-40 años	41-64 años	65 o más años	TOTAL
Sí	48,86%	38,88%	29,19%	43,26%
No	51,14%	61,12%	70,81%	56,74%

Gráfico 7: Cita previa según edad



Por otro lado, en relación con el **tipo de gestión realizada** en la oficina, en esta edición se ha incluido dos novedades respecto a la edición anterior: por un lado, se ha introducido una nueva categoría *Trámites en materia de Educación y Universidades*, a la vista de las observaciones reflejadas por las personas participantes en la encuesta de 2023; por otro lado, se ha ofrecido la pregunta con posibilidad de elegir más de una opción, para aquellas personas usuarias que hubieran realizado más de un trámite en su visita a la OIAR. Así, de forma mayoritaria, la ciudadanía acude para **registrar documentos (36,03%)**, seguido por la expedición del **certificado digital FNMT/Cl@ve (34,96%)**. En tercer lugar, el 12,77% afirma ir para obtener información, el 9,66% para realizar trámites en materia de Educación y Universidades, mientras que un residual 0,56% se presenta para realizar un apoderamiento. Por último, el 6,02% expresa realizar otro tipo de gestión diferente a las anteriores.

Atendiendo a los resultados, destaca el descenso pronunciado del registro de documentos en 2024 (36,03%) respecto al 2023 (44,98%). Este hecho está ligado a la inclusión, por primera vez en esta edición, de la categoría *Trámites en materia de Educación y Universidades*, que alcanza un 9,66% de las gestiones realizadas.

A nivel territorializado, algunas oficinas presentan datos que se desvían significativamente de la media en determinados tipos de gestiones. Así, en relación con el **registro de documentos**, se supera el 50,00% sobre el total de trámites realizados en Sevilla (59,56%), Madrid (54,26%), Badajoz (53,49%), Gran Canaria (52,38%) y Lanzarote (52,23%). En cuanto a la expedición de **certificados digitales FNMT/CI@ve**, es destacable el dato de Toledo, que aglutina al 78,33% de las gestiones realizadas por las personas encuestadas. Asimismo, en El Hierro y la Gomera la demanda de **información** agrupa, respectivamente, el 30,77% y el 31,39% de las gestiones allí realizadas, muy por encima del 12,77% de media nacional, mientras que también son subrayables las cifras alcanzadas en la categoría *Otra*, superior al 20,00% en ambos casos, frente al 6,02% que supone esta categoría en el conjunto nacional. En Málaga destaca que el 40,00% de las gestiones son relativas a **trámites en materia de Educación y Universidades**, mientras que Lleida (9,52%) y Melilla (4,10%) presentan un alto porcentaje de **apoderamientos**, que apenas llega al 0,56% en el ámbito nacional.

Tabla 15: ¿Qué tipo de gestión ha realizado en la oficina?

	N.º respuestas	%
Registro de documentos	4097	36,03
Expedición de certificado digital FNMT/CI@ve	3975	34,96
Trámites en materia de Educación y Universidades	1098	9,66
Información	1452	12,77
Otra	684	6,02
Apoderamiento	64	0,56
TOTAL*	11 370	100,00

*El número de respuestas en esta pregunta es superior al número de participantes en la encuesta debido a que podían seleccionar más de una respuesta si habían realizado más de una gestión.

Gráfico 8: ¿Qué tipo de gestión ha realizado en la oficina?

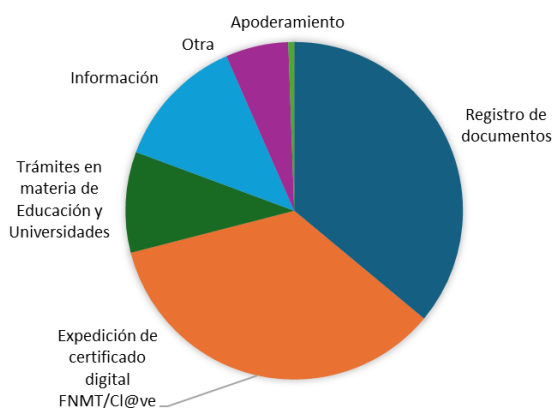




Tabla 16: Tipo de gestión realizada en la oficina por DG/SG/DI

¿Qué tipo de gestión ha realizado en la oficina?														
		Expedición de certificado digital FNMT/CI@ve		Registro de documentos		Información		Trámites en materia de Educación y Universidades		Apoderamiento		Otra		TOTAL
DG/SG/DI		N.º respuestas	%	N.º respuestas	%	N.º respuestas	%	N.º respuestas	%	N.º respuestas	%	N.º respuestas	%	
ANDALUCÍA	Almería	167	37,78%	167	37,78%	17	3,85%	78	17,65%	1	0,23%	12	2,71%	442
	Cádiz	79	33,91%	55	23,61%	20	8,58%	48	20,60%	0	0,00%	31	13,30%	233
	Córdoba	40	24,69%	77	47,53%	35	21,60%	7	4,32%	0	0,00%	3	1,85%	162
	Granada	45	30,61%	49	33,33%	15	10,20%	28	19,05%	0	0,00%	10	6,80%	147
	Huelva	48	26,52%	48	26,52%	33	18,23%	29	16,02%	2	1,10%	21	11,60%	181
	Jaén	64	37,43%	52	30,41%	32	18,71%	19	11,11%	0	0,00%	4	2,34%	171
	Málaga	19	9,50%	67	33,50%	21	10,50%	80	40,00%	0	0,00%	13	6,50%	200
ARAGÓN	Sevilla	55	24,44%	134	59,56%	17	7,56%	12	5,33%	1	0,44%	6	2,67%	225
	Huesca	29	17,68%	57	34,76%	29	17,68%	24	14,63%	0	0,00%	25	15,24%	164
	Teruel	34	18,18%	39	20,86%	45	24,06%	21	11,23%	0	0,00%	48	25,67%	187
ASTURIAS	Zaragoza	165	30,96%	220	41,28%	123	23,08%	16	3,00%	6	1,13%	3	0,56%	533
	Asturias	124	34,64%	142	39,66%	31	8,66%	34	9,50%	2	0,56%	25	6,98%	358
COMUNIDAD VALENCIANA	Alacant/Alicante	141	47,64%	119	40,20%	14	4,73%	7	2,36%	1	0,34%	14	4,73%	296
	Castelló/Castellón	77	31,95%	52	21,58%	42	17,43%	59	24,48%	1	0,41%	10	4,15%	241
	València/Valencia	141	27,22%	253	48,84%	61	11,78%	48	9,27%	2	0,39%	13	2,51%	518
CANTABRIA	Cantabria	60	33,90%	84	47,46%	8	4,52%	16	9,04%	4	2,26%	5	2,82%	177
	Ávila	100	40,00%	71	28,40%	31	12,40%	23	9,20%	1	0,40%	24	9,60%	250
CASTILLA Y LEÓN	Burgos	64	32,16%	74	37,19%	23	11,56%	30	15,08%	0	0,00%	8	4,02%	199
	León	31	33,33%	38	40,86%	8	8,60%	11	11,83%	0	0,00%	5	5,38%	93
	Palencia	91	37,30%	73	29,92%	46	18,85%	29	11,89%	0	0,00%	5	2,05%	244
	Salamanca	16	27,12%	26	44,07%	8	13,56%	8	13,56%	0	0,00%	1	1,69%	59
	Segovia	29	43,28%	18	26,87%	11	16,42%	5	7,46%	0	0,00%	4	5,97%	67
	Soria	41	24,12%	57	33,53%	40	23,53%	21	12,35%	0	0,00%	11	6,47%	170
	Valladolid	142	53,99%	68	25,86%	47	17,87%	3	1,14%	0	0,00%	3	1,14%	263
	Zamora	57	34,13%	77	46,11%	15	8,98%	5	2,99%	0	0,00%	13	7,78%	167
CASTILLA-LA MANCHA	Albacete	158	63,20%	38	15,20%	25	10,00%	22	8,80%	0	0,00%	7	2,80%	250
	Ciudad Real	77	25,58%	100	33,22%	62	20,60%	40	13,29%	2	0,66%	20	6,64%	301
	Cuenca	72	40,22%	51	28,49%	29	16,20%	19	10,61%	0	0,00%	8	4,47%	179
	Guadalajara	52	38,24%	42	30,88%	12	8,82%	6	4,41%	1	0,74%	23	16,91%	136
	Toledo	94	78,33%	12	10,00%	11	9,17%	0	0,00%	0	0,00%	3	2,50%	120
CATALUÑA	Barcelona	54	29,67%	87	47,80%	8	4,40%	20	10,99%	0	0,00%	13	7,14%	182
	Girona	31	63,27%	9	18,37%	0	0,00%	6	12,24%	1	2,04%	2	4,08%	49
	Lleida	4	19,05%	7	33,33%	5	23,81%	2	9,52%	2	9,52%	1	4,76%	21
	Tarragona	56	47,46%	33	27,97%	14	11,86%	5	4,24%	0	0,00%	10	8,47%	118
CEUTA	Ceuta	64	59,81%	29	27,10%	9	8,41%	1	0,93%	0	0,00%	4	3,74%	107
EXTREMADURA	Badajoz	14	16,28%	46	53,49%	3	3,49%	18	20,93%	0	0,00%	5	5,81%	86
	Cáceres	115	47,92%	50	20,83%	57	23,75%	14	5,83%	0	0,00%	4	1,67%	240
GALICIA	A Coruña	66	45,52%	68	46,90%	9	6,21%	0	0,00%	0	0,00%	2	1,38%	145
	Lugo	21	34,43%	19	31,15%	16	26,23%	0	0,00%	0	0,00%	5	8,20%	61
	Ourense	100	44,64%	75	33,48%	35	15,63%	4	1,79%	1	0,45%	9	4,02%	224
	Pontevedra	64	54,70%	33	28,21%	9	7,69%	0	0,00%	3	2,56%	8	6,84%	117
ILLES BALEARS	Ibiza-Formentera	1	50,00%	0	0,00%	1	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2
	Mallorca	6	85,71%	1	14,29%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7
CANARIAS	Menorca	10	12,82%	34	43,59%	14	17,95%	4	5,13%	0	0,00%	16	20,51%	78
	Las Palmas - Fuerteventura	8	19,05%	21	50,00%	9	21,43%	3	7,14%	0	0,00%	1	2,38%	42
	Las Palmas-Gran Canaria	92	33,70%	143	52,38%	10	3,66%	15	5,49%	1	0,37%	12	4,40%	273
	Las Palmas-Lanzarote	15	22,39%	35	52,24%	7	10,45%	3	4,48%	0	0,00%	7	10,45%	67
	S.C. Tenerife-El Hierro	2	15,38%	4	30,77%	4	30,77%	0	0,00%	0	0,00%	3	23,08%	13
	S.C. Tenerife-La Gomera	10	7,30%	39	28,47%	43	31,39%	5	3,65%	0	0,00%	40	29,20%	137
	S.C. Tenerife-La Palma	39	54,93%	16	22,54%	5	7,04%	6	8,45%	0	0,00%	5	7,04%	71
S.C. Tenerife-Tenerife	95	37,40%	97	38,19%	51	20,08%	7	2,76%	2	0,79%	2	0,79%	254	
LA RIOJA	La Rioja	198	40,49%	191	39,06%	50	10,22%	20	4,09%	0	0,00%	30	6,13%	489
MADRID	Madrid	47	9,77%	261	54,26%	61	12,68%	93	19,33%	0	0,00%	19	3,95%	481
MELLILLA	Melilla	105	53,85%	45	23,08%	25	12,82%	4	2,05%	8	4,10%	8	4,10%	195
MURCIA	Murcia	38	44,71%	25	29,41%	5	5,88%	11	12,94%	2	2,35%	4	4,71%	85
NAVARRA	Navarra	42	25,30%	72	43,37%	11	6,63%	29	17,47%	5	3,01%	7	4,22%	166
PAÍS VASCO	Araba/Álava	167	41,34%	121	29,95%	47	11,63%	13	3,22%	10	2,48%	46	11,39%	404
	Bizkaia	170	50,00%	67	19,71%	29	8,53%	61	17,94%	5	1,47%	8	2,35%	340
	Gipuzkoa	29	15,85%	109	59,56%	4	2,19%	6	3,28%	0	0,00%	35	19,13%	183
	TOTAL		3975	34,96%	4097	36,03%	1452	12,77%	1098	9,66%	64	0,56%	684	6,02%

