

INFORME DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO PRESENCIAL EN OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Y OFICINAS DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTRO

EDICIÓN 2023

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



ÍNDICE

1. OBJETO	2
2. METODOLOGÍA	2
3. ANÁLISIS	4
3.1. Participación.....	4
3.2. Perfil sociodemográfico de la muestra	8
3.3. Naturaleza de la gestión realizada	10
3.4. Modo de suministro y lengua.....	16
3.5. Valoraciones del servicio prestado	20
3.5.1. Dimensiones de análisis	20
3.5.2. Comentarios y sugerencias	30
4. CONCLUSIONES	35
4.1. Participación y perfil sociodemográfico	35
4.2. Naturaleza de la gestión realizada	36
4.3. Valoraciones.....	37
4.4. Líneas de mejora	37
4.5. Consideraciones finales.....	38
ANEXOS.....	39
I. Modelos de encuesta	39
II. Resumen de resultados.....	45



1. OBJETO

La Inspección de Servicios de la Administración General del Estado en el Territorio, al amparo del artículo 5 del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, ha llevado a cabo, entre el 13 y el 24 de noviembre de 2023, una encuesta para conocer el **grado de satisfacción** de las personas usuarias con el servicio de atención presencial en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano y Oficinas de Asistencia en Materia de Registro (OIAM/OAMR) de las Delegaciones del Gobierno, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares.

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

Con todo, la información aportada por el estudio contribuye al desarrollo de los procesos de mejora continua y es la base para que las reformas en la Administración Pública se encaminen hacia la prestación de servicios de mayor calidad.

2. METODOLOGÍA

El fundamento del estudio realizado es la **metodología cuantitativa**, a través de los datos extraídos de la encuesta diseñada para conocer cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio de atención presencial de las OIAM/OAMR.

El **diseño de la encuesta** ha estado marcado por una triple perspectiva: el análisis de los modelos usados en las pasadas ediciones, los resultados obtenidos y los elementos de mejora recomendados desde las OIAM/OAMR. En base a ello, se han introducido algunos cambios respecto al formulario empleado en anteriores años: reducción del número de preguntas, ampliación de los métodos de suministro de los formularios para aumentar la participación, implantación de un sistema compartido de información para contabilizar más detalladamente el universo e incorporación de nuevas preguntas como el tipo de gestión realizada en la oficina y la nacionalidad de la persona usuaria.

El formulario, que se puede consultar en *Anexos – I. Modelos de encuesta*, ha sido distribuido en castellano y en las lenguas cooficiales de las Comunidades Autónomas así reconocidas en sus respectivos Estatutos. Consta de once preguntas, tres menos que la pasada edición, por lo que se ha reducido el tiempo necesario para responder al conjunto de preguntas. Las cuatro primeras, que sustentan el conjunto del estudio, hacen referencia a las dimensiones del servicio prestado: horario de apertura al público de la oficina, tiempo de espera para ser atendido/a, atención prestada por el personal y resultado de la gestión. En este caso, las categorías de respuesta se han mantenido en cinco, asignándose en el análisis cuantitativo un código asociado



a cada una de ellas para poder operar y extraer información estadística. Asimismo, se ha permitido dejar la pregunta en blanco como opción común de respuesta NS/NC.

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

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

En relación con el **método de suministro**, en la presente edición se ha ofrecido una triple vía: código QR, cumplimentación mediante ordenador o a través de papel. Atendiendo a los comentarios y sugerencias de las OIAC/OAMR, así como también observando la baja participación del colectivo de 65 o más años de las pasadas ediciones donde solo se ofrecía la opción electrónica, se ha dado la alternativa del uso del formato en papel para aumentar el número total de respuestas obtenidas, sobre todo en el conjunto de la población de más edad, que quedaba infrarrepresentada, probablemente, por la brecha digital.

El formulario de preguntas se ha canalizado a través de la aplicación FORMA. 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 los usuarios. 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 OIAC/OAMR en el formulario de la aplicación FORMA, señalándose en la pregunta once “encuesta en papel”, para poder realizar una evaluación de la incidencia de esta opción de suministro.

Con el fin de conocer si la muestra obtenida es representativa, se ha atendido al contenido de la “Guía para la realización de estudios de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios” (Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de Servicios, 2014). De acuerdo con lo anterior, la fórmula para obtener la muestra representativa (n) para poblaciones igual o inferiores a 100.000 unidades es:



	Nivel de confianza: 95%	Z	1,96
	Universo	N	32.814
$n = \frac{Z^2 NPQ}{e^2(N - 1) + Z^2 PQ}$	Probabilidad éxito: 50%	P	0,5
	Probabilidad fracaso: 50%	Q	0,5
	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 OIAC/OAMR a través de la aplicación *SharePoint*. Allí, mediante un archivo compartido, desde la Inspección se ha indicado diariamente el número de encuestas recibidas por cada unidad, puesto que ha sido la encargada de la explotación de la aplicación FORMA en la que se han cumplimentado los cuestionarios. A su vez, cada oficina ha señalado la cifra de personas usuarias atendidas al final de cada jornada. De esta forma, se ha obtenido una tasa de respuesta total, así como también por cada unidad, en base a la fórmula:

$$\text{TASA DE RESPUESTA} = (\text{nº de encuestas recibidas} / \text{nº de usuarios atendidos}) \times 100$$

De este modo, aplicada la fórmula anteriormente descrita para conocer el número mínimo de encuestas para que la muestra sea representativa, considerando un universo de 32.814 personas atendidas, se determina la necesidad de tener **una muestra mínima de 380 encuestas**.

El número de respuestas recibidas entre el 13 y el 24 de noviembre de 2023 ha sido de 9.371¹, frente a las 3.014 encuestas recibidas durante el mes que duró el estudio en 2022. Por todo ello, se concluye que la muestra es **representativa a nivel estatal**.

3. ANÁLISIS

3.1. Participación

La encuesta, llevada a cabo entre el 13 y el 24 de noviembre de 2023, ha obtenido un total de **9.371 respuestas**, un aumento muy significativo respecto a la participación registrada en las dos últimas ediciones, que se debe al trabajo, esfuerzo y fomento de la misma por parte del personal del conjunto de las OIAC/OAMR.

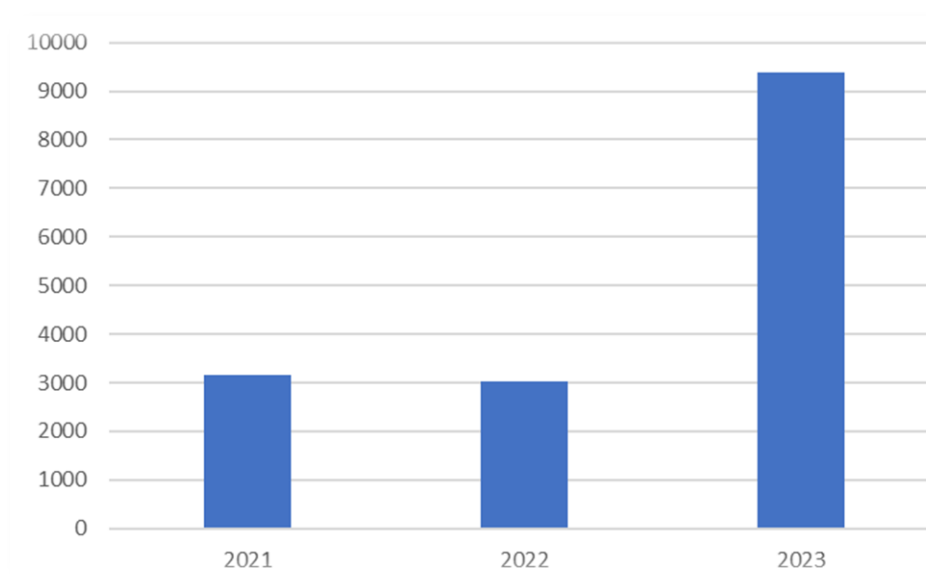
¹ Durante el período de referencia se han invalidado un total de cuatro encuestas -no contabilizadas en el cómputo global- por imposibilidad material de contestar el modelo de encuesta en una lengua cooficial en una Delegación del Gobierno, Subdelegación del Gobierno o Dirección Insular donde dicho modelo no estaba disponible.



Tabla 1: Nº de encuestas recibidas por año

	2021	2022	2023
Nº de encuestas recibidas	3.162	3.014	9.371

Gráfico 1: Nº de encuestas recibidas por año



El **incremento de la participación** no se concentra en unas oficinas específicas, sino que su distribución es generalizada, con aumentos muy sustanciales por encima de las 300 encuestas en Asturias, La Rioja, Madrid, Valencia y Zaragoza. Asimismo, cabe subrayar que se han obtenido respuestas de todas las OIAC/OAMR, también de aquellas que en la pasada edición no obtuvieron encuestas o remitieron menos de diez: Fuerteventura (72), Ibiza-Formentera (105), La Gomera (102), Segovia (198), Soria (80) y Teruel (114). Por el lado contrario, las oficinas de Cáceres (-105) y de Illes Balears (-13) son las únicas que registran una menor participación que la edición pasada.

En cuanto a la **tasa de respuesta**, se ha situado en un 28,56% a nivel estatal, teniendo en cuenta que se han atendido a un total de 32.814 personas durante el período del estudio. En ese sentido, cabe destacar que las oficinas de Alicante, Asturias, Cádiz y La Palma han obtenido tasas de respuesta superiores al 75%; como contraparte, Menorca, Palencia y Salamanca, con menos de 10 encuestas recibidas cada una, no alcanzan el 2% de tasa de respuesta, por lo que los datos obtenidos en dichas oficinas imposibilitan su extrapolación a nivel de cada unidad.



Tabla 2: Nº de encuestas 2023

DG/SG/DI	Nº encuestas 2023
Zaragoza	489
València/Valencia	441
Asturias	419
La Rioja	340
Madrid	316
Alacant/Alicante	298
Barcelona	294
Sevilla	292
Araba/Álava	284
Bizkaia	269
Almería	236
Castelló/Castellón	233
Albacete	228
Guadalajara	225
Toledo	208
Cádiz	198
Segovia	198
Ciudad Real	197
Gipuzkoa	197
Tarragona	192
La Palma	181
S. C. Tenerife	177
Huesca	174
Melilla	173
Burgos	171
Huelva	167
Las Palmas	166
Granada	150
Ourense	146
Girona	132
Badajoz	121
Córdoba	121
A Coruña	116
Teruel	114
Zamora	112
Valladolid	108
Ibiza-Formentera	105
La Gomera	102
Málaga	99
Lanzarote	98
Ceuta	97
Jaén	95
Cuenca	91
Ávila	82
Soria	80
Cáceres	74
Fuerteventura	72
Lugo	72
León	66
Cantabria	65
El Hierro	62
Lleida	56
Pontevedra	45
Murcia	40
Navarra	40
Illes Balears	28
Menorca	9
Salamanca	7
Palencia	3
TOTAL	9371

Tabla 3: Comparativa encuestas 2022 y 2023

DG/SG/DI	Nº encuestas 2023	Nº encuestas 2022	Diferencia 2022-2023
A Coruña	116	15	101
Alacant/Alicante	298	35	263
Albacete	228	57	171
Almería	236	27	209
Araba/Álava	284	192	92
Asturias	419	86	333
Ávila	82	66	16
Badajoz	121	66	55
Barcelona	294	45	249
Bizkaia	269	235	34
Burgos	171	122	49
Cáceres	74	179	-105
Cádiz	198	115	83
Cantabria	65	12	53
Castelló/Castellón	233	35	198
Ceuta	97	28	69
Ciudad Real	197	83	114
Córdoba	121	50	71
Cuenca	91	14	77
El Hierro	62	12	50
Fuerteventura	72	6	66
Gipuzkoa	197	38	159
Girona	132	43	89
Granada	150	127	23
Guadalajara	225	48	177
Huelva	167	158	9
Huesca	174	46	128
Ibiza-Formentera	105	1	104
Illes Balears	28	41	-13
Jaén	95	24	71
La Gomera	102	4	98
La Palma	181	84	97
La Rioja	340	24	316
Lanzarote	98	41	57
Las Palmas	166	131	35
León	66	39	27
Lleida	56	22	34
Lugo	72	24	48
Madrid	316	16	300
Málaga	99	29	70
Melilla	173	18	155
Menorca	9	0	9
Murcia	40	34	6
Navarra	40	23	17
Ourense	146	18	128
Palencia	3	1	2
Pontevedra	45	12	33
S. C. Tenerife	177	68	109
Salamanca	7	5	2
Segovia	198	9	189
Sevilla	292	105	187
Soria	80	1	79
Tarragona	192	49	143
Teruel	114	0	114
Toledo	208	43	165
València/Valencia	441	82	359
Valladolid	108	43	65
Zamora	112	47	65
Zaragoza	489	36	453
TOTAL	9371	3014	6357



Tabla 4: Tasa de respuesta

DG/SG/DI	Nº de personas atendidas	Nº de encuestas recibidas	Tasa de respuesta
A Coruña	596	116	19,46%
Alacant/Alicante	411	298	72,51%
Albacete	688	228	33,14%
Almería	684	236	34,50%
Araba/Álava	864	284	32,87%
Asturias	543	419	77,16%
Ávila	545	82	15,05%
Badajoz	216	121	56,02%
Barcelona	519	294	56,65%
Bizkaia	491	269	54,79%
Burgos	838	171	20,41%
Cáceres	297	74	24,92%
Cádiz	257	198	77,04%
Cantabria	836	65	7,78%
Castelló/Castellón	439	233	53,08%
Ceuta	251	97	38,65%
Ciudad Real	459	197	42,92%
Córdoba	532	121	22,74%
Cuenca	517	91	17,60%
El Hierro	348	62	17,82%
Fuerteventura	147	72	48,98%
Gipuzkoa	377	197	52,25%
Girona	345	132	38,26%
Granada	321	150	46,73%
Guadalajara	782	225	28,77%
Huelva	254	167	65,75%
Huesca	387	174	44,96%
Ibiza-Formentera	325	105	32,31%
Illes Balears	590	28	4,75%
Jaén	454	95	20,93%
La Gomera	434	102	23,50%
La Palma	217	181	83,41%
La Rioja	582	340	58,42%
Lanzarote	216	98	45,37%
Las Palmas	624	166	26,60%
León	857	66	7,70%
Lleida	268	56	20,90%
Lugo	867	72	8,30%
Madrid	1451	316	21,78%
Málaga	260	99	38,08%
Melilla	1275	173	13,57%
Menorca	714	9	1,26%
Murcia	677	40	5,91%
Navarra	477	40	8,39%
Ourense	812	146	17,98%
Palencia	173	3	1,73%
Pontevedra	270	45	16,67%
S. C. Tenerife	497	177	35,61%
Salamanca	497	7	1,41%
Segovia	467	198	42,40%
Sevilla	681	292	42,88%
Soria	486	80	16,46%
Tarragona	384	192	50,00%
Teruel	259	114	44,02%
Toledo	389	208	53,47%
València/Valencia	1847	441	23,88%
Valladolid	501	108	21,56%
Zamora	463	112	24,19%
Zaragoza	1856	489	26,35%
TOTAL	32814	9371	28,56%

Datos del 13, 14, 15 y 16 de noviembre de 2023



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.

