

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

EDICIÓN 2025

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



ÍNDICE

1. OBJETO	2
2. METODOLOGÍA.....	2
3. ANÁLISIS	5
3.1. Participación.....	5
3.1.1. Personas participantes en la encuesta	5
3.1.2. Personas atendidas en las OIAR.....	9
3.2. Perfil sociodemográfico de la muestra.....	12
3.3. Uso de la cita previa	16
3.4. Tipo de gestión realizada.....	20
3.5. Modo de suministro y lengua.....	24
3.6. Valoraciones del servicio prestado.....	25
3.6.1. Dimensiones de análisis	25
3.6.2. Comentarios y sugerencias	38
4. CONCLUSIONES.....	41
4.1. Participación, perfil sociodemográfico y metodología	41
4.2. Uso de la cita y tipo de gestión realizada	43
4.3. Valoraciones.....	44
ANEXOS.....	47
I. Modelos de encuesta	47



1. OBJETO

La Inspección de Servicios de la Administración General del Estado en el Territorio, dentro de las actuaciones recogidas en el programa de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de las personas usuarias de los servicios, 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, ha llevado a cabo, **entre el 20 y el 31 de octubre de 2025**, 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 (OJAR) 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; y por otro lado, evaluar la evolución de dicha percepción respecto de la edición anterior para identificar posibles tendencias al alza o a la baja en la satisfacción con la prestación del servicio, que permitan acometer las medidas necesarias.

Esta encuesta está incluida 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 del formulario diseñado para conocer cuál es el nivel de satisfacción de las personas usuarias con el servicio de atención presencial de las OJAR, así como sus características sociodemográficas y las características del servicio prestado.

El **diseño de la encuesta** es el mismo que se aplicó en 2024, tras las ligeras modificaciones incluidas respecto del formulario utilizado en 2023. El cuestionario, que se puede consultar en *Anexos – I. Modelos de encuesta*, ha sido distribuido en castellano y en las lenguas cooficiales reconocidas en los estatutos de autonomía de las Comunidades Autónomas correspondientes. Consta de **once preguntas**, que responden a los siguientes bloques temáticos:

- **Valoración de la satisfacción con el servicio prestado** (preguntas 1 a 4) en relación con cuatro dimensiones: 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 estas cuatro preguntas, se ofrecen cinco categorías de respuesta, asignándose en el análisis cuantitativo una valoración numérica 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 (No sabe/No contesta).

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
---	---------	---	-----	---	----------------	---	------	---	----------

- **Características de la gestión realizada** (preguntas 5 a 7): se solicita información sobre la Delegación del Gobierno, Subdelegación del Gobierno o Dirección Insular de la oficina donde se ha prestado el servicio, el uso de la cita previa y el tipo de gestión realizada.
- **Perfil sociodemográfico de las personas encuestadas** (preguntas 8 a 10): se solicita la identificación del sexo, edad y nacionalidad. En relación con la edad, en esta edición se ha ampliado la franja de edad más joven, pasando de 18-40 años a 16-40 años.
- **Comentarios** (pregunta 11): finalmente, la pregunta 11, que es abierta, permite a las personas usuarias 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 en las últimas dos ediciones: código QR, cumplimentación mediante ordenador o a través de papel. Estas tres opciones han permitido tanto este año como en los dos anteriores 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.

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	31.896
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 las últimas dos ediciones. 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 cada jornada. De esta forma, se ha obtenido una tasa de respuesta total, así como también por cada unidad, en base a la fórmula:

TASA DE RESPUESTA = (n.º de encuestas recibidas / n.º de personas usuarias atendidas) x 100

Aplicada la fórmula anteriormente descrita para conocer el número mínimo de encuestas necesarias para que la muestra sea representativa, considerando un **universo de 31.896 personas atendidas**, se determina la necesidad de tener **una muestra mínima de 380 encuestas**.

El número de respuestas recibidas entre el 20 y el 31 de octubre de 2025 ha sido de **10.846**. Por todo ello, se concluye que la muestra es **representativa a nivel estatal**.

3. ANÁLISIS

3.1. Participación

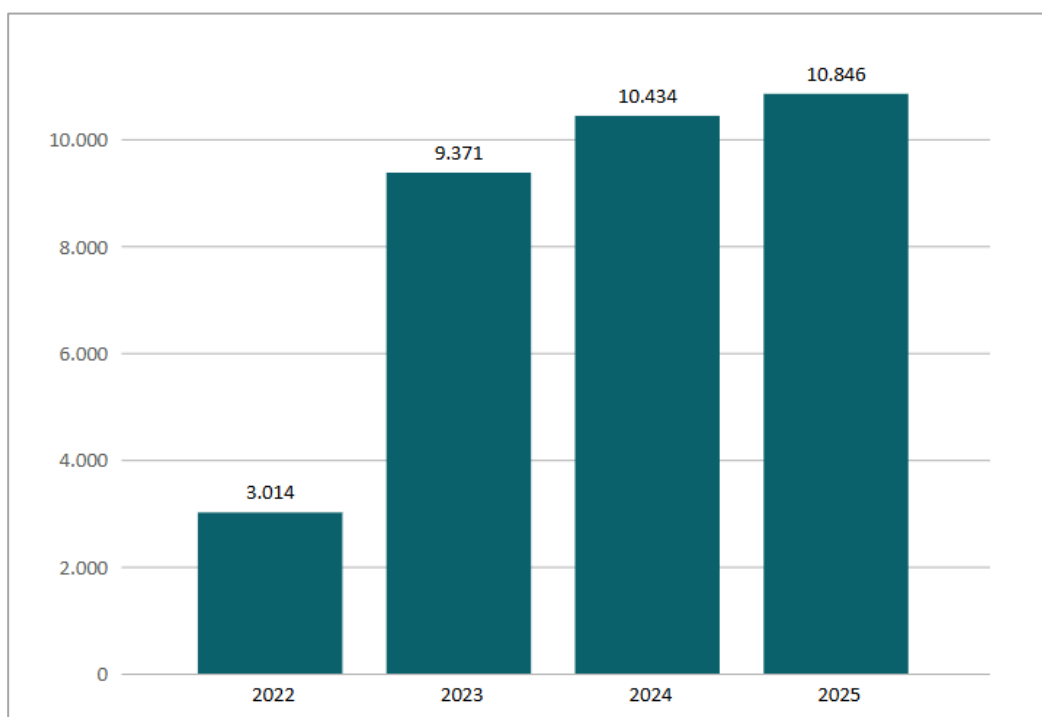
3.1.1. Personas participantes en la encuesta

La encuesta, llevada a cabo entre el lunes 20 y el viernes 31 de octubre de 2025, ha obtenido un total de 10.846 respuestas, que mantiene la alta participación de las últimas ediciones y la tendencia al alza, con un aumento del 3,95% respecto a la participación alcanzada en 2024 (10.434), que a su vez había supuesto un incremento del 11,34% respecto a 2023 (9.371).

Tabla 1: N.º de encuestas recibidas por año

	2022	2023	2024	2025
N.º encuestas recibidas	3.014	9.371	10.434	10.846

Gráfico 1: N.º de encuestas recibidas por año



La encuesta de 2023 fue la que, hasta la fecha, ha registrado un mayor incremento en la participación, multiplicando por tres el número de encuestas recibidas (de 3.014 se pasó a 9.371), principalmente gracias a la labor de difusión de la encuesta por parte del personal del conjunto de las OIAR y la



posibilidad de cumplimentarla en papel. Esto ha permitido que, con una asistencia de público que ha ido ligeramente a la baja (32.814 personas atendidas durante la encuesta en 2023, 32.056 en 2024 y 31.896 personas en 2025), el número de respuestas haya sido, sin embargo, superior cada año.

La participación ha seguido una tendencia ascendente en la presente edición, lo cual implica la consolidación de la encuesta en las cifras registradas a partir del gran aumento producido en 2023. Las OIAR con un mayor número de respuestas, todas ellas por encima de las 400 encuestas recibidas, han sido La Rioja (551), Asturias (536), Alicante (435) y Valencia (410). En el lado contrario, no han alcanzado las 50 encuestas en las OIAR de Salamanca (47) y El Hierro (25), en tanto que en la Dirección Insular de Ibiza-Formentera la OIAR no prestó servicio durante el periodo de realización de la encuesta.

Por otro lado, en comparación con la edición de 2024, hay oficinas donde se ha producido un gran aumento de respuestas, con nueve OIAR en las que el incremento ha sido superior al centenar, destacando los casos de **Guadalajara, Asturias y Lugo, en los en esta edición se ha incrementado la participación en más de 200 personas encuestadas**. En el lado contrario, en seis OIAR se ha producido un descenso de la participación superior al centenar de personas, destacando las situaciones registradas en las oficinas de **Madrid, Zaragoza, Araba/Álava y Almería, con más de 200 encuestas recibidas menos que en 2024**.



Tabla 2: N.º de encuestas 2025

DG/SG/DI	N.º encuestas 2025
La Rioja	551
Asturias	536
Alacant/Alicante	435
València/Valencia	410
Palencia	382
Guadalajara	351
Ávila	325
Burgos	314
Valladolid	261
Lugo	256
Las Palmas - Gran Canaria	256
Zaragoza	244
Castelló/Castellón	244
Granada	243
A Coruña	240
Ciudad Real	231
Bizkaia	221
Melilla	217
Ourense	193
Albacete	190
Barcelona	189
Córdoba*	187
Almería	184
Soria	182
Gipuzkoa	181
Cuenca	180
Zamora	179
Pontevedra	178
Cádiz	176
Sevilla	173
Jaén	164
Málaga	157
Toledo	155
Tarragona	148
Araba/Álava	145
Huelva	142
S.C. Tenerife - La Palma	132
Segovia*	131
Girona*	131
Madrid	130
Cáceres	122
S.C. Tenerife - Tenerife	121
Teruel	117
Murcia	117
Lleida	108
Navarra	106
Cantabria	102
Ceuta	89
Badajoz	89
Las Palmas - Fuerteventura	76
S.C. Tenerife - La Gomera	76
Las Palmas - Lanzarote	66
Mallorca	65
Menorca	63
León	59
Huesca	54
Salamanca	47
S.C. Tenerife - El Hierro	25
Ibiza - Formentera**	0
TOTAL	10.846

*DG/SG/DI en cuyo territorio hubo un festivo durante el periodo de la encuesta, día en el que la OIAR no ha prestado servicio.

** La OIAR de la DI de Ibiza-Formentera no ha prestado servicio durante el periodo de la encuesta.



Tabla 3: Comparativa encuestas 2024 y 2025

DG/SG/DI	N.º encuestas 2024	N.º encuestas 2025	Diferencia 2024 - 2025
ANDALUCÍA	Almería	184	-246
	Cádiz	176	-44
	Córdoba*	187	35
	Granada	243	106
	Huelva	142	-18
	Jaén	164	0
	Málaga	157	-11
	Sevilla	173	-41
ARAGÓN	Huesca	54	-107
	Teruel	117	-19
	Zaragoza	244	-271
ASTURIAS	Asturias	536	225
COMUNIDAD VALENCIANA	Alacant/Alicante	435	152
	Castelló/Castellón	244	10
	València/Valencia	410	-23
CANTABRIA	Cantabria	102	-61
CASTILLA Y LEÓN	Ávila	325	100
	Burgos	314	133
	León	59	-30
	Palencia	382	139
	Salamanca	47	-6
	Segovia*	131	74
	Soria	182	33
	Valladolid	261	41
	Zamora	179	21
CASTILLA - LA MANCHA	Albacete	190	-47
	Ciudad Real	231	-59
	Cuenca	180	29
	Guadalajara	351	226
	Toledo	155	41
CATALUÑA	Barcelona	189	21
	Girona*	131	85
	Lleida	108	87
	Tarragona	148	35
CEUTA	Ceuta	89	-10
EXTREMADURA	Badajoz	89	8
	Cáceres	122	-76
GALICIA	A Coruña	240	103
	Lugo	256	204
	Ourense	193	11
	Pontevedra	178	66
ILLES BALEARS	Ibiza - Formentera**	0	-1
	Mallorca	65	58
	Menorca	63	-1
CANARIAS	Las Palmas - Fuerteventura	76	34
	Las Palmas - Gran Canaria	256	5
	Las Palmas - Lanzarote	66	0
	S.C. Tenerife - El Hierro	25	15
	S.C. Tenerife - La Gomera	76	-28
	S.C. Tenerife - La Palma	132	65
	S.C. Tenerife - Tenerife	121	-87
LA RIOJA	La Rioja	551	102
MADRID	Madrid	130	-328
MELILLA	Melilla	217	28
MURCIA	Murcia	117	40
NAVARRA	Navarra	106	-51
PAÍS VASCO	Araba/Álava	145	-239
	Bizkaia	221	-118
	Gipuzkoa	181	2
TOTAL	10.434	10.846	412

*DG/SG/DI en cuyo territorio hubo un festivo durante el periodo de la encuesta, día en el que la OIAR no ha prestado servicio.

** La OIAR de la DI de Ibiza-Formentera no ha prestado servicio durante el periodo de la encuesta.



3.1.2. Personas atendidas en las OIAR

En 2025 se atendió a **31.896 personas** en las oficinas durante el periodo de dos semanas en las que se realizó la encuesta (del lunes 20 al viernes 31 de octubre de 2025), un número ligeramente inferior (-0,50%) al registrado en 2024, cuando del lunes 14 al viernes 25 de octubre de 2024 se atendió a 32.056 personas, que a su vez fue inferior (-2,31%) a la atención a 32.814 personas en 2023 (del lunes 13 al viernes 24 de noviembre de 2023). De este modo, **en dos años se ha registrado un descenso de 918 personas usuarias, equivalente a un 2,80%** del total de personas atendidas en 2023.

De los datos de personas atendidas aportados por las oficinas para la realización de este estudio se desprende que la media de personas atendidas por oficina durante las dos semanas de duración de la encuesta fue de 550 personas por oficina (**55 personas diarias**), con tres OIAR (Alicante, Murcia y La Rioja) por encima del millar de personas atendidas en esas dos semanas (100 personas diarias), y oficinas como Huesca, Cáceres, Lanzarote y Teruel en el umbral de las 200 personas atendidas (20 personas diarias).

Por otra parte, aunque en líneas generales se aprecia una relación directa entre el número de personas atendidas en una oficina y el número de habitantes del territorio en el que presta servicio, de forma que a mayor población, mayor es el número de personas atendidas en la OIAR, existen multitud de oficinas que evidencian que esa relación no siempre se cumple. Así, **la segunda oficina con mayor número de personas atendidas es la OIAR de La Rioja, que ocupa el lugar número 39 de territorios más poblados**. Esta misma desproporción se produce en otras oficinas como Melilla, Ávila, Guadalajara, Ourense o Lugo. En el lado contrario, **la OIAR de Málaga fue la novena con menor número de personas atendidas, siendo el territorio con el sexto mayor número de habitantes**. Además de Málaga, destacan también los números de personas atendidas en Barcelona (496 personas, por debajo de la media nacional -550-), Sevilla, Bizkaia o S.C. Tenerife. De hecho, se da la circunstancia de que en la OIAR de S.C. Tenerife el número de personas atendidas es inferior al de las OIAR de las Direcciones Insulares de esta provincia (El Hierro, La Gomera y La Palma).

En cuanto a la **tasa de respuesta, se ha situado en un 34,00% a nivel estatal**, una tasa de respuesta ligeramente superior a la de 2024 (32,55%), que a su vez fue también mayor que la registrada en 2023 (28,56%). En ese sentido, es muy relevante indicar que, de las 59 oficinas analizadas, **en once OIAR la participación en la encuesta ha superado el 50,00%**, de forma que más de la mitad de las personas atendidas durante el periodo de realización de la encuesta han cumplimentado en estas oficinas la encuesta para reflejar su valoración del servicio. En la tasa de respuesta destacan los datos alcanzados por Castellón (76,01%), Asturias (69,34%) y Palencia (65,98%), por encima del 65% de participación, en tanto que, en el lado contrario, han registrado una participación muy baja las personas usuarias de la OIAR en Salamanca (5,88%), León (7,84%) y El Hierro (7,86%), las únicas que no han superado el umbral del 10,00%.