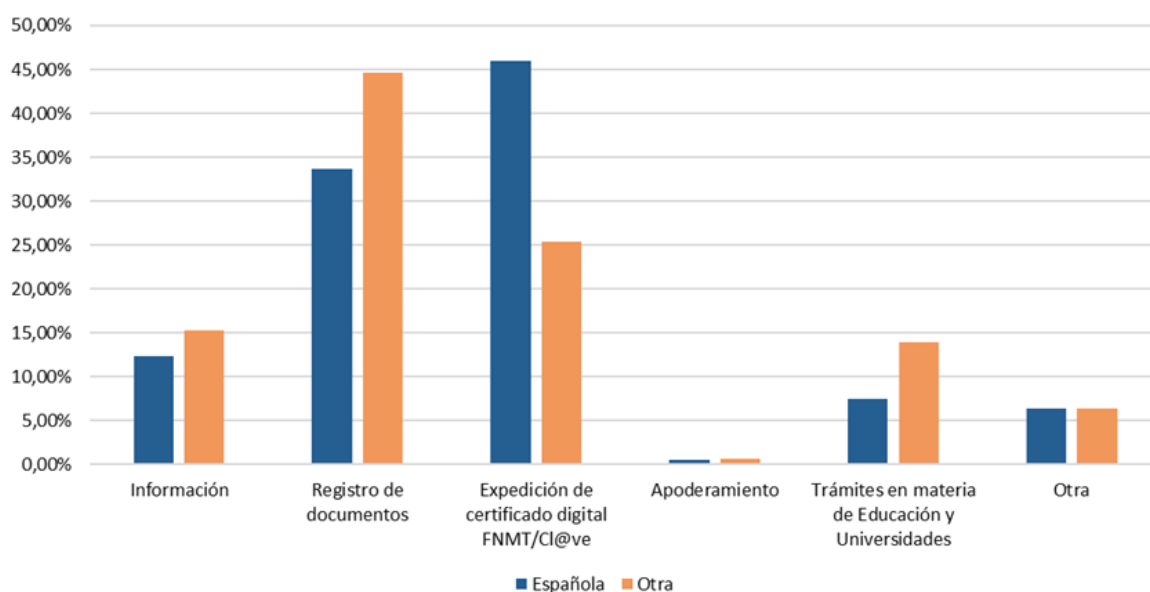
El número de respuestas es superior al número de participantes en la encuesta debido a que podían seleccionar más de una respuesta.

Asimismo, se observa que se producen importantes diferencias en los tipos de gestión realizadas en las OIAR según la nacionalidad de la persona encuestada. De este modo, mientras que el 43,22% de las gestiones realizadas por quienes expresan ser españoles son de expedición del certificado digital FNMT/CI@ve, esta cifra desciende hasta el 23,87% en el caso de las y los ciudadanos que afirman poseer otra nacionalidad. Por el contrario, del total de gestiones realizadas por este segundo grupo, el 41,98% se trata de registro documentos, mientras que en el caso de los que tienen nacionalidad española este dato baja hasta el 31,60%. En la nueva categoría Trámites en materia de Educación y Universidades su peso en el colectivo extranjero (13,14%) casi duplica al porcentaje que supone sobre las gestiones realizadas por personas de nacionalidad española (7,06%).

Tabla 17: Tipo de gestión realizada según nacionalidad

	Española	Otra	TOTAL
Registro de documentos	31,60%	41,98%	36,03%
Expedición de certificado digital FNMT/CI@ve	43,22%	23,87%	34,96%
Trámites en materia de Educación y Universidades	7,06%	13,14%	9,66%
Información	11,56%	14,40%	12,77%
Otra	6,03%	5,99%	6,02%
Apoderamiento	0,52%	0,62%	0,56%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%

Gráfico 9: Tipo de gestión realizada según nacionalidad

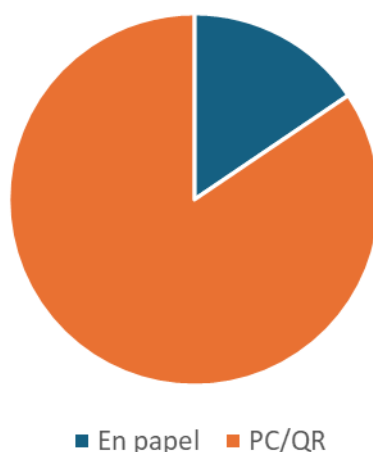


3.4. Modo de suministro y lengua

Tal y como se ha explicado en el apartado metodológico, el formulario de la encuesta se ha suministrado electrónicamente mediante la puesta a disposición de ordenadores y de códigos QR y, a su vez, también se ha ofrecido modelos para que fueran rellenados en papel.

De este modo, del total de 10 434 respuestas obtenidas, el 15,54% han contado con la indicación expresa de que había sido realizada **en papel** por parte de la OIAR, mientras que el 84,46% no llevaban esa indicación y, por tanto, en principio su canal de cumplimentación había sido mediante el formulario electrónico vía ordenador o código QR².

Gráfico 10: Modo de suministro de la encuesta



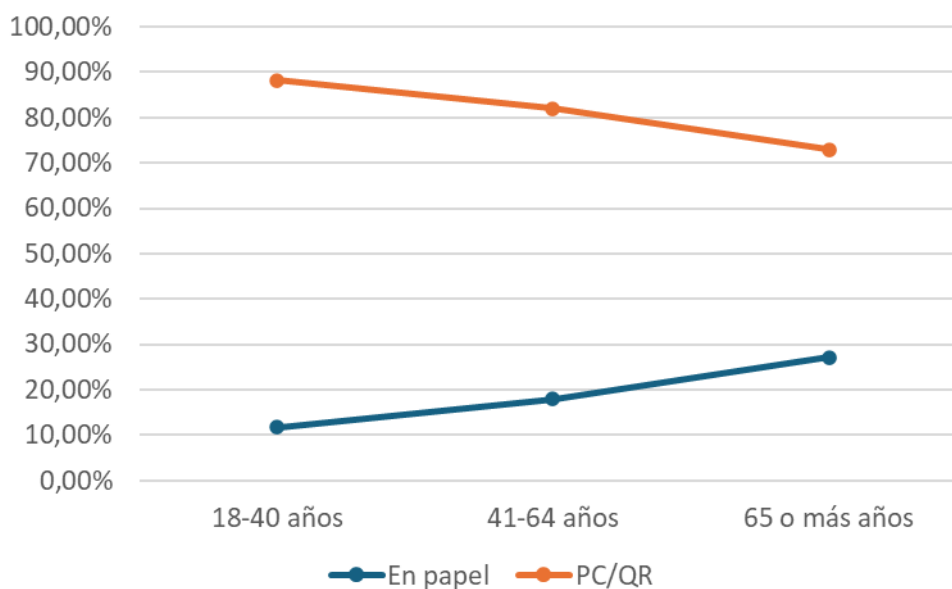
Además, ha de apuntarse que a mayor edad se ha respondido más en papel. De esta forma, mientras que este modo de suministro representa el 27,09% de las encuestas respondidas por el colectivo de 65 o más años, solo el 11,81% de aquellas rellenadas por el grupo de 18 a 40 han sido en esta modalidad.

Tabla 18: Modo de suministro según edad

	18-40 años	41-64 años	65 o más años	TOTAL
En papel	11,81%	18,03%	27,09%	15,54%
PC/QR	88,19%	81,97%	72,91%	84,46%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

² El porcentaje de encuestas en papel puede ser mayor, dado que algunas unidades, durante la realización del estudio, han comunicado a la Inspección de Servicios de la Administración General del Estado en el Territorio, que algunas encuestas en papel no han sido anotadas en el formulario electrónico como tal a causa de errores materiales.

Gráfico 11: Modo de suministro según edad



Asimismo, en aquellos territorios con **lenguas cooficiales**, también se ha ofrecido modelos de encuesta en dichos idiomas. Así, en el ámbito nacional, el 96,69% de los formularios han sido respondidos en castellano, el 1,26% en gallego, el 0,85% en catalán, el 0,83% en euskera y el 0,37% ha utilizado el modelo en valenciano.

Tabla 19: Lengua de la encuesta a nivel nacional

	Nº de respuestas	%
Castellano	10 088	96,69
Gallego	131	1,26
Catalán	89	0,85
Euskera	87	0,83
Valenciano	39	0,37
TOTAL	10 434	100,00



En las Delegaciones del Gobierno, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares en territorios con lenguas cooficiales, un total de 346 personas encuestadas han utilizado los cuestionarios en las lenguas cooficiales de ese territorio, lo que supone el 11,49% de los formularios allí respondidos, mientras que 2666, el 88,51%, se han recibido en castellano. El uso de las lenguas cooficiales del territorio en los formularios ha sido mayoritario en Lleida (52,38%) y también se ha registrado un uso relevante en Girona (41,30%) y A Coruña (40,15%).