Así pues, en cuanto al **sexo**, del total de 9.371 encuestas, el 45,18% han sido contestadas por hombres y el 54,82% por mujeres, una tendencia que consolida las cifras de las dos últimas ediciones, dado que se observa que las diferencias entre ambos van progresivamente estrechándose.

Tabla 5: Sexo

	Nº de respuestas	%
Hombre	4.234	45,18
Mujer	5.137	54,82

Gráfico 2: Sexo

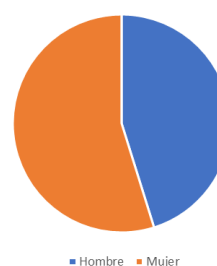
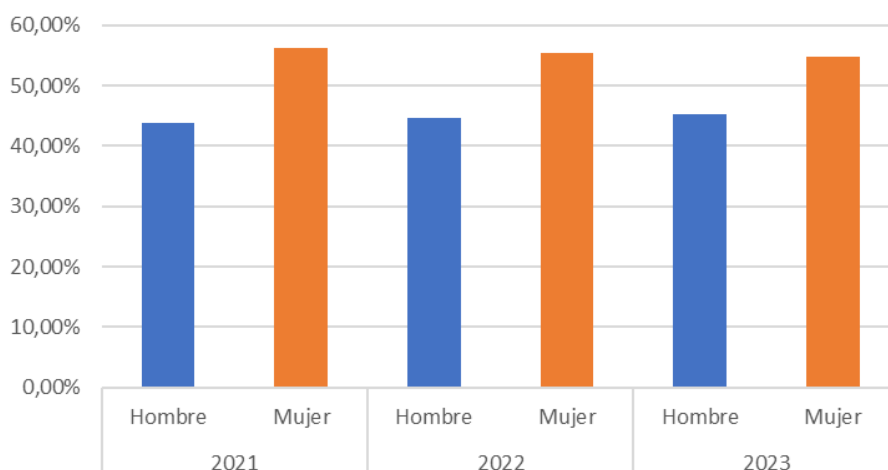


Tabla 6: Sexo según año de encuesta

	Hombre	Mujer
2021	43,77%	56,23%
2022	44,60%	55,40%
2023	45,18%	54,82%

Gráfico 3: Sexo según año de encuesta



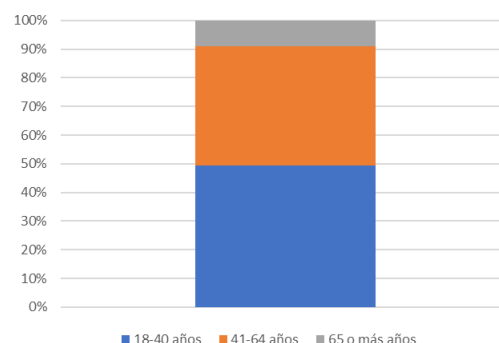


En relación con la **edad**, el colectivo de 18 a 40 años supone el 49,33% de las personas encuestadas, siguiéndole el de 41 a 64 años, con el 41,70%. Finalmente, es significativo el 8,97% del grupo de 65 o más años, lo cual casi triplica los resultados de la edición pasada, cuando estas personas supusieron el 3,65% del total.²

Tabla 7: Edad

	Nº de respuestas	%
18-40 años	4.623	49,33
41-64 años	3.908	41,70
65 o más años	840	8,97

Gráfico 4: Edad

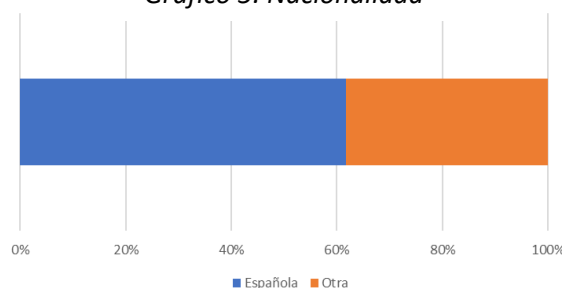


Por último, en relación con la **nacionalidad** de las personas encuestadas, variable sociodemográfica incluida durante la presente edición, el 61,75% responde tener la española, mientras que el 38,15% afirma poseer otra diferente. Este hecho refleja el importante uso de los servicios prestados en las OIAC/OAMR por parte de las personas que no tienen la nacionalidad española, dado que estas representan el 13,16% del total de población residente en España.³

Tabla 8: Nacionalidad

	Nº de respuestas	%
Española	5.787	61,75
Otra	3.584	38,25

Gráfico 5: Nacionalidad



² En la edición de 2022 hubo una infrarrepresentación del colectivo de 65 o más años, probablemente por el sesgo que supuso el suministro de la encuesta solamente por medios electrónicos debido a la brecha digital existente.

³ Encuesta Continua de Población del Instituto Nacional de Estadística. Datos provisionales de 1 de octubre de 2023.



3.3. Naturaleza de la gestión realizada

Tras el estallido de la pandemia de COVID-19, acudir a las OIAC/OAMR con **cita previa** ha emergido como una opción que se ha mantenido en el tiempo. A su vez, las oficinas tienen una amplia variedad de funciones y ofrecen a la ciudadanía el acompañamiento en **gestiones** muy diversas que se describen en sus respectivas cartas de servicios. Ambos elementos han sido recogidos en la encuesta para analizar el impacto que tienen en el grado de satisfacción del servicio.

Por un lado, el 53,83% de las personas encuestadas afirman acudir a las OIAC/OAMR sin cita previa, mientras que el 46,17% expresan haberla pedido. Esta proporción equilibrada a nivel nacional esconde grandes diferencias entre las distintas unidades. Así pues, por ejemplo, las oficinas de Girona (96,97%) y Barcelona (96,60%) son a las que se presenta más gente con cita previa; por el contrario, aquellas OIAC/OAMR en las que el público acude sin cita con más asiduidad son Cuenca (97,80%), Soria (97,50%), La Rioja (97,06%), Guadalajara (94,22%), Pontevedra (93,33%), Zamora (92,86%) y Burgos (90,06%).

Tabla 9: ¿Ha acudido a la oficina con cita previa?

	Nº de respuestas	%
Sí	4.327	46,17
No	5.044	53,83

Gráfico 6: ¿Ha acudido a la oficina con cita previa?

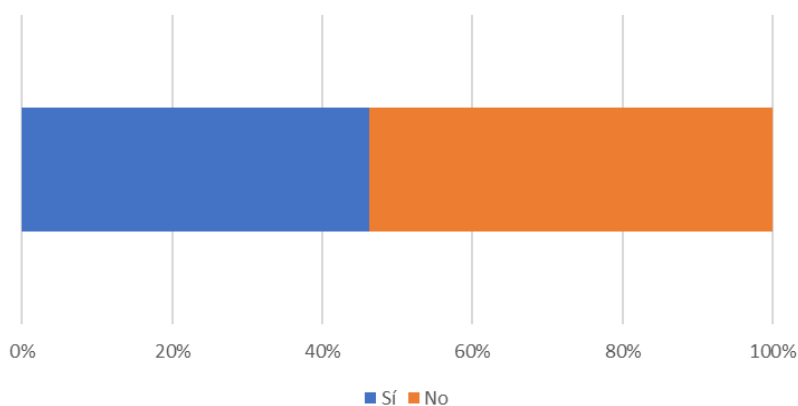




Tabla 10: Cita previa según DG/SG/DI

¿Ha acudido con cita previa?					
DG/SG/DI	Sí	% Sí	No	% No	TOTAL
A Coruña	34	29,31	82	70,69	116
Alacant/Alicante	233	78,19	65	21,81	298
Albacete	138	60,53	90	39,47	228
Almería	139	58,90	97	41,10	236
Araba/Álava	200	70,42	84	29,58	284
Asturias	113	26,97	306	73,03	419
Ávila	15	18,29	67	81,71	82
Badajoz	59	48,76	62	51,24	121
Barcelona	284	96,60	10	3,40	294
Bizkaia	175	65,06	94	34,94	269
Burgos	17	9,94	154	90,06	171
Cáceres	14	18,92	60	81,08	74
Cádiz	117	59,09	81	40,91	198
Cantabria	24	36,92	41	63,08	65
Castelló/Castellón	124	53,22	109	46,78	233
Ceuta	84	86,60	13	13,40	97
Ciudad Real	71	36,04	126	63,96	197
Córdoba	26	21,49	95	78,51	121
Cuenca	2	2,20	89	97,80	91
El Hierro	29	46,77	33	53,23	62
Fuerteventura	44	61,11	28	38,89	72
Gipuzkoa	156	79,19	41	20,81	197
Girona	128	96,97	4	3,03	132
Granada	99	66,00	51	34,00	150
Guadalajara	13	5,78	212	94,22	225
Huelva	126	75,45	41	24,55	167
Huesca	24	13,79	150	86,21	174
Ibiza-Formentera	20	19,05	85	80,95	105
Illes Balears	17	60,71	11	39,29	28
Jaén	28	29,47	67	70,53	95
La Gomera	52	50,98	50	49,02	102
La Palma	49	27,07	132	72,93	181
La Rioja	10	2,94	330	97,06	340
Lanzarote	83	84,69	15	15,31	98
Las Palmas	116	69,88	50	30,12	166
León	36	54,55	30	45,45	66
Lleida	37	66,07	19	33,93	56
Lugo	11	15,28	61	84,72	72
Madrid	40	12,66	276	87,34	316
Málaga	60	60,61	39	39,39	99
Melilla	89	51,45	84	48,55	173
Menorca	3	33,33	6	66,67	9
Murcia	24	60,00	16	40,00	40
Navarra	29	72,50	11	27,50	40
Ourense	19	13,01	127	86,99	146
Palencia	0	0,00	3	100,00	3
Pontevedra	3	6,67	42	93,33	45
Salamanca	3	42,86	4	57,14	7
S. C. Tenerife	79	44,63	98	55,37	177
Segovia	25	12,63	173	87,37	198
Sevilla	222	76,03	70	23,97	292
Soria	2	2,50	78	97,50	80
Tarragona	144	75,00	48	25,00	192
Teruel	20	17,54	94	82,46	114
Toledo	162	77,88	46	22,12	208
València/Valencia	295	66,89	146	33,11	441
Valladolid	35	32,41	73	67,59	108
Zamora	8	7,14	104	92,86	112
Zaragoza	118	24,13	371	75,87	489
TOTAL	4327	46,17	5044	53,83	9371

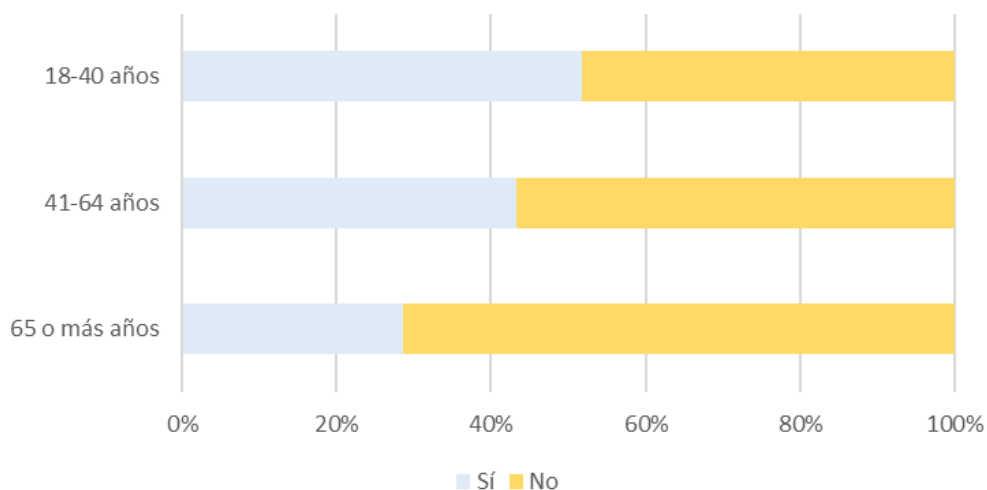


A su vez, cabe señalar que el hecho de acudir a las OIAC/OAMR con cita previa está influido por la variable edad. Así pues, se observa que cuanto mayor es la edad las personas usan en menor proporción el sistema de cita previa: el grupo de 18 a 40 años acude en un 51,76% con cita, mientras que el colectivo de 65 o más años lo hace en un 28,69%, 23,07 puntos porcentuales menos.