Tabla 4: N.º de personas atendidas en las OIAR 2024 y 2025 y número de habitantes por territorio

DG/SG/DI	N.º habitantes a 1 enero 2025 (INE)	N.º personas atendidas 2024	N.º personas atendidas 2025	Diferencia 2024- 2025	Diferencia 2024-2025
ANDALUCÍA	Almería	770.554	720	608	-112 -15,56%
	Cádiz	1.261.420	310	296	-14 -4,52%
	Córdoba*	773.163	551	717	166 30,13%
	Granada	945.797	364	378	14 3,85%
	Huelva	538.789	275	318	43 15,64%
	Jaén*	618.143	438	521	83 18,95%
	Málaga	1.791.183	467	252	-215 -46,04%
	Sevilla	1.977.664	534	411	-123 -23,03%
ARAGÓN	Huesca	230.087	372	187	-185 -49,73%
	Teruel	136.091	362	206	-156 -43,09%
	Zaragoza	998.443	1.147	715	-432 -37,66%
ASTURIAS	Asturias	1.015.128	507	773	266 52,47%
COMUNIDAD VALENCIANA	Alacant/Alicante	2.033.566	583	1.126	543 93,14%
	Castelló/Castellón	627.620	523	321	-202 -38,62%
	València/Valencia	2.763.996	927	839	-88 -9,49%
CANTABRIA	Cantabria	593.623	1.100	781	-319 -29,00%
CASTILLA Y LEÓN	Ávila*	160.738	580	704	124 21,38%
	Burgos	362.663	671	894	223 33,23%
	León	448.030	702	753	51 7,26%
	Palencia	158.702	547	579	32 5,85%
	Salamanca	328.446	579	799	220 38,00%
	Segovia*	158.251	404	484	80 19,80%
	Soria	90.183	452	417	-35 -7,74%
	Valladolid	528.644	641	837	196 30,58%
	Zamora	165.564	498	439	-59 -11,85%
CASTILLA - LA MANCHA	Albacete	390.751	905	683	-222 -24,53%
	Ciudad Real	494.848	331	394	63 19,03%
	Cuenca	199.859	690	622	-68 -9,86%
	Guadalajara	285.839	718	783	65 9,05%
	Toledo*	755.081	423	357	-66 -15,60%
CATALUÑA	Barcelona	5.959.941	578	496	-82 -14,19%
	Girona*	830.429	350	283	-67 -19,14%
	Lleida	458.226	247	323	76 30,77%
	Tarragona	875.530	201	324	123 61,19%
CEUTA	Ceuta	83.567	276	220	-56 -20,29%
EXTREMADURA	Badajoz	665.155	238	225	-13 -5,46%
	Cáceres	388.190	507	202	-305 -60,16%
GALICIA	A Coruña	1.135.623	464	695	231 49,78%
	Lugo	326.022	686	993	307 44,75%
	Ourense	305.278	773	962	189 24,45%
	Pontevedra	947.818	340	422	82 24,12%
ILLES BALEARS	Ibiza - Formentera**	175.955	126	-	#¡VALOR!
	Mallorca	971.068	564	449	-115 -20,39%
	Menorca	102.821	227	458	231 101,76%
CANARIAS	Las Palmas - Fuerteventura	129.080	213	243	30 14,08%
	Las Palmas - Gran Canaria	875.589	696	743	47 6,75%
	Las Palmas - Lanzarote	166.878	195	203	8 4,10%
	S.C. Tenerife - El Hierro	11.993	330	318	-12 -3,64%
	S.C. Tenerife - La Gomera	22.560	511	419	-92 -18,00%
	S.C. Tenerife - La Palma	86.297	222	452	230 103,60%
	S.C. Tenerife - Tenerife	966.469	337	249	-88 -26,11%
LA RIOJA	La Rioja	326.803	805	1.075	270 33,54%
MADRID	Madrid	7.113.886	1.599	988	-611 -38,21%
MELILLA	Melilla	87.067	795	773	-22 -2,77%
MURCIA	Murcia	1.586.989	1.055	1.001	-54 -5,12%
NAVARRA	Navarra	683.854	394	443	49 12,44%
PAÍS VASCO	Araba/Álava	341.961	923	864	-59 -6,39%
	Bizkaia	1.167.233	545	436	-109 -20,00%
	Gipuzkoa	733.149	538	443	-95 -17,66%
TOTAL		47.142.074	32.056	31.896	-160 -0,50%

* Durante el periodo de la encuesta 2024 hubo un festivo en Córdoba, Segovia, Jaén y Ávila y la OIAR en Toledo cerró dos días por traslado. Durante el periodo de la encuesta 2025 hubo un festivo en Córdoba, Segovia y Girona.

** La OIAR de la DI de Ibiza-Formentera no ha prestado servicio durante el periodo de la encuesta 2025.



Tabla 5: Tasa de respuesta 2025

DG/SG/DI		N.º encuestas	N.º personas atendidas	Tasa de respuesta	
ANDALUCÍA	Almería	184	608		30,26%
	Cádiz	176	296		59,46%
	Córdoba*	187	717		26,08%
	Granada	243	378		64,29%
	Huelva	142	318		44,65%
	Jaén	164	521		31,48%
	Málaga	157	252		62,30%
	Sevilla	173	411		42,09%
ARAGÓN	Huesca	54	187		28,88%
	Teruel	117	206		56,80%
	Zaragoza	244	715		34,13%
ASTURIAS	Asturias	536	773		69,34%
COMUNIDAD VALENCIANA	Alacant/Alicante	435	1126		38,63%
	Castelló/Castellón	244	321		76,01%
	València/Valencia	410	839		48,87%
CANTABRIA	Cantabria	102	781		13,06%
CASTILLA Y LEÓN	Ávila	325	704		46,16%
	Burgos	314	894		35,12%
	León	59	753		7,84%
	Palencia	382	579		65,98%
	Salamanca	47	799		5,88%
	Segovia*	131	484		27,07%
	Soria	182	417		43,65%
	Valladolid	261	837		31,18%
	Zamora	179	439		40,77%
CASTILLA - LA MANCHA	Albacete	190	683		27,82%
	Ciudad Real	231	394		58,63%
	Cuenca	180	622		28,94%
	Guadalajara	351	783		44,83%
	Toledo	155	357		43,42%
CATALUÑA	Barcelona	189	496		38,10%
	Girona*	131	283		46,29%
	Lleida	108	323		33,44%
	Tarragona	148	324		45,68%
CEUTA	Ceuta	89	220		40,45%
EXTREMADURA	Badajoz	89	225		39,56%
	Cáceres	122	202		60,40%
GALICIA	A Coruña	240	695		34,53%
	Lugo	256	993		25,78%
	Ourense	193	962		20,06%
	Pontevedra	178	422		42,18%
ILLES BALEARS	Ibiza - Formentera**	-	-	-	-
	Mallorca	65	449		14,48%
	Menorca	63	458		13,76%
CANARIAS	Las Palmas - Fuerteventura	76	243		31,28%
	Las Palmas - Gran Canaria	256	743		34,45%
	Las Palmas - Lanzarote	66	203		32,51%
	S.C. Tenerife - El Hierro	25	318		7,86%
	S.C. Tenerife - La Gomera	76	419		18,14%
	S.C. Tenerife - La Palma	132	452		29,20%
	S.C. Tenerife - Tenerife	121	249		48,59%
LA RIOJA	La Rioja	551	1075		51,26%
MADRID	Madrid	130	988		13,16%
MELILLA	Melilla	217	773		28,07%
MURCIA	Murcia	117	1001		11,69%
NAVARRA	Navarra	106	443		23,93%
PAÍS VASCO	Araba/Álava	145	864		16,78%
	Bizkaia	221	436		50,69%
	Gipuzkoa	181	443		40,86%
TOTAL		10.846	31.896		34,00%

*DG/SG/DI en cuyo territorio hubo un festivo durante el periodo de la encuesta, día en el que la OIAR no ha prestado servicio.

** La OIAR de la DI de Ibiza-Formentera no ha prestado servicio durante todo el periodo de la encuesta.

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 10.846 encuestas, el 45,41% han sido contestadas por hombres y el 54,07% por mujeres, rompiendo así la tendencia que venía produciéndose en las ediciones anteriores hacia una reducción de la diferencia entre sexos, pues el porcentaje de mujeres se ha incrementado respecto al 52,96% registrado en 2024. En 2024 se introdujo como novedad una tercera categoría *Otro*, que agrupó el 0,42% de las respuestas, que en 2025 se ha incrementado ligeramente, hasta el 0,52%.

Tabla 6: Sexo

	N.º respuestas	%
Hombre	4.925	45,41%
Mujer	5.864	54,07%
Otro	57	0,52%

Gráfico 2: Sexo

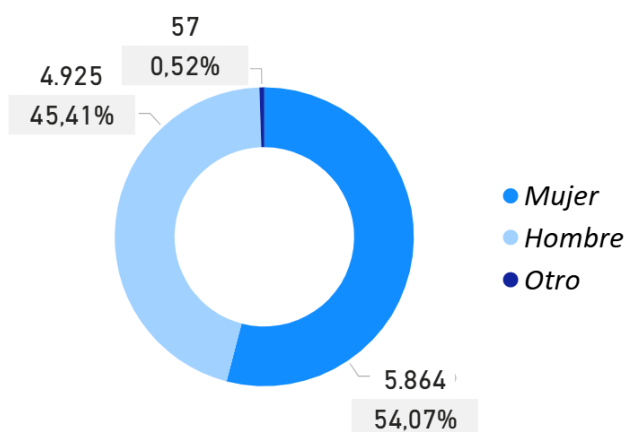
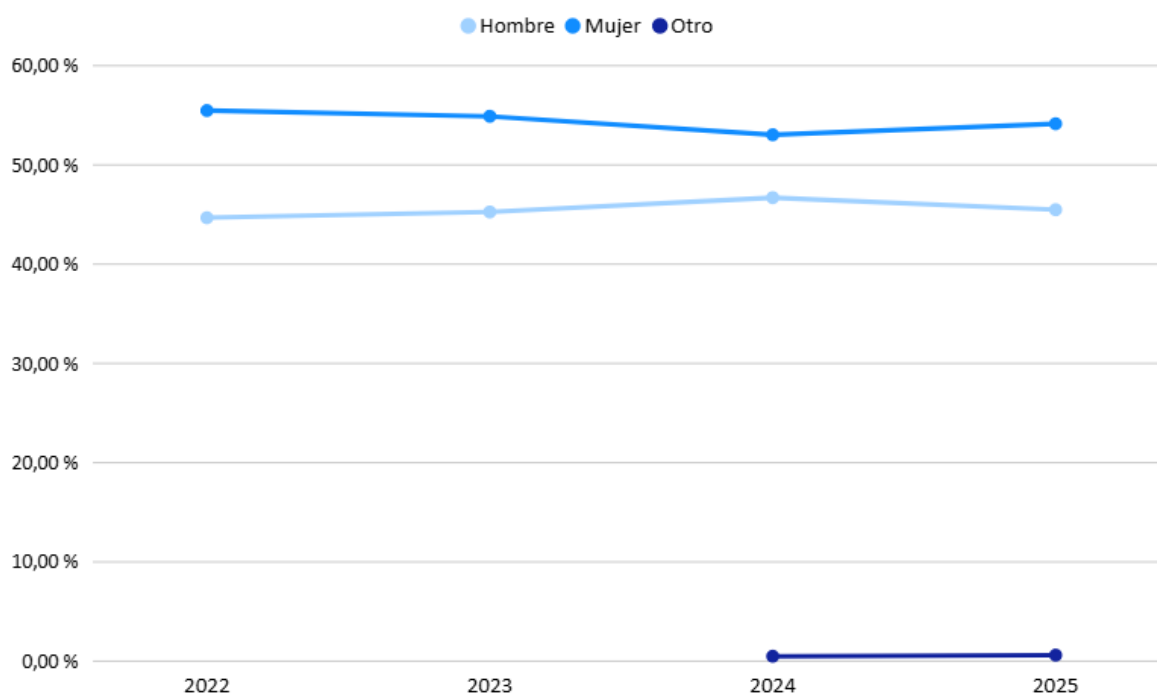


Tabla 7: Sexo según año de encuesta

	Hombre	Mujer	Otro
2023	45,18%	54,82%	
2024	46,62%	52,96%	0,42%
2025	45,41%	54,07%	0,52%

Gráfico 3: Sexo según año de encuesta



En relación con la **edad**, en esta edición se ha ampliado la franja de menor edad, de 18-40 años a 16-40 años, para incluir a los jóvenes a partir de 16 años que ya pueden realizar trámites con la Administración. En cualquier caso, esa franja de edad ha registrado una menor presencia en la encuesta, con un 47,08%, frente al 51,45% reflejado en la edición de 2024. Esa menor participación en el estudio ha llevado a que las otras dos franjas de edad, tanto 41-64 años, como 65 o más años, hayan visto incrementada su presencia relativa, pasando de 40,77% a 43,04% en el primer caso y de 7,78% a 9,88% en el segundo.

Es especialmente destacable, en este sentido, que **la participación de los más mayores casi alcanza el umbral del 10,00%**, pues se trata de un colectivo que había venido registrando una participación baja en las ediciones previas a 2023, caracterizadas por la realización de la encuesta únicamente mediante medios electrónicos, frente a la posibilidad de cumplimentar la encuesta en papel ofrecida a partir de esa edición.

A su vez, hay oficinas en las que la participación en la franja de edad más elevada prácticamente duplica la media nacional, como ocurre en Cáceres, Las Palmas (Gran Canaria), Murcia, Ourense y Valladolid, en las que las personas encuestadas de 65 o más años superaron el 16,00% del total de encuestas recibidas.



Tabla 8: Edad

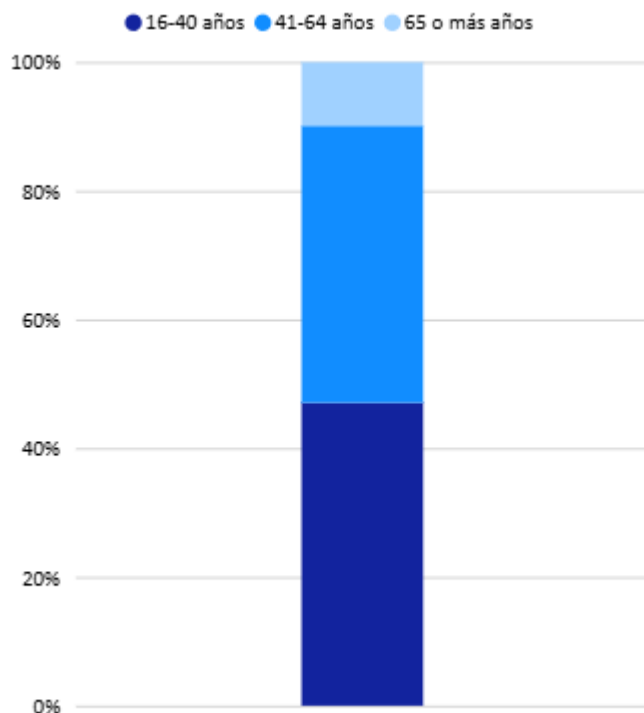
	N.º respuestas	%
16-40 años	5.106	47,08%
41-64 años	4.668	43,04%
65 o más años	1.072	9,88%

Tabla 9: Edad según año de la encuesta

	2023	2024	2025
16-40 años	49,33%	51,45%	47,08%
41-64 años	41,70%	40,77%	43,04%
65 o más años	8,97%	7,78%	9,88%

*En 2023 y 2024 la franja de edad fue de 18-40 años.

Gráfico 4: Edad



Por último, en relación con la **nacionalidad** de las personas encuestadas, el porcentaje en 2025 se ha mantenido prácticamente invariable respecto a la edición de 2024, con un 57,16% de personas que responden tener nacionalidad española (57,74% en 2024), y un 42,84% que afirma poseer otra



nacionalidad (42,26% en la edición anterior). Estos datos mantienen, por tanto, el alto uso de los servicios prestados en las OIAR por parte de las personas extranjeras, muy superior al porcentaje del 14,42% que representan sobre el total de población residente en España¹. Respecto a 2023, primer año en el que se incluyó esta variable sociodemográfica en la encuesta, las personas extranjeras participantes en la encuesta han consolidado la tendencia al alza, pues en esa edición se registró una participación del 38,25%.