Tabla 20: Lengua de la encuesta en las DDGG/SSGG/DDII en territorios con lengua cooficial

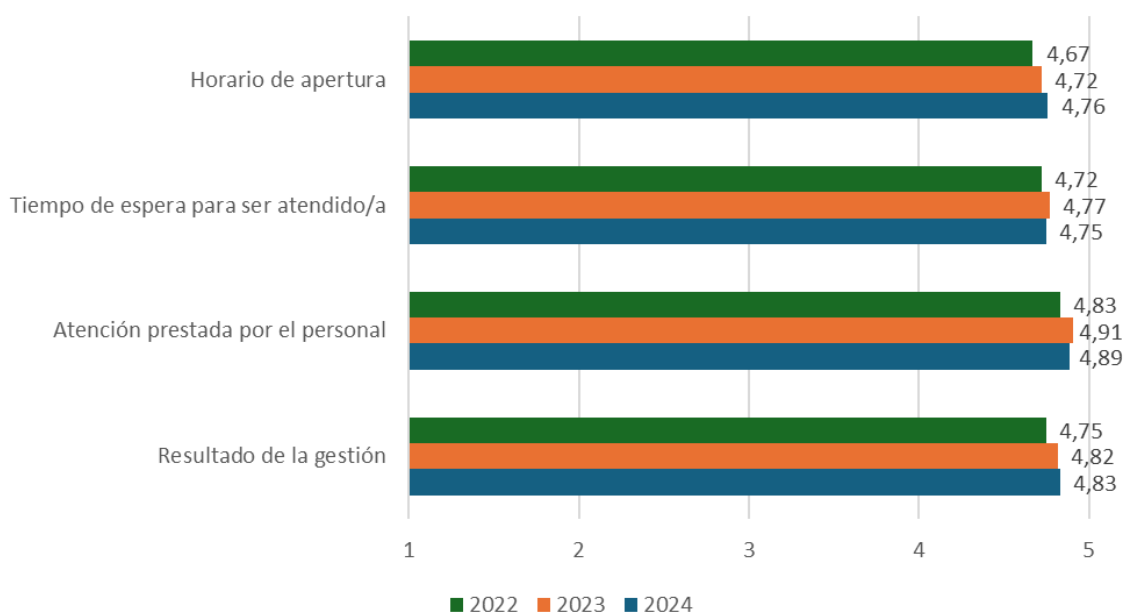
DG/SG/DI	Castellano		Catalán		Euskera		Gallego		Valenciano		TOTAL
Barcelona	168	91,30%	16	8,70%							184
Girona	27	58,70%	19	41,30%							46
Lleida	10	47,62%	11	52,38%							21
Tarragona	75	66,37%	38	33,63%							113
Ibiza-Formentera			1	100,00%							1
Mallorca	7	100,00%									7
Menorca	60	93,75%	4	6,25%							64
Araba/Álava	384	83,30%			77	16,70%					461
Bizkaia	339	97,98%			7	2,02%					346
Gipuzkoa	178	99,44%			1	0,56%					179
Navarra	155	98,73%			2	1,27%					157
A Coruña	82	59,85%					55	40,15%			137
Lugo	39	75,00%					13	25,00%			52
Ourense	133	73,08%					49	26,92%			182
Pontevedra	98	87,50%					14	12,50%			112
Alacant/Alicante	283	100,00%									283
Castelló/Castellón	230	98,29%							4	1,71%	234
València/Valencia	398	91,92%							35	8,08%	433
TOTAL TERRITORIOS CON LENGUA COOFICIAL	2666		89		87		131		39		3012

3.5. Valoraciones del servicio prestado

3.5.1. Dimensiones de análisis

Siguiendo la línea de años anteriores, los resultados de la encuesta reflejan **un alto grado de satisfacción** con el servicio prestado por las Oficinas de Información, Asistencia y Registro de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares. Las dimensiones sobre el horario de apertura y el resultado de la gestión realizada obtienen una mejor valoración que en las ediciones de 2022 y 2023, con cuatro centésimas por encima en la primera y una centésima en la segunda, observándose un aumento progresivo del grado de satisfacción expresado por la ciudadanía en estas variables. Sin embargo, las dimensiones del tiempo de espera para ser atendido y la atención prestada por el personal retroceden 2 centésimas respecto a la puntuación obtenida en 2023, aunque se mantienen por encima de las valoraciones registradas en 2022.

Gráfico 12: Evolución del grado de satisfacción 2022-2024



En el conjunto de las Delegaciones del Gobierno, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares se ha alcanzado un nivel de satisfacción en todas las dimensiones analizadas superior a 4, con una única excepción³, lo que refleja una buena percepción generalizada sobre el servicio prestado.

³ Únicamente la valoración media sobre el tiempo de espera para ser atendido/a en Palencia ha quedado por debajo del 4,00 (3,49).



Tabla 21: Valoración de las dimensiones del servicio prestado por DG/SG/DI

DG/SG/DI		Valoración media del horario de apertura al público de la oficina	Valoración media del tiempo de espera para ser atendido/a	Valoración media de la atención prestada por el personal	Valoración media del resultado de la gestión
ANDALUCÍA	Almería	4,90	4,93	4,91	4,90
	Cádiz	4,87	4,88	4,95	4,95
	Córdoba	4,78	4,84	4,93	4,88
	Granada	4,71	4,69	4,83	4,77
	Huelva	4,78	4,88	4,91	4,86
	Jaén	4,40	4,37	4,55	4,43
	Málaga	4,77	4,71	4,89	4,72
ARAGÓN	Sevilla	4,84	4,90	4,95	4,93
	Huesca	4,96	4,96	4,94	4,94
	Teruel	4,63	4,68	4,76	4,72
ARAGON	Zaragoza	4,99	4,98	5,00	5,00
	Asturias	4,81	4,68	4,93	4,84
COMUNIDAD VALENCIANA	Alacant/Alicante	4,83	4,84	4,95	4,90
	Castelló/Castellón	4,69	4,65	4,82	4,78
	València/Valencia	4,64	4,70	4,95	4,90
CANTABRIA	Cantabria	4,59	4,24	4,81	4,74
CASTILLA Y LEÓN	Ávila	4,59	4,53	4,70	4,68
	Burgos	4,77	4,84	4,83	4,78
	León	4,73	4,84	4,92	4,82
	Palencia	4,74	3,49	4,90	4,88
	Salamanca	4,64	4,43	4,74	4,72
	Segovia	4,77	4,46	5,00	4,91
	Soria	4,76	4,81	4,94	4,82
	Valladolid	4,74	4,91	4,96	4,94
CASTILLA-LA MANCHA	Zamora	4,78	4,82	4,95	4,91
	Albacete	4,78	4,87	4,92	4,82
	Ciudad Real	4,73	4,78	4,93	4,84
	Cuenca	4,75	4,69	4,91	4,85
	Guadalajara	4,72	4,59	4,86	4,83
CATALUÑA	Toledo	4,76	4,90	4,92	4,86
	Barcelona	4,77	4,90	4,96	4,77
	Girona	4,85	4,96	4,93	4,93
	Lleida	4,71	4,33	4,86	4,24
CEUTA	Tarragona	4,75	4,72	4,78	4,69
	Ceuta	4,74	4,83	4,91	4,90
EXTREMADURA	Badajoz	4,84	4,77	4,90	4,90
	Cáceres	4,67	4,75	4,98	4,92
GALICIA	A Coruña	4,52	4,58	4,69	4,69
	Lugo	4,71	4,79	4,92	4,77
	Ourense	4,71	4,70	4,85	4,66
	Pontevedra	4,56	4,71	4,85	4,79
ILLES BALEARS	Ibiza-Formentera	5,00	5,00	5,00	5,00
	Mallorca	4,86	5,00	5,00	5,00
	Menorca	4,47	4,48	4,81	4,62
CANARIAS	Las Palmas - Fuerteventura	4,38	4,69	4,98	4,48
	Las Palmas-Gran Canaria	4,66	4,61	4,88	4,76
	Las Palmas-Lanzarote	4,89	4,86	4,95	4,86
	S.C. Tenerife-El Hierro	4,90	4,90	5,00	5,00
	S.C. Tenerife-La Gomera	4,77	4,80	4,84	4,79
	S.C. Tenerife-La Palma	4,51	4,70	4,63	4,55
LA RIOJA	S.C. Tenerife-Tenerife	4,96	4,98	5,00	4,99
	La Rioja	4,79	4,79	4,92	4,87
MADRID	Madrid	4,77	4,82	4,85	4,75
MELILLA	Melilla	4,68	4,81	4,91	4,78
MURCIA	Murcia	4,66	4,62	4,81	4,65
NAVARRA	Navarra	4,78	4,90	4,92	4,90
PAÍS VASCO	Araba/Álava	4,86	4,92	4,99	4,97
	Bizkaia	4,90	4,95	4,98	4,97
	Gipuzkoa	4,27	4,24	4,39	4,28
TOTAL		4,76	4,75	4,89	4,83

Destacadas en rojo las valoraciones inferiores a 4,5 puntos, en blanco las valoraciones entre 4,5 y 4,75 puntos, y en verde las valoraciones superiores a 4,75 puntos.



Tabla 22: Comparativa de la valoración de las dimensiones del servicio prestado por DG/SG/DI por año