Tabla 11: Cita previa según edad

	18-40 años	41-64 años	65 o más años	TOTAL
Sí	51,76%	43,32%	28,69%	46,17%
No	48,24%	56,68%	71,31%	53,83%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Gráfico 7: Cita previa según edad



Por otro lado, en relación con el **tipo de gestión realizada** en la oficina, se observa que de forma mayoritaria la ciudadanía acude para registrar documentos (44,98%) y para la expedición de certificado digital FNMT/CI@ve (34,19%). En tercer lugar, el 11,12% afirma ir para obtener información, mientras que un residual 0,98% se presenta para realizar un apoderamiento. Por último, el 8,73% expresa realizar otro tipo de gestión diferente a las anteriores.



A nivel territorializado, cabe destacar las peculiaridades de algunas oficinas, que se desvían de la media en determinados tipos de gestiones: en la OIAC/OAMR de Bizkaia, el 9,7% acude para realizar apoderamientos; en Castellón y Soria la proporción de personas que se presentan para informarse es mucho mayor que a nivel nacional (11,12%), con el 25,75% y el 32,50% respectivamente; por último, en las oficinas de El Hierro (46,77%) y La Gomera (56,86%), por sus particularidades de insularidad, la realización de otro tipo de gestiones a las mencionadas son mayoritarias.

Tabla 12: ¿Qué tipo de gestión ha realizado en la oficina?

	Nº de respuestas	%
Información	1.042	11,12
Registro de documentos	4.215	44,98
Expedición de certificado digital FNMT/CI@ve	3.204	34,19
Apoderamiento	92	0,98
Otra	818	8,73

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

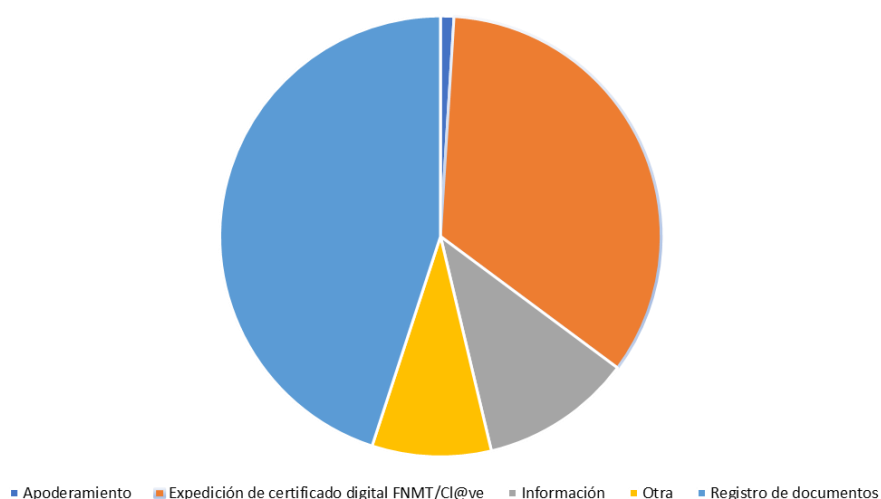




Tabla 13: Tipo de gestión realizada en la oficina por DG/SG/DI

DG/SG/DI	Información	% Información	¿Qué tipo de gestión ha realizado en la oficina?								
			Registro de documentos	% Registro de documentos	Expedición de certificado digital FNMT/CI@ve	% Expedición de certificado digital FNMT/CI@ve	Apoderamiento	% Apoderamiento	Otra	% Otra	TOTAL
A Coruña	8	6,90	59	50,86	43	37,07	1	0,86	5	4,31	116
Alacant/Alicante	12	4,03	129	43,29	145	48,66	2	0,66	10	3,36	298
Albacete	40	17,54	65	28,52	105	46,05	5	2,19	13	5,70	228
Almería	28	11,86	118	50,00	75	31,78	1	0,43	14	5,93	236
Araba/Álava	44	15,50	133	46,83	71	25,00	15	5,28	21	7,39	284
Asturias	33	7,88	161	38,42	200	47,73	1	0,24	24	5,73	419
Ávila	11	13,42	35	42,68	33	40,24		0,00	3	3,66	82
Badajoz	5	4,13	76	62,81	22	18,18	1	0,83	17	14,05	121
Barcelona	5	1,70	183	62,25	79	26,87	3	1,02	24	8,16	294
Bizkaia	7	2,60	102	37,92	93	34,57	26	9,67	41	15,24	269
Burgos	22	12,87	74	43,27	68	39,77		0,00	7	4,09	171
Cáceres	4	5,41	21	28,37	36	48,65		0,00	13	17,57	74
Cádiz	37	18,69	73	36,87	53	26,77	4	2,02	31	15,65	198
Cantabria	2	3,08	44	67,69	18	27,69		0,00	1	1,54	65
Castelló/Castellón	60	25,75	72	30,90	67	28,76		0,00	34	14,59	233
Ceuta	4	4,12	19	19,59	72	74,23		0,00	2	2,06	97
Ciudad Real	48	24,37	85	43,14	54	27,41	1	0,51	9	4,57	197
Córdoba	7	5,79	73	60,33	39	32,23		0,00	2	1,65	121
Cuenca	8	8,79	35	38,47	41	45,05		0,00	7	7,69	91
El Hierro	2	3,23	25	40,32	6	9,68		0,00	29	46,77	62
Fuerteventura	16	22,22	28	38,89	21	29,17	2	2,78	5	6,94	72
Gipuzkoa	9	4,57	81	41,12	56	28,43	1	0,50	50	25,38	197
Girona	3	2,27	33	25,00	82	62,12	1	0,76	13	9,85	132
Granada	9	6,00	68	45,33	45	30,00		0,00	28	18,67	150
Guadalajara	17	7,56	97	43,11	99	44,00		0,00	12	5,33	225
Huelva	30	17,96	69	41,32	43	25,75		0,00	25	14,97	167
Huesca	37	21,26	71	40,80	38	21,85		0,00	28	16,09	174
Ibiza-Formentera	15	14,29	45	42,86	33	31,43		0,00	12	11,42	105
Illes Balears	5	17,86	10	35,71	9	32,14		0,00	4	14,29	28
Jaén	14	14,73	37	38,95	37	38,95		0,00	7	7,37	95
La Gomera	13	12,75	24	23,53	7	6,86		0,00	58	56,86	102
La Palma	21	11,60	50	27,63	89	49,17		0,00	21	11,60	181
La Rioja	16	4,71	163	47,94	155	45,59		0,00	6	1,76	340
Lanzarote	6	6,12	56	57,14	26	26,53	2	2,04	8	8,17	98
Las Palmas	3	1,81	105	63,25	48	28,92	5	3,01	5	3,01	166
León	3	4,55	32	48,48	26	39,39		0,00	5	7,58	66
Lleida	2	3,57	13	23,21	17	30,36		0,00	24	42,86	56
Lugo	5	6,95	44	61,11	16	22,22		0,00	7	9,72	72
Madrid	27	8,54	223	70,58	41	12,97		0,00	25	7,91	316
Málaga	5	5,05	67	67,68	6	6,06		0,00	21	21,21	99
Melilla	33	19,08	43	24,86	77	44,51	4	2,30	16	9,25	173
Menorca	1	11,12	4	44,44	4	44,44		0,00	0,00	0,00	9
Murcia	0,00	0,00	18	45,00	20	50,00		0,00	2	5,00	40
Navarra	2	5,00	32	80,00	6	15,00		0,00	0,00	0,00	40
Ourense	18	12,33	59	40,41	65	44,52	1	0,69	3	2,05	146
Palencia	1	33,33	1	33,34	1	33,33		0,00	0,00	0,00	3
Pontevedra	3	6,67	18	40,00	23	51,11		0,00	1	2,22	45
Salamanca	0,00	0,00	7	100,00	0,00	0,00		0,00	0,00	0,00	7
S. C. Tenerife	33	18,64	64	36,16	72	40,68	7	3,96	1	0,56	177
Segovia	33	16,67	85	42,93	69	34,85		0,00	11	5,55	198
Sevilla	20	6,85	214	73,29	47	16,10		0,00	11	3,76	292
Soria	26	32,50	27	33,75	22	27,50		0,00	5	6,25	80
Tarragona	14	7,29	63	32,81	94	48,96		0,00	21	10,94	192
Teruel	19	16,67	41	35,96	23	20,18		0,00	31	27,19	114
Toledo	3	1,44	25	12,02	169	81,25		0,00	11	5,29	208
València/Valencia	56	12,70	323	73,24	50	11,34	1	0,23	11	2,49	441
Valladolid	25	23,15	25	23,15	56	51,85		0,00	2	1,85	108
Zamora	7	6,25	64	57,14	37	33,04		0,00	4	3,57	112
Zaragoza	105	21,47	204	41,71	155	31,70	8	1,64	17	3,48	489
TOTAL	1042	11,12	4215	44,98	3204	34,19	92	0,98	818	8,73	9371

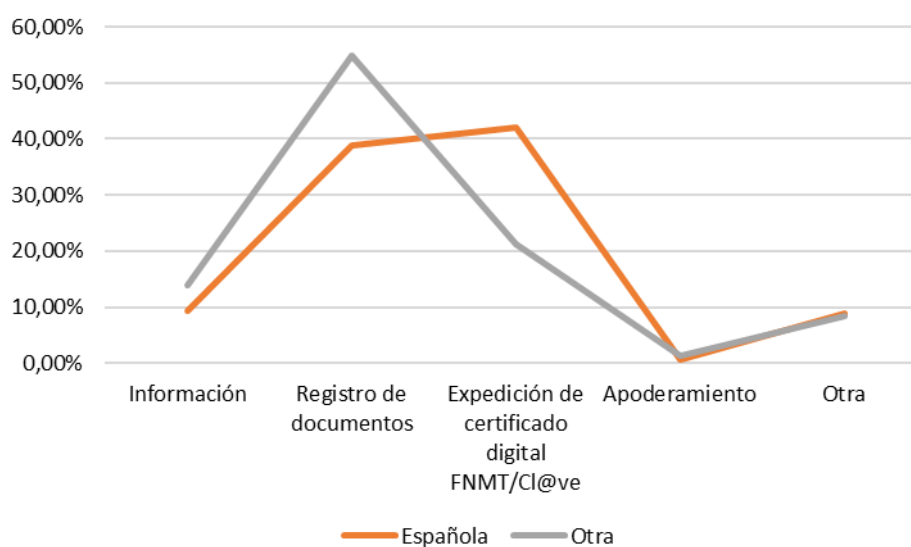


Asimismo, tiene que señalarse que se producen importantes diferencias de tipos de gestión realizadas en las OIAC/OAMR según si la persona que acude tiene nacionalidad española u otra. De este modo, el 9,33% de los encuestados con nacionalidad española van a informarse, el 38,85% a registrar documentos y el 42,16% para realizar la expedición del certificado digital FNMT/CI@ve. Por otro lado, los que tienen otra nacionalidad se informan en un 14,01%, registran documentos en el 54,88% de los casos y acuden para expedir el certificado digital FNMT/CI@ve el 21,32% de las ocasiones.

Tabla 14: Tipo de gestión realizada según nacionalidad

	Española	Otra	TOTAL
Información	9,33%	14,01%	11,12%
Registro de documentos	38,85%	54,88%	44,98%
Expedición de certificado digital FNMT/CI@ve	42,16%	21,32%	34,19%
Apoderamiento	0,76%	1,34%	0,98%
Otra	8,90%	8,45%	8,73%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%

Gráfico 9: Tipo de gestión realizada según nacionalidad

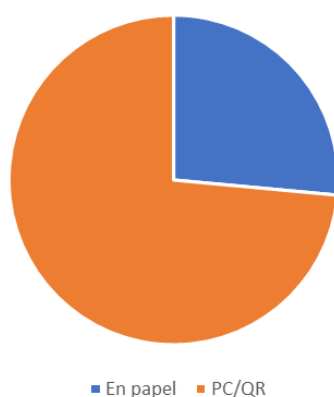


3.4. Modo de suministro y lengua

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

De este modo, del total de 9.371 respuestas obtenidas, el 26,48% de las encuestas han sido rellenadas **en papel**, mientras que el 73,52% se ha completado mediante el formulario electrónico vía ordenador o código QR⁴.

Gráfico 10: Modo de suministro de la encuesta



Además, ha de apuntarse que a mayor edad se ha respondido más en papel. De esta forma, mientras que este modo de suministro representa el 37,74% de las encuestas respondidas por el colectivo de 65 o más años, solo el 23,92% de aquellas rellenadas por el grupo de 18 a 40 han sido en esta modalidad.

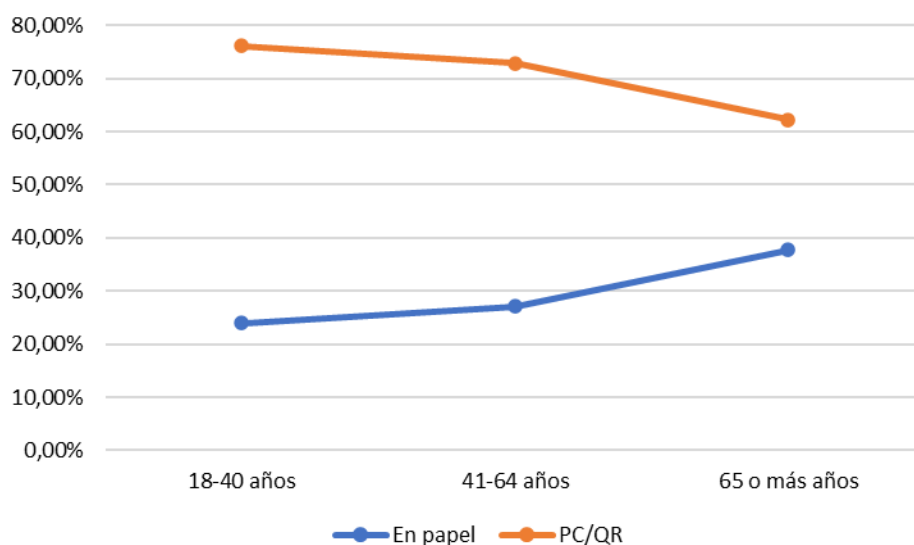
Tabla 15: Modo de suministro según edad

	18-40 años	41-64 años	65 o más años	TOTAL
En papel	23,92%	27,07%	37,74%	26,48%
PC/QR	76,08%	72,93%	62,26%	73,52%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

⁴ El porcentaje de encuestas en papel puede ser mayor, dado que algunas unidades, durante la realización del estudio, han comunicado a la Inspección de Servicios de la Administración General del Estado en el Territorio, que algunas encuestas en papel no han sido anotadas en el formulario electrónico como tal a causa de errores materiales.