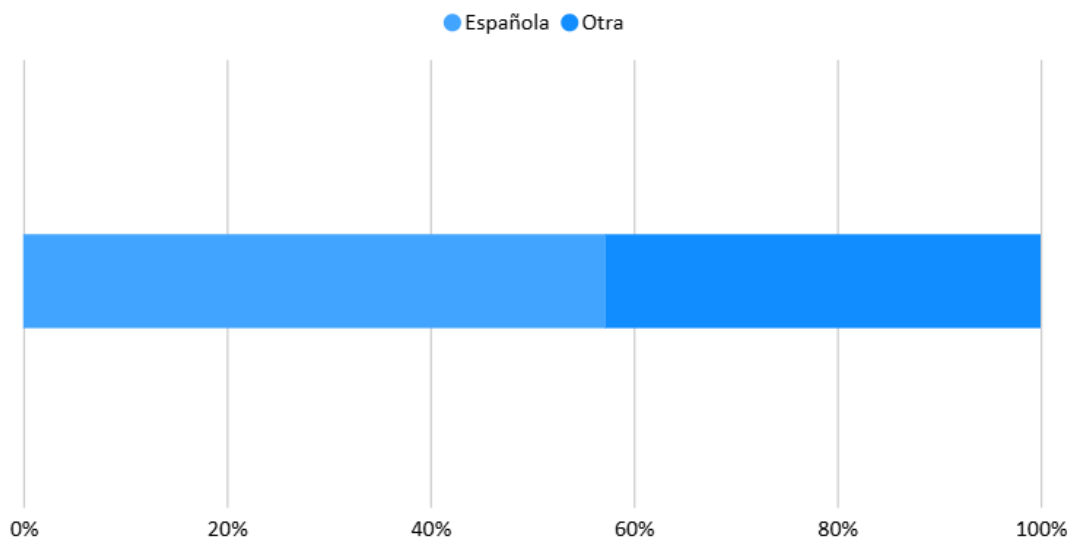
Tabla 10: Nacionalidad

	N.º respuestas	%
Española	6.200	57,16%
Otra	4.646	42,84%

Tabla 11: Nacionalidad según año de la encuesta

	2023	2024	2025
Española	61,75%	57,74%	57,16%
Otra	38,25%	42,26%	42,84%

Gráfico 5: Nacionalidad



¹ Encuesta Continua de Población del Instituto Nacional de Estadística. Datos provisionales de 1 de octubre de 2025.

No obstante, la presencia de personas extranjeras entre el colectivo de personas encuestadas presenta una gran variabilidad en función del territorio, con oficinas en las que el porcentaje de personas encuestadas en la OIAR de nacionalidad extranjera supera el 70,00%, como ocurre en Valencia (80,73%) y Barcelona (71,43%), mientras que en otros territorios como Pontevedra (10,11%), Ceuta (11,24%) o Zamora (12,29%) apenas supera el 10,00%.

3.3. Uso de la cita previa

En las OIAR de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares se prestan diferentes servicios presenciales para los que, en función de la oficina, se requiere la obtención de cita previa, si bien hay oficinas que no requieren cita para ningún trámite y otros que la requieren para todos². Con el fin de conocer tanto la incidencia de cada tipo de servicio ofrecido y si estos cuentan o no con cita previa, la encuesta incluye dos preguntas que abordan ambas cuestiones y permiten evaluar, a su vez, el posible impacto en el grado de satisfacción del servicio.

Sobre el uso de la cita previa, el **60,03% de las personas encuestadas en la edición de 2025 afirman acudir a las OIAR sin cita previa**, mientras que el 39,97% expresan haberla pedido con anterioridad. Estos datos consolidan la **tendencia a la baja en el uso de la cita previa** ya reflejada en el ejercicio anterior, en el que el uso de la cita previa fue manifestado por el 43,26% de las personas encuestadas, y respecto de 2023, cuando el uso de la cita previa fue del 46,17%. Por lo tanto, frente a una situación cercana al equilibrio entre el uso de cita previa y la atención sin ella en 2023, en esta edición se observa ya un claro predominio de la atención sin cita.

Tabla 12: Uso de cita previa

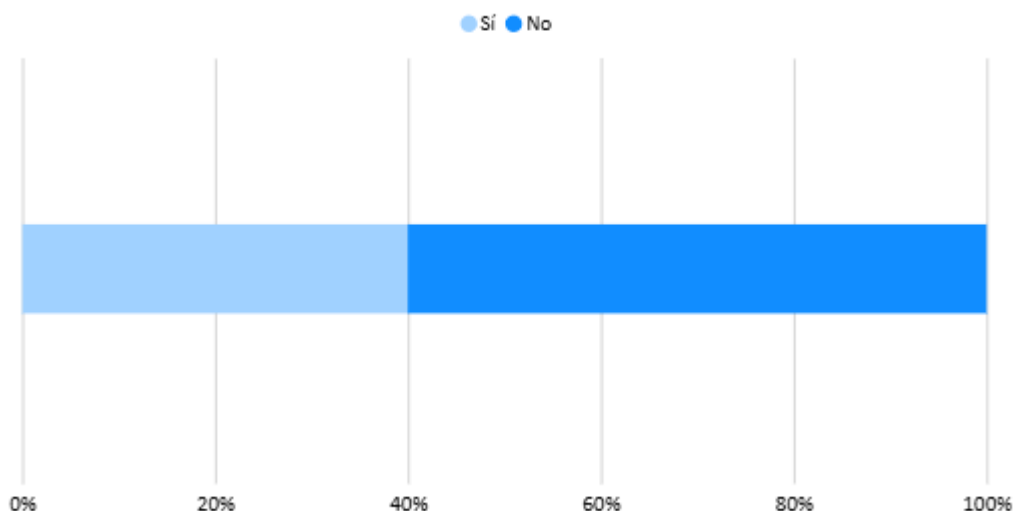
	N.º respuestas	%
Sí	4.335	39,97%
No	6.511	60,03%

Tabla 13: Uso de cita previa según año de la encuesta

	2023	2024	2025
Sí	46,17%	43,26%	39,97%
No	53,83%	56,74%	60,03%

² El Plan Estratégico de la AGE en el Territorio 2024-2027 incluye el **programa 1.2. Mejora de la atención al público en las Oficinas de Información, Asistencia y Registro y en las Oficinas de Extranjería, con especial atención a los colectivos vulnerables**, cuya meta es mejorar y homogeneizar la atención al público y facilitar la atención presencial a colectivos identificados como vulnerables mediante la atención sin cita.

Gráfico 6: Uso de cita previa



A su vez, es interesante reflejar la diferente incidencia de la cita previa en las diferentes oficinas, pues **en hasta ocho oficinas más del 90% de las personas participantes en la encuesta han acudido sin cita**, en tanto que **en otras nueve las personas encuestadas que han acudido sin cita se sitúan por debajo del 20%**. Entre las primeras, se sitúan con una atención sin cita superior al 90% de las personas encuestadas las oficinas de Córdoba (100%), La Rioja (98,91%), Soria (97,80%), Ourense (96,89%), Cuenca (96,67%), Guadalajara (94,02%), Palencia (94,65%) y Pontevedra (92,13%). Todas, salvo Ourense, ya registraron una atención sin cita por encima del 90% en la edición anterior.

En el lado contrario, las oficinas que presentan una menor atención sin cita a las personas encuestadas son Mallorca (9,23%), Lanzarote (12,12%), Barcelona (13,76%), Girona (14,50%), Tarragona (15,54%), Ceuta (16,85%), Madrid (17,69%), Araba/Álava (17,93%) y Sevilla (18,50%), todas ellas por debajo del 20% de atención sin cita. En este sentido, destaca el hecho de que, a pesar de que la evolución global sea hacia una mayor atención sin cita, el número de oficinas con baja atención sin cita ha aumentado, pues **en 2024 cinco oficinas no llegaron al 20% de personas encuestadas atendidas sin cita, frente a las nueve de esta edición** (cuatro de ellas, Mallorca, Barcelona, Girona y Sevilla se mantienen bajo ese umbral en ambos ejercicios).



Tabla 14: Cita previa según DG/SG/DI

¿Ha acudido a la oficina con cita previa?						
DG/SG/DI	SÍ	% SÍ	No	% No	TOTAL	
ANDALUCÍA	Almería	131	71,20%	53	28,80%	184
	Cádiz	105	59,66%	71	40,34%	176
	Córdoba	0	0,00%	187	100,00%	187
	Granada	123	50,62%	120	49,38%	243
	Huelva	91	64,08%	51	35,92%	142
	Jaén	29	17,68%	135	82,32%	164
	Málaga	112	71,34%	45	28,66%	157
ARAGÓN	Sevilla	141	81,50%	32	18,50%	173
	Huesca	16	29,63%	38	70,37%	54
	Teruel	21	17,95%	96	82,05%	117
ASTURIAS	Zaragoza	81	33,20%	163	66,80%	244
	Asturias	107	19,96%	429	80,04%	536
COMUNIDAD VALENCIANA	Alacant/Alicante	222	51,03%	213	48,97%	435
	Castelló/Castellón	188	77,05%	56	22,95%	244
	València/Valencia	272	66,34%	138	33,66%	410
CANTABRIA	Cantabria	19	18,63%	83	81,37%	102
CASTILLA Y LEÓN	Ávila	42	12,92%	283	87,08%	325
	Burgos	37	11,78%	277	88,22%	314
	León	24	40,68%	35	59,32%	59
	Palencia	23	6,02%	359	93,98%	382
	Salamanca	18	38,30%	29	61,70%	47
	Segovia	32	24,43%	99	75,57%	131
	Soria	4	2,20%	178	97,80%	182
	Valladolid	53	20,31%	208	79,69%	261
CASTILLA - LA MANCHA	Zamora	22	12,29%	157	87,71%	179
	Albacete	145	76,32%	45	23,68%	190
	Ciudad Real	97	41,99%	134	58,01%	231
	Cuenca	6	3,33%	174	96,67%	180
	Guadalajara	21	5,98%	330	94,02%	351
CATALUÑA	Toledo	104	67,10%	51	32,90%	155
	Barcelona	163	86,24%	26	13,76%	189
	Girona	112	85,50%	19	14,50%	131
	Lleida	71	65,74%	37	34,26%	108
CEUTA	Tarragona	125	84,46%	23	15,54%	148
	Ceuta	74	83,15%	15	16,85%	89
EXTREMADURA	Badajoz	34	38,20%	55	61,80%	89
	Cáceres	24	19,67%	98	80,33%	122
GALICIA	A Coruña	137	57,08%	103	42,92%	240
	Lugo	36	14,06%	220	85,94%	256
	Ourense	6	3,11%	187	96,89%	193
	Pontevedra	14	7,87%	164	92,13%	178
ILLES BALEARS	Ibiza - Formentera					
	Mallorca	59	90,77%	6	9,23%	65
	Menorca	47	74,60%	16	25,40%	63
CANARIAS	Las Palmas - Fuerteventura	24	31,58%	52	68,42%	76
	Las Palmas - Gran Canaria	179	69,92%	77	30,08%	256
	Las Palmas - Lanzarote	58	87,88%	8	12,12%	66
	S.C. Tenerife - El Hierro	6	24,00%	19	76,00%	25
	S.C. Tenerife - La Gomera	52	68,42%	24	31,58%	76
	S.C. Tenerife - La Palma	51	38,64%	81	61,36%	132
	S.C. Tenerife - Tenerife	82	67,77%	39	32,23%	121
LA RIOJA	La Rioja	6	1,09%	545	98,91%	551
MADRID	Madrid	107	82,31%	23	17,69%	130
MELILLA	Melilla	61	28,11%	156	71,89%	217
MURCIA	Murcia	52	44,44%	65	55,56%	117
NAVARRA	Navarra	61	57,55%	45	42,45%	106
PAÍS VASCO	Araba/Álava	119	82,07%	26	17,93%	145
	Bizkaia	151	68,33%	70	31,67%	221
	Gipuzkoa	138	76,24%	43	23,76%	181
TOTAL		4.335	39,97%	6.511	60,03%	10.846

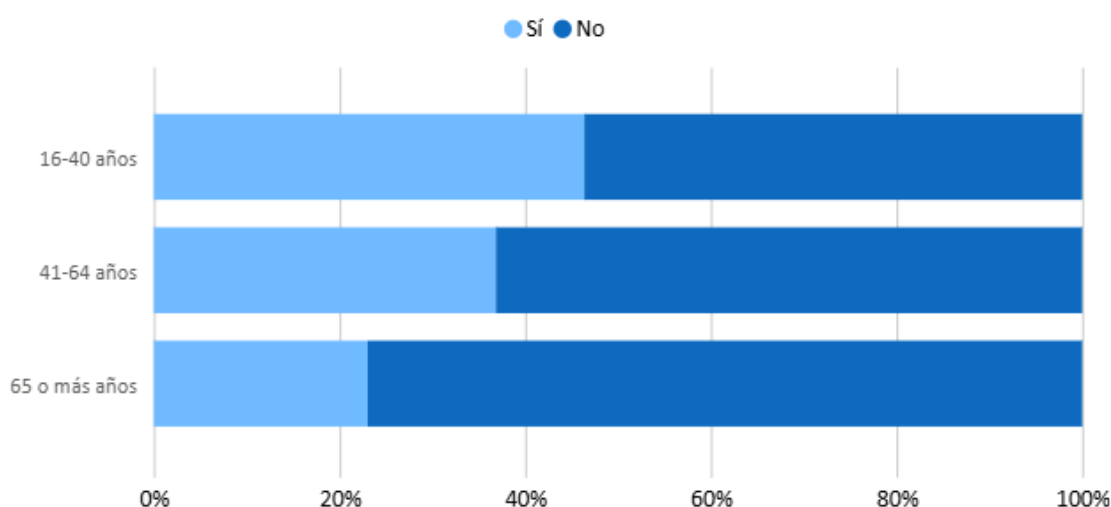
Sombreado en gris: OIAR que no prestó servicio durante el periodo de la encuesta.

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 colectivo de 16 a 40 años acudió en un 46,38% con cita, de 41 a 64 años el uso de la cita fue del 36,85% y ya **en el colectivo de 65 o más años la cita previa fue utilizada por el 23,04% de las personas encuestadas**, con un descenso más acentuado del uso de cita en este último colectivo respecto de 2024, cuando el 29,19% de personas de 65 o más años acudieron con cita previa a las oficinas. Esto refleja, por tanto, que el uso de **la cita previa entre los más jóvenes duplica al uso de dicha herramienta entre los más mayores**.

Tabla 15: Cita previa según edad

	16-40 años	41-64 años	65 o más años	TOTAL
Sí	46,38%	36,85%	23,04%	39,97%
No	53,62%	63,15%	76,96%	60,03%

Gráfico 7: Cita previa según edad



También se observa diferencia en el uso de la cita previa en función de la nacionalidad, con un menor uso entre las personas de nacionalidad española (36,40% de personas de este grupo acudieron con cita y 63,60% acudieron sin ella) frente a las personas de otra nacionalidad (44,97% obtuvieron cita previamente y 55,03% acudieron sin ella).

Por último, el uso de la cita previa difiere de manera significativa en función del tipo de trámite, pues **en el servicio de información la atención con cita fue minoritaria** (26,91% con cita, frente al 73,09% de personas atendidas en este trámite sin cita) y algo mayor en registro (37,27% con cita) y en la expedición de certificados digitales FNMT/CI@ve (41,73%). Sin embargo, en dos trámites la atención



con cita es mayoritaria, con el 55,86% de atención con cita previa en los trámites en materia de Educación y Universidades y el 69,01% en el caso de los apoderamientos.

3.4. Tipo de gestión realizada

Por otro lado, en relación con el **tipo de gestión realizada** en la oficina, el 72,00% de las personas participantes en la encuesta acudieron a la OIAR a realizar uno de estos trámites: expedición de certificado digital FNMT/CI@ve (39,59%) o registro de documentos (32,41%). En este sentido, destaca que **en esta edición la expedición de certificado digital FNMT/CI@ve es la gestión mayoritaria, superando por primera vez al registro de documentos.**

El servicio de información (11,76%) y los trámites en materia de Educación y Universidades (9,17%), se sitúan en tercer y cuarto lugar, con ligeras bajadas respecto de 2024 (12,77% y 9,66%, respectivamente) y los apoderamientos continúan como un trámite residual que apenas supone un 0,72%, ligeramente superior al 0,56% de 2024.

A nivel territorializado, se observan diferencias significativas. Así, la expedición de certificado digital FNMT/CI@ve supera el 50,00% en 13 oficinas, destacando su alta incidencia en Toledo, oficina en la que este trámite es el realizado por el 76,97% de las personas encuestadas, mientras que en cinco oficinas no alcanza el 20%, con Málaga como oficina en la que presenta una menor incidencia (10,94%). Del mismo modo, el registro de documentos supone hasta el 60,00% en Valencia y Las Palmas, en tanto que en Toledo es un trámite poco frecuente (11,52%), derivado del alto impacto de la gestión de certificados digitales en esta oficina. En el servicio de información se aprecia una mayor presencia de este trámite en las Direcciones Insulares, como ocurre en La Gomera (32,91%), en la que es el trámite más demandado, o El Hierro (22,50%), y en los trámites en materia de Educación y Universidades destaca el elevado número de personas encuestadas que acuden a realizar este trámite en la oficina de Málaga (41,67%), multiplicando por cuatro la media nacional de forma similar a 2024. Finalmente, los apoderamientos superan el 5,00% en Bizkaia, Lleida y Zaragoza, frente a la media nacional del 0,72%.

Tabla 16: ¿Qué tipo de gestión ha realizado en la oficina?

