



Política Territorial

La ciudadanía española otorga un nivel elevado de satisfacción por tercer año consecutivo al servicio 'La Administración cerca de ti'

- El 96% de los encuestados considera muy o bastante necesario 'La Administración cerca de ti', para acercar los servicios de la Administración General del Estado (AGE) a la ciudadanía, especialmente en municipios pequeños que no cuentan con oficinas físicas
- La ciudadanía otorga una valoración media de 4,69 sobre 5 al servicio
- La atención prestada por los empleados públicos continúa siendo el aspecto mejor valorado del programa

Madrid, 18 de septiembre de 2026.- La ciudadanía española mantiene una opinión sobresaliente del servicio, 'La Administración cerca de ti'. En concreto, alcanza una puntuación media de 4,69 sobre 5 y consolida así, por tercer año consecutivo, elevados niveles de satisfacción entre las personas usuarias.

Además, el 96,16% de las personas encuestadas considera muy o bastante necesario que el programa continúe visitando municipios y colectivos, lo que refleja el amplio respaldo social a esta iniciativa de proximidad impulsada por el Ministerio de Política Territorial y Memoria Democrática.

La iniciativa facilita información, orientación y apoyo en la realización de trámites administrativos, promueve el uso de herramientas digitales como el certificado digital y Cl@ve, y contribuye a reducir las dificultades de acceso a los servicios públicos derivadas de la distancia geográfica o la brecha digital.

Los resultados de la tercera encuesta de satisfacción realizada entre las personas usuarias del servicio muestran que la utilidad del programa sigue siendo ampliamente reconocida por la ciudadanía, en especial por su capacidad para acercar la AGE a localidades y colectivos con mayores dificultades de acceso a los servicios públicos.

Nota de prensa

La encuesta de satisfacción es una actuación incluida en el Plan Estratégico de la AGE en el Territorio 2024-2027. El objetivo es seguir conociendo la percepción de la ciudadanía sobre los servicios prestados, para seguir mejorándolos.

Más de nueve de cada diez participantes consideran necesario mantener y reforzar estas visitas, una cifra que confirma la consolidación del programa y su valor como herramienta de cohesión territorial.

Entre todos los aspectos evaluados, la atención prestada por el personal vuelve a ser el elemento mejor valorado, con una puntuación media de 4,86 sobre 5. La encuesta refleja asimismo el reconocimiento de las personas usuarias a la profesionalidad, cercanía y calidad de la atención prestada por los empleados públicos que participan en el programa.

Mayor representatividad territorial

Según las conclusiones del informe, la edición de 2026 ha registrado 2.187 encuestas válidas, un 12,62% más que el año anterior, lo que confirma el creciente interés por participar en la evaluación del servicio.

El estudio destaca también la ampliación del alcance del programa entre la población joven, a la vez que se mantiene el perfil mayoritariamente femenino (60,40%) de las personas encuestadas.

Las personas menores de 25 años representan el 28,59% de las respuestas, frente al 13,49% registrado en 2025, como consecuencia del incremento de sesiones desarrolladas en centros educativos y otros colectivos juveniles.

En materia de administración digital, la encuesta confirma la utilidad de las visitas para facilitar el conocimiento de herramientas electrónicas. El 98,27% de las personas encuestadas considera que disponer de certificado digital o sistema Cl@ve facilita la relación con la Administración. Por otro lado, el 99,08% considera que el personal participante en las sesiones le ayudó a comprender mejor la utilidad de estas herramientas.

Asimismo, las sesiones continúan desempeñando un papel relevante en la divulgación de servicios digitales de la Administración. 'Mi Carpeta Ciudadana' vuelve a ser la aplicación más descubierta gracias al programa. El 52,19% de los participantes afirma haberla conocido durante la sesión, por encima de otras aplicaciones de referencia de la Administración General del Estado.

- [ACCESO AL INFORME COMPLETO](#)