Gráfico 11: Modo de suministro según edad



Asimismo, en aquellos territorios con **lenguas cooficiales**, también se ha ofrecido modelos de encuesta en dichos idiomas. Así, en el ámbito nacional, el 96,01% de los formularios han sido respondidos en castellano, el 1,48% en catalán, el 0,79% en euskera, el 1,37% en gallego y el 0,35% en el modelo en valenciano.

Tabla 16: Lengua de la encuesta a nivel nacional

	Nº de respuestas	%
Castellano	8.997	96,01
Catalán	139	1,48
Euskera	74	0,79
Gallego	128	1,37
Valenciano	33	0,35

A su vez, en el conjunto de Delegaciones del Gobierno, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares en las que se reconocen lenguas cooficiales, un total de 374 encuestas, lo que supone el 12,65% de los formularios allí respondidos, han sido contestado en estas, mientras que 2.583, el 87,35%, se ha recibido en castellano.



Tabla 17: Modo de suministro de la encuesta por DG/SG/DI

Modo de suministro de la encuesta					
DG/SG/DI	En papel	% En papel	PC/QR	% PC/QR	TOTAL
A Coruña	15	12,93	101	87,07	116
Alacant/Alicante	182	61,07	116	38,93	298
Albacete	29	12,72	199	87,28	228
Almería	5	2,12	231	97,88	236
Araba/Álava	2	0,70	282	99,30	284
Asturias	1	0,24	418	99,76	419
Ávila	46	56,10	36	43,90	82
Badajoz	2	1,65	119	98,35	121
Barcelona	238	80,95	56	19,05	294
Bizkaia	57	21,19	212	78,81	269
Burgos	1	0,58	170	99,42	171
Cáceres		0,00	74	100,00	74
Cádiz	8	4,04	190	95,96	198
Cantabria	1	1,54	64	98,46	65
Castelló/Castellón	63	27,04	170	72,96	233
Ceuta	78	80,41	19	19,59	97
Ciudad Real	25	12,69	172	87,31	197
Córdoba	4	3,31	117	96,69	121
Cuenca	21	23,08	70	76,92	91
El Hierro	30	48,39	32	51,61	62
Fuerteventura	12	16,67	60	83,33	72
Gipuzkoa		0,00	197	100,00	197
Girona		0,00	132	100,00	132
Granada	4	2,67	146	97,33	150
Guadalajara	96	42,67	129	57,33	225
Huelva		0,00	167	100,00	167
Huesca	6	3,45	168	96,55	174
Ibiza-Formentera	88	83,81	17	16,19	105
Illes Balears	1	3,57	27	96,43	28
Jaén	8	8,42	87	91,58	95
La Gomera	20	19,61	82	80,39	102
La Palma	2	1,10	179	98,90	181
La Rioja	265	77,94	75	22,06	340
Lanzarote	64	65,31	34	34,69	98
Las Palmas	11	6,63	155	93,37	166
León	4	6,06	62	93,94	66
Lleida	31	55,36	25	44,64	56
Lugo	1	1,39	71	98,61	72
Madrid	280	88,61	36	11,39	316
Málaga	11	11,11	88	88,89	99
Melilla	1	0,58	172	99,42	173
Menorca		0,00	9	100,00	9
Murcia	6	15,00	34	85,00	40
Navarra	37	92,50	3	7,50	40
Ourense	62	42,47	84	57,53	146
Palencia	2	66,67	1	33,33	3
Pontevedra		0,00	45	100,00	45
S. C. Tenerife	10	5,65	167	94,35	177
Salamanca		0,00	7	100,00	7
Segovia		0,00	198	100,00	198
Sevilla	15	5,14	277	94,86	292
Soria	9	11,25	71	88,75	80
Tarragona	2	1,04	190	98,96	192
Teruel	110	96,49	4	3,51	114
Toledo	55	26,44	153	73,56	208
València/Valencia	378	85,71	63	14,29	441
Valladolid	14	12,96	94	87,04	108
Zamora	3	2,68	109	97,32	112
Zaragoza	65	13,29	424	86,71	489
TOTAL	2481	26,48	6890	73,52	9371



Tabla 18: Lengua de la encuesta por DG/SG/DI

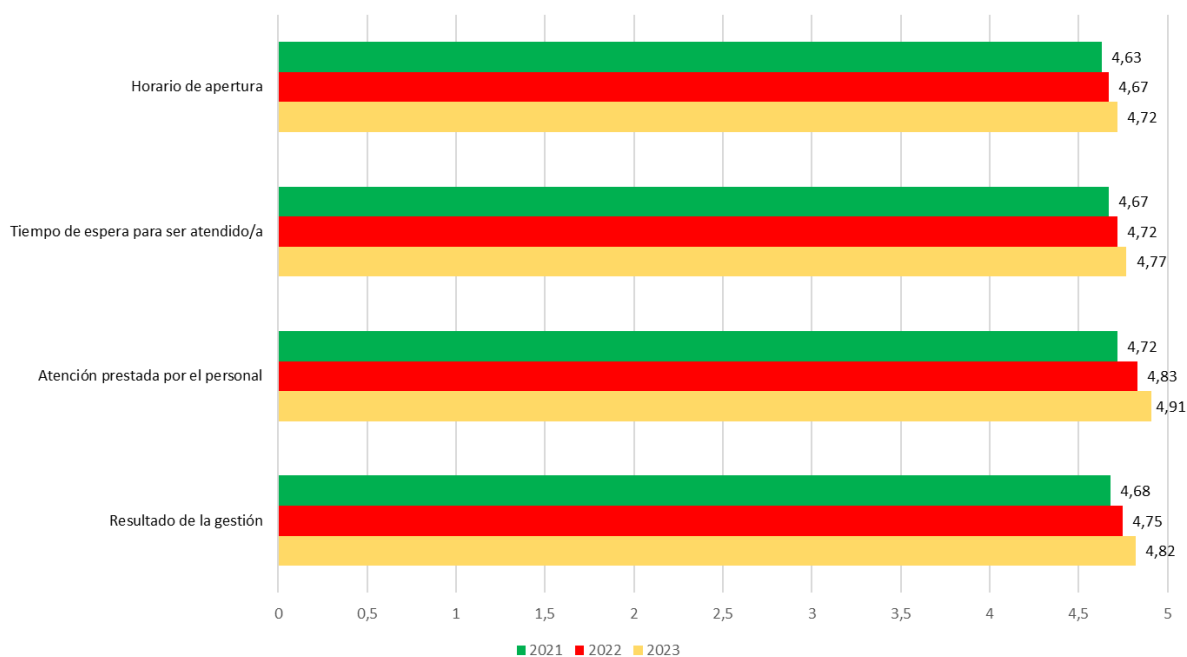
DG/SG/DI	Castellano		Catalán		Euskera		Gallego		Valenciano		TOTAL ENCUESTAS
Barcelona	283	96,26%	11	3,74%							294
Girona	87	65,90%	45	34,10%							132
Lleida	32	57,14%	24	42,86%							56
Tarragona	154	80,21%	38	19,79%							192
Ibiza-Formentera	100	95,24%	5	4,76%							105
Illes Balears	15	53,57%	13	46,43%							28
Menorca	6	66,67%	3	33,33%							9
Navarra	40	100,00%			-	-					40
Araba/Álava	234	82,39%			50	17,61%					284
Bizkaia	258	95,91%			11	4,09%					269
Gipuzkoa	184	93,40%			13	6,60%					197
A Coruña	72	62,07%					44	37,93%			116
Lugo	60	83,33%					12	16,67%			72
Ourense	81	55,48%					65	44,52%			146
Pontevedra	38	84,44%					7	15,56%			45
Alacant/Alicante	298	100,00%							-	-	298
Castelló/Castellón	231	99,14%							2	0,86%	233
València/Valencia	410	92,97%							31	7,03%	441
TOTAL ENCUESTAS	2.583		139		74		128		33		2.957

3.5. Valoraciones del servicio prestado

3.5.1. Dimensiones de análisis

Los resultados de la encuesta muestran **un grado de satisfacción muy elevado** con el servicio prestado por las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano y de las Oficinas de Asistencia en Materia de Registro. La puntuación media de las cuatro dimensiones analizadas (horario de apertura al público, tiempo de espera para ser atendido/a, atención prestada por el personal y resultado de la gestión) obtienen una mejor valoración que en las ediciones de 2021 y 2022, observándose un aumento progresivo y sostenido del grado de satisfacción expresado por la ciudadanía.

Gráfico 12: Evolución del grado de satisfacción 2021-2023



Asimismo, desde el punto de vista de cada una de las Delegaciones del Gobierno, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares, se observa que el nivel de satisfacción en las dimensiones analizadas es superior a 4 en todos los casos, por lo que la buena valoración es general en el conjunto de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano y en las Oficinas de Asistencia en Materia de Registro.

En ese sentido, cabe tener en cuenta que las oficinas de Menorca, Palencia y Salamanca, que reciben la puntuación máxima en alguna de las dimensiones, no tienen suficiente número de encuestas para generalizar el resultado obtenido. Al mismo tiempo, ha de subrayarse que las diferencias entre las puntuaciones entre 2022 y 2023 deben tomarse con cautela, por las pocas encuestas disponibles en algunas oficinas durante la pasada edición que no hicieron posible su representatividad.



Tabla 19: Valoración de las dimensiones del servicio prestado por DG/SG/DI

DG/SG/DI	Valoración media del horario de apertura al público de la oficina	Valoración media del tiempo de espera para ser atendido/a	Valoración media de la atención prestada por el personal	Valoración media del resultado de la gestión
A Coruña	4,42	4,59	4,79	4,64
Alacant/Alicante	4,72	4,80	4,87	4,83
Albacete	4,83	4,87	4,95	4,87
Almería	4,89	4,85	4,89	4,82
Araba/Álava	4,67	4,80	4,96	4,92
Asturias	4,78	4,77	4,95	4,85
Ávila	4,61	4,65	4,84	4,77
Badajoz	4,83	4,82	4,86	4,84
Barcelona	4,60	4,77	4,90	4,76
Bizkaia	4,68	4,81	4,94	4,87
Burgos	4,69	4,73	4,86	4,73
Cáceres	4,85	4,88	4,97	4,92
Cádiz	4,88	4,94	4,93	4,87
Cantabria	4,57	4,85	4,95	4,82
Castelló/Castellón	4,57	4,67	4,88	4,63
Ceuta	4,70	4,82	4,90	4,86
Ciudad Real	4,94	4,94	4,98	4,95
Córdoba	4,70	4,79	4,94	4,81
Cuenca	4,81	4,80	4,96	4,87
El Hierro	4,71	4,84	4,95	4,82
Fuerteventura	4,33	4,71	4,72	4,62
Gipuzkoa	4,54	4,67	4,83	4,64
Girona	4,75	4,87	4,90	4,84
Granada	4,83	4,89	4,97	4,90
Guadalajara	4,76	4,76	4,94	4,84
Huelva	4,79	4,89	4,95	4,87
Huesca	4,69	4,82	4,96	4,86
Ibiza-Formentera	4,63	4,54	4,93	4,70
Illes Balears	4,64	4,57	4,86	4,59
Jaén	4,53	4,52	4,64	4,54
La Gomera	4,51	4,71	4,91	4,70
La Palma	4,80	4,81	4,93	4,85
La Rioja	4,66	4,82	4,88	4,81
Lanzarote	4,73	4,79	4,89	4,85
Las Palmas	4,63	4,54	4,82	4,73
León	4,77	4,82	4,85	4,88
Lleida	4,61	4,70	4,79	4,70
Lugo	4,69	4,71	4,94	4,81
Madrid	4,74	4,71	4,90	4,76
Málaga	4,65	4,80	4,84	4,78
Melilla	4,81	4,86	4,93	4,90
Menorca	4,67	4,78	5,00	4,89
Murcia	4,75	4,90	4,95	4,95
Navarra	4,63	4,88	4,85	4,95
Ourense	4,75	4,84	4,97	4,91
Palencia	5,00	5,00	5,00	5,00
Pontevedra	4,71	4,80	4,91	4,95
S. C. Tenerife	4,59	4,38	4,74	4,47
Salamanca	5,00	5,00	4,57	5,00
Segovia	4,75	4,73	4,90	4,85
Sevilla	4,68	4,72	4,90	4,76
Soria	4,71	4,85	4,99	4,94
Tarragona	4,62	4,77	4,94	4,81
Teruel	4,68	4,75	4,81	4,75
Toledo	4,79	4,90	4,92	4,89
València/Valencia	4,68	4,61	4,92	4,83
Valladolid	4,77	4,99	5,00	5,00
Zamora	4,66	4,75	4,87	4,76
Zaragoza	4,91	4,86	4,97	4,94
TOTAL	4,72	4,77	4,91	4,82

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



Tabla 20: Comparativa de la valoración de las dimensiones del servicio prestado por DG/SG/DI por año