DG/SG/DI		Nº encuestas 2023	Nº encuestas 2024	Valoración media del horario de apertura				Valoración media del tiempo de espera				Valoración media de la atención por el personal				Valoración media del resultado de la gestión			
				2023	2024		Dif. 2023-2024	2023	2024		Dif. 2023-2024	2023	2024		Dif. 2023-2024	2023	2024		Dif. 2023-2024
ANDALUCÍA	Almería	236	430	4,89	4,90		0,01	4,85	4,93		0,08	4,89	4,91		0,02	4,82	4,90		0,08
	Cádiz	198	220	4,88	4,87		-0,01	4,94	4,88		-0,06	4,93	4,95		0,02	4,87	4,95		0,08
	Córdoba	121	152	4,70	4,78		0,08	4,79	4,84		0,05	4,94	4,93		-0,01	4,81	4,88		0,07
	Granada	150	137	4,83	4,71		-0,12	4,89	4,69		-0,20	4,97	4,83		-0,14	4,90	4,77		-0,13
	Huelva	167	160	4,79	4,78		-0,01	4,89	4,88		-0,01	4,95	4,91		-0,04	4,87	4,86		-0,01
	Jaén	95	164	4,53	4,40		-0,13	4,52	4,37		-0,15	4,64	4,55		-0,09	4,54	4,43		-0,11
	Málaga	99	168	4,65	4,77		0,12	4,80	4,71		-0,09	4,84	4,89		0,05	4,78	4,72		-0,06
	Sevilla	292	214	4,68	4,84		0,16	4,72	4,90		0,18	4,90	4,95		0,05	4,76	4,93		0,17
ARAGÓN	Huesca	174	161	4,69	4,96		0,27	4,82	4,96		0,14	4,96	4,94		-0,02	4,86	4,94		0,08
	Teruel	114	136	4,68	4,63		-0,05	4,75	4,68		-0,07	4,81	4,76		-0,05	4,75	4,72		-0,03
	Zaragoza	489	515	4,91	4,99		0,08	4,86	4,98		0,12	4,97	5,00		0,03	4,94	5,00		0,06
ASTURIAS	Asturias	419	311	4,78	4,81		0,03	4,77	4,68		-0,09	4,95	4,93		-0,02	4,85	4,84		-0,01
COMUNIDAD VALENCIANA	Alacant/Alicante	298	283	4,72	4,83		0,11	4,80	4,84		0,04	4,87	4,95		0,08	4,83	4,90		0,07
	Castelló/Castellón	233	234	4,57	4,69		0,12	4,67	4,65		-0,02	4,88	4,82		-0,06	4,63	4,78		0,15
	València/Valencia	441	433	4,68	4,64		-0,04	4,61	4,70		0,09	4,92	4,95		0,03	4,83	4,90		0,07
CANTABRIA	Cantabria	65	163	4,57	4,59		0,02	4,85	4,24		-0,61	4,95	4,81		-0,14	4,82	4,74		-0,08
CASTILLA Y LEÓN	Ávila	82	225	4,61	4,59		-0,02	4,65	4,53		-0,12	4,84	4,70		-0,14	4,77	4,68		-0,09
	Burgos	171	181	4,69	4,77		0,08	4,73	4,84		0,11	4,86	4,83		-0,03	4,73	4,78		0,05
	León	66	89	4,77	4,73		-0,04	4,82	4,84		0,02	4,85	4,92		0,07	4,88	4,82		-0,06
	Palencia	3	243	5,00	4,74		-0,26	5,00	3,49		-1,51	5,00	4,90		-0,10	5,00	4,88		-0,12
	Salamanca	7	53	5,00	4,64		-0,36	5,00	4,43		-0,57	4,57	4,74		0,17	5,00	4,72		-0,28
	Segovia	198	57	4,75	4,77		0,02	4,73	4,46		-0,27	4,90	5,00		0,10	4,85	4,91		0,06
	Soria	80	149	4,71	4,76		0,05	4,85	4,81		-0,04	4,99	4,94		-0,05	4,94	4,82		-0,12
	Valladolid	108	220	4,77	4,74		-0,03	4,99	4,91		-0,08	5,00	4,96		-0,04	5,00	4,94		-0,06
	Zamora	112	158	4,66	4,78		0,12	4,75	4,82		0,07	4,87	4,95		0,08	4,76	4,91		0,15
	Albacete	228	237	4,83	4,78		-0,05	4,87	4,87		0,00	4,95	4,92		-0,03	4,87	4,82		-0,05
CASTILLA-LA MANCHA	Ciudad Real	197	290	4,94	4,73		-0,21	4,94	4,78		-0,16	4,98	4,93		-0,05	4,95	4,84		-0,11
	Cuenca	91	151	4,81	4,75		-0,06	4,80	4,69		-0,11	4,96	4,91		-0,05	4,87	4,85		-0,02
	Guadalajara	225	125	4,76	4,72		-0,04	4,76	4,59		-0,17	4,94	4,86		-0,08	4,84	4,83		-0,01
	Toledo	208	114	4,79	4,76		-0,03	4,90	4,90		0,00	4,92	4,92		0,00	4,89	4,86		-0,03
CATALUÑA	Barcelona	294	168	4,60	4,77		0,17	4,77	4,90		0,13	4,90	4,96		0,06	4,76	4,77		0,01
	Girona	132	46	4,75	4,85		0,10	4,87	4,96		0,09	4,90	4,93		0,03	4,84	4,93		0,09
	Lleida	56	21	4,61	4,71		0,10	4,70	4,33		-0,37	4,79	4,86		0,07	4,70	4,24		-0,46
	Tarragona	192	113	4,62	4,75		0,13	4,77	4,72		-0,05	4,94	4,78		-0,16	4,81	4,69		-0,12
CEUTA	Ceuta	97	99	4,70	4,74		0,04	4,82	4,83		0,01	4,90	4,91		0,01	4,86	4,90		0,04
EXTREMADURA	Badajoz	121	81	4,83	4,84		0,01	4,82	4,77		-0,05	4,86	4,90		0,04	4,84	4,90		0,06
	Cáceres	74	198	4,85	4,67		-0,18	4,88	4,75		-0,13	4,97	4,98		0,01	4,92	4,92		0,00
GALICIA	A Coruña	116	137	4,42	4,52		0,10	4,59	4,58		-0,01	4,79	4,69		-0,10	4,64	4,69		0,05
	Lugo	72	52	4,69	4,71		0,02	4,71	4,79		0,08	4,94	4,92		-0,02	4,81	4,77		-0,04
	Ourense	146	182	4,75	4,71		-0,04	4,84	4,70		-0,14	4,97	4,85		-0,12	4,91	4,66		-0,25
	Pontevedra	45	112	4,71	4,56		-0,15	4,80	4,71		-0,09	4,91	4,85		-0,06	4,95	4,79		-0,16
ILLES BALEARS	Ibiza-Formentera	105	1	4,63	5,00		0,37	4,54	5,00		0,46	4,93	5,00		0,07	4,70	5,00		0,30
	Mallorca	28	7	4,64	4,86		0,22	4,57	5,00		0,43	4,86	5,00		0,14	4,59	5,00		0,41
	Menorca	9	64	4,67	4,47		-0,20	4,78	4,48		-0,30	5,00	4,81		-0,19	4,89	4,62		-0,27
CANARIAS	Las Palmas - Fuerteventura	72	42	4,33	4,38		0,05	4,71	4,69		-0,02	4,72	4,98		0,26	4,62	4,48		-0,14
	Las Palmas-Gran Canaria	166	251	4,63	4,66		0,03	4,54	4,61		0,07	4,82	4,88		0,06	4,73	4,76		0,03
	Las Palmas-Lanzarote	98	66	4,73	4,89		0,16	4,79	4,86		0,07	4,89	4,95		0,06	4,85	4,86		0,01
	S.C. Tenerife-El Hierro	62	10	4,71	4,90		0,19	4,84	4,90		0,06	4,95	5,00		0,05	4,82	5,00		0,18
	S.C. Tenerife-La Gomera	102	104	4,51	4,77		0,26	4,71	4,80		0,09	4,91	4,84		-0,07	4,70	4,79		0,09
	S.C. Tenerife-La Palma	181	67	4,80	4,51		-0,29	4,81	4,70		-0,11	4,93	4,63		-0,30	4,85	4,55		-0,30
	S.C. Tenerife-Tenerife	177	208	4,59	4,96		0,37	4,38	4,98		0,60	4,74	5,00		0,26	4,47	4,99		0,52
	La Rioja	340	449	4,66	4,79		0,13	4,82	4,79		-0,03	4,88	4,92		0,04	4,81	4,87		0,06
MADRID	Madrid	316	458	4,74	4,77		0,03	4,71	4,82		0,11	4,90	4,85		-0,05	4,76	4,75		-0,01
MELILLA	Melilla	173	189	4,81	4,68		-0,13	4,86	4,81		-0,05	4,93	4,91		-0,02	4,90	4,78		-0,12
MURCIA	Murcia	40	77	4,75	4,66		-0,09	4,90	4,62		-0,28	4,95	4,81		-0,14	4,95	4,65		-0,30
NAVARRA	Navarra	40	157	4,63	4,78		0,15	4,88	4,90		0,02	4,85	4,92		0,07	4,95	4,90		-0,05
PAÍS VASCO	Araba/Álava	284	384	4,67	4,86		0,19	4,80	4,92		0,12	4,96	4,99		0,03	4,92	4,97		0,05
	Bizkaia	269	339	4,68	4,90		0,22	4,81	4,95		0,14	4,94	4,98		0,04	4,87	4,97		0,10
	Gipuzkoa	197	179	4,54	4,27		-0,27	4,67	4,24		-0,43	4,83	4,39		-0,44	4,64	4,28		-0,36
TOTAL		9371	10 434	4,72	4,76		0,04	4,77	4,75		-0,02	4,91	4,89		-0,02	4,82	4,83		0,01



A) Horario de apertura⁴

Se han recibido un total de 10 434 encuestas, de las que 10 411 han sido consideradas en la valoración, dado que 23 participantes han dejado esta pregunta en blanco.

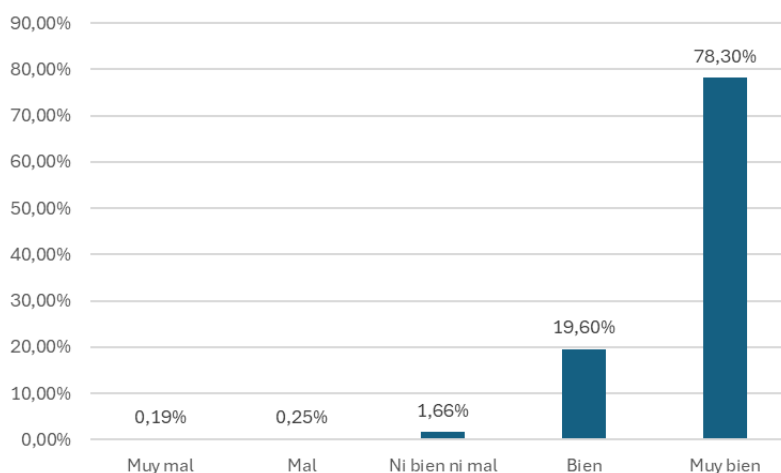
Tabla 23: ¿Cómo valora el horario de apertura al público de la oficina?

	N.º respuestas	%
Muy mal	20	0,19%
Mal	26	0,25%
Ni bien ni mal	173	1,66%
Bien	2040	19,60%
Muy bien	8152	78,30%

Si se considera que las puntuaciones asignadas a “Ni bien ni mal”, “Mal” y “Muy mal” reflejan por parte de la persona encuestada la necesidad de introducir cambios y las valoraciones de “Bien” y “Muy bien” exponen su satisfacción, puede concluirse que únicamente el 2,10% de las personas encuestadas consideran necesaria una mejora en el horario de apertura de la oficina, mientras que una amplia mayoría, el 97,90%, se ha mostrado satisfecha o muy satisfecha en ese punto. Asimismo, no se observa una incidencia clara entre las diferencias en los horarios de apertura de las OIAR y la valoración positiva o negativa de esta dimensión.

En total, la valoración media del horario de apertura en 2024 es de 4,76 sobre un máximo de 5, lo que supone la consolidación de una buena percepción de este aspecto, pues ha aumentado 4 centésimas respecto a 2023 (4,72) y 9 centésimas respecto a 2022 (4,67).

Gráfico 13: ¿Cómo valora el horario de apertura al público de la oficina?



⁴ Los calendarios laborales recogen un horario de las OIAR de 09:00h a 17:30h de lunes a viernes, excepto en La Rioja (08:00h a 16:30h de lunes a viernes), Madrid (09:00h-17:30h de lunes a jueves y 09:00h-15:00h los viernes), Canarias (08:00h-16:00h de lunes a viernes y en las Direcciones Insulares de 08:00h-15:00h) e Illes Balears (09:00h-17:30h de lunes a viernes en Mallorca y 09:00h-15:00h en Ibiza-Formentera y Menorca).



B) Tiempo de espera para ser atendido/a

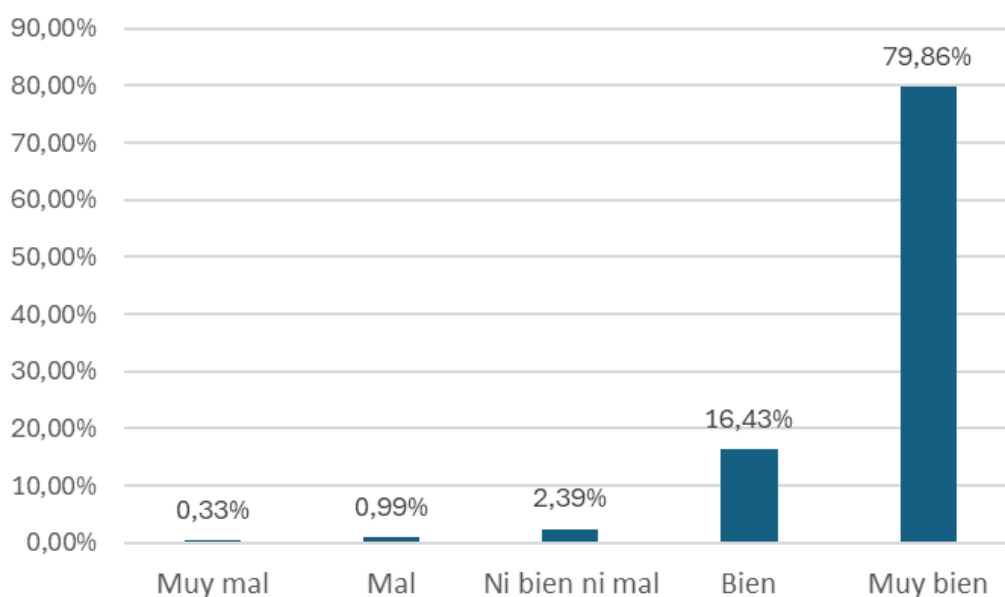
Se han recibido un total de 10 434 encuestas, de las que 10 410 han sido consideradas en la valoración, dado que 24 participantes han dejado en blanco la respuesta a esta variable.