	N.º respuestas	%
Registro de documentos	3.826	32,41%
Expedición de certificado digital FNMT/CI@ve	4.674	39,59%
Trámites en materia de Educación y Universidades	1.082	9,17%
Información	1.388	11,76%
Otra	750	6,35%
Apoderamiento	85	0,72%
TOTAL	11.805	100%

*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?

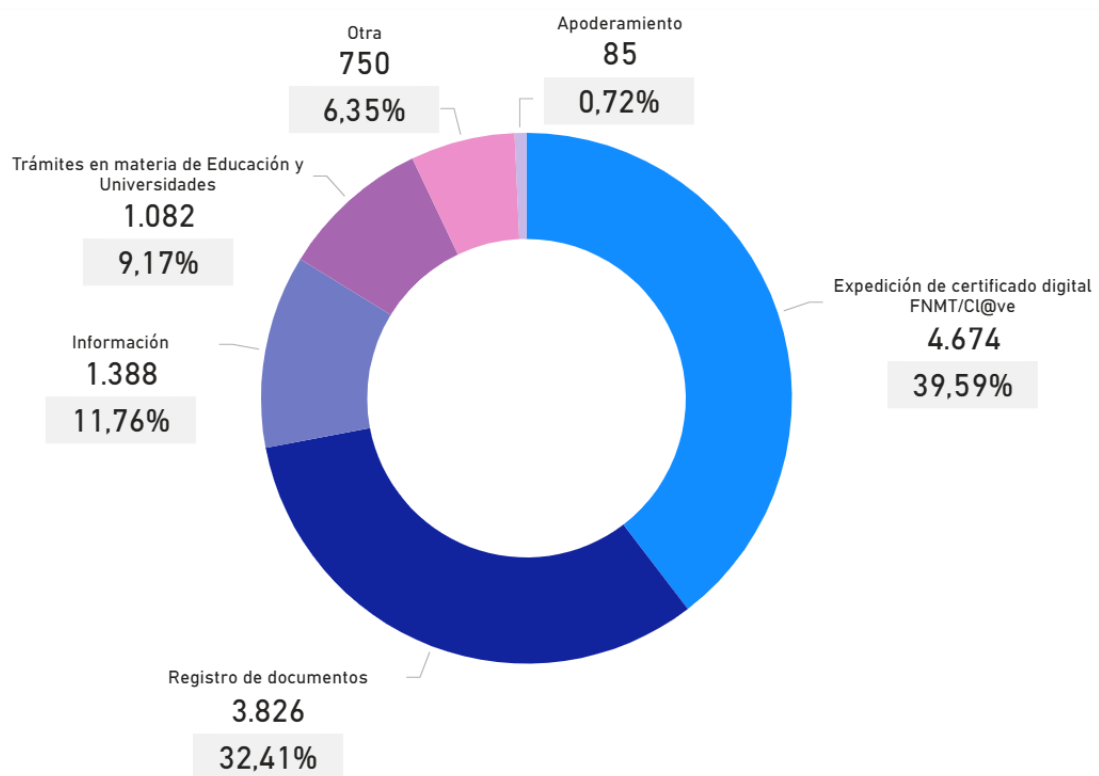




Tabla 17: Tipo de gestión realizada en la oficina por DG/SG/DI

		Expedición de certificado digital FNMT/CI@ve	Registro de documentos	Información	Trámites en materia de Educación y Universidades			Otra	TOTAL
ANDALUCÍA	Almería	35,11%	36,70%	6,91%	18,62%	0,00%	2,66%	188	
	Cádiz	26,15%	29,74%	12,31%	24,62%	1,03%	6,15%	195	
	Córdoba	30,89%	38,74%	19,37%	7,33%	0,00%	3,66%	191	
	Granada	24,63%	35,07%	16,42%	13,06%	1,12%	9,70%	268	
	Huelva	29,87%	23,38%	16,88%	17,53%	0,00%	12,34%	154	
	Jaén	41,79%	27,36%	15,92%	11,44%	0,00%	3,48%	201	
	Málaga	10,94%	35,94%	5,73%	41,67%	0,00%	5,73%	192	
	Sevilla	24,06%	47,59%	11,76%	8,02%	0,00%	8,56%	187	
ARAGÓN	Huesca	31,15%	34,43%	14,75%	13,11%	0,00%	6,56%	61	
	Teruel	34,17%	30,00%	13,33%	7,50%	0,00%	15,00%	120	
	Zaragoza	30,28%	41,04%	19,12%	0,00%	7,97%	1,59%	251	
ASTURIAS	Asturias	47,69%	31,45%	10,77%	6,84%	0,17%	3,08%	585	
COMUNIDAD VALENCIANA	Alacant/Alicante	22,29%	36,80%	8,44%	22,51%	0,43%	9,52%	462	
	Castelló/Castellón	34,10%	18,01%	14,56%	26,05%	0,00%	7,28%	261	
	València/Valencia	18,71%	55,20%	12,67%	11,34%	0,00%	2,08%	529	
CANTABRIA	Cantabria	31,86%	46,90%	5,31%	7,08%	1,77%	7,08%	113	
CASTILLA Y LEÓN	Ávila	58,51%	23,28%	11,34%	4,78%	0,00%	2,09%	335	
	Burgos	36,66%	34,02%	13,49%	9,68%	0,29%	5,87%	341	
	León	38,10%	36,51%	11,11%	7,94%	0,00%	6,35%	63	
	Palencia	49,39%	19,41%	10,81%	7,37%	0,00%	13,02%	407	
	Salamanca	32,00%	30,00%	8,00%	26,00%	0,00%	4,00%	50	
	Segovia	30,87%	33,56%	16,11%	11,41%	0,00%	8,05%	149	
	Soria	30,32%	27,13%	26,06%	12,77%	0,53%	3,19%	188	
	Valladolid	58,55%	20,73%	18,55%	0,36%	0,00%	1,82%	275	
	Zamora	45,27%	36,32%	7,96%	1,99%	0,00%	8,46%	201	
CASTILLA - LA MANCHA	Albacete	53,96%	22,77%	14,85%	5,45%	0,00%	2,97%	202	
	Ciudad Real	19,84%	32,68%	16,73%	19,07%	1,17%	10,51%	257	
	Cuenca	47,47%	27,27%	13,64%	7,07%	0,51%	4,04%	198	
	Guadalajara	51,83%	18,85%	11,26%	6,54%	0,26%	11,26%	382	
	Toledo	76,97%	11,52%	4,85%	1,21%	0,00%	5,45%	165	
CATALUÑA	Barcelona	56,06%	30,30%	3,54%	7,07%	0,00%	3,03%	198	
	Girona	52,24%	28,36%	10,45%	5,22%	0,00%	3,73%	134	
	Lleida	28,57%	26,89%	16,81%	4,20%	5,04%	18,49%	119	
	Tarragona	40,11%	35,03%	19,77%	2,82%	0,00%	2,26%	177	
CEUTA	Ceuta	55,79%	25,26%	8,42%	2,11%	1,05%	7,37%	95	
EXTREMADURA	Badajoz	13,27%	50,00%	8,16%	20,41%	1,02%	7,14%	98	
	Cáceres	52,52%	26,62%	10,07%	8,63%	0,00%	2,16%	139	
GALICIA	A Coruña	56,25%	32,50%	10,00%	0,00%	0,00%	1,25%	240	
	Lugo	40,36%	41,43%	9,29%	2,50%	0,00%	6,43%	280	
	Ourense	47,16%	32,31%	16,16%	2,18%	0,00%	2,18%	229	
	Pontevedra	60,11%	28,42%	3,83%	0,55%	0,00%	7,10%	183	
ILLES BALEARS	Ibiza - Formentera								
	Mallorca	33,80%	40,85%	8,45%	16,90%	0,00%	0,00%	71	
	Menorca	26,15%	35,38%	20,00%	4,62%	0,00%	13,85%	65	
CANARIAS	Las Palmas - Fuerteventura	24,68%	41,56%	16,88%	7,79%	0,00%	9,09%	77	
	Las Palmas - Gran Canaria	25,34%	60,96%	4,79%	6,16%	0,00%	2,74%	292	
	Las Palmas - Lanzarote	26,87%	55,22%	5,97%	1,49%	0,00%	10,45%	67	
	S.C. Tenerife - El Hierro	15,79%	28,95%	23,68%	2,63%	2,63%	26,32%	38	
	S.C. Tenerife - La Gomera	14,00%	24,00%	26,00%	4,00%	0,00%	32,00%	100	
	S.C. Tenerife - La Palma	39,16%	22,38%	7,69%	6,99%	0,00%	23,78%	143	
	S.C. Tenerife - Tenerife	51,59%	30,95%	6,35%	3,97%	2,38%	4,76%	126	
LA RIOJA	La Rioja	57,14%	28,23%	5,95%	3,23%	0,17%	5,27%	588	
MADRID	Madrid	27,78%	48,77%	14,20%	6,79%	1,23%	1,23%	162	
MELILLA	Melilla	42,04%	26,99%	16,81%	3,10%	3,98%	7,08%	226	
MURCIA	Murcia	59,83%	21,37%	13,68%	4,27%	0,00%	0,85%	117	
NAVARRA	Navarra	24,79%	32,48%	13,68%	22,22%	2,56%	4,27%	117	
PAÍS VASCO	Araba/Álava	38,93%	33,56%	6,71%	4,70%	2,01%	14,09%	149	
	Bizkaia	45,70%	23,53%	7,69%	13,57%	7,69%	1,81%	221	
	Gipuzkoa	43,72%	33,33%	2,19%	11,48%	0,55%	8,74%	183	
TOTAL		39,59%	32,41%	11,76%	9,17%	0,72%	6,35%	11.805	

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

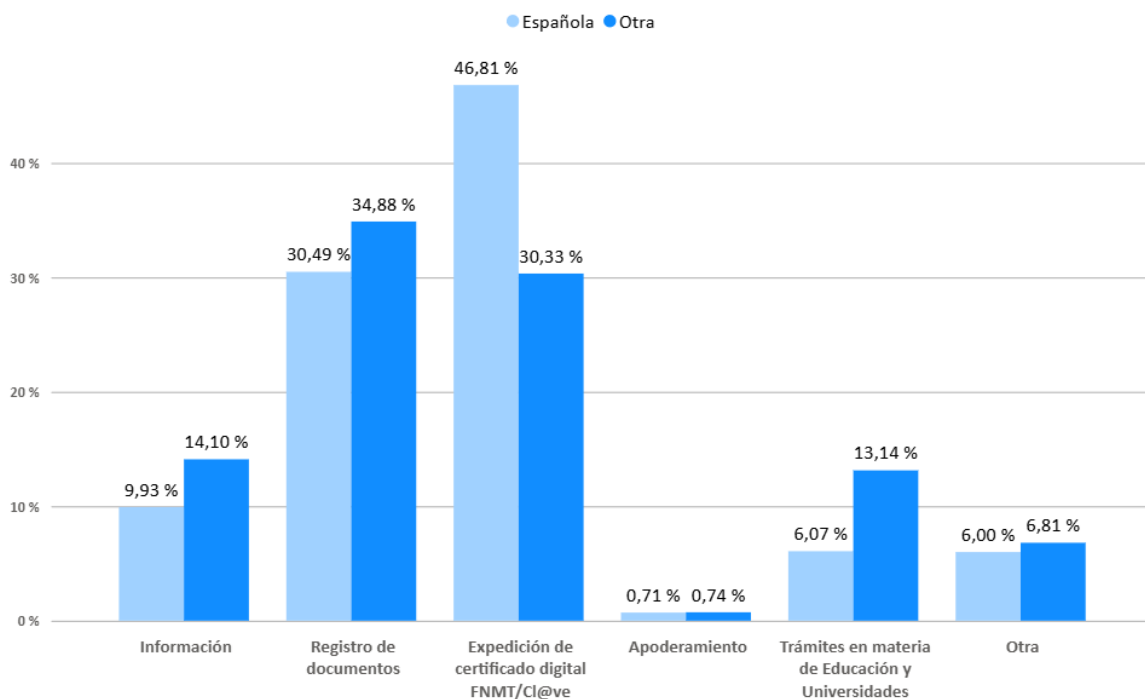
Sombreado en gris: IOIAR que no prestó servicio durante el periodo de la encuesta.

El trámite realizado guarda estrecha relación con la nacionalidad de la persona encuestada, de modo que la expedición de certificado digital FNMT/CI@ve es el trámite realizado por el 46,81% de las personas encuestadas de nacionalidad española, y los trámites en materia de Educación y Universidades suponen el 6,07%, en tanto que entre las personas encuestadas de nacionalidad extranjera los certificados digitales suponen un 30,33% y, en cambio, los trámites educativos se elevan al 13,14%, duplicando la incidencia entre el colectivo español.

Tabla 18: Tipo de gestión realizada según nacionalidad

	Española	Otra	TOTAL
Registro de documentos	30,49%	34,88%	32,41%
Expedición de certificado digital FNMT/CI@ve	46,81%	30,33%	39,59%
Trámites en materia de Educación y Universidades	6,07%	13,14%	9,17%
Información	9,93%	14,10%	11,76%
Otra	6,00%	6,81%	6,35%
Apoderamiento	0,71%	0,74%	0,72%
TOTAL	100%	100%	100%

Gráfico 9: Tipo de gestión realizada según nacionalidad



3.5. Modo de suministro y lengua

Tal y como se ha explicado en el apartado sobre la metodología de la encuesta, el formulario se ha suministrado electrónicamente mediante acceso a través de código QR y en los ordenadores a disposición del público existentes en algunas oficinas. Esa vía electrónica se ha complementado con la posibilidad de cumplimentar la encuesta en papel en las oficinas que así lo han decidido de acuerdo con sus posibilidades, pues esta opción requería su posterior grabación electrónica por parte del personal de la oficina.

En las oficinas ubicadas en territorios con **lenguas cooficiales**, se ha ofrecido la posibilidad de cumplimentar la encuesta en ambas lenguas. Así, en el total nacional, el 95,48% de los formularios han sido respondidos en castellano, el 2,67% en gallego, el 1,21% en catalán, el 0,24% en euskera y el 0,40% ha utilizado el formulario en valenciano.

Tabla 19: Lengua de la encuesta a nivel nacional

	N.º respuestas	%
Castellano	10.356	95,48%
Gallego	290	2,67%
Catalán	131	1,21%
Euskera	26	0,24%
Valenciano	43	0,40%
TOTAL	10.846	100%

En las Delegaciones del Gobierno, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares en territorios con lenguas cooficiales, un total de 490 encuestas se han recibido en lenguas cooficiales, lo que supone un **aumento del 41,62%** respecto de las 346 recibidas registradas en 2024. Esto ha provocado que las encuestas en lenguas cooficiales hayan pasado de suponer el 11,49% de los formularios allí respondidos, al 14,79%.

El formulario en castellano ha sido el más utilizado en todos los territorios con lenguas cooficiales con un mínimo del 64,04% en Pontevedra y un máximo del 99,55% en Bizkaia, en función de la oficina. Entre las lenguas cooficiales, **el formulario en gallego ha sido el más utilizado, elegido por el 33,45%** de las personas encuestadas en las oficinas gallegas, **seguido del catalán, utilizado por el 19,97%** de las personas participantes en la encuesta en las oficinas de Cataluña. El cuestionario en catalán ha sido elegido en Illes Balears por el 10,16% de las personas usuarias de las dos OIAR que prestaron servicio durante el periodo de la encuesta (Ibiza-Formentera permaneció cerrada en ese periodo) y tanto el euskera en País Vasco y Navarra como el valenciano en la C. Valenciana se han situado por debajo del 5,00%, salvo en Araba (11,03%) y Valencia (8,29%).