DG/SG/DI	Nº encuestas 2022	Nº encuestas 2023	Valoración media del horario de apertura 2022	Valoración media del horario de apertura 2023	Diferencia 2022-2023	Valoración media del tiempo de espera 2022	Valoración media del tiempo de espera 2023	Diferencia 2022-2023	Valoración media de la atención prestada 2022	Valoración media de la atención prestada 2023	Diferencia 2022-2023	Valoración media del resultado de la gestión 2022	Valoración media del resultado de la gestión 2023	Diferencia 2022-2023
A Coruña	15	116	4,60	4,42	-0,18	4,40	4,59	0,19	4,73	4,79	0,06	4,27	4,64	0,37
Alacant/Alicante	35	298	4,66	4,72	0,06	4,66	4,80	0,14	4,74	4,87	0,13	4,71	4,83	0,12
Albacete	57	228	4,82	4,83	0,01	4,83	4,75	-0,08	4,82	4,95	0,13	4,77	4,87	0,10
Almería	27	236	4,93	4,89	-0,04	4,89	4,85	-0,04	5,00	4,89	-0,11	5,00	4,82	-0,18
Araba/Álava	192	284	4,55	4,67	0,12	4,74	4,80	0,06	4,91	4,96	0,05	4,78	4,92	0,14
Asturias	86	419	4,69	4,78	0,09	4,79	4,77	-0,02	4,95	4,95	0,00	4,87	4,85	-0,02
Ávila	66	82	4,67	4,61	-0,06	4,62	4,65	0,03	4,83	4,84	0,01	4,79	4,77	-0,02
Badajoz	66	121	4,61	4,83	0,22	4,70	4,82	0,12	4,82	4,86	0,04	4,82	4,84	0,02
Barcelona	45	294	4,69	4,60	-0,09	4,96	4,77	-0,19	4,87	4,90	0,03	4,78	4,76	-0,02
Bizkaia	235	269	4,36	4,68	0,32	4,77	4,81	0,04	4,84	4,94	0,10	4,72	4,87	0,15
Burgos	122	171	4,61	4,69	0,08	4,61	4,73	0,12	4,70	4,86	0,16	4,50	4,73	0,23
Cáceres	179	74	4,66	4,85	0,19	4,71	4,88	0,17	4,80	4,97	0,17	4,77	4,92	0,15
Cádiz	115	198	4,72	4,88	0,16	4,84	4,94	0,10	4,90	4,93	0,03	4,76	4,87	0,11
Cantabria	12	65	4,58	4,57	-0,01	4,50	4,85	0,35	4,17	4,95	0,78	4,57	4,82	0,25
Castelló/Castellón	35	233	4,37	4,57	0,20	4,49	4,67	0,18	4,69	4,88	0,19	4,60	4,63	0,03
Ceuta	28	97	4,93	4,70	-0,23	4,96	4,82	-0,14	4,96	4,90	-0,06	4,96	4,86	-0,10
Ciudad Real	83	197	4,73	4,94	0,21	4,90	4,94	0,04	4,81	4,98	0,17	4,77	4,95	0,18
Córdoba	50	121	4,76	4,70	-0,06	4,90	4,79	-0,11	4,94	4,94	0,00	4,74	4,81	0,07
Cuenca	14	91	4,57	4,81	0,24	4,57	4,80	0,23	4,57	4,96	0,39	4,57	4,87	0,30
El Hierro	12	62	4,58	4,71	0,13	4,67	4,84	0,17	5,00	4,95	-0,05	4,75	4,82	0,07
Fuerteventura	6	72	4,83	4,33	-0,50	4,83	4,71	-0,12	4,83	4,72	-0,11	4,83	4,62	-0,21
Gipuzkoa	38	197	4,61	4,54	-0,07	4,68	4,67	-0,01	4,87	4,83	-0,04	4,82	4,64	-0,18
Girona	43	132	4,42	4,75	0,33	4,56	4,87	0,31	4,79	4,90	0,11	4,79	4,84	0,05
Granada	127	150	4,69	4,83	0,14	4,71	4,89	0,18	4,95	4,97	0,02	4,87	4,90	0,03
Guadalajara	48	225	4,71	4,76	0,05	4,56	4,76	0,20	4,69	4,94	0,25	4,65	4,84	0,19
Huelva	158	167	4,75	4,79	0,04	4,80	4,89	0,09	4,90	4,95	0,05	4,77	4,87	0,10
Huesca	46	174	4,76	4,69	-0,07	4,78	4,82	0,04	4,91	4,96	0,05	4,91	4,86	-0,05
Ibiza-Formentera	1	105	5,00	4,63	-0,37	5,00	4,54	-0,46	5,00	4,93	-0,07	5,00	4,70	-0,30
Illes Balears	41	28	4,83	4,64	-0,19	4,90	4,57	-0,33	4,83	4,86	0,03	4,78	4,59	-0,19
Jaén	24	95	4,67	4,53	-0,14	4,83	4,52	-0,31	4,96	4,64	-0,32	4,88	4,54	-0,34
La Gomera	4	102	4,50	4,51	0,01	4,75	4,71	-0,04	5,00	4,91	-0,09	4,75	4,70	-0,05
La Palma	84	181	4,75	4,80	0,05	4,67	4,81	0,14	4,76	4,93	0,17	4,74	4,85	0,11
La Rioja	24	340	4,75	4,66	-0,09	4,88	4,82	-0,06	4,96	4,88	-0,08	4,79	4,81	0,02
Lanzarote	41	98	4,61	4,73	0,12	4,63	4,79	0,16	4,90	4,89	-0,01	4,83	4,85	0,02
Las Palmas	131	166	4,58	4,63	0,05	4,66	4,54	-0,12	4,79	4,82	0,03	4,67	4,73	0,06
León	39	66	4,67	4,77	0,10	4,82	4,82	0,00	4,87	4,85	-0,02	4,82	4,88	0,06
Lleida	22	56	4,86	4,61	-0,25	4,95	4,70	-0,25	4,91	4,79	-0,12	4,86	4,70	-0,16
Lugo	24	72	4,88	4,69	-0,19	4,83	4,71	-0,12	4,92	4,94	0,02	4,88	4,81	-0,07
Madrid	16	316	4,44	4,74	0,30	4,31	4,71	0,40	4,69	4,90	0,21	4,50	4,76	0,26
Málaga	29	99	4,41	4,65	0,24	4,41	4,80	0,39	4,38	4,84	0,46	4,55	4,78	0,23
Melilla	18	173	4,67	4,81	0,14	4,86	4,86	0,00	4,89	4,93	0,04	4,83	4,90	0,07
Menorca	0	9	s/d	4,67	s/d	s/d	4,78	s/d	s/d	5,00	s/d	s/d	4,89	s/d
Murcia	34	40	4,68	4,75	0,07	4,76	4,90	0,14	4,82	4,95	0,13	4,82	4,95	0,13
Navarra	23	40	4,52	4,63	0,11	4,78	4,88	0,10	4,87	4,85	-0,02	4,61	4,95	0,34
Ourense	18	146	4,72	4,75	0,03	4,61	4,84	0,23	4,83	4,97	0,14	4,72	4,91	0,19
Palencia	1	3	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00	5,00	5,00	0,00
Pontevedra	12	45	4,92	4,71	-0,21	5,00	4,80	-0,20	5,00	4,91	-0,09	5,00	4,95	-0,05
S. C. Tenerife	68	177	4,74	4,59	-0,15	4,72	4,38	-0,34	4,76	4,74	-0,02	4,56	4,47	-0,09
Salamanca	5	7	4,80	5,00	0,20	4,80	5,00	0,20	5,00	4,57	-0,43	5,00	5,00	0,00
Segovia	9	198	4,56	4,75	0,19	4,33	4,73	0,40	4,89	4,90	0,01	4,56	4,85	0,29
Sevilla	105	292	4,54	4,68	0,14	4,61	4,72	0,11	4,75	4,90	0,15	4,60	4,76	0,16
Soria	1	80	4,00	4,71	0,71	4,00	4,85	0,85	4,00	4,99	0,99	4,00	4,94	0,94
Tarragona	49	192	4,49	4,62	0,13	4,80	4,77	-0,03	4,86	4,94	0,08	4,65	4,81	0,16
Teruel	0	114	s/d	4,68	s/d	s/d	4,75	s/d	s/d	4,81	s/d	s/d	4,75	s/d
Toledo	43	208	4,88	4,79	-0,09	4,86	4,90	0,04	4,91	4,92	0,01	4,88	4,89	0,01
València/Valencia	82	441	4,79	4,68	-0,11	4,77	4,61	-0,16	4,88	4,92	0,04	4,79	4,83	0,04
Valladolid	43	108	4,74	4,77	0,03	4,79	4,99	0,20	4,86	5,00	0,14	4,84	5,00	0,16
Zamora	47	112	4,70	4,66	-0,04	4,66	4,75	0,09	4,81	4,87	0,06	4,83	4,76	-0,07
Zaragoza	36	489	4,64	4,91	0,27	4,75	4,86	0,11	4,94	4,97	0,03	4,86	4,94	0,08
TOTAL	3014	9371	4,67	4,72	0,05	4,72	4,77	0,05	4,83	4,91	0,08	4,75	4,82	0,07



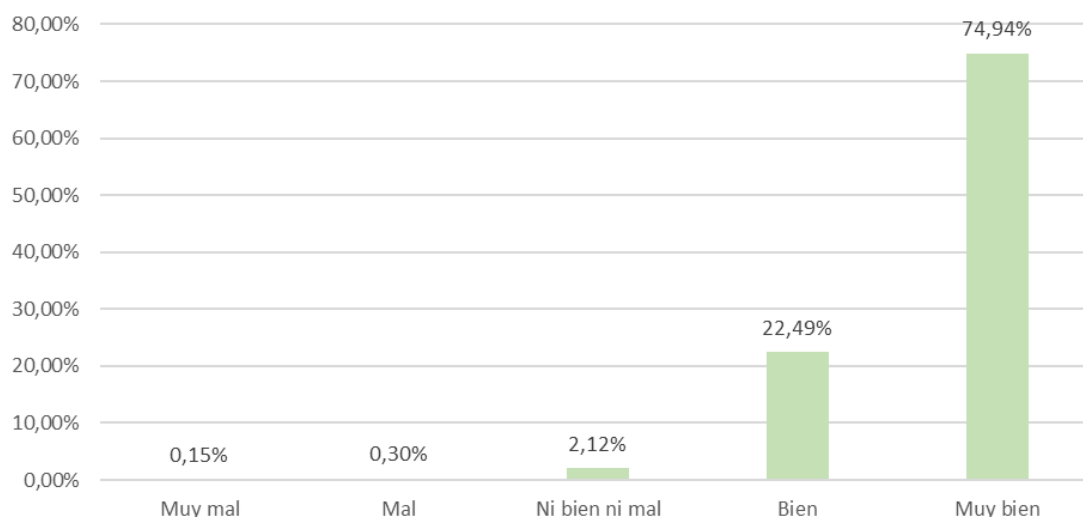
A) Horario de apertura⁵

Tabla 21: ¿Cómo valora el horario de apertura al público de la oficina?

	Nº de respuestas	%
Muy mal	14	0,15
Mal	28	0,30
Ni bien ni mal	198	2,12
Bien	2.105	22,49
Muy bien	7.014	74,94

Si se considera que las puntuaciones asignadas a “Ni bien ni mal”, “Mal” y “Muy mal” responden a la necesidad de introducir cambios y las valoraciones de “Bien” y “Muy bien”, a satisfacción por parte de los usuarios, puede concluirse que el 2,57% de personas requieren mejoras en el horario de apertura de la oficina, mientras que el 97,43% se han mostrado satisfechas en ese punto. Asimismo, cabe tener en cuenta que los diferentes horarios de apertura de las OIAC/OAMR no inciden en una valoración positiva ni negativa generalizada de esta dimensión.

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



⁵ Según los calendarios laborales de cada Delegación del Gobierno, el horario de las OIAC/OAMR es de 09:00 a 17:30 de lunes a viernes, excepto en 5: La Rioja (08:00 a 16:30 de lunes a viernes), Madrid y Murcia (09:00-17:30 de lunes a jueves y 09:00-15:00 los viernes), Canarias (08:00-16:00 de lunes a viernes y en las Direcciones Insulares de 08:00-15:00) e Illes Balears (09:00-17:30 de lunes a viernes en Mallorca y 09:00-15:00 en Ibiza-Formentera y Menorca).



B) Tiempo de espera para ser atendido/a

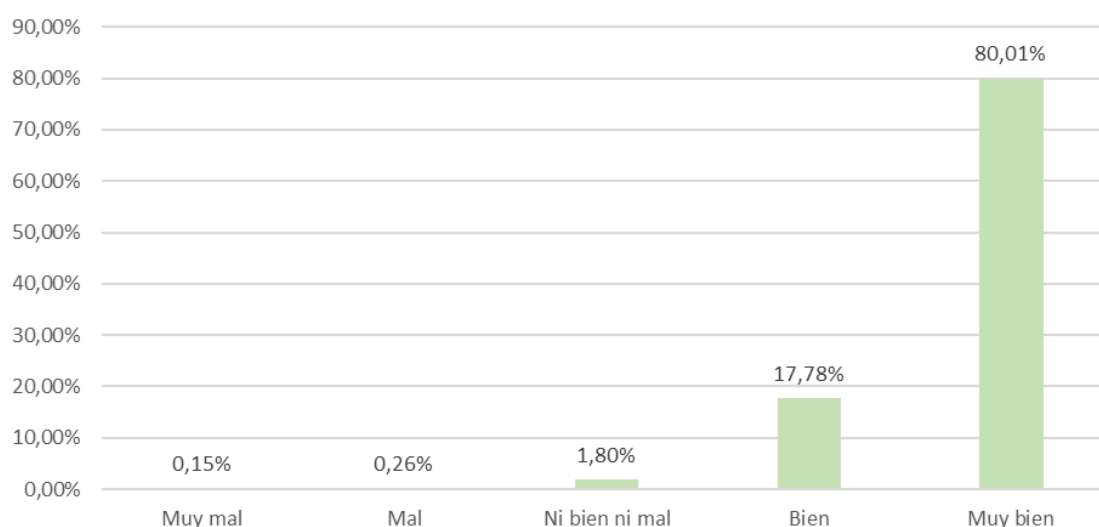
Se han recibido un total de 9.371 encuestas, de las que 9.339 han sido consideradas en la valoración, dado que 32 encuestados la han dejado en blanco.

Tabla 22: ¿Cómo valora el tiempo de espera para ser atendido/a?