Tabla 24: ¿Cómo valora el tiempo de espera para ser atendido/a?

	N.º respuestas	%
Muy mal	34	0,33%
Mal	103	0,99%
Ni bien ni mal	249	2,39%
Bien	1710	16,43%
Muy bien	8314	79,86%

El 3,71% de las personas encuestadas han valorado como “Muy mal”, “Mal” o “Ni bien ni mal” el tiempo de espera, expresando la necesidad de mejorar el servicio para que se pudiera mostrar una satisfacción al respecto, mientras que el 96,29% restante sí se ha mostrado satisfecho con el tiempo de espera para ser atendido/a (respuestas “Bien” y “Muy bien”). Siendo datos muy positivos sobre la prestación del servicio, hay que tener en cuenta, no obstante, que, en el cómputo nacional, se ha producido un **retroceso de 2 centésimas, bajando del 4,77 en 2023 al 4,75 en 2023, aunque se mantiene 3 centésimas por encima de la valoración recibida en 2022 (3,72).**

Gráfico 14: ¿Cómo valora el tiempo de espera para ser atendido/a?

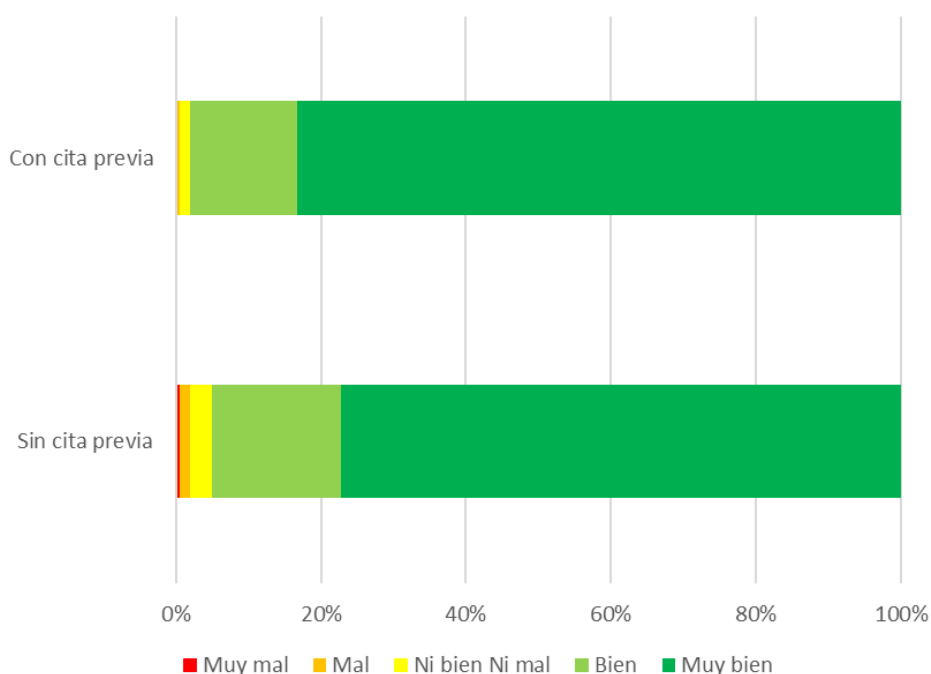


También cabe señalar que aquellas personas que acuden con cita previa valoran ligeramente mejor el tiempo de espera para ser atendido/a en las OIAR que aquellas que acuden sin cita. De este modo, quienes previamente habían realizado la solicitud de cita consideran “Muy bien” en un 83,26% el tiempo de espera, 5,98 puntos porcentuales por encima de aquellas personas que acudieron sin reserva previa de cita.

Tabla 25: Valoración del tiempo de espera para ser atendido/a según cita previa

	Con cita previa	Sin cita previa	TOTAL
Muy mal	0,15%	0,46%	0,33%
Mal	0,40%	1,44%	0,99%
Ni bien ni mal	1,47%	3,09%	2,39%
Bien	14,72%	17,73%	16,43%
Muy bien	83,26%	77,28%	79,86%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%

Gráfico 15: Valoración del tiempo de espera para ser atendido/a según cita previa



C) Atención prestada por el personal

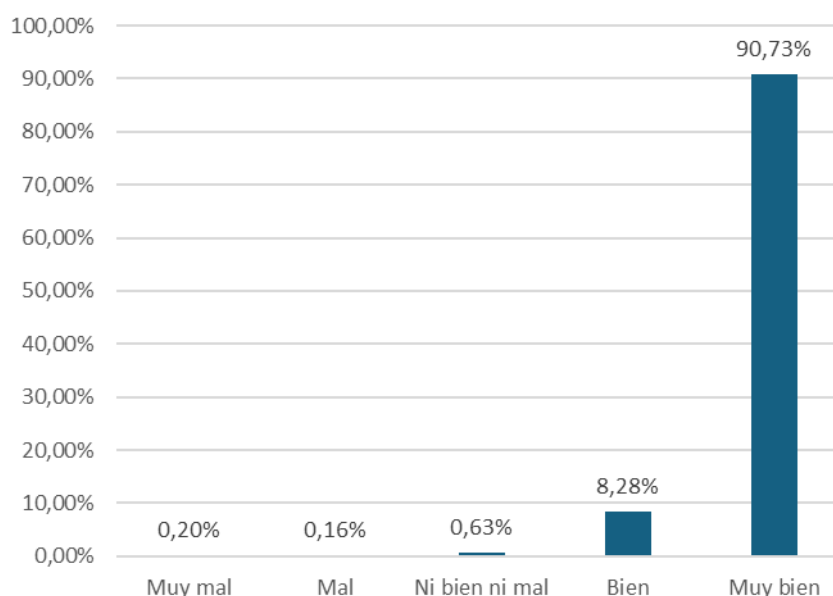
Se han recibido un total de 10 434 encuestas, de las que 10 404 han sido consideradas en la valoración, dado que 30 personas encuestadas han dejado en blanco esta dimensión.

Tabla 26: ¿Cómo valora la atención prestada por el personal (amabilidad, profesionalidad, tiempo dedicado)?

	N.º respuestas	%
Muy mal	21	0,20%
Mal	17	0,16%
Ni bien ni mal	65	0,63%
Bien	861	8,28%
Muy bien	9440	90,73%

Esta dimensión, al igual que en las ediciones previas, es la que refleja una mejor valoración por parte de la ciudadanía, pues el **99,01% de las personas encuestadas valora “Bien” o “Muy bien” este servicio**, siendo, además, esta última categoría la que concentra un mayor número de respuestas, con un 90,73% del total. En ese sentido, hay que destacar también que la valoración positiva es transversal a todas las categorías de las variables sexo, edad y nacionalidad. Respecto a 2023 se ha producido un ligero retroceso de dos centésimas, pasando del 4,91 al 4,89 de esta edición, aunque mejorando, en todo caso, la valoración recibida en 2022 (4,83).

Gráfico 16: ¿Cómo valora la atención prestada por el personal (amabilidad, profesionalidad, tiempo dedicado)?





D) Resultado de la gestión

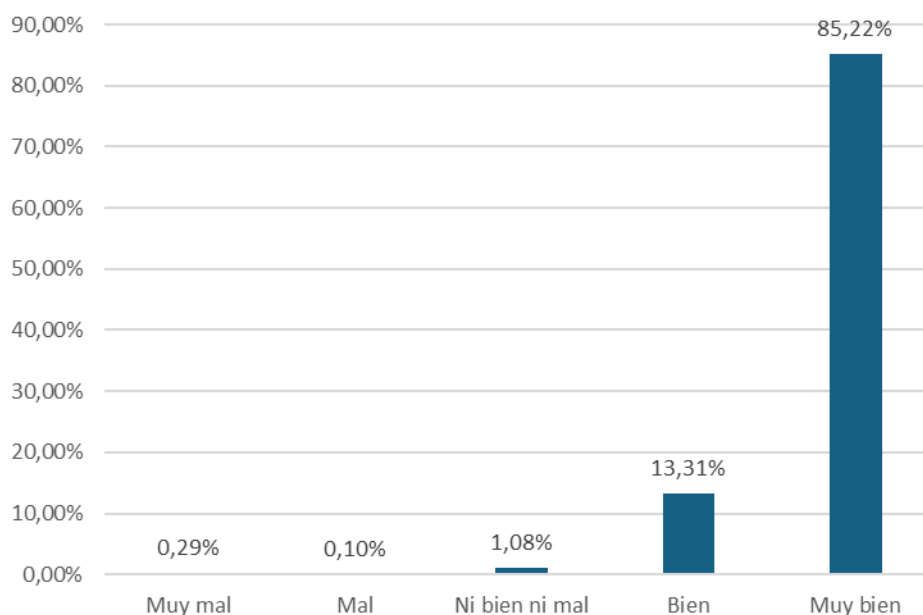
Se han recibido un total de 10 434 encuestas, de las que 10 398 han sido consideradas en la valoración, dado que 36 participantes han dejado en blanco esta categoría.

Tabla 27: ¿Cómo valora el resultado de la gestión?

	N.º respuestas	%
Muy mal	30	0,29%
Mal	11	0,10%
Ni bien ni mal	112	1,08%
Bien	1384	13,31%
Muy bien	8861	85,22%

A la vista de estos resultados se puede concluir que hay un ligero porcentaje de personas encuestadas (1,47%) que no se muestran satisfechas con el resultado de la gestión, al haberse situado entre las opciones de “Muy mal”, “Mal” y “Ni bien ni mal”, en tanto el 98,53% sí se han mostrado satisfechas en ese punto. Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en 2023, la satisfacción por parte de las personas usuarias **ha aumentado ligeramente, del 4,82 al 4,83, y de manera más acusada respecto a 2022 (4,75).**

Gráfico 17: ¿Cómo valora el resultado de la gestión?



A su vez, se observa la existencia de una ligera influencia de la nacionalidad en la valoración del resultado de la gestión. Si bien los resultados son muy positivos en ambos grupos, aquellas personas que tienen nacionalidad española evalúan como “Muy bien” el resultado de la gestión en un 86,72% de las ocasiones, mientras que aquellas que tienen otra nacionalidad lo hacen en un 83,17%.

Además, esta dimensión de valoración también está relacionada con el tipo de gestión que se efectúa en las oficinas. En ese sentido, se observa que aquellas personas que acuden a las OIAR para expedir el certificado digital FNMT/CI@ve, apoderamiento y trámites en materia de Educación y Universidades evalúan el resultado de la gestión como “muy bien”, respectivamente, en un 88,13%, 85,94% y 85,31% de las ocasiones. La ciudadanía que va a informarse lo categoriza de esta forma en el 84,67% de las veces, mientras que el 83,70% de quienes van a registrar documentos lo puntúan así. Finalmente, solo el 77,35% de las personas que realizan otras gestiones expresan el mayor grado de satisfacción con el resultado obtenido.