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

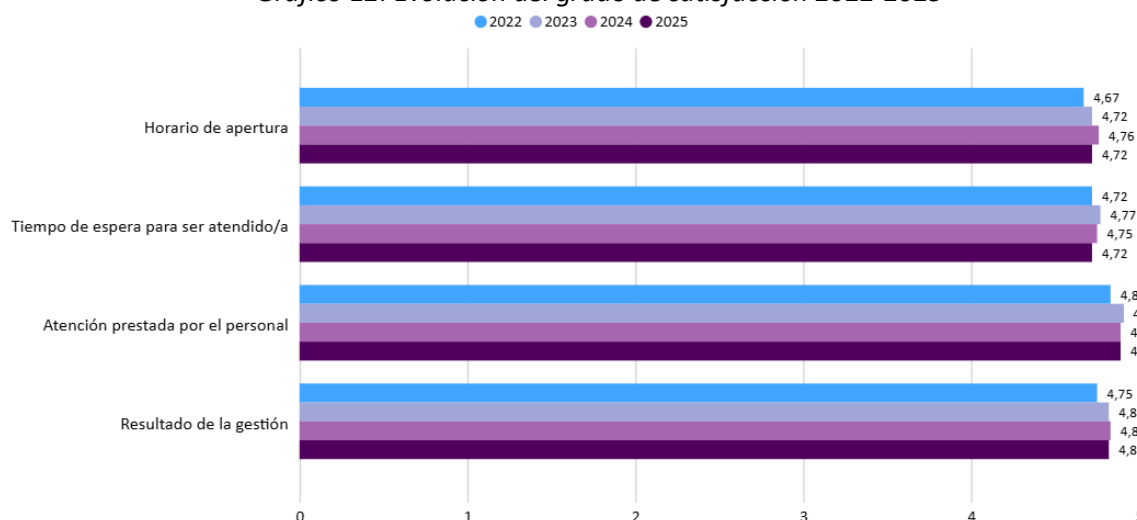
DG/SG/DI	Castellano		Catalán		Euskera		Gallego		Valenciano		TOTAL
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
Barcelona	175	92,59%	14	7,41%							189
Girona	105	80,15%	26	19,85%							131
Lleida	70	64,81%	38	35,19%							108
Tarragona	111	75,00%	37	25,00%							148
CATALUÑA	461	80,03%	115	19,97%							576
Ibiza - Formentera											
Mallorca	60	92,31%	5	7,69%							65
Menorca	55	87,30%	8	12,70%							63
ILLES BALEARS	115	89,84%	13	10,16%							128
Araba/Álava	129	88,97%			16	11,03%					145
Bizkaia	220	99,55%			1	0,45%					221
Gipuzkoa	174	96,13%			7	3,87%					181
PAÍS VASCO	523	95,61%			24	4,39%					547
NAVARRA	104	98,11%			2	1,89%					106
A Coruña	155	64,58%					85	35,42%			240
Lugo	172	67,19%					84	32,81%			256
Ourense	136	70,47%					57	29,53%			193
Pontevedra	114	64,04%					64	35,96%			178
GALICIA	577	66,55%					290	33,45%			867
Alacant/Alicante	435	100,00%							-	-	435
Castelló/Castellón	235	96,31%							9	3,69%	244
València/Valencia	373	90,98%	3	0,73%					34	8,29%	410
C. VALENCIANA	1043	95,78%	3	0,28%					43	3,95%	1089

3.6. Valoraciones del servicio prestado

3.6.1. Dimensiones de análisis

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, con ligeras variaciones en algunas de las dimensiones. Así, la valoración del horario de apertura y del tiempo de espera para ser atendido/a han experimentado en 2025 un descenso de cuatro y tres centésimas, respectivamente, pasando de 4,76 y 4,75 (sobre un máximo de 5) en 2024 a 4,72 en ambas dimensiones en esta edición. La satisfacción con la atención prestada por el personal sigue siendo la que refleja un valor más elevado, con una puntuación de 4,89, muy cercana a la puntuación máxima (5). Y, por último, la satisfacción con el resultado de la gestión se sitúa en 4,82, similar a la de 2023 y solo una décima inferior a la registrada en 2024.

Gráfico 12: Evolución del grado de satisfacción 2022-2025



En todas las Delegaciones del Gobierno, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares y en todas las dimensiones analizadas se ha alcanzado una puntuación media superior a 4, con una única excepción³, lo que refleja una buena percepción generalizada sobre el servicio prestado. De hecho, como se observa en la tabla siguiente, las puntuaciones medias se sitúan mayoritariamente por encima de 4,75 y hasta 23 oficinas registran una puntuación media por encima de 4,75 en las cuatro dimensiones analizadas. De ellas, tres OIAR (**Bizkaia, Valladolid y Zaragoza**) reciben unas valoraciones por encima del 4,90 en todas las dimensiones, rozando la puntuación máxima de 5.

Entre las oficinas que registran unas puntuaciones inferiores a la media nacional destacan los datos de satisfacción de las personas participantes en la encuesta en la OIAR de **Palencia**, que registra las valoraciones más bajas del conjunto nacional en el horario de apertura (4,03, frente a la media nacional de 4,72) y el tiempo de espera (3,74, frente a la media nacional de 4,72), si bien las personas encuestadas valoran positivamente la atención prestada por el personal (4,83). También registran datos alejados de la media nacional las oficinas de **A Coruña, Fuerteventura y Lleida**, cuyas puntuaciones en las cuatro dimensiones analizadas se sitúan por debajo del 4,75.

³ Únicamente la valoración media sobre el tiempo de espera para ser atendido/a en Palencia ha quedado por debajo del 4,00 (3,74), situación que ya se produjo en la edición de 2024. Esta puntuación es coherente, a su vez, con los comentarios expresados por las personas usuarias de esta oficina con críticas al tiempo de espera para ser atendidas.



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

DG/SG/DI		Horario de apertura al público de la oficina	Tiempo de espera para ser atendido/a	Atención prestada por el personal	Resultado de la gestión
ANDALUCÍA	Almería	4,80	4,79	4,89	4,76
	Cádiz	4,85	4,95	4,94	4,93
	Córdoba	4,95	4,88	4,99	4,91
	Granada	4,77	4,82	4,89	4,77
	Huelva	4,83	4,91	4,93	4,83
	Jaén	4,85	4,91	4,95	4,95
	Málaga	4,87	4,85	4,89	4,79
ARAGÓN	Sevilla	4,76	4,73	4,85	4,79
	Huesca	4,85	4,80	4,93	4,89
	Teruel	4,61	4,60	4,83	4,75
ASTURIAS	Zaragoza	4,98	4,95	4,99	4,94
	Asturias	4,85	4,76	4,97	4,87
COMUNIDAD VALENCIANA	Alacant/Alicante	4,76	4,75	4,95	4,85
	Castelló/Castellón	4,66	4,62	4,95	4,86
	València/Valencia	4,83	4,86	4,96	4,85
CANTABRIA	Cantabria	4,75	4,85	4,95	4,90
CASTILLA Y LEÓN	Ávila	4,79	4,77	4,97	4,92
	Burgos	4,72	4,63	4,84	4,73
	León	4,63	4,68	4,91	4,71
	Palencia	4,03	3,74	4,83	4,68
	Salamanca	4,68	4,43	4,76	4,50
	Segovia	4,65	4,34	4,86	4,83
	Soria	4,66	4,70	4,93	4,88
	Valladolid	4,98	4,97	4,96	4,98
	Zamora	4,70	4,89	4,89	4,88
CASTILLA - LA MANCHA	Albacete	4,89	4,87	4,94	4,91
	Ciudad Real	4,72	4,77	4,92	4,86
	Cuenca	4,77	4,78	4,88	4,84
	Guadalajara	4,77	4,52	4,90	4,83
	Toledo	4,76	4,85	4,88	4,87
CATALUÑA	Barcelona	4,71	4,90	4,92	4,81
	Girona	4,74	4,79	4,84	4,80
	Lleida	4,45	4,52	4,66	4,35
	Tarragona	4,59	4,36	4,80	4,76
CEUTA	Ceuta	4,78	4,84	4,88	4,83
EXTREMADURA	Badajoz	4,67	4,72	4,93	4,88
	Cáceres	4,79	4,84	4,96	4,91
GALICIA	A Coruña	4,04	4,15	4,26	4,35
	Lugo	4,71	4,78	4,86	4,77
	Ourense	4,85	4,86	4,91	4,85
	Pontevedra	4,71	4,80	4,88	4,82
ILLES BALEARS	Ibiza - Formentera				
	Mallorca	4,62	4,88	4,98	4,80
	Menorca	4,65	4,59	4,86	4,70
CANARIAS	Las Palmas - Fuerteventura	4,09	4,43	4,73	4,17
	Las Palmas - Gran Canaria	4,73	4,73	4,89	4,80
	Las Palmas - Lanzarote	4,74	4,80	4,82	4,77
	S.C. Tenerife - El Hierro	4,92	4,76	5,00	4,84
	S.C. Tenerife - La Gomera	4,71	4,72	4,88	4,72
	S.C. Tenerife - La Palma	4,72	4,77	4,81	4,77
	S.C. Tenerife - Tenerife	4,79	4,85	4,94	4,89
LA RIOJA	La Rioja	4,65	4,79	4,87	4,83
MADRID	Madrid	4,86	4,74	4,89	4,77
MELILLA	Melilla	4,80	4,74	4,96	4,82
MURCIA	Murcia	4,69	4,75	4,89	4,85
NAVARRA	Navarra	4,87	4,92	4,98	4,96
PAÍS VASCO	Araba/Álava	4,61	4,78	4,90	4,85
	Bizkaia	4,97	4,97	5,00	4,98
	Gipuzkoa	4,56	4,63	4,86	4,70
TOTAL		4,72	4,72	4,89	4,82

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.

Sombreado en gris: OIAR que no prestó servicio durante el periodo de la encuesta.



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

	DG/SG/DI	N.º encuestas		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		
		2024	2025	2024	2025	Dif. 2024-2025	2024	2025	Dif. 2024-2025	2024	2025	Dif. 2024-2025	2024	2025	Dif. 2024-2025
ANDALUCÍA	Almería	430	184	4,90	4,80		4,93	4,79		4,91	4,89		4,90	4,76	
	Cádiz	220	176	4,87	4,85		4,88	4,95		4,95	4,94		4,95	4,93	
	Córdoba	152	187	4,78	4,95		4,84	4,88		4,93	4,99		4,88	4,91	
	Granada	137	243	4,71	4,77		4,69	4,82		4,83	4,89		4,77	4,77	
	Huelva	160	142	4,78	4,83		4,88	4,91		4,93	4,93		4,86	4,83	
	Jaén	164	164	4,40	4,85		4,37	4,91		4,54	4,55		4,43	4,95	
	Málaga	168	157	4,77	4,87		4,71	4,85		4,14	4,89		4,72	4,79	
	Sevilla	214	173	4,84	4,76		4,90	4,73		4,95	4,85		4,93	4,79	
ARAGÓN	Huesca	161	54	4,96	4,85		4,96	4,80		4,94	4,93		4,94	4,89	
	Teruel	136	117	4,63	4,61		4,68	4,60		4,76	4,83		4,72	4,75	
	Zaragoza	515	244	4,99	4,98		4,98	4,95		5,00	4,99		5,00	4,94	
ASTURIAS	Asturias	311	536	4,81	4,85		4,68	4,76		4,93	4,97		4,84	4,87	
COMUNIDAD VALENCIANA	Alacant/Alicante	283	435	4,83	4,76		4,84	4,75		4,95	4,95		4,90	4,85	
VALENCIANA	Castelló/Castellón	234	244	4,69	4,66		4,65	4,62		4,82	4,95		4,78	4,86	
	València/Valencia	433	410	4,64	4,83		4,70	4,86		4,95	4,96		4,90	4,85	
CANTABRIA	Cantabria	163	102	4,59	4,75		4,24	4,85		4,81	4,95		4,74	4,90	
CASTILLA Y LEÓN	Ávila	225	325	4,59	4,79		4,53	4,77		4,70	4,97		4,68	4,92	
	Burgos	181	314	4,77	4,72		4,84	4,63		4,83	4,84		4,78	4,73	
	León	89	59	4,73	4,63		4,84	4,68		4,92	4,91		4,82	4,71	
	Palencia	243	382	4,74	4,03		3,49	3,74		4,90	4,83		4,88	4,68	
	Salamanca	53	47	4,64	4,68		4,43	4,43		4,74	4,76		4,72	4,50	
	Segovia	57	131	4,77	4,65		4,46	4,34		5,00	4,86		4,91	4,83	
	Soria	149	182	4,76	4,66		4,81	4,70		4,94	4,93		4,82	4,88	
	Valladolid	220	261	4,74	4,98		4,91	4,97		4,96	4,96		4,94	4,98	
CASTILLA - LA MANCHA	Zamora	158	179	4,78	4,70		4,82	4,89		4,95	4,89		4,91	4,88	
	Albacete	237	190	4,78	4,89		4,87	4,87		4,92	4,94		4,82	4,91	
	Ciudad Real	290	231	4,73	4,72		4,78	4,77		4,93	4,92		4,84	4,86	
	Cuenca	151	180	4,75	4,77		4,69	4,78		4,91	4,88		4,85	4,84	
	Guadalajara	125	351	4,72	4,77		4,59	4,52		4,86	4,90		4,83	4,83	
	Toledo	114	155	4,76	4,76		4,90	4,85		4,92	4,88		4,86	4,87	
CATALUÑA	Barcelona	168	189	4,77	4,71		4,90	4,90		4,96	4,92		4,77	4,81	
	Girona	46	131	4,85	4,74		4,96	4,79		4,93	4,84		4,93	4,80	
	Lleida	21	108	4,71	4,45		4,33	4,52		4,86	4,66		4,24	4,35	
	Tarragona	113	148	4,75	4,59		4,72	4,36		4,78	4,80		4,69	4,76	
CEUTA	Ceuta	99	89	4,74	4,78		4,83	4,84		4,91	4,88		4,90	4,83	
EXTREMADURA	Badajoz	81	89	4,84	4,67		4,77	4,72		4,90	4,93		4,90	4,88	
	Cáceres	198	122	4,67	4,79		4,75	4,84		4,98	4,96		4,92	4,91	
GALICIA	A Coruña	137	240	4,52	4,04		4,58	4,15		4,69	4,26		4,69	4,35	
	Lugo	52	256	4,71	4,71		4,79	4,78		4,92	4,86		4,77	4,77	
	Ourense	182	193	4,71	4,85		4,70	4,86		4,85	4,91		4,66	4,85	
	Pontevedra	112	178	4,56	4,71		4,71	4,80		4,85	4,88		4,79	4,82	
ILLES BALEARS	Ibiza - Formentera	1	0	5,00			5,00			5,00			5,00		
	Mallorca	7	65	4,86	4,62		5,00	4,88		5,00	4,98		5,00	4,80	
	Menorca	64	63	4,47	4,65		4,48	4,59		4,81	4,86		4,62	4,70	
CANARIAS	Las Palmas - Fuerteventura	42	76	4,38	4,09		4,69	4,43		4,98	4,73		4,48	4,17	
	Las Palmas - Gran Canaria	251	256	4,66	4,73		4,61	4,73		4,88	4,89		4,76	4,80	
	Las Palmas - Lanzarote	66	66	4,89	4,74		4,86	4,80		4,95	4,82		4,86	4,77	
	S.C. Tenerife - El Hierro	10	25	4,90	4,92		4,90	4,76		5,00	5,00		5,00	4,84	
	S.C. Tenerife - La Gomera	104	76	4,77	4,71		4,80	4,72		4,84	4,88		4,79	4,72	
	S.C. Tenerife - La Palma	67	132	4,51	4,72		4,70	4,77		4,63	4,81		4,55	4,77	
	S.C. Tenerife - Tenerife	208	121	4,96	4,79		4,98	4,85		5,00	4,94		4,99	4,89	
LA RIOJA	La Rioja	449	551	4,79	4,65		4,79	4,79		4,92	4,87		4,87	4,83	
MADRID	Madrid	458	130	4,77	4,86		4,82	4,74		4,85	4,89		4,75	4,77	
MEULLA	Melilla	189	217	4,68	4,80		4,81	4,74		4,91	4,96		4,78	4,82	
MURCIA	Murcia	77	117	4,66	4,69		4,62	4,75		4,81	4,89		4,65	4,85	
NAVARRA	Navarra	157	106	4,78	4,87		4,90	4,92		4,92	4,98		4,90	4,96	
PAÍS VASCO	Araba/Álava	384	145	4,86	4,61		4,92	4,78		4,99	4,90		4,97	4,85	
	Bizkaia	339	221	4,90	4,97		4,95	4,97		4,98	5,00		4,97	4,98	
	Gipuzkoa	179	181	4,27	4,56		4,24	4,63		4,39	4,39		4,28	4,70	
TOTAL		10434	10846	4,76	4,72		4,75	4,72		4,89	4,89		4,83	4,82	



A) Horario de apertura⁴

Se han recibido un total de 10.846 encuestas, de las que 10.833 han valorado esta dimensión, pues 13 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	50	0,46%
Mal	46	0,42%
Ni bien ni mal	215	1,98%
Bien	2.276	21,02%
Muy bien	8.246	76,12%
TOTAL	10.833	100%

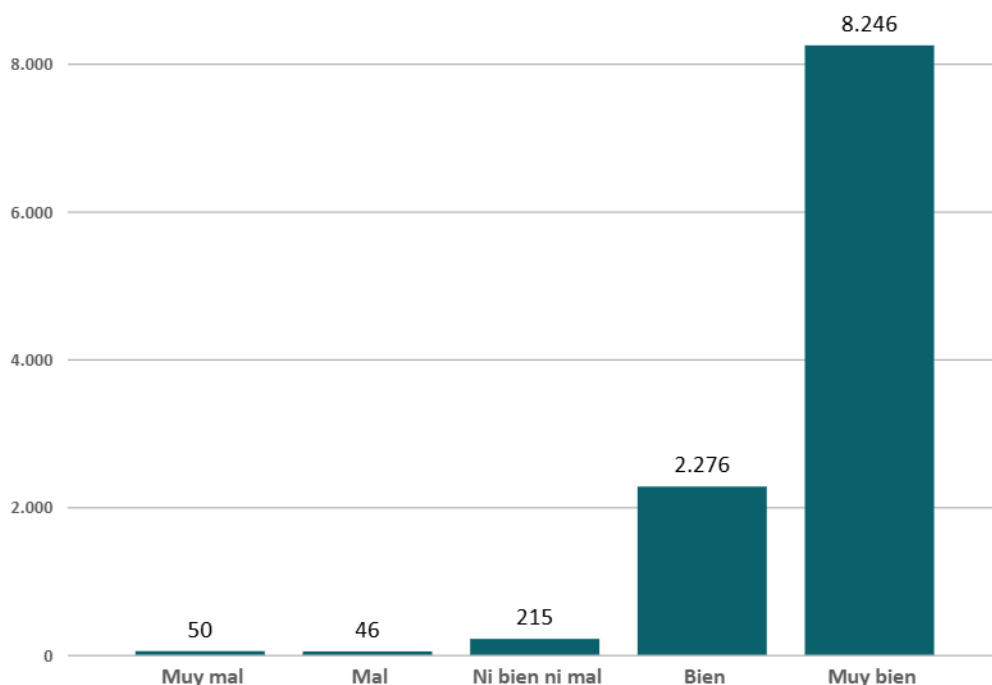
Si se considera que las puntuaciones asignadas a “Ni bien ni mal”, “Mal” y “Muy mal” reflejan por parte de la persona encuestada la necesidad de introducir cambios y las valoraciones de “Bien” y “Muy bien” exponen su satisfacción, puede concluirse que únicamente el 2,86% de las personas encuestadas consideran necesaria una mejora en el horario de apertura de la oficina, mientras que una amplia mayoría, el 97,14%, se ha mostrado satisfecha o muy satisfecha en ese punto. Aun siendo datos muy favorables, **el horario de apertura es la segunda dimensión en cuanto a insatisfacción registrada, con ese 2,86% de personas que no valoran positivamente el horario**, solo por detrás del tiempo de espera, y de hecho ambas variables son mencionadas en la pregunta abierta sobre propuestas de mejora.