	Nº de respuestas	%
Muy mal	14	0,15
Mal	24	0,26
Ni bien ni mal	168	1,80
Bien	1.661	17,78
Muy bien	7.472	80,01

Si se considera que las puntuaciones asignadas a “Ni bien ni mal”, “Mal” y “Muy mal” responden a la necesidad de introducir cambios y las valoraciones de “Bien” y “Muy bien”, a satisfacción por parte de los usuarios, puede concluirse que el 2,21% de personas piden mejoras en el tiempo de espera para ser atendido/a, mientras que el 97,79% se han mostrado satisfechas en ese punto.

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



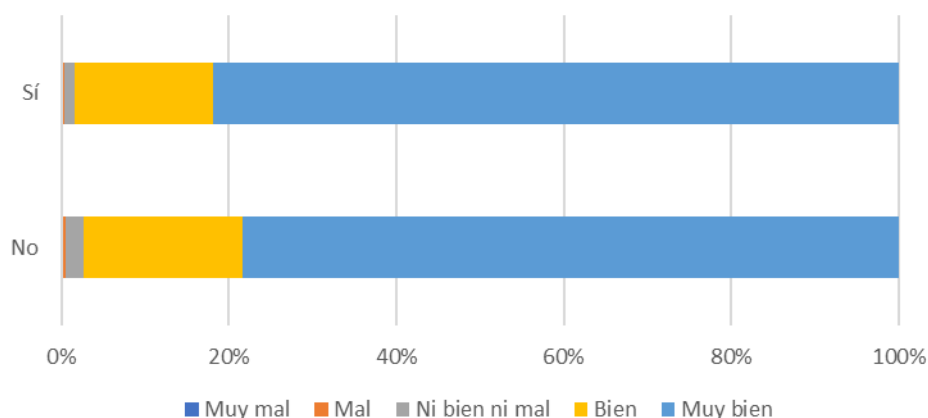


También cabe señalar que aquellas personas que acuden con cita previa valoran ligeramente mejor el tiempo de espera para ser atendido/a en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano y en las Oficinas de Asistencia en Materia de Registro. De este modo, aquellos que se presentan y que previamente han realizado la solicitud de cita consideran en un 78,41% que el tiempo de espera está muy bien, 3,43 puntos porcentuales superior a aquellas personas que se presentan sin ninguna solicitud previa.

Tabla 23: Valoración del tiempo de espera para ser atendido/a según cita previa

	Sí	No	TOTAL
Muy mal	0,19%	0,12%	0,15%
Mal	0,16%	0,34%	0,26%
Ni bien ni mal	1,30%	2,23%	1,80%
Bien	16,50%	18,89%	17,78%
Muy bien	81,85%	78,42%	80,01%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%

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





C) Atención prestada por el personal

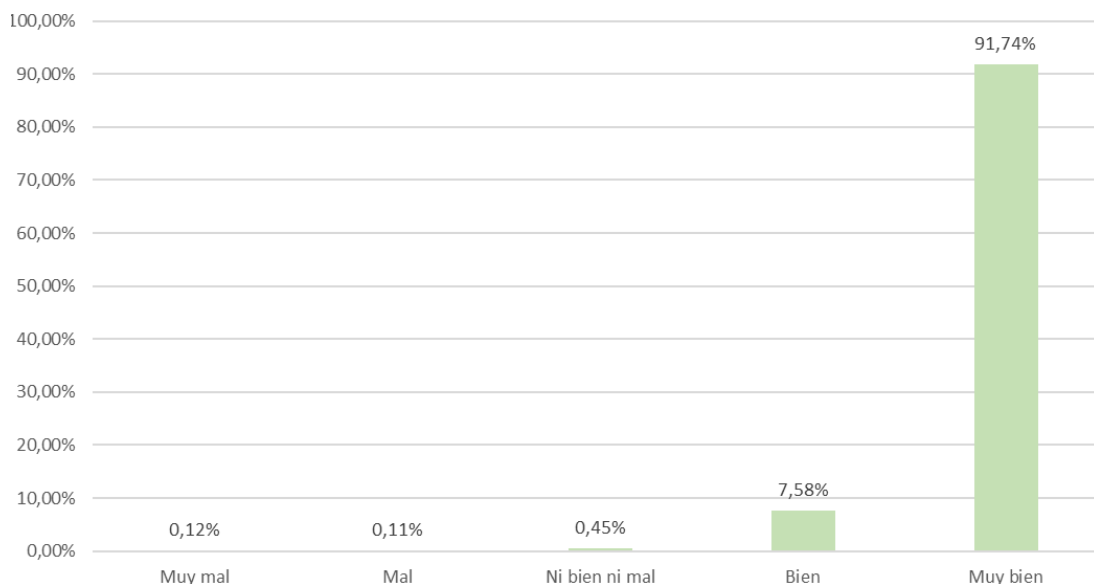
Se han recibido un total de 9.371 encuestas, de las que 9.335 han sido consideradas en la valoración, dado que 36 encuestados la han dejado en blanco.

Tabla 24: ¿Cómo valora la atención prestada por el personal (amabilidad, profesionalidad, tiempo dedicado)?

	Nº de respuestas	%
Muy mal	11	0,12
Mal	10	0,11
Ni bien ni mal	42	0,45
Bien	708	7,58
Muy bien	8.564	91,74

Si se considera que las puntuaciones asignadas a “Ni bien ni mal”, “Mal” y “Muy mal” responden a la necesidad de introducir cambios y las valoraciones de “Bien” y “Muy bien”, a satisfacción por parte de los usuarios, puede concluirse que el 0,68% de personas requieren mejoras en la la atención prestada por el personal, mientras que el 99,32% se han mostrado satisfechas en ese punto. En ese sentido, cabe añadir que la valoración positiva es transversal a todas las categorías de las variables sexo, edad y nacionalidad.

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





D) Resultado de la gestión

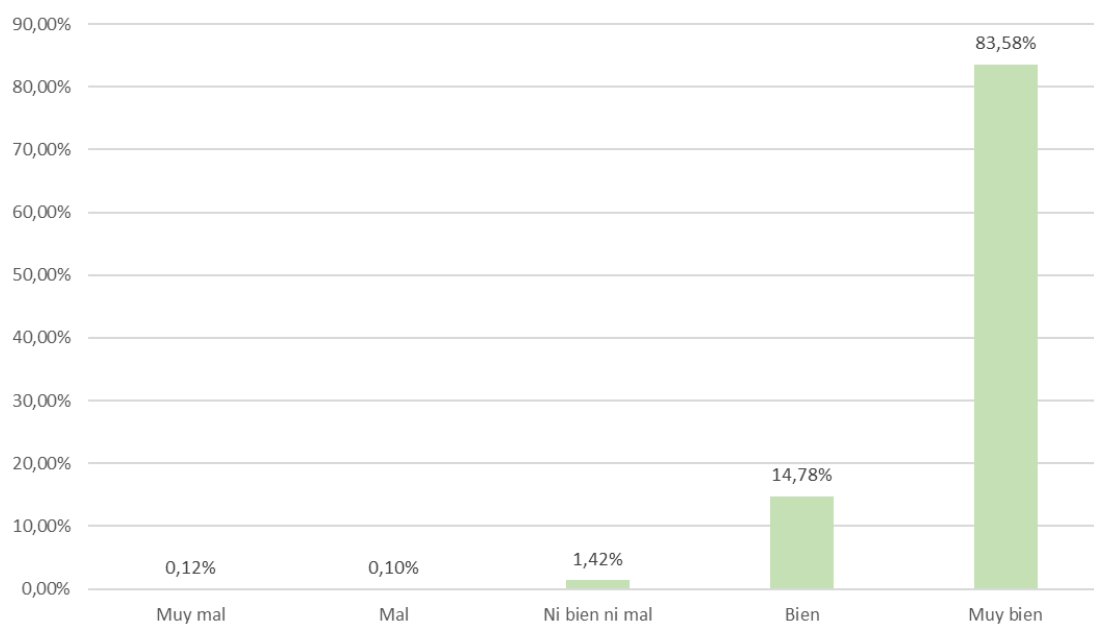
Se han recibido un total de 9.371 encuestas, de las que 9.327 han sido consideradas en la valoración, dado que 44 encuestados la han dejado en blanco.

Tabla 25: ¿Cómo valora el resultado de la gestión?

	Nº de respuestas	%
Muy mal	11	0,12
Mal	9	0,10
Ni bien ni mal	132	1,42
Bien	1.379	14,78
Muy bien	7.796	83,58

Si se considera que las puntuaciones asignadas a “Ni bien ni mal”, “Mal” y “Muy mal” responden a la necesidad de introducir cambios y las valoraciones de “Bien” y “Muy bien”, a satisfacción por parte de los usuarios, puede concluirse que el 1,64% de personas piden mejoras en el resultado de su gestión, mientras que el 98,36% se han mostrado satisfechas en ese punto.

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





A su vez, tiene que señalarse la existencia de cierta 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 este extremo como “muy bien” en un 84,77% de las ocasiones, mientras que aquellas que tienen otra nacionalidad lo hacen en un 81,67%, porcentajes que se alternan en el caso de la categoría “bien”.

Además, esta dimensión de valoración también está relacionada por el tipo de gestión que se efectúa en las oficinas. En ese sentido, se observa que aquellas personas que acuden a las OIAC/OAMR para expedir el certificado digital FNMT/CI@ve y para realizar un apoderamiento, evalúan el resultado de la gestión como “muy bien”, respectivamente, en un 88,08% y 84,78% de las ocasiones. En cambio, la ciudadanía que va a informarse lo categoriza de esta forma el 80,14% de las veces.

Tabla 26: Valoración del resultado de la gestión según nacionalidad

	Española	Otra	TOTAL
Muy mal	0,12%	0,11%	0,12%
Mal	0,03%	0,20%	0,10%
Ni bien ni mal	1,13%	1,88%	1,42%
Bien	13,95%	16,14%	14,78%
Muy bien	84,77%	81,67%	83,58%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%

Gráfico 18: Valoración del resultado de la gestión según nacionalidad

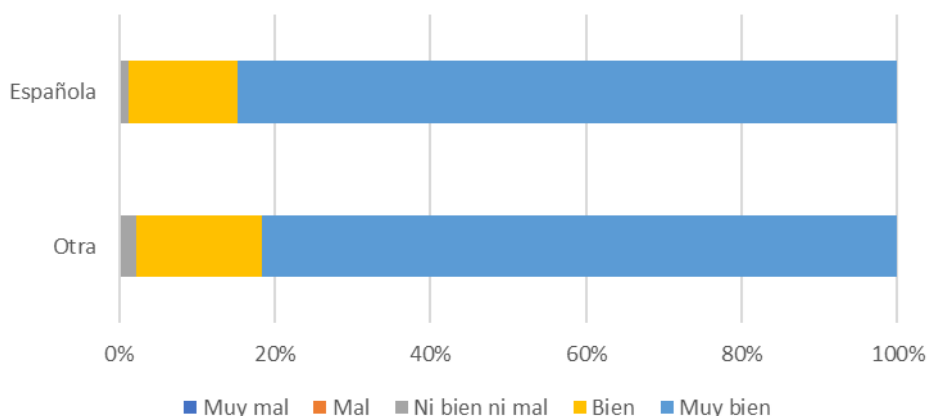
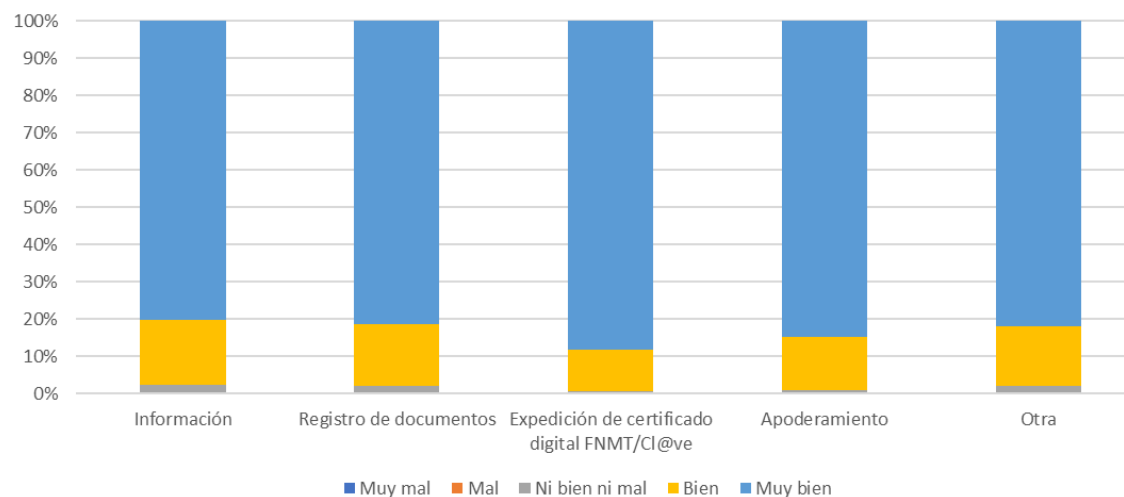




Tabla 27: Valoración del resultado de la gestión según tipo de gestión realizada

	Información	Registro de documentos	Expedición de certificado digital FNMT/CI@ve	Apoderamiento	Otra	TOTAL
Muy mal	-	0,19%	0,09%	-	-	0,12%
Mal	-	0,07%	0,13%	-	0,24%	0,10%
Ni bien ni mal	2,50%	1,86%	0,34%	1,09%	1,96%	1,42%
Bien	17,36%	16,54%	11,36%	14,13%	16,01%	14,78%
Muy bien	80,14%	81,34%	88,08%	84,78%	81,79%	83,58%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

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



3.5.2. Comentarios y sugerencias

Se han obtenido un total de **2.826 comentarios y sugerencias**, procedentes de todas las OIAC/OAMR a excepción de Fuerteventura; esto supone que el 30,16% de las personas que han respondido la encuesta han expresado su opinión en esta pregunta. En ese sentido, cabe destacar que las unidades de El Hierro, Ibiza-Formentera, Illes Balears, Murcia y Salamanca han obtenido una tasa de encuestas con comentarios o sugerencias superior al 45%, mientras que aquellas oficinas que han recabado más de 100 comentarios o sugerencias son Asturias (142), La Rioja (111), Madrid (136), Sevilla (125) y Valencia (136).