Tabla 28: Valoración del resultado de la gestión según nacionalidad

	Española	Otra	TOTAL
Muy mal	0,28%	0,30%	0,29%
Mal	0,07%	0,16%	0,10%
Ni bien ni mal	0,88%	1,34%	1,08%
Bien	12,05%	15,03%	13,31%
Muy bien	86,72%	83,17%	85,22%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00

Gráfico 18: Valoración del resultado de la gestión según nacionalidad

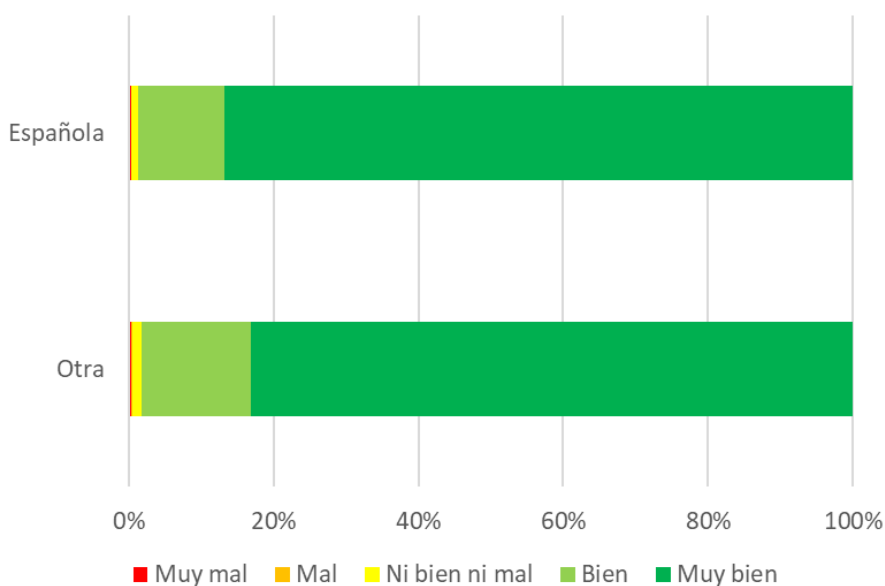
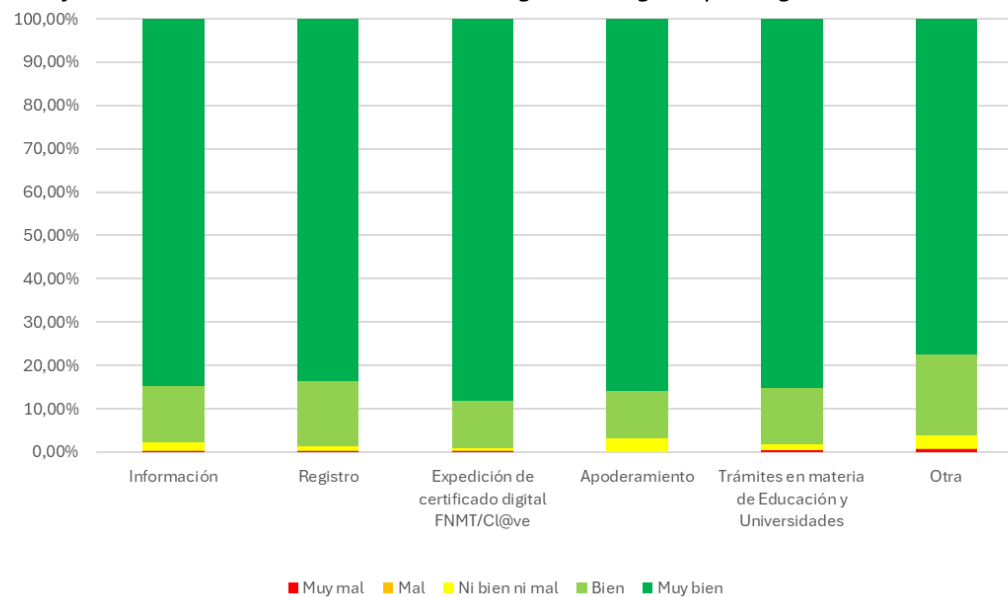




Tabla 29: Valoración del resultado de la gestión según tipo de gestión realizada

	Información	Registro	Expedición de certificado digital FNMT/Cl@ve	Apoderamiento	Trámites en materia de Educación y Universidades	Otra
Muy mal	0,14%	0,29%	0,25%		0,36%	0,59%
Mal	0,28%	0,07%	0,08%		0,09%	0,29%
Ni bien ni mal	1,80%	1,10%	0,53%	3,13%	1,28%	2,94%
Bien	13,12%	14,82%	11,01%	10,94%	12,96%	18,82%
Muy bien	84,67%	83,70%	88,13%	85,94%	85,31%	77,35%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Gráfico 19: Valoración del resultado de la gestión según tipo de gestión realizada



3.5.2. Comentarios y sugerencias

En las 10 434 encuestas recibidas en esta edición, se han obtenido un total de **3037 comentarios y sugerencias**, procedentes de todas las OIAR, excepto Ibiza-Formentera (cuya participación ha sido en 2024 de una única encuesta), lo que supone que **el 29,11% de las personas encuestadas** han querido expresar su opinión en esta pregunta abierta. Se mantiene, por tanto, un porcentaje de comentarios sobre el total de encuestas similar al de 2023 (30,16%).

Sin embargo, este comportamiento es muy heterogéneo por territorios, de forma que en las oficinas de Palencia (66,26%) y La Gomera (54,81%), más de la mitad de las personas encuestadas han realizado comentarios, destacando, como posteriormente se indicará, las observaciones sobre la falta de personal en Palencia. También se ha obtenido un alto porcentaje de comentarios, superior al 45,00%, en Tenerife (49,04%), Gran Canaria (48,61%), Sevilla (48,13%), Asturias (47,91%), Cádiz (47,27%), Huelva (45,63%) y Málaga (45,24%), además de en El Hierro (50,00%, aunque con tan solo 10 encuestas recibidas).

En otras oficinas, en cambio, la expresión de comentarios en las encuestas ha sido poco significativa, como ocurre en Gipuzkoa (1 único comentario en 179 encuestas, un 0,56%), Fuerteventura (1 en 42 encuestas, 2,38%), Jaén (5 de 164, un 3,05%) o Zaragoza (23 comentarios sobre 515 encuestas, un 4,47%).

En cuanto al contenido de los comentarios, el **87,42% de las respuestas expresan su agradecimiento y satisfacción con el servicio prestado** por las oficinas, mientras que el **12,15% de las respuestas hacen referencia a aspectos a mejorar**. Por último, el 0,43% de los comentarios y sugerencias se ha descartado por no atender al objeto de la cuestión y ser inclasificables. Aun siendo datos muy favorables, **el porcentaje de comentarios positivos se ha reducido respecto de 2023, cuando supusieron el 92,89%**.

Gráfico 20: Comentarios y sugerencias

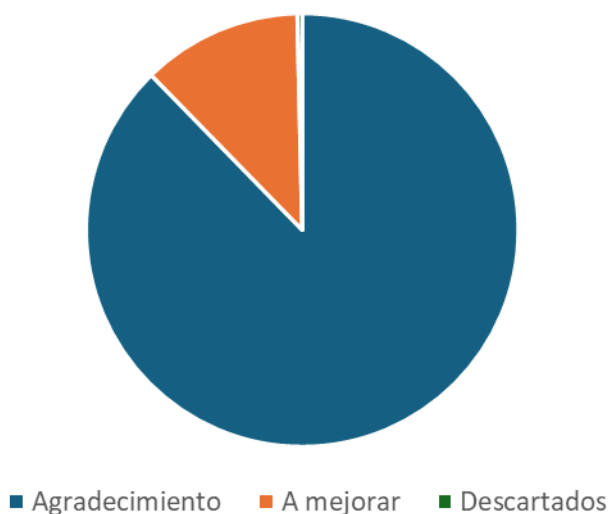


Tabla 30: Comentarios y sugerencias según el contenido

	Agradecimiento	%	A mejorar	%	Descartados	%
Satisfacción general	1603	52,78%				
Trato recibido	1025	33,75%	16	0,53%		
Horario	14	0,46%	20	0,66%		
Cita previa	11	0,36%	32	1,05%		
Varios	2	0,07%	87	2,86%		
Falta de personal			188	6,19%		
Instalaciones			26	0,86%		
TOTAL	2655	87,42%	369	12,15%	13	0,43%

Es destacable que hasta 11 OIAR reciben únicamente comentarios positivos sobre el servicio prestado, con oficinas con un elevado número de observaciones favorables y ninguna negativa, como Soria (61 comentarios positivos), Ourense (50), Zaragoza (23), Ceuta (20), Lugo (12) y La Palma (10), y con una cifra inferior Lleida (5), El Hierro (5), Mallorca (2), Gipuzkoa (1) y Las Palmas (1).

Gráfico 21: Nube de palabras más frecuentes en los comentarios y sugerencias





Tabla 31: Tasa de comentarios/encuestas

	DG/SG/DI	N.º comentarios	N.º encuestas	Tasa de comentarios/encuestas
ANDALUCÍA	Almería	87	430	20,23%
	Cádiz	104	220	47,27%
	Córdoba	43	152	28,29%
	Granada	52	137	37,96%
	Huelva	73	160	45,63%
	Jaén	5	164	3,05%
	Málaga	76	168	45,24%
	Sevilla	103	214	48,13%
ARAGÓN	Huesca	16	161	9,94%
	Teruel	10	136	7,35%
	Zaragoza	23	515	4,47%
ASTURIAS	Asturias	149	311	47,91%
COMUNIDAD VALENCIANA	Alacant/Alicante	93	283	32,86%
	Castelló/Castellón	74	234	31,62%
	València/Valencia	95	433	21,94%
CANTABRIA	Cantabria	56	163	34,36%
CASTILLA Y LEÓN	Ávila	55	225	24,44%
	Burgos	65	181	35,91%
	León	35	89	39,33%
	Palencia	161	243	66,26%
	Salamanca	18	53	33,96%
	Segovia	19	57	33,33%
	Soria	61	149	40,94%
	Valladolid	12	220	5,45%
	Zamora	46	158	29,11%
CASTILLA-LA MANCHA	Albacete	77	237	32,49%
	Ciudad Real	109	290	37,59%
	Cuenca	56	151	37,09%
	Guadalajara	45	125	36,00%
	Toledo	31	114	27,19%
CATALUÑA	Barcelona	67	168	39,88%
	Girona	15	46	32,61%
	Lleida	6	21	28,57%
	Tarragona	38	113	33,63%
CEUTA	Ceuta	21	99	21,21%
EXTREMADURA	Badajoz	22	81	27,16%
	Cáceres	75	198	37,88%
GALICIA	A Coruña	44	137	32,12%
	Lugo	12	52	23,08%
	Ourense	50	182	27,47%
	Pontevedra	33	112	29,46%
ILLES BALEARS	Ibiza-Formentera	0	1	0,00%
	Mallorca	2	7	28,57%
	Menorca	23	64	35,94%
CANARIAS	Las Palmas - Fuerteventura	1	42	2,38%
	Las Palmas-Gran Canaria	122	251	48,61%
	Las Palmas-Lanzarote	29	66	43,94%
	S.C. Tenerife-El Hierro	5	10	50,00%
	S.C. Tenerife-La Gomera	57	104	54,81%
	S.C. Tenerife-La Palma	10	67	14,93%
	S.C. Tenerife-Tenerife	102	208	49,04%
LA RIOJA	La Rioja	125	449	27,84%
MADRID	Madrid	129	458	28,17%
MELILLA	Melilla	30	189	15,87%
MURCIA	Murcia	28	77	36,36%
NAVARRA	Navarra	48	157	30,57%
PAÍS VASCO	Araba/Álava	59	384	15,36%
	Bizkaia	34	339	10,03%
	Gipuzkoa	1	179	0,56%
	TOTAL	3037	10 434	29,11%

4. CONCLUSIONES

La Encuesta de satisfacción de las personas usuarias del servicio presencial en las Oficinas de Información, Asistencia y Registro de las Delegaciones del Gobierno, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares de 2024 ha afianzado la tendencia de participación y de valoración por parte de la ciudadanía ya registrada en la edición anterior.