En total, la valoración media del horario de apertura en 2025 es de **4,72 sobre un máximo de 5, con una bajada de cuatro centésimas respecto al dato registrado en 2024**, que a su vez había supuesto una subida de esas mismas cuatro centésimas respecto a 2023.

Analizado el comportamiento de esta variable por territorios, cuando se observan las puntuaciones recibidas en el horario de apertura en Delegaciones del Gobierno con más de una oficina, se refleja una tendencia, aunque con excepciones, a una valoración superior a la media nacional en las oficinas en Andalucía, Aragón o Castilla-La Mancha, y una tendencia a una valoración inferior a la media nacional en las oficinas de Canarias, Castilla y León, Cataluña, Galicia, Illes Balears o País Vasco. Del mismo modo, algunas de las oficinas que tienen un horario diferenciado al general reciben una menor puntuación en esta dimensión, tales como La Rioja (4,65, con un horario de 8:00h a 16:30h, de lunes a viernes) o las Direcciones Insulares, que no ofrecen horario de apertura de tarde y, salvo El Hierro, se sitúan por debajo del 4,75 en esta dimensión.

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).

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



B) Tiempo de espera para ser atendido/a

Se han recibido un total de 10.846 encuestas, de las que 10.820 han sido consideradas en la valoración, dado que 26 participantes han dejado en blanco la respuesta a esta variable.

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

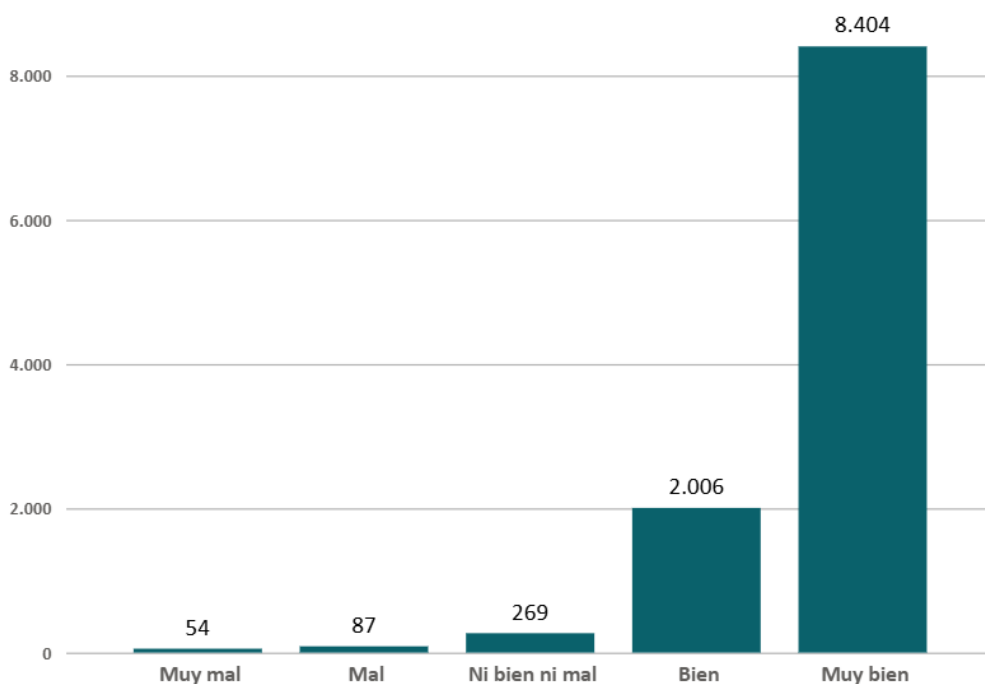
	N.º respuestas	%
Muy mal	54	0,50%
Mal	87	0,80%
Ni bien ni mal	269	2,49%
Bien	2.006	18,54%
Muy bien	8.404	77,67%
TOTAL	10.820	100%

El 3,79% 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 96,21% restante sí se ha mostrado satisfecho con el tiempo de espera para ser atendido/a (respuestas “Bien” y “Muy bien”). De este modo, aunque el balance es muy positivo, hay que tener en cuenta que **el tiempo de espera es la variable que registra una mayor insatisfacción (3,79%)** de las cuatro dimensiones analizadas.

En el cómputo nacional, la puntuación media ha registrado un **retroceso de 3 centésimas, bajando del 4,75 alcanzado en 2024 al 4,72 de esta edición. Este descenso en la satisfacción continúa la tendencia registrada en 2024**, con 2 centésimas menos de valoración que en 2023 (4,77).

En el análisis territorial hay que destacar la **baja satisfacción expresada en relación con el tiempo de espera por las personas encuestadas usuarias de la OIAR de Palencia**, que, con un 3,74, supone la menor nota recibida en todas las dimensiones y por todas las oficinas. Esta puntuación reitera la baja satisfacción mostrada con el tiempo de espera también en la edición anterior, cuando la valoración en esta dimensión ya fue la más baja registrada (3,49) y, al igual que en 2025, la única en la que se plasmó una puntuación inferior al 4,00.

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



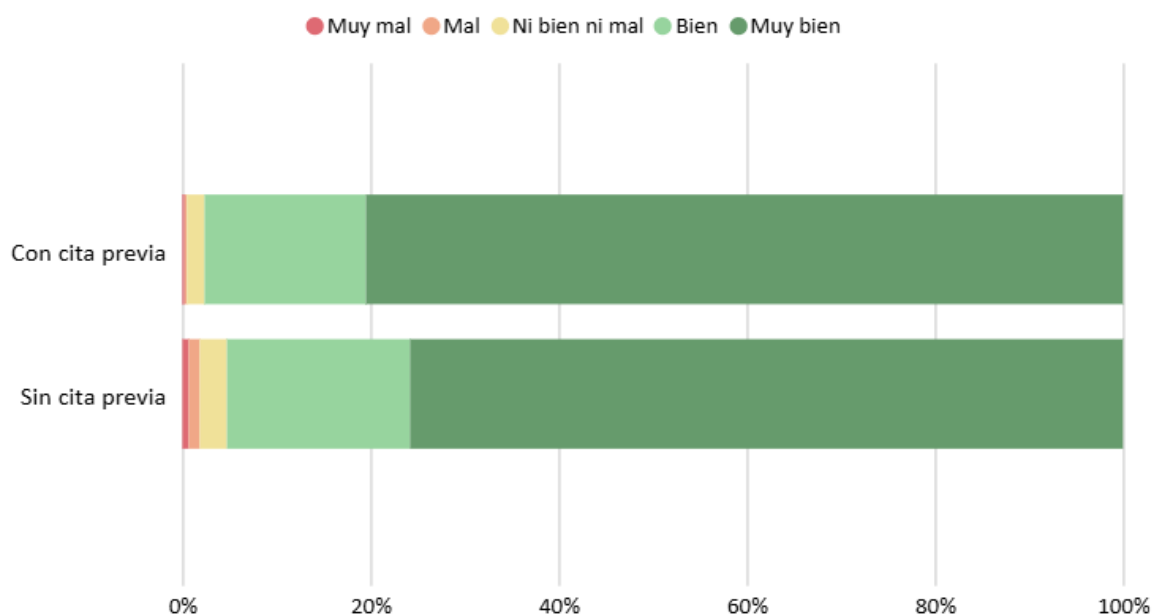
También cabe señalar que aquellas personas que acuden con cita previa valoran ligeramente mejor el tiempo de espera para ser atendido/a en las OIAR que aquellas que acuden sin cita. De este modo, quienes previamente habían realizado la solicitud de cita consideran “Muy bien” en un 80,48% el tiempo de espera, frente al 75,80% que dieron esa valoración entre las personas que acudieron sin cita.



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

	Con cita previa	Sin cita previa	TOTAL
Muy mal	0,23%	0,68%	0,50%
Mal	0,25%	1,17%	0,80%
Ni bien ni mal	1,87%	2,89%	2,49%
Bien	17,16%	19,46%	18,54%
Muy bien	80,48%	75,80%	77,67%
TOTAL	100%	100%	100%

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 10.846 encuestas, de las que 10.820 han sido consideradas en la valoración, dado que 26 personas encuestadas han dejado en blanco esta dimensión.

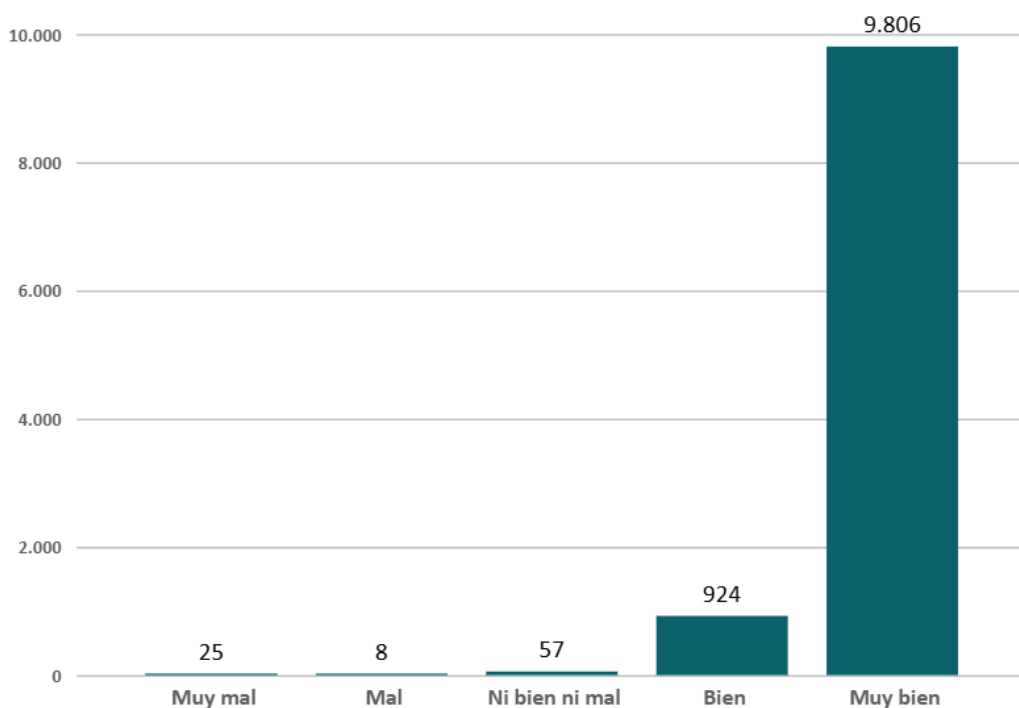
Tabla 26: ¿Cómo valora la atención prestada por el personal (amabilidad, profesionalidad, tiempo dedicado)?

	N.º respuestas	%
Muy mal	25	0,23%
Mal	8	0,07%
Ni bien ni mal	57	0,53%
Bien	924	8,54%
Muy bien	9.806	90,63%
TOTAL	10.820	100%

Esta dimensión es la que refleja, de manera constante en todas las ediciones, una mejor valoración por parte de las personas usuarias del servicio, pues el **99,17% 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 90,63% 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. La puntuación media de 4,89 en esta edición es la misma que en 2024, si bien **el porcentaje de personas satisfechas es ligeramente superior** sobre un porcentaje ya de por sí muy elevado (en 2024 el 99,01% valoraron “Bien” o “Muy bien” la atención del personal y en 2025 ha sido el 99,17%).



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



D) Resultado de la gestión

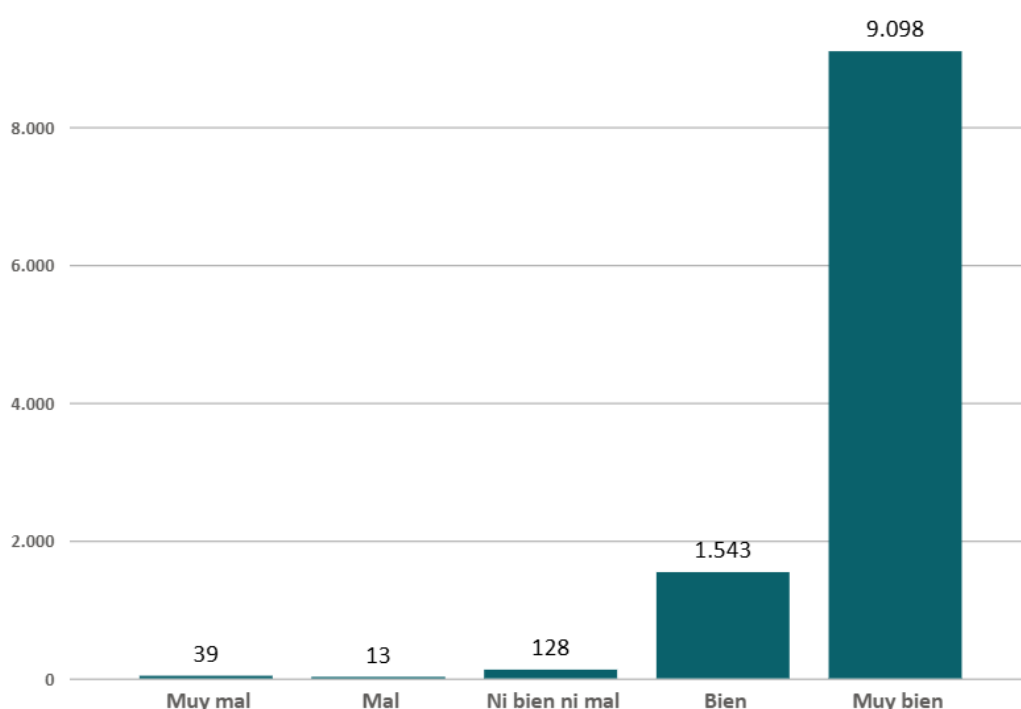
Se han recibido un total de 10.846 encuestas, de las que 10.821 han sido consideradas en la valoración, dado que 25 participantes han dejado en blanco esta categoría.