En cuanto a su contenido, el 92,89% de las respuestas es de agradecimiento con el servicio prestado por las oficinas, mientras que, por el otro, el 6,65% de las respuestas analizadas contienen aspectos a mejorar. Por último, el 0,46% de los comentarios y sugerencias se ha descartado por no atender al objeto de la cuestión y ser inclasificables.

Gráfico 20: Comentarios y sugerencias



En el conjunto de comentarios de agradecimiento, destacan los 1.314 que expresan satisfacción general y los 1.261 que ponen de relieve el buen trato recibido, entre ellos:

“Da gusto venir a esta oficina. He venido en varias ocasiones a preguntar sobre distintos temas y siempre me informan de una manera profesional y amable”

“El personal es muy atento y amable, resuelven las dudas y ayudan en todo proceso”

“Me ayudaron en todas las gestiones e incluso se quedaron más tiempo para gestionar algunas cosas que yo no sabía. Da gusto encontrarse con personal así”

Por el contrario, los comentarios de mejora, algunos de los cuales atienden a las OIAC/OAMR concretas señaladas, apuntan principalmente a cinco cuestiones:

1. Trato recibido: observaciones esporádicas recibidas de quince oficinas.

“Que el personal fuera más amable y menos altivo al explicar las cosas”



2. Dificultades para obtener cita previa: comentarios recibidos de Álava, Barcelona, Bizkaia, Burgos y Sevilla.

“Más citas disponibles por internet ya que hay personas cobrando por sacar citas”

“Más gestión en la asignación de citas por la web, es muy difícil sacar cita por la plataforma”

“Mejorar el sistema de obtención de cita previa”

3. Estado de las instalaciones y mobiliario: los comentarios de mejora en ese aspecto provienen principalmente de Badajoz, Granada, Ibiza-Formentera y Santa Cruz de Tenerife.

“Edificio muy bonito, pero con poca iluminación, mejorar zona de espera, les falta tener wifi”

“Rapidez amabilidad. Falta renovación del local estado del local un poco descuidado falta reforma”

“Mejorar las instalaciones para la atención al público”

4. Horario de apertura: las sugerencias de ampliación de horario son de personas usuarias, fundamentalmente, de Asturias, Burgos, Cantabria, La Gomera y La Rioja.

“Un horario de atención más amplio para poder conciliar”

“Más ampliación de horario”

5. Varios: comentarios que atienden a la diversidad de procedimientos y servicios puestos a disposición de la ciudadanía por parte de las OIAC/OAMR.

- a) Lentitud del proceso de homologación de títulos educativos⁶

“Solicitud de agilidad en trámites de homologación de títulos universitarios (expediente iniciado hace 2 años, sin novedades)”

“Que sea más rápido el proceso de homologación. Creo que puede ser menos burocrático”

⁶ Las OIAC/OAMR solo acompañan en el proceso de solicitud de la homologación de títulos educativos, siendo ajeno a sus responsabilidades y competencia el tiempo esperado para la obtención de esta.



b) Falta de accesibilidad, información e interfaz poco intuitiva de la página web

“Mejorar la página web y su accesibilidad”

“El sitio web no explica claro el proceso que se debe hacer para los trámites”

“Estabilidad de página web”

c) Falta de personal: sugerencias recibidas desde Ávila, Castellón, Ibiza-Formentera, La Rioja, Las Palmas, Melilla, Santa Cruz de Tenerife y Soria.

“Más personal para poder prestar servicio de tarde”

“Más personal y ampliación de horario”

d) Sistema de pago: las sugerencias de mejora son de la oficina de El Hierro, donde la OIAC/OAMR ejerce también de Oficina de Extranjería, en la que algunos trámites administrativos requieren de pago.

“Muy agradecida por la atención recibida. Sería muy bueno que se pudiera pagar con tarjeta”

“Como recomendación, poder hacer los pagos con tarjeta in situ”

Tabla 28: Comentarios y sugerencias

	Agradecimiento	%	A mejorar	%	Descartados	%
Satisfacción general	1.314	46,50				
Trato recibido	1.261	44,62	18	0,64		
Cita previa	47	1,66	38	1,34		
Instalaciones			50	1,77		
Horario			17	0,60		
Varios	3	0,11	65	2,30		
TOTAL	2.625	92,89	188	6,65	13	0,46

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





Tabla 29: Tasa de comentarios/encuestas

DG/SG/DI	Nº de comentarios/sugerencias	Nº de encuestas	Tasa de comentarios/encuestas
A Coruña	33	116	28,45%
Alacant/Alicante	85	298	28,52%
Albacete	57	228	25,00%
Almería	32	236	13,56%
Araba/Álava	49	284	17,25%
Asturias	142	419	33,89%
Ávila	20	82	24,39%
Badajoz	47	121	38,84%
Barcelona	96	294	32,65%
Bizkaia	79	269	29,37%
Burgos	59	171	34,50%
Cáceres	28	74	37,84%
Cádiz	87	198	43,94%
Cantabria	23	65	35,38%
Castelló/Castellón	66	233	28,33%
Ceuta	32	97	32,99%
Ciudad Real	60	197	30,46%
Córdoba	38	121	31,40%
Cuenca	35	91	38,46%
El Hierro	28	62	45,16%
Fuerteventura	0	72	0,00%
Gipuzkoa	29	197	14,72%
Girona	31	132	23,48%
Granada	60	150	40,00%
Guadalajara	89	225	39,56%
Huelva	70	167	41,92%
Huesca	33	174	18,97%
Ibiza-Formentera	58	105	55,24%
Illes Balears	16	28	57,14%
Jaén	6	95	6,32%
La Gomera	31	102	30,39%
La Palma	32	181	17,68%
La Rioja	111	340	32,65%
Lanzarote	44	98	44,90%
Las Palmas	70	166	42,17%
León	24	66	36,36%
Lleida	8	56	14,29%
Lugo	23	72	31,94%
Madrid	136	316	43,04%
Málaga	39	99	39,39%
Melilla	55	173	31,79%
Menorca	1	9	11,11%
Murcia	18	40	45,00%
Navarra	3	40	7,50%
Ourense	62	146	42,47%
Palencia	1	3	33,33%
Pontevedra	5	45	11,11%
S. C. Tenerife	56	177	31,64%
Salamanca	4	7	57,14%
Segovia	59	198	29,80%
Sevilla	125	292	42,81%
Soria	11	80	13,75%
Tarragona	74	192	38,54%
Teruel	25	114	21,93%
Toledo	55	208	26,44%
València/Valencia	136	441	30,84%
Valladolid	2	108	1,85%
Zamora	34	112	30,36%
Zaragoza	94	489	19,22%
TOTAL	2826	9371	30,16%



4. CONCLUSIONES

La Encuesta de satisfacción de personas usuarias del servicio presencial en Oficinas de Información y Atención al Ciudadano y Oficinas de Asistencia en Materia de Registro de las Delegaciones del Gobierno, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares de 2023 ha tenido una acogida muy satisfactoria, tanto por parte del personal de las oficinas como también por la ciudadanía.

Para concluir, cabe destacar algunas líneas fuerza e ideas principales que permiten describir cuál es la situación actual de las OIAC/OAMR y cuáles son los vectores de trabajo para la futura mejora de estas.

4.1. Participación y perfil sociodemográfico

Una de las recomendaciones del informe de la pasada edición del estudio estipulaba la necesidad de **incrementar el número de encuestas recibidas** para que hubiera una mejor representatividad territorial. En ese sentido, gracias a la implicación, el trabajo y el esfuerzo del personal de las oficinas para fomentar la participación de la ciudadanía, ha de destacarse el aumento sustancial de respuestas obtenidas, pasando de las 3.014 del año pasado a las 9.371 en la presente edición, lo cual mejora la representatividad y la fiabilidad de los resultados⁷. Aquellas OIAC/OAMR que obtienen un mayor número de encuestas son Zaragoza (489), Valencia (441), Asturias (419), La Rioja (340) y Madrid (316), mientras que aquellas que alcanzan una mayor tasa de respuesta son La Palma (83,41%), Asturias (77,16%), Cádiz (77,04%), Alicante (72,51%) y Huelva (65,75%). El aumento exponencial a nivel estatal también se ha reproducido en la gran mayoría de OIAC/OAMR: solo se han obtenido menos encuestas en Cáceres e Illes Balears. Con todo, tiene que apuntarse que, en algunas oficinas, como Menorca, Palencia y Salamanca, la insuficiencia de respuestas imposibilita la extrapolación de resultados a nivel de cada unidad.

Asimismo, **el uso de SharePoint** para compartir la información de personas atendidas y de encuestas recibidas entre la Inspección de Servicios de la AGE en el Territorio y las OIAC/OAMR ha sido muy satisfactorio. Este hecho ha repercutido en la mejor contabilización de la actividad de las oficinas y en la mayor fiabilidad de los datos de la encuesta.

Además, cabe destacar la **mejor representatividad de las personas usuarias atendidas por tramos de edad**. En ese sentido, se ha conseguido aumentar la participación en la encuesta por parte del colectivo de 65 o más años, alcanzando el 8,97% del total.

Por último, entre las características de los usuarios que han participado en la encuesta destaca el **elevado porcentaje de población sin nacionalidad española, del 38,25%** en el conjunto

⁷ El triple modo de suministro de la encuesta (en papel, ordenador y código QR) ha permitido contestar el formulario sin dificultades a toda la población objetivo, incluyendo también al colectivo de 65 o más años, que en la edición pasada quedó infrarrepresentado.



nacional de respuestas, pero con 7 oficinas en las que se supera el 60% y que guarda relación con las funciones que realizan las Delegaciones del Gobierno, al ser la actividad de las oficinas de extranjería una de las que mayor volumen de usuarios genera. En este sentido, se puede concluir que la elevada participación de personas sin nacionalidad española en la encuesta se observa principalmente en dos tipos de situaciones: por un lado, se produce una **alta presencia en aquellos territorios con oficinas de extranjería con una elevada actividad**, tales como Madrid (71,52%), Barcelona (74,83%), Valencia (76,19%) o Málaga (60,61%), en los que además se contempla una clara tendencia en la edad, con prioridad de encuestados de 18-40 años y **muy baja presencia de mayores de 65 años**; y por otro lado, se evidencia un mayor número de personas sin nacionalidad española entre los **usuarios de las Direcciones Insulares**, destacando los porcentajes de La Gomera (62,75%) e Ibiza-Formentera (61,90%), por ser territorios en los que las funciones de extranjería se prestan de manera conjunta en las OIAC/OAMR.

4.2. Naturaleza de la gestión realizada

En cuanto al **uso de cita previa**, se observa una gran heterogeneidad entre oficinas, pues mientras en **8 OIAC/OAMR más del 90% de los encuestados acudieron sin cita** (Cuenca, Soria, La Rioja, Guadalajara, Pontevedra, Zamora, Burgos y Palencia), **en Barcelona y Girona más del 96% solicitaron previamente cita para acudir**, siendo la atención sin cita una situación excepcional en estos dos casos. No obstante, el hecho de que en todas las oficinas existan, en mayor o menor medida, encuestados que acudieron sin cita previa permite confirmar que, aunque se esté poniendo a disposición de la ciudadanía el mecanismo de cita previa para una mejor ordenación de la actividad, **se mantiene abierta de forma generalizada la vía de atención también sin cita**.

Sobre el **tipo de gestión** realizado por los encuestados, la función prioritaria a nivel nacional sigue siendo la de **registro (44,98% de los encuestados)**, con oficinas como Navarra, Sevilla, Valencia y Madrid en las que esta función supera el 70%. La segunda función mayoritaria más demandada entre las personas participantes en la encuesta es la de gestión de certificados digitales **FNMT y Cl@ve, con un 34,19%** en el conjunto nacional y con un alto impacto en Toledo (81%), Ceuta (74%) y Girona (62%), siendo, a su vez, oficinas con un uso mayoritario de la cita previa. En el lado contrario, la **gestión de apoderamientos se mantiene como un servicio residual**, pues en 37 oficinas no ha habido ningún encuestado que haya acudido a realizar este trámite, con un mayor impacto en el País Vasco (Bizkaia con un 9,67% y Araba, con 5,28%) y Canarias (S. C. Tenerife, con 3,96%, y Las Palmas, con 3,01%).

Por último, el **análisis de las 5 oficinas con mayor número de encuestas recibidas** (Zaragoza, Valencia, Asturias, La Rioja y Madrid) refleja patrones muy heterogéneos, con la presencia mayoritaria de encuestados extranjeros en Valencia y Madrid, siendo minoritaria en las otras tres, una tendencia a la atención sin cita (excepto en Valencia), y, por funciones, un alto impacto de la función de registro en Valencia y Madrid, frente al mayor uso de la OIAC/OAMR para gestionar los certificados FNMT/Cl@ve en Asturias y La Rioja, y una mayor frecuencia de usuarios solicitantes de información en Zaragoza.



4.3. Valoraciones

El conjunto de dimensiones analizadas sobre el servicio de atención presencial prestado en las OIAC/OAMR ha recibido **muy buenas valoraciones**, tanto en la esfera estatal como a nivel de cada una de las unidades territoriales.

Así pues, cabe destacar que el horario de apertura, el tiempo de espera para ser atendido, la atención prestada por el personal y el resultado de la gestión han obtenido un grado de satisfacción por encima del 4,5/5, incrementando la satisfacción percibida por las personas usuarias en todos los casos respecto a la edición de 2022, y manteniendo así la tendencia de mejoría que ya se registró en ese año respecto a 2021. Al mismo tiempo, en cada una de las oficinas todas las valoraciones también se sitúan por encima del 4, lo cual muestra una opinión generalizada del buen servicio prestado.