El contenido obtenido tanto en las variables sociodemográficas como en la valoración de las dimensiones analizadas y en los comentarios de mejora permite, finalmente, destacar las siguientes conclusiones sobre la satisfacción de las personas usuarias con el servicio de atención presencial de las OIAR.

4.1. Participación, perfil sociodemográfico y metodología

Las principales conclusiones sobre la participación alcanzada, las características de las personas encuestadas y la metodología utilizada se resumen en los siguientes puntos:

- **Consolidación de la participación alcanzada en 2023: Las 9371 encuestas registradas en 2023 se han superado en un 11,34% en 2024, con 10 434**, lo que refleja que se trata de **un instrumento de análisis de la satisfacción de las personas usuarias consolidado** en las OIAR de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares. Hay que destacar que ya en 2023 se produjo un salto cuantitativo muy relevante desde las 3014 encuestas recibidas en 2022. En esta edición, al igual que en la anterior, se ha vuelto a requerir del esfuerzo del personal de las oficinas para promover la realización de la encuesta y, en caso de ser cumplimentada en papel por la persona usuaria, grabarla posteriormente en un formulario electrónico. El hecho de que se haya superado la participación de 2023 refleja que tanto la ciudadanía como el personal han acogido de forma satisfactoria la metodología utilizada para realizar este estudio.

A esa consolidación ha contribuido la implantación de una **triple vía de suministro** del formulario a las personas usuarias del servicio, complementando la cumplimentación electrónica, mediante código QR y a través de un PC en la oficina, con la posibilidad de rellenar en papel el formulario para incentivar así la participación.

Por último, ese elevado volumen de encuestas recibidas permite, no solo asegurar la representatividad de la muestra y la fiabilidad de los resultados, sino, además, obtener una valiosa información cualitativa a través del gran número de comentarios y sugerencias recibidos.

- **Evolución dispar de la participación territorial:** El análisis por territorios refleja, no obstante, comportamientos muy heterogéneos, con oficinas que han experimentado un gran aumento en la participación de la ciudadanía en esta edición de la encuesta y otras en las que se ha visto reducido. Así, Ávila ha pasado de 82 a 225 encuestas, Cáceres de 74 a 198 encuestas, Navarra de 40 a 157, Palencia de 3 a 243, Salamanca de 7 a 53 o Menorca, de 9 a 64. Estas 3 últimas oficinas no alcanzaron el año pasado una muestra suficiente para que los datos recabados pudieran ser



representativos, por lo que el aumento de encuestas en esta edición ha sido especialmente relevante. En total, **36 oficinas han registrado en 2024 un mayor número de encuestas que en 2023.**

En el lado contrario, **23 oficinas han visto reducida la participación** de las personas usuarias de la OIAR en esta encuesta, imposibilitando la extracción de datos representativos en los casos de Ibiza-Formentera (ha pasado de 105 encuestas en 2023 a 1 en 2024), Mallorca (de 28 a 7) y El Hierro (de 62 a 10). También han recibido un significativo menor número de encuestas en Girona (de 132 a 46), La Palma (de 181 a 67) y Segovia (de 198 a 57).

- **Más información sobre el perfil de las personas usuarias:** A las variables de edad y sexo se añadió en 2023 en el formulario la variable de nacionalidad (*Española/Otra*), y en 2024 se ha incorporado la opción *Otro* en la variable de sexo. El análisis de estas variables refleja las siguientes características:
 - **Evolución hacia la convergencia en la participación por sexos:** Aunque las mujeres siguen siendo el perfil mayoritario (52,96%), se observa una reducción progresiva de su peso desde el 55,40% en 2022, avanzando, por tanto, la participación de los hombres, que han aumentado en 2 puntos porcentuales (del 44,60% en 2022 a 46,62% en 2024). La categoría *Otro*, incorporada en esta edición, ha sido seleccionada por 44 personas (0,42%).
 - **Ligero aumento de la participación de la población más joven:** La distribución por tramos de edad de las personas participantes en la encuesta se mantiene en líneas generales, siendo la mayoría la correspondiente a personas de 18-40 años (51,45%), que además ha aumentado en dos puntos porcentuales su peso frente al 49,33% de 2023. En el lado contrario, caen un punto porcentual tanto la categoría de 41-64 años como la de 65 o más años, que ha pasado de 8,97% a 7,78%.
 - **Aumento de las personas usuarias de nacionalidad extranjera:** En 2024 se observa una tendencia al aumento del uso de las personas extranjeras de los servicios de las OIAR, pasando del 38,25% de las personas encuestadas en 2023 al 42,26%. En este sentido es importante destacar que hay territorios en los que el porcentaje de personas encuestadas en la OIAR de nacionalidad extranjera supera el 70,00%, como ocurre en Barcelona (79,17%), Madrid (71,83%), Valencia (71,13%) y Sevilla (70,09%), además de La Gomera (76,72%), mientras que en otros territorios como Zamora (8,23%) o Ceuta (7,07%) no alcanza el 10,00%.
- **Mejoras en la metodología para afianzar la fiabilidad de la información:** El uso de SharePoint iniciado en 2023 para compartir la información de personas atendidas y de encuestas recibidas entre la Inspección de Servicios de la AGE en el Territorio y las OIAR se ha consolidado también de forma satisfactoria y ha permitido contabilizar el universo de la encuesta de manera fiable.

A su vez, se han incorporado mejoras en el formulario propuestas por las oficinas o por las personas usuarias, tales como la inclusión de una nueva categoría de gestión para los **Trámites en materia**



de Educación y Universidades y la posibilidad de elegir más de una gestión realizada. Esta modificación ha permitido obtener una información más ajustada sobre las gestiones que realizan las personas que acuden a las OIAR, pues casi un 10,00% de las gestiones (9,66%) han correspondido a esta nueva categoría incorporada y el 7,24% del total de personas encuestadas han seleccionado más de una gestión.

Por último, se ha cambiado de aplicación, pasando de FORMA a FORMS, con una configuración más sencilla para su cumplimentación por la ciudadanía y más fácil para realizar el seguimiento de la información por la Inspección de Servicios.

4.2. Uso de la cita y tipo de gestión realizada

A la vista de los datos extraídos de la pregunta sobre la naturaleza de la gestión realizada y del uso o no de la solicitud de cita previa para acudir a la oficina, se destacan a continuación las siguientes conclusiones:

- **Aumento de la asistencia sin cita a las OIAR:** La tendencia general observada, con grandes diferencias entre oficinas, es al aumento de las personas que acuden a las OIAR sin cita. Así, si en 2023 el 53,83% no hicieron uso de la cita, en 2024 se ha elevado hasta el 56,74%, con un 43,26% de las personas usuarias que, por tanto, sí han manifestado haber obtenido cita previa para ir a la OIAR. **El uso de la cita previa disminuye con la edad**, de forma que frente al 48,86% de personas de 18-40 años que acuden con cita, el colectivo de 65 o más años solo la utiliza en el 29,19% de los casos. Y, a su vez, el uso de **la cita es mayor entre las personas extranjeras** (46,16%) que entre las personas españolas (41,15%).
- **Heterogeneidad máxima entre oficinas en el uso de la cita:** De acuerdo con la información aportada por las personas encuestadas, **en hasta 5 oficinas el uso de la cita supera el 80,00%** (Mallorca, 100,00%; Girona, 97,83%; Barcelona, 87,50%; Sevilla, 85,05%; y Toledo, 83,33%), mientras que **en otras 8 OIAR el porcentaje de las personas encuestadas que han acudido sin cita supera el 90,00%:** Córdoba (99,34%), La Rioja (98,22%), Cuenca (97,35%), Pontevedra y Soria (97,32%), Cáceres (95,45%), Palencia (94,65%) y Guadalajara (92,00%).
- **El registro de documentos y la emisión de certificados digitales suponen el 70,99% de las gestiones:** El servicio más solicitado por parte de las personas encuestadas ha sido el registro de documentos (36,03%), seguido muy de cerca por la expedición de certificado digital FNMT/CI@ve (34,96%). En comparación con la edición de 2023, se ha producido un descenso en el registro de documentos, que en 2023 supuso el 44,98%, si bien esta circunstancia obedece a la inclusión de una nueva categoría para los trámites en materia de Educación y Universidades, que ha supuesto el 9,66% de las gestiones realizadas por las y los participantes. Se observa, además, **un patrón diferente entre personas de nacionalidad española o extranjera**, siendo mayoritario en el primer colectivo los certificados digitales FNMT/CI@ve (43,22% sobre el total) frente al registro de documentos como gestión mayoritaria en el segundo (41,98%).

- **Uso diferente de los servicios ofrecidos en las OIAR por territorios:** La expedición de certificados digitales FNMT/CI@ve en Toledo supone el 78,33% del total de trámites realizados por las personas encuestadas, el registro de documentos supera el 50,00% en Sevilla, Madrid, Badajoz, Gran Canaria y Lanzarote; en Málaga los trámites en materia de Educación y Universidades generan el 40,00% de las gestiones realizadas (media nacional del 9,66%) y Lleida presenta un alto porcentaje de apoderamientos (9,52%, frente a la media nacional del 0,56%).
- **Alta satisfacción en todos los trámites, aunque superior en la gestión de certificados FNMT/CI@ve:** La mayor satisfacción con el resultado de la gestión la expresan las personas que han acudido a gestiones del certificado digital FNMT/CI@ve (88,13% lo valoran “Muy bien”), frente a la menor satisfacción, aunque aun así muy elevada, de las personas que han realizado trámites de registro de documentos (83,70% califican el resultado “Muy bien”). El resultado menos favorable es el expresado por las personas que han ido a realizar gestiones no incluidas en las funciones habituales (categoría *Otra*), que responden “Muy bien” en un 77,35% de los casos.