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

	N.º respuestas	%
Muy mal	39	0,36%
Mal	13	0,12%
Ni bien ni mal	128	1,18%
Bien	1.543	14,26%
Muy bien	9.098	84,08%
TOTAL	10.821	100%

A la vista de estos resultados se puede concluir que hay un ligero porcentaje de personas encuestadas (1,66%) 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 98,34% sí se han mostrado satisfechas en ese punto. Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en 2024, la satisfacción por parte de las personas usuarias **ha disminuido ligeramente, del 4,83 al 4,82.**

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

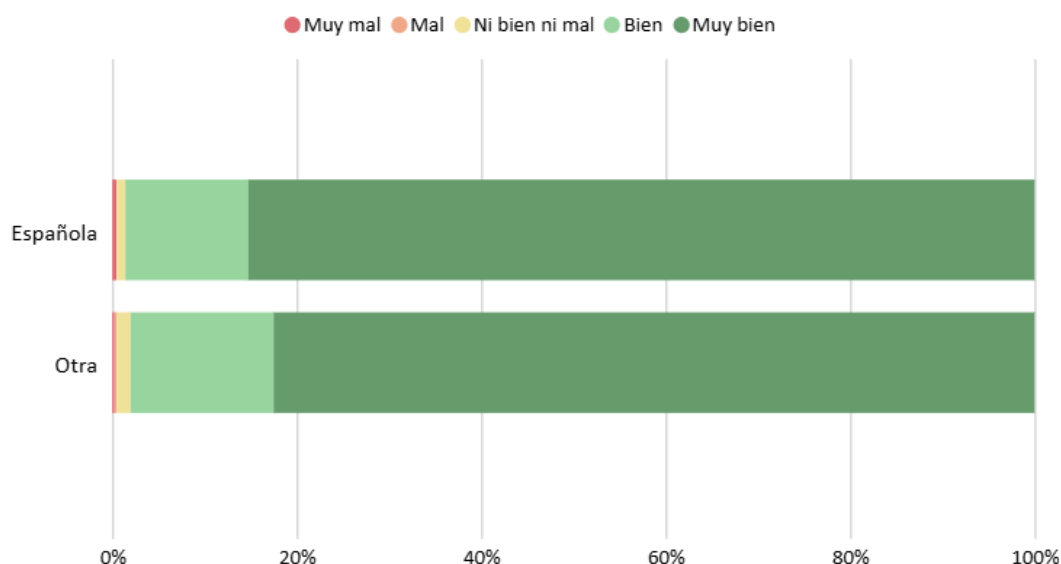


A su vez, se observa la existencia de una ligera influencia de la nacionalidad en la valoración del resultado de la gestión. Si bien los resultados son muy positivos en ambos grupos, aquellas personas que tienen nacionalidad española evalúan como “Muy bien” el resultado de la gestión en un 85,25% de las ocasiones, mientras que aquellas que tienen otra nacionalidad lo hacen en un 82,51%. Y en el otro extremo de las valoraciones, el 0,45% de las personas de nacionalidad española encuestadas valoraron como “Muy mal” el resultado de la gestión realizada, frente al 0,24% de las personas de otra nacionalidad.

Tabla 28: Valoración del resultado de la gestión según nacionalidad

	Española	Otra	TOTAL
Muy mal	0,45%	0,24%	0,36%
Mal	0,03%	0,24%	0,12%
Ni bien ni mal	0,94%	1,51%	1,18%
Bien	13,33%	15,50%	14,26%
Muy bien	85,25%	82,51%	84,08%
TOTAL	100%	100%	100%

Gráfico 18: Valoración del resultado de la gestión según nacionalidad



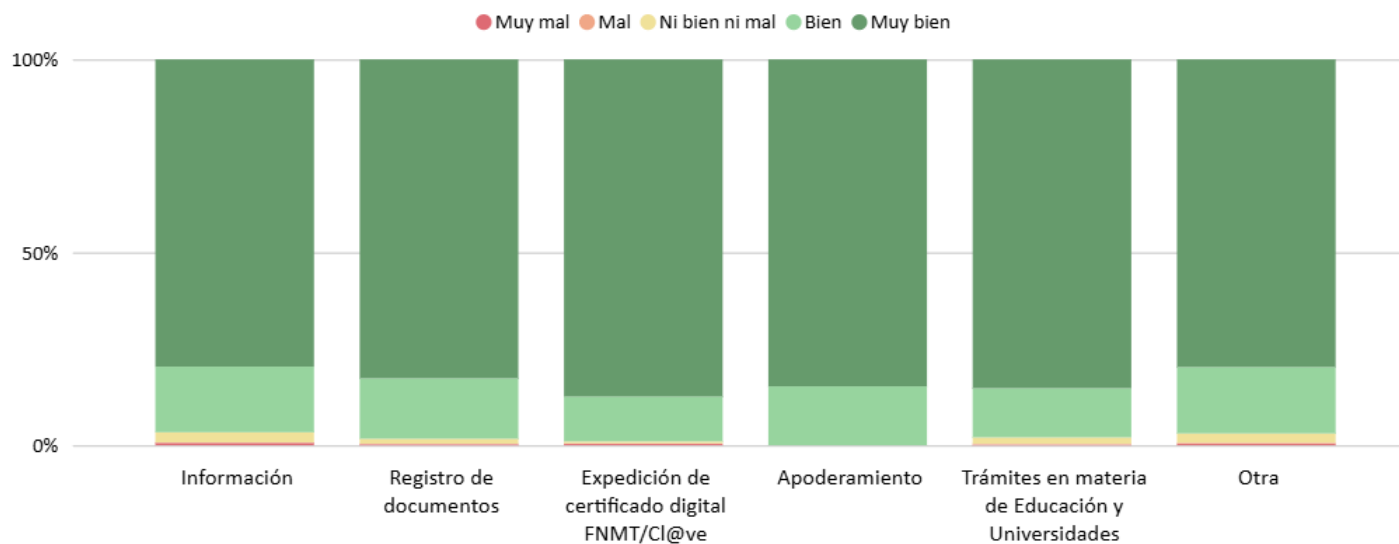
Además, esta dimensión de valoración también está relacionada con el tipo de gestión que se efectúa en las oficinas. En ese sentido, se observa que **aquellas personas que acuden a las OIAR para expedir el certificado digital FNMT/CI@ve, son las que expresan una mayor satisfacción** con el resultado de la gestión, con un 87,37% de valoraciones como “Muy bien”, y, en el lado contrario, **el trámite de Información es el que registra un menor porcentaje de respuestas positivas**, con un 79,61% de personas encuestadas que han valorado “Muy bien” el resultado de la gestión.



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

	Información	Registro	Expedición de certificado digital FNMT/CI@ve	Apoderamiento	Trámites en materia de Educación y Universidades	Otra
Muy mal	0,65%	0,29%	0,39%	0,00%	0,18%	0,40%
Mal	0,07%	0,10%	0,11%	0,00%	0,18%	0,27%
Ni bien ni mal	2,67%	1,31%	0,52%	0,00%	1,66%	2,40%
Bien	17,00%	15,64%	11,62%	15,29%	13,12%	17,20%
Muy bien	79,61%	82,66%	87,37%	84,71%	84,84%	79,73%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

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



3.6.2. Comentarios y sugerencias

De las 10.846 personas que han participado en la encuesta en esta edición, un 30,52% ha completado la última pregunta, de carácter abierto, en la que se solicitaba que aportase cualquier comentario o sugerencia sobre el servicio recibido. En total, se han recogido 3.310 comentarios y propuestas, ligeramente superior a los 3.037 comentarios que se recibieron en 2024, que supusieron el 29,11% de las encuestas.

En hasta siete oficinas se ha superado el centenar de comentarios y sugerencias, destacando el alto número de comentarios registrado en las OIAR de Asturias (207), Alicante (187), La Rioja (172) y Palencia (171). Por otro lado, aunque en todas las oficinas las personas encuestadas han reflejado algún comentario, hay cuatro OIAR en las que las respuestas en esta pregunta abierta se han quedado por debajo de la decena: Tarragona y Fuerteventura, con 4 comentarios cada una, A Coruña (6) y Navarra (8).

En cuanto al contenido de los comentarios, el **92,08% de las respuestas expresan su agradecimiento y satisfacción con el servicio prestado** por las oficinas, mientras que el **7,13% de las respuestas hacen referencia a aspectos a mejorar**. Por último, el 0,79% de los comentarios y sugerencias se ha descartado por no atender al objeto de la cuestión y ser inclasificables. El porcentaje de comentarios positivos es ligeramente inferior al registrado en 2023 (92,89%), pero superior al registrado en 2024, cuando se produjo un ligero retroceso hasta situarse en un 87,42%.

Gráfico 20: Comentarios y sugerencias

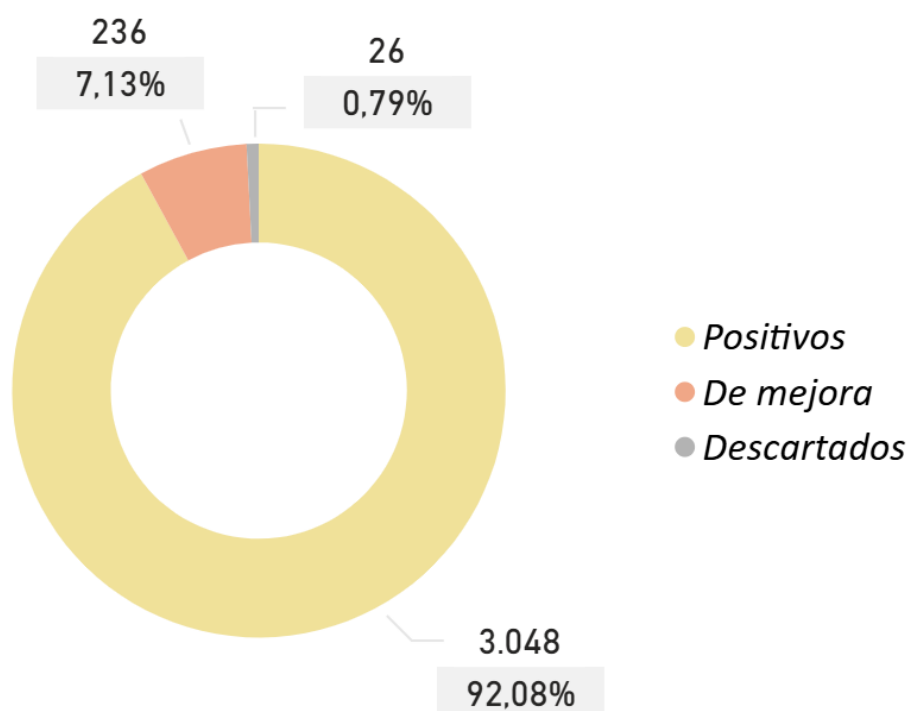


Tabla 30: Comentarios y sugerencias según el contenido

	Comentarios positivos	%	Comentarios de mejora	%	Descartados	%
Satisfacción general	979	29,58%				
Trato recibido	1.977	59,73%	18	0,54%		
Cita previa	17	0,51%	27	0,82%		
Tiempo de espera	57	1,72%	29	0,88%		
Horario	15	0,45%	21	0,63%		
Instalaciones	2	0,06%	29	0,88%		
Falta de personal			43	1,30%		
Referencia a Extranjería			30	0,91%		
Referencia a Educación			10	0,30%		
Varios	1	0,03%	29	0,85%		
TOTAL	3.048	92,08%	236	7,13%	26	0,79%

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	28	184	15,22%
	Cádiz	63	176	35,80%
	Córdoba	29	187	15,51%
	Granada	93	243	38,27%
	Huelva	64	142	45,07%
	Jaén	39	164	23,78%
	Málaga	76	157	48,41%
	Sevilla	76	173	43,93%
ARAGÓN	Huesca	24	54	44,44%
	Teruel	12	117	10,26%
	Zaragoza	31	244	12,70%
ASTURIAS	Asturias	207	536	38,62%
COMUNIDAD VALENCIANA	Alacant/Alicante	187	435	42,99%
	Castelló/Castellón	106	244	43,44%
	València/Valencia	87	410	21,22%
CANTABRIA	Cantabria	44	102	43,14%
CASTILLA Y LEÓN	Ávila	93	325	28,62%
	Burgos	105	314	33,44%
	León	26	59	44,07%
	Palencia	171	382	44,76%
	Salamanca	20	47	42,55%
	Segovia	52	131	39,69%
	Soria	50	182	27,47%
	Valladolid	10	261	3,83%
	Zamora	62	179	34,64%
CASTILLA - LA MANCHA	Albacete	53	190	27,89%
	Ciudad Real	79	231	34,20%
	Cuenca	75	180	41,67%
	Guadalajara	144	351	41,03%
	Toledo	70	155	45,16%
CATALUÑA	Barcelona	60	189	31,75%
	Girona	52	131	39,69%
	Lleida	35	108	32,41%
	Tarragona	4	148	2,70%
CEUTA	Ceuta	35	89	39,33%
EXTREMADURA	Badajoz	42	89	47,19%
	Cáceres	85	122	69,67%
GALICIA	A Coruña	6	240	2,50%
	Lugo	81	256	31,64%
	Ourense	46	193	23,83%
	Pontevedra	49	178	27,53%
ILLES BALEARS	Ibiza - Formentera	-	-	-
	Mallorca	17	65	26,15%
	Menorca	31	63	49,21%
CANARIAS	Las Palmas - Fuerteventura	4	76	5,26%
	Las Palmas - Gran Canaria	96	256	37,50%
	Las Palmas - Lanzarote	24	66	36,36%
	S.C. Tenerife - El Hierro	10	25	40,00%
	S.C. Tenerife - La Gomera	31	76	40,79%
	S.C. Tenerife - La Palma	32	132	24,24%
	S.C. Tenerife - Tenerife	56	121	46,28%
LA RIOJA	La Rioja	172	551	31,22%
MADRID	Madrid	29	130	22,31%
MELILLA	Melilla	33	217	15,21%
MURCIA	Murcia	32	117	27,35%
NAVARRA	Navarra	8	106	7,55%
PAÍS VASCO	Araba/Álava	29	145	20,00%
	Bizkaia	17	221	7,69%
	Gipuzkoa	18	181	9,94%
TOTAL		3.310	10.846	30,52%

Sombreado en gris: OIAR que no prestó servicio durante el periodo de la encuesta.

4. CONCLUSIONES

La encuesta de satisfacción de las personas usuarias del servicio de atención presencial en las Oficinas de Información, Asistencia y Registro de las Delegaciones del Gobierno, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares de 2025 ha consolidado el aumento de participación ya iniciado en 2023, así como las tendencias de valoración positiva, con ligeros matices de un año a otro.

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 prestación del servicio y la satisfacción expresada por las personas usuarias 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:

- **La alta participación se mantiene e incluso aumenta en 2025:** Si en 2024 ya se consiguió superar el umbral de las 10.000 encuestas (10.434), en esta edición se ha llegado a 10.846, un 3,95% superior. Se trata, por tanto, de un instrumento consolidado en el análisis de la satisfacción de las personas usuarias de los servicios de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno, gracias a los cambios introducidos en 2023 con la cumplimentación de la encuesta en papel y su grabación posterior por el personal de las oficinas como posibilidad complementaria a la realización de la encuesta en formato electrónico mediante QR o en un PC en la oficina. El hecho de que desde 2023 la participación haya ido en aumento refleja que tanto la ciudadanía como el personal han acogido de forma satisfactoria la metodología utilizada para realizar este estudio.
- **El número de personas atendidas refleja una ligera tendencia a la baja:** En 2023 el número de personas atendidas en todas las oficinas se situó en 32.814 personas, en 2024 pasó a 32.056 y en 2025 se ha atendido a 31.896 personas. De este modo, en dos años se ha registrado un descenso de 918 personas usuarias, equivalente a un 2,80% del total de personas atendidas en 2023. A su vez, aunque el número de personas atendidas en una oficina suele estar relacionado con el número de habitantes de ese territorio, esa relación no siempre se produce, de forma que la segunda oficina con mayor número de personas atendidas es la de La Rioja (39ª en el ranking de población), en tanto que la OIAR de Málaga (6ª en el ranking de población) se sitúa entre las diez oficinas con menor número de personas atendidas.
- **La tasa de respuesta se ha ampliado, hasta alcanzar el 34,00%:** Teniendo en cuenta esa tendencia a la baja en las personas atendidas, es singularmente relevante el aumento progresivo del número de encuestas recibidas. Esto ha derivado en una mayor tasa de respuesta, que se sitúa ya en el 34,00%, lo que supone que una de cada tres personas atendidas ha expresado su opinión a través de este instrumento de análisis de la satisfacción. Se trata, en definitiva, de una tasa de respuesta que permite garantizar la fiabilidad de los resultados por la alta representatividad de la muestra.