4.3. Valoraciones

En línea con las valoraciones de años anteriores, las cuatro dimensiones analizadas sobre el servicio de atención presencial prestado en las OIAR han recibido en 2024 **muy buenas valoraciones** con carácter general, con ligeras matizaciones. A nivel nacional, las cuatro dimensiones (horario de apertura, 4,76 tiempo de espera, 4,75; atención prestada, 4,89; y resultado de la gestión, 4,83) alcanzan el 4,75 en una puntuación de 1 a 5, siendo 1 “Muy mal” y 5 “Muy bien”. Las características más destacadas expresadas en esas valoraciones son las siguientes:

- **Evolución al alza en la valoración del horario de apertura:** Siendo en los años anteriores la dimensión que presentaba una mayor insatisfacción, en 2024 ha recibido una mejor valoración, llegando al 4,76, respecto del 4,72 en 2023 y del 4,67 en 2022. En oficinas como Córdoba en los comentarios la ciudadanía expresa que se trata de la única oficina en la provincia que abre por las tardes.
- **Ligero retroceso en la valoración del tiempo de espera:** En 2024 se ha producido un retroceso de 2 centésimas respecto a 2023, bajando del 4,77 al 4,75 en 2024, aunque se mantiene 3 centésimas por encima de la valoración recibida en 2022 (4,72). Se trata, en 2024, de la dimensión que registra la puntuación más baja, por la evolución al alza experimentada en la valoración del horario de apertura. La valoración del tiempo de espera está ligada al aumento de la atención sin cita y la **mayor satisfacción expresada con el tiempo de espera por parte de aquellas personas que acudieron con cita** (un 82,26% consideran “Muy bien” el tiempo de espera) frente a quienes acudieron sin ella (un 77,28% lo valoran “Muy bien”).
- **La atención por parte del personal sigue siendo lo más valorado:** Aunque ha bajado 2 centésimas, de 4,91 en 2023 a un 4,89 en 2024, se mantiene como la dimensión que recibe la mayor puntuación, muy cercana ya a la nota máxima (5), lo que evidencia la profesionalidad y



buen hacer de las empleadas y empleados públicos de las OIAR de las Delegaciones del Gobierno, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares. De hecho, el 90,73% de las encuestas valoran con la máxima puntuación (“Muy bien”) la atención prestada por el personal y más de un millar de comentarios (1025) agradecen el trato recibido, frente a 16 respuestas en las que se demanda una mejor atención personal.

- **El 87,42% de los comentarios son de agradecimiento y satisfacción con el servicio:** Siguiendo la línea de 2023, la línea mayoritaria de observaciones en los 3037 comentarios recibidos es positiva, destacando el trato recibido por parte del personal de las OIAR. No obstante, se observa una reducción de los comentarios positivos en 5,55 puntos porcentuales respecto al 92,89% de los comentarios favorables registrados en 2023.
- **La necesidad de más personal, principal solicitud en las propuestas de mejora:** Las observaciones críticas sobre el servicio prestado en las OIAR tienen un motivo principal, la falta de personal, que origina 188 comentarios, de los que destaca el hecho de que **154 correspondan a la oficina de Palencia**.
- **La atención sin cita, la ampliación del horario o la mejora de las instalaciones, entre las demandas expresadas en los comentarios:** Entre las solicitudes de mejoras destacan las relativas a la accesibilidad mediante escaleras en la OIAR de Asturias, la falta de espacio suficiente de espera y de luz natural en la OIAR de La Rioja, así como demandas de atención sin necesidad de obtener cita previamente y de apertura de las oficinas antes de las 9,00h y más allá de las 17,30h, para facilitar la realización de los trámites a las personas trabajadoras.

El seguimiento de todas estas cuestiones se realizará en las próximas ediciones de la encuesta, toda vez que su realización está incluida en el Programa 4.3 del PEAGET 2024-2027 con carácter anual a lo largo del periodo.



ANEXOS

I. Modelos de encuesta

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN, ASISTENCIA Y REGISTRO

El objetivo de este estudio es conocer el grado de satisfacción con el servicio prestado por esta oficina. Le garantizamos el absoluto anonimato y secreto de sus respuestas en el más estricto cumplimiento de la legislación vigente. El cuestionario le llevará cinco minutos. Muchas gracias por su participación.

1. ¿Cómo valora el horario de apertura al público de la oficina?

Muy mal	Mal	Ni bien ni mal	Bien	Muy bien
---------	-----	----------------	------	----------

2. ¿Cómo valora el tiempo de espera para ser atendido/a?

Muy mal	Mal	Ni bien ni mal	Bien	Muy bien
---------	-----	----------------	------	----------

3. ¿Cómo valora la atención prestada por el personal (amabilidad, profesionalidad, tiempo dedicado...)?

Muy mal	Mal	Ni bien ni mal	Bien	Muy bien
---------	-----	----------------	------	----------

4. ¿Cómo valora el resultado de la gestión?

Muy mal	Mal	Ni bien ni mal	Bien	Muy bien
---------	-----	----------------	------	----------

5. *Delegación del Gobierno, Subdelegación del Gobierno o Dirección Insular de la oficina en la que ha sido atendido/a:

6. *¿Ha acudido a la oficina con cita previa?

☐	Sí
☐	No

7. *¿Qué tipo de gestión ha realizado en la oficina?

Seleccione todas las gestiones que ha realizado en la oficina

☐	Información
☐	Registro de documentos
☐	Expedición de certificado digital FNMT/CI@ve
☐	Apoderamiento
☐	Trámites en materia de Educación y Universidades
☐	Otra

8. *Sexo:

☐	Hombre
☐	Mujer
☐	Otro

9. *Edad:

☐	18-40 años
☐	41-64 años
☐	65 o más años

10. *Nacionalidad:

☐	Española
☐	Otra

11. Por último, le agradeceríamos cualquier comentario o sugerencia:

*Preguntas de respuesta obligatoria

ENQUESTA DE SATISFACCIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI D'ATENCIÓ PRESENCIAL DE LES OFICINES D'INFORMACIÓ, ASSISTÈNCIA I REGISTRE

L'objectiu d'aquest estudi és conèixer el grau de satisfacció respecte el servei ofert per aquesta oficina. Us garantim l'anonimat i secret de les vostres respostes, en estricte compliment de la legislació vigent. El qüestionari us portarà cinc minuts. Moltes gràcies per la vostra participació.

1. Com valoreu l'horari d'apertura al públic de l'oficina?

Molt malament	Malament	Ni bé ni malament	Bé	Molt bé
------------------	----------	----------------------	----	------------

2. Com valoreu el temps d'espera per ser atès/esa?

Molt malament	Malament	Ni bé ni malament	Bé	Molt bé
------------------	----------	----------------------	----	------------

3. Com valoreu l'atenció oferida pel personal (amabilitat, professionalitat, temps dedicat...)?

Molt malament	Malament	Ni bé ni malament	Bé	Molt bé
------------------	----------	----------------------	----	------------

4. Com valoreu el resultat de la gestió?

Molt malament	Malament	Ni bé ni malament	Bé	Molt bé
------------------	----------	----------------------	----	------------

5. *Delegació del Govern, Subdelegació del Govern o Direcció Insular de l'oficina en què heu estat atès/esa:

6. *Us heu presentat a l'oficina per ser atesos amb cita prèvia?

INFORMAZIO, LAGUNTZA ETA ERREGISTRO BULEGOETAKO AURREZ AURREKO ARRETA ZERBITZUAREN ERABILTZAILÉEN GOGOBETETZE-INKESTA

Azterlan honen helburua bulego honek ematen duen zerbitzuarekiko gogobetetze-maila ezagutzea da. Zure erantzunen erabateko anonimotasuna eta sekretua bermatzen dizugu, indarrean dagoen legeria zorrotz betez. Galdetegiak bost minutu behar izango ditu. Eskerrik asko parte hartzeagatik.

1. Nola baloratzen duzu jendearentzat irekitzeko bulegoko ordutegia?

Oso gaizki	Gaizki	Ez ondo ez gaizki	Ondo	Oso ondo
------------	--------	-------------------	------	----------

2. Nola baloratzen duzu arreta jasotzeko itxaronaldia?

Oso gaizki	Gaizki	Ez ondo ez gaizki	Ondo	Oso ondo
------------	--------	-------------------	------	----------

3. Nola baloratzen duzu langileek emandako arreta (adeitasuna, profesionaltasuna, emandako denbora...)?

Oso gaizki	Gaizki	Ez ondo ez gaizki	Ondo	Oso ondo
------------	--------	-------------------	------	----------

4. Nola baloratzen duzu kudeaketaren emaitza?

Oso gaizki	Gaizki	Ez ondo ez gaizki	Ondo	Oso ondo
------------	--------	-------------------	------	----------

5. *Artatua izan zaren Gobernuaren Ordezkaritza, Gobernuaren Ordez

ENQUISA DE SATISFACCIÓN DAS PERSOAS USUARIAS DO SERVIZO DE ATENCIÓN PRESENCIAL DAS OFICINAS DE INFORMACIÓN, ASISTENCIA E REXISTRO

O obxectivo deste estudo é coñecer o grao de satisfacción co servizo prestado por esta oficina. Garantímoslle o absoluto anonimato e segredo das súas respostas no máis estrito cumprimento da lexislación vixente. O cuestionario levaralle cinco minutos. Moitas grazas pola súa participación.

1. Como valora o horario de apertura ao público da oficina?

Moi mal	Mal	Nin ben nin mal	Ben	Moi ben
---------	-----	-----------------	-----	---------

2. Como valora o tempo de espera para ser atendido/a?

Moi mal	Mal	Nin ben nin mal	Ben	Moi ben
---------	-----	-----------------	-----	---------

3. Como valora a atención prestada polo persoal (amabilidade, profesionalidade, tempo dedicado...)?

Moi mal	Mal	Nin ben nin mal	Ben	Moi ben
---------	-----	-----------------	-----	---------

4. Como valora o resultado da xestión?

Moi mal	Mal	Nin ben nin mal	Ben	Moi ben
---------	-----	-----------------	-----	---------

5. *Delegación do Goberno, Subdelegación do Goberno ou Dirección Insular da oficina na que foi atendido/a:

6. *Acudiu á oficina con cita previa?

☐	Si
☐	Non

7

ENQUESTA DE SATISFACCIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVICI D'ATENCIÓ PRESENCIAL DE LES OFICINES D'INFORMACIÓ, ASSISTÈNCIA I REGISTRE

L'objectiu d'este estudi és conèixer el grau de satisfacció amb el servei prestat per esta oficina. Li garantim l'absolut anonimat i secret de les seues respostes en el més estricte compliment de la legislació vigent. El qüestionari li portarà cinc minuts. Moltes gràcies per la seua participació.

1. Com valora l'horari d'obertura al públic de l'oficina?

Molt mal	Mal	Ni bé ni mal	Bé	Molt bé
----------	-----	--------------	----	---------

2. Com valora el temps d'espera per a ser atés/a?

Molt mal	Mal	Ni bé ni mal	Bé	Molt bé
----------	-----	--------------	----	---------

3. Com valora l'atenció prestada pel personal (amabilitat, professionalitat, temps dedicat...)?

Molt mal	Mal	Ni bé ni mal	Bé	Molt bé
----------	-----	--------------	----	---------

4. Com valora el resultat de la gestió?

Molt mal	Mal	Ni bé ni mal	Bé	Molt bé
----------	-----	--------------	----	---------

5. *Delegació del Govern, Subdelegació del Govern o Direcció Insular de l'oficina en la qual ha sigut atés/a:

6. * Ha acudit a l'oficina amb cita prèvia?

☐	Sí
☐	No



MINISTERIO
DE POLÍTICA TERRITORIAL
Y MEMORIA DEMOCRÁTICA