- **La representatividad por territorios es muy heterogénea:** El análisis territorial refleja, no obstante, comportamientos muy dispares, con oficinas en las que la participación en la encuesta supera el 65% (Castellón, Asturias y Palencia) y oficinas en las que no se alcanza el 10% (Salamanca, León y El Hierro). Hay que destacar también que en la **oficina de Ibiza-Formentera no se prestó servicio durante las dos semanas** en las que se realizó la encuesta, así que no hubo participación ni, por lo tanto, resultados sobre esta OIAR.
- **El perfil de la persona usuaria es mayoritariamente mujer, española y de 16-40 años:** El análisis de las variables de sexo, edad y nacionalidad refleja las siguientes características:
 - **Mayor presencia del colectivo femenino:** Frente a la situación registrada en los últimos años, con una reducción progresiva de la diferencia entre la presencia de hombres y mujeres, en 2025 esa brecha se ha vuelto a incrementar, con un 54,07% de mujeres, frente al 52,96% de la edición anterior. La categoría *Otro*, incorporada en 2024, ha sido seleccionada por 57 personas (0,52%).
 - **Aumento de la participación de la población de mayor edad:** La distribución por tramos de edad de las personas participantes en la encuesta refleja un descenso de la participación del colectivo entre 16 y 40 años, a pesar de su ampliación en dos años respecto de las ediciones anteriores en las que la categoría era de 18 a 40 años. De este modo, aunque sigue siendo el grupo mayoritario (47,08%), se produce un incremento de la presencia de otros grupos de edad, con un 43,04% de personas entre 41 y 64 años, que prácticamente equipara al colectivo más joven; y de las personas usuarias de 65 o más años, que, por primera vez, se acercan al umbral del 10% (9,88%).
 - **Consolidación de la presencia de personas usuarias de nacionalidad extranjera:** En 2025 se han confirmado los datos registrados en 2024, en los que se observó una tendencia al alza en las personas encuestadas de nacionalidad extranjera y que en 2025 ha alcanzado el 42,84%. En este sentido es importante destacar que hay territorios en los que el porcentaje de personas encuestadas en la OIAR es mayoritariamente de nacionalidad extranjera, como ocurre en Valencia (80,73%) y Barcelona (71,43%), mientras que en otras oficinas este colectivo es poco frecuente, como ocurre en Pontevedra (10,11%), Ceuta (11,24%) o Zamora (12,29%), que apenas superan el 10,00%.
- **Se ha producido un aumento del 41,62% en las encuestas recibidas en lenguas cooficiales:** Aunque el formulario en castellano ha sido el elegido mayoritariamente en las oficinas de territorios con lenguas cooficiales, las personas que han elegido en estos territorios la cumplimentación del cuestionario en la lengua cooficial han pasado del 11,49% en 2024 a un 14,79% en 2025, aunque con grandes diferencias. El formulario en gallego ha sido utilizado por el 33,45% de las personas participantes en Galicia, el 19,97% eligieron el cuestionario en catalán en Cataluña y el 10,16% en Illes Balears, con un uso menor del resto de lenguas cooficiales en sus territorios correspondientes.



- **Se afianza la metodología iniciada en 2023, con ligeras mejoras:** En 2025 se ha consolidado el cuestionario diseñado en 2023 tanto para evaluar la satisfacción como para conocer las variables sociodemográficas y las características sobre el servicio prestado, con ligeras modificaciones incorporadas en la categorización de los trámites realizados y en la edad de la persona encuestada.

Se ha repetido el **uso de la aplicación FORMS** iniciado en 2024, que ofrece una configuración más sencilla para su cumplimentación por la ciudadanía y un seguimiento más ágil de la evolución de la encuesta para la Inspección de Servicios. No obstante, **se han producido algunas incidencias** en el acceso a los formularios en los PC a disposición del público, derivadas de las limitaciones tecnológicas impuestas para garantizar la seguridad de los equipos.

A su vez, se ha mantenido el **uso compartido de información en SharePoint** entre la Inspección de Servicios y las OIAR, de forma que estas últimas incluyen el dato de personas atendidas, esencial para disponer del dato del universo de la encuesta, y la Inspección de Servicios el dato de encuestas recibidas. Siendo un sistema que permite conocer la información necesaria para elaborar la encuesta, se trata de un intercambio de información que **implica una tarea adicional para muchas personas de la organización (al menos una por oficina)** y, en algunas oficinas, se añade además la tarea de contabilización manual de las personas atendidas, ante la ausencia de una fuente de información común que aporte el dato de personas atendidas en cada oficina.

4.2. Uso de la cita y tipo de gestión realizada

De la información expresada por las personas encuestadas en las preguntas relativas la naturaleza de la gestión realizada y el uso o no de cita previa para acudir a la oficina, se extraen las siguientes conclusiones:

- **Se mantiene el aumento progresivo de la asistencia a las OIAR sin cita:** Frente al 53,83% de personas encuestadas que acudieron sin cita en 2023, en 2024 ese porcentaje se elevó a 56,74% y en 2025 las personas sin cita se han situado ya en el 60,03%, consolidando la atención sin cita como la más frecuente en el total nacional. **El uso de la cita previa está muy vinculado a la edad de las personas usuarias**, de forma que el 46,38% del colectivo de 16 a 40 años acudió con cita, duplicando al 23,04% de personas de 65 o más años que obtuvieron cita previa antes de ir a la oficina. Por lo tanto, **el 76,96% de las personas mayores fueron atendidas sin cita**. A su vez, se produce un **mayor uso de la cita entre las personas extranjeras** (44,97%) que entre las personas españolas (36,40%).
- **El uso de la cita es minoritario en el servicio de información y mayoritario en trámites de Educación y Universidades:** La atención con y sin cita está directamente relacionada con el tipo de trámite, pues mientras en el servicio de información la atención sin cita fue la más frecuente (73,09%), la atención con cita fue mayoritaria en los trámites en materia de Educación y Universidades (55,86%) y en apoderamientos (69,01%).



- **El uso de la cita presenta una gran heterogeneidad por oficinas:** En hasta ocho oficinas más del 90% de las personas participantes en la encuesta han acudido sin cita, en tanto que en otras nueve las personas encuestadas que han acudido sin cita se sitúan por debajo del 20%. En este sentido, aunque se aprecia una evolución global hacia una mayor atención sin cita, el número de oficinas con baja atención sin cita ha aumentado, pues el número de oficinas en las que la atención sin cita no alcanza el 20% ha aumentado de cinco oficinas en 2024 a nueve en esta edición.
- **La expedición de certificados digitales FNMT/CI@ve supone por primera vez el trámite más solicitado:** El servicio más realizado por parte de las personas encuestadas ha sido la expedición de certificados digitales FNMT/CI@ve (39,59%), superando por primera vez al registro de documentos (32,41%), que en todas las ediciones anteriores había sido el trámite mayoritario. Entre ambos aglutinan al 72,00% de las personas encuestadas, situándose la información (11,76%) y los trámites en materia de Educación y Universidades (9,17%), en tercer y cuarto lugar. Los apoderamientos continúan siendo residuales (0,72%). Se observa, además, **una demanda diferente del tipo de gestión en función de la nacionalidad de la persona encuestada**, de forma que el colectivo de nacionalidad española acude mayoritariamente a la expedición de certificado digital FNMT/CI@ve (46,81%), que sin embargo supone un 30,33% entre las personas de nacionalidad extranjera. Y, sin embargo, los trámites en materia de Educación y Universidades son la gestión realizada por el 14,10% de las personas de nacionalidad extranjera, frente al 6,07% de incidencia entre las personas de nacionalidad española.
- **La incidencia de las diferentes gestiones es muy variada por territorios:** El 76,97% de las personas encuestadas en la OIAR de Toledo acudieron a expedir un certificado digital FNMT/CI@ve, es decir, tres de cada cuatro personas en esta oficina se concentran en este único trámite. El registro de documentos supera el 60,00% en Valencia y Las Palmas, el servicio de información es el más frecuente en La Gomera (32,91%) y los trámites en materia de Educación y Universidades generan el 41,67% de las gestiones realizadas en la OIAR de Málaga. Por último, en 35 OIAR no hubo personas encuestadas que realizaran trámites de apoderamientos, en tanto que en Bizkaia y Zaragoza este trámite superó el 7,00%.

4.3. Valoraciones

Las cuatro variables analizadas sobre el servicio de atención presencial prestado en las OIAR mantienen una valoración muy positiva en 2025, en línea con las ediciones anteriores, aunque con ligeras variaciones a nivel global. Las principales conclusiones sobre la satisfacción expresada por las personas participantes en la encuesta en esta edición son las siguientes:

- **La atención prestada y el resultado de la gestión superan el 4,80, si bien el horario y el tiempo de espera retroceden y se sitúan en un 4,72 sobre 5:** Siendo puntuaciones muy positivas, se ha producido un descenso de cuatro y tres décimas respectivamente en la satisfacción con el horario y con el tiempo de espera, que en 2024 obtuvieron un 4,76 y un 4,75, respectivamente, en un rango de 1 a 5, siendo 1 “Muy mal” y 5 “Muy bien”. La satisfacción con el resultado de



la gestión retrocede una centésima (4,82, frente a 4,83 en 2024), y la atención prestada se mantiene en un 4,89, la variable mejor valorada de todas las analizadas. **Hasta 23 oficinas reciben valores superiores a 4,75 en todas las variables**, destacando, por sus altas valoraciones, las oficinas de Bizkaia, Valladolid y Zaragoza, por encima del 4,90, en tanto que las de A Coruña, Fuerteventura y Lleida registran puntuaciones inferiores a 4,75 en todas las dimensiones.

- **La satisfacción con el horario de apertura se sitúa por debajo del 4,75 en más de la mitad de las oficinas (51,72%):** El horario de apertura es la dimensión en la que se registra un mayor número de valoraciones por oficina por debajo de 4,75, con un **descenso global de cuatro centésimas en 2025 respecto de 2024 (4,72 frente a 4,76)**. A su vez, el horario de apertura es muy bien valorado en un elevado grupo de oficinas, lo que evidencia una satisfacción diferenciada en función del territorio, con tendencias a valoración positiva en las oficinas de Andalucía, Aragón o Castilla-La Mancha frente a la tendencia menos favorable en Canarias, Castilla y León, Cataluña, Galicia, Illes Balears o País Vasco. Oficinas con horario diferente al general como La Rioja o las Direcciones Insulares (salvo El Hierro) registran en 2025 puntuaciones inferiores al 4,75.
- **La satisfacción con el tiempo de espera mantiene el ligero retroceso iniciado en 2024:** El tiempo de espera es la variable que registra una mayor insatisfacción global (3,79%) de las cuatro dimensiones analizadas, con una puntuación media que ha bajado **3 centésimas, del 4,75 alcanzado en 2024 al 4,72** de esta edición. Este descenso en la satisfacción continúa la tendencia registrada en 2024, con 2 centésimas menos de valoración que en 2023 (4,77). Destaca la baja satisfacción expresada en relación con el tiempo de espera por las personas encuestadas usuarias de la OIAR de **Palencia**, que, con un 3,74, se sitúa como la única valoración media inferior a 4,00 registrada, situación que ya se produjo en 2024 (3,49). La atención con o sin cita tiene impacto en la satisfacción con el tiempo de espera, pues el 80,48% de las personas que acudieron con cita valoraron “Muy bien” el tiempo de espera, frente al 75,80% de las personas que acudieron sin ella. De este modo, **el aumento progresivo de la atención sin cita previa** tiene efecto directo en la evolución a la baja en la satisfacción con el tiempo de espera.
- **La atención por parte del personal sigue siendo lo más valorado:** La labor realizada por las empleadas y empleados públicos de las OIAR se mantiene como la dimensión que recibe la mayor puntuación (4,89) por parte de las personas participantes en la encuesta, muy cercana a la nota máxima (5). De hecho, el 90,63% de las personas encuestadas otorgan la máxima puntuación (“Muy bien”) a la atención prestada por el personal y casi dos millares de esas personas (1.979) incluyen, en la pregunta abierta para comentarios, un agradecimiento por la atención recibida, con los términos “amabilidad”, “excelente” o “gracias” como algunos de los más frecuentes en los comentarios.
- **La satisfacción con el resultado de la gestión es alta, con ligeras variaciones según el trámite:** En el cómputo global, la valoración media de la satisfacción con el resultado de la gestión es



de un 4,82, similar a 2023 y una centésima inferior a la registrada en 2024. La mayor satisfacción con el resultado de la gestión la expresan las personas que han acudido a gestiones del certificado digital FNMT/Cl@ve (87,34% lo valoran “Muy bien”), frente a la menor satisfacción de las personas que acuden a recibir información, que responden “Muy bien” en un 79,61% de las encuestas.

- **Los comentarios de mejora se centran en la demanda de atención sin cita, la modificación del sistema de asignación de cita existente, la ampliación del horario y la mejora de las instalaciones:** Entre las solicitudes de mejoras destacan las relativas a la eliminación del requisito de cita previa en unos casos, o a la implantación de un sistema de cita previa en otros, así como a la mejora de la asignación de cita web. También se solicita una mayor apertura en horario de tarde y, sobre las instalaciones, se demanda el funcionamiento del ascensor en la OIAR de Zaragoza, una entrada accesible en Alicante o mejoras en la zona de atención al público en la OIAR de La Gomera.
- **Las personas encuestadas solicitan más personal de atención, especialmente en Palencia:** Ligados a las observaciones desfavorables por el alto tiempo de espera, más de la mitad de los comentarios demandando más personas en atención al público corresponden a la OIAR de Palencia.
- **Se expresan referencias cruzadas de las personas usuarias de la OIAR a la actividad de la Oficina de Extranjería:** Son frecuentes los comentarios de las personas encuestadas comparando los diferentes criterios de acceso que mantienen la OIAR y la Oficina de Extranjería, habitualmente indicando la mayor facilidad de acceso a la primera frente a la segunda.



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:

☐	16-40 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?

☐	Sí
☐	No

7. *Quin tipus de gestió heu dut a terme a l'oficina?

Seleccioneu totes les gestions que heu realitzat a l'oficina

☐	Informació
☐	Registre de documents
☐	Expedició de certificat digital FNMT/CI@ve
☐	Apoderament
☐	Tràmits en matèria d'Educació i Universitats
☐	Altres

8. *Sexe:

☐	Home
☐	Dona
☐	Un altre

9. *Edat:

☐	16-40 anys
☐	41-64 anys
☐	65 o més anys

10. *Nacionalitat:

☐	1 Espanyola
☐	2 Altres

11. Finalment, us agrairíem qualsevol comentari o suggeriment:

*Preguntes de resposta obligatòria

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

Azterlan honen helburua bulego honek ematen duen zerbitzuarekiko gogobetetze-maila ezagutzea da. Zure erantzunen erabateko anonimitasuna 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 Ordezkariordeztza edo bulegoaren Uharteko Zuzendaritza:

6. *Bulegora joan zara aurretiko hitzorduez?

☐	Bai
☐	Ez

7. *Zer kudeaketa mota egin duzu bulegoan?

Aukeratu bulegoan egin dituzun kudeaketa guztiak

☐	Informazioa
☐	Dokumentuak erregistratzea
☐	FNMT/CI@ve ziurtagiri digitala ematea
☐	Ahalordea
☐	Hezkuntza eta Unibertsitate arloko izapideak
☐	Beste bat

8. *Sexua:

☐	Gizona
☐	Emakumea
☐	Beste bat

9. *Adina:

☐	16-40 urte
☐	41-64 urte
☐	65 urte edo gehiago

10. *Nazionalitatea:

☐	Espainiarra
☐	Beste bat

11. Azkenik, edozein iruzkin edo iradokizun eskertuko genizuke:

*Nahitaez erantzun beharreko galderak

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. *Que tipo de xestión realizou na oficina?

Seleccione todas as xestións que realizou na oficina

☐	Información
☐	Rexistro de documentos
☐	Expedición de certificado dixital FNMT/CI@ve
☐	Apoderamento
☐	Trámites en materia de Educación e Universidades
☐	Outra

8. *Sexo:

☐	Home
☐	Muller
☐	Outro

9. *Idade:

☐	16-40 anos
☐	41-64 anos
☐	65 ou máis anos

10. *Nacionalidade:

☐	1 Española
☐	2 Outra

11. Por último, agradeceríámoslle calquera comentario ou suxestión:

*Preguntas de resposta obrigatoria

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

7. *Quin tipus de gestió ha realitzat en l'oficina?
Seleccione totes les gestions que ha realitzat en l'oficina

☐	Informació
☐	Registre de documents
☐	Expedició de certificat digital FNMT/CI@ve
☐	Apoderament
☐	Tràmits en matèria d'Educació i Universitats
☐	Altra

8. *Sexe:

☐	Home
☐	Dona
☐	Altre

9. *Edat:

☐	16-40 anys
☐	41-64 anys
☐	65 o més anys

10. *Nacionalitat:

☐	Espanyola
☐	Altra

11. Finalment, li agrairíem qualsevol comentari o suggeriment:

*Preguntes de resposta obligatòria



MINISTERIO
DE POLÍTICA TERRITORIAL
Y MEMORIA DEMOCRÁTICA