Entre los diferentes aspectos evaluados, hay que mencionar la alta valoración recibida por la **atención prestada por el personal, con un 4,91**, muy cercana ya a la nota máxima (5), lo que pone en valor el capital humano de las OIAC/OAMR de las Delegaciones del Gobierno, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares como una de las fortalezas de la AGE en el territorio. En el lado contrario, el aspecto que recibe la menor puntuación, con un 4,72, es el horario de apertura, cuya fijación viene establecida anualmente en el calendario laboral que se aprueba en cada Delegación del Gobierno.

Asimismo, cabe apuntar que **el 30,16% de las personas encuestadas expresan su opinión a través de comentarios**, de los cuales 2.625, es decir, el 92,89% del total, son positivos, de agradecimiento a la labor realizada -lo cual dota de coherencia a la alta satisfacción mostrada en cada una de las dimensiones del servicio analizadas-, y 188 tienen sugerencias de mejora. En ese sentido, han de destacarse observaciones como la dificultad percibida por parte de la ciudadanía de pedir cita previa en algunas oficinas, la falta de accesibilidad, información disponible y la interfaz poco intuitiva de la página web o el estado de las instalaciones y mobiliario de las OIAC/OAMR de Badajoz, Ibiza-Formentera y Santa Cruz de Tenerife.

4.4. Líneas de mejora

El estudio realizado muestra fortalezas, tendencias de fondo y también puntos de mejora para que el servicio prestado por las OIAC/OAMR siga siendo una referencia de atención a la ciudadanía.

Por una parte, en cuanto a líneas de mejora desde el punto de vista propio del **planteamiento, diseño y desarrollo del estudio**, cabe procurar la representatividad de todas las unidades territoriales, en especial, de aquellas donde el número de encuestas recibidas ha sido menor. Así, hay que analizar cuáles son los motivos e intentar remediar las posibles causas de esa baja participación. A su vez, se ha de continuar con el uso de la herramienta *SharePoint* para compartir información actualizada con las OIAC/OAMR y pulir las dificultades que han surgido en la presente edición. Además, tiene que estudiarse el impacto positivo que ha tenido el



suministro de la encuesta en papel y, al mismo tiempo, repensar el modo de contabilización de estos formularios para que sea más ágil y fiable. Igualmente, es necesario perfilar las categorías de respuesta de la pregunta sobre el tipo de gestión realizada en las oficinas con los datos obtenidos. Asimismo, sería interesante explorar aplicaciones que permitan una mayor flexibilidad en el diseño del formulario y una mayor agilidad en su cumplimentación por el público en los ordenadores habilitados, sin necesidad de intervención por el personal de la oficina (se requería cerrar la sesión tras cada formulario cumplimentado y volver manualmente a abrir un nuevo formulario).

Por otra parte, desde la perspectiva de los **resultados de la encuesta**, en cuanto al sistema de cita previa, hay que analizar dos factores: en primer lugar, la dificultad expresada por la ciudadanía para conseguir una en Álava, Barcelona, Bizkaia y Sevilla; y, en segundo lugar, la necesidad de seguir prestando este servicio y estudiar su actual funcionamiento en el conjunto de las oficinas, con realidades muy diversas entre ellas. A su vez, deberían estudiarse las demandas de mejora sobre el cambio de mobiliario en las OIAC/OAMR de Badajoz, Ibiza-Formentera y Santa Cruz de Tenerife y sobre el estado de los ordenadores de las oficinas a disposición del público, así como valorar la disponibilidad de wifi en las instalaciones, requerido en los comentarios de la OIAC/OAMR de Granada y Santa Cruz de Tenerife.

4.5. Consideraciones finales

Con todo, la Encuesta de satisfacción de personas usuarias del servicio presencial en OIAC/OAMR de 2023 ha sido un éxito de participación. Sus resultados son la base para conocer la situación actual de este servicio, mantener aquellos factores y características apreciados por parte de la ciudadanía y realizar los cambios oportunos para progresar en aquellos aspectos que las personas usuarias han sugerido. Así pues, el análisis de la información proporcionada es esencial para la mejora continua del funcionamiento de las OIAC/OAMR.



ANEXOS

I. Modelos de encuesta

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL PRESTADO EN LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

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?

1	Sí
2	No

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

1	Información
2	Registro de documentos
3	Expedición de certificado digital FNMT/CI@ve
4	Apoderamiento
5	Otra

8. *Sexo:

1	Hombre
2	Mujer

9. *Edad:

1	18-40 años
2	41-64 años
3	65 o más años

10. *Nacionalidad:

1	Española
2	Otra

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

*Preguntas de respuesta obligatoria

ENQUESTA DE SATISFACCIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ PRESENCIAL OFERT A L'OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ

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?

1	Sí
2	No

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

1	Informació
2	Registre de documents
3	Expedició de certificat digital FNMT/CI@ve
4	Apoderament
5	Altres

8. *Sexe:

1	Home
2	Dona

9. *Edat:

1	18-40 anys
2	41-64 anys
3	65 o més anys

10. *Nacionalitat:

1	Espanyola
2	Altres

11. Finalment, us agrairíem qualsevol comentari o suggeriment:

*Preguntes de resposta obligatòria

GOGOBEKETZE-INKESTA HERRITARREI INFORMAZIOA ETA ARRETA EMATEKO BULEGOAN ESKAINTZEN DEN AURREZ AURREKO ARRETA-ZERBITZUARI BURUZ

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

1. Nola baloratzen duzu jendearentzat irekitzeko bulegoko ordutegia?

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

2. Nola baloratzen duzu arreta jasotzeko itxaronaldia?

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

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

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

4. Nola baloratzen duzu kudeaketaren emaitza?

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

5. *Artatua izan zaren Gobernuaren Ordezkaritza, Gobernuaren Ordezkariordeztza edo bulegoaren Uharteko Zuzendaritza:

6. *Bulegora joan zara aurretiko hitzorduz?

1	Bai
2	Ez

7. *Zer kudeaketa mota egin duzu bulegoan?

1	Informazioa
2	Dokumentuak erregistratzea
3	FNMT/Ci@ve ziurtagiri digitala ematea
4	Ahalordea
5	Beste bat

8. *Sexua:

1	Gizona
2	Emakumea

9. *Adina:

1	18-40 urte
2	41-64 urte
3	65 urte edo gehiago

10. *Nazionalitatea:

1	Espainiarra
2	Beste bat

11. Azkenik, edozein iruzkin edo iradokizun eskertuko genizuke:

*Nahitaez erantzun beharreko galderak

ENQUISA DE SATISFACCIÓN DO SERVIZO DE ATENCIÓN PRESENCIAL PRESTADO NA OFICINA DE INFORMACIÓN E ATENCIÓN AO CIDADÁN

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?

1	Si
2	Non

7. *Que tipo de xestión realizou na oficina?

1	Información
2	Rexistro de documentos
3	Expedición de certificado dixital FNMT/Cl@ve
4	Apoderamento
5	Outra

8. *Sexo:

1	Home
2	Muller

9. *Idade:

1	18-40 anos
2	41-64 anos
3	65 o máis anos

10. *Nacionalidade:

1	Española
2	Outra

11. Por último, agradeceríámoslle calquera comentario ou suxestión

*Preguntas de resposta obrigatoria

ENQUESTA DE SATISFACCIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ PRESENCIAL PRESTAT EN L'OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ

L'objectiu d'este estudi és conèixer el grau de satisfacció amb el servei prestat per esta oficina. Li garantim l'absolut anonim 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?

1	Sí
2	No

7. *Quin tipus de gestió ha realitzat en l'oficina?

1	Informació
2	Registre de documents
3	Expedició de certificat digital FNMT/CI@ve
4	Apoderament
5	Altra

8. *Sexe:

1	Home
2	Dona

9. *Edat:

1	18-40 anys
2	41-64 anys
3	65 o més anys

10. *Nacionalitat:

1	Espanyola
2	Altra

11. Finalment, li agrairíem qualsevol comentari o suggeriment:

*Preguntes de resposta obligatòria



II. Resumen de resultados



Tabla 30: Valoración del horario de apertura al público de la oficina por DG/SG/DI

DG/SG/DI	¿Cómo valora el horario de apertura al público de la oficina?						TOTAL
	Muy mal	Mal	Ni bien ni mal	Bien	Muy bien	En blanco	
A Coruña	1	1	8	44	62		116
Alacant/Alicante	1	1	9	58	229		298
Albacete			2	35	191		228
Almería			4	19	213		236
Araba/Álava	1	1	9	70	203		284
Asturias		1	4	82	332		419
Ávila			1	30	51		82
Badajoz				21	100		121
Barcelona			11	97	186		294
Bizkaia	1	4	7	57	199	1	269
Burgos		3	5	33	129	1	171
Cáceres				11	63		74
Cádiz			1	21	176		198
Cantabria	1	1	2	17	44		65
Castelló/Castellón	1		7	83	142		233
Ceuta				29	67	1	97
Ciudad Real			1	10	186		197
Córdoba			7	22	92		121
Cuenca				17	74		91
El Hierro		1	1	13	47		62
Fuerteventura			9	30	33		72
Gipuzkoa		1	11	65	119	1	197
Girona			5	23	104		132
Granada	1		1	20	128		150
Guadalajara		1	2	47	174	1	225
Huelva			2	31	134		167
Huesca		1	4	43	126		174
Ibiza-Formentera			3	33	69		105
Illes Balears				10	18		28
Jaén			8	29	58		95
La Gomera		1	3	41	57		102
La Palma			5	27	149		181
La Rioja		4	3	99	234		340
Lanzarote			1	24	70	3	98
Las Palmas	2		2	49	112	1	166
León				15	51		66
Lleida				22	34		56
Lugo			2	18	52		72
Madrid	1		2	74	239		316
Málaga		1	4	24	70		99
Melilla		1	7	16	149		173
Menorca				3	6		9
Murcia			2	6	32		40
Navarra			2	11	27		40
Ourense	1			33	112		146
Palencia					3		3
Pontevedra			1	11	33		45
S. C. Tenerife				72	105		177
Salamanca					7		7
Segovia	1	1	3	37	155	1	198
Sevilla		2	8	71	211		292
Soria			2	19	59		80
Tarragona			7	58	126	1	192
Teruel			2	33	79		114
Toledo	1	1	1	35	169	1	208
València/Valencia		1	10	118	312		441
Valladolid			4	17	87		108
Zamora			1	36	75		112
Zaragoza	1		2	36	450		489
TOTAL	14	28	198	2.105	7.014	12	9.371



Tabla 31: Valoración del tiempo de espera para ser atendido/a por DG/SG/DI

DG/SG/DI	¿Cómo valora el tiempo de espera para ser atendido/a?						TOTAL
	Muy mal	Mal	Ni bien ni mal	Bien	Muy bien	En blanco	
A Coruña	1	1	4	33	77		116
Alacant/Alicante	1	3	4	39	250	1	298
Albacete			2	26	199	1	228
Almería			6	24	206		236
Araba/Álava			2	52	230		284
Asturias	1	1	10	68	338	1	419
Ávila			2	25	55		82
Badajoz		1	3	13	104		121
Barcelona			2	63	228	1	294
Bizkaia		1	3	43	221	1	269
Burgos	1	1	1	38	130		171
Cáceres				9	64	1	74
Cádiz			2	8	188		198
Cantabria				10	55		65
Castelló/Castellón	1		4	66	162		233
Ceuta			1	15	81		97
Ciudad Real			2	8	186	1	197
Córdoba				26	95		121
Cuenca			1	16	74		91
El Hierro				10	52		62
Fuerteventura				21	51		72
Gipuzkoa			4	57	136		197
Girona				17	115		132
Granada		1	1	10	136	2	150
Guadalajara		2	6	35	181	1	225
Huelva			1	17	149		167
Huesca			4	23	145	2	174
Ibiza-Formentera	1		3	38	63		105
Illes Balears			1	10	17		28
Jaén			8	30	57		95
La Gomera			1	27	73	1	102
La Palma			1	32	146	2	181
La Rioja			2	56	282		340
Lanzarote				20	77	1	98
Las Palmas	2	3	9	42	110		166
León		1		9	55	1	66
Lleida			1	15	40		56
Lugo			3	15	54		72
Madrid			8	77	231		316
Málaga		1	2	13	83		99
Melilla	1		4	13	155		173
Menorca				2	7		9
Murcia				4	36		40
Navarra				5	35		40
Ourense	1		1	17	126	1	146
Palencia					3		3
Pontevedra			2	5	38		45
S. C. Tenerife			10	90	77		177
Salamanca					7		7
Segovia			5	42	149	2	198
Sevilla		2	6	63	221		292
Soria			2	8	69	1	80
Tarragona	1		5	29	153	4	192
Teruel			2	24	88		114
Toledo	1			16	190	1	208
València/Valencia	1	5	21	111	300	3	441
Valladolid					1	1	108
Zamora		1	3	19	89		112
Zaragoza	1		3	56	427	2	489
TOTAL	14	24	168	1.661	7.472	32	9.371



Tabla 32: Valoración de la atención prestada por el personal por DG/SG/DI

DG/SG/DI	¿Cómo valora la atención prestada por el personal (amabilidad, profesionalidad, tiempo dedicado...)?						TOTAL
	Muy mal	Mal	Ni bien ni mal	Bien	Muy bien	En blanco	
A Coruña	1		1	18	96		116
Alacant/Alicante	2	1	3	20	268	4	298
Albacete				11	217		228
Almería				27	209		236
Araba/Álava			3	6	273	2	284
Asturias				21	398		419
Ávila		1	1	8	72		82
Badajoz		1	3	8	109		121
Barcelona			2	26	266		294
Bizkaia			2	12	254	1	269
Burgos	1			20	149	1	171
Cáceres				2	71	1	74
Cádiz		1	2	6	189		198
Cantabria				3	62		65
Castelló/Castellón				28	203	2	233
Ceuta				10	87		97
Ciudad Real				4	193		197
Córdoba				7	114		121
Cuenca				4	87		91
El Hierro				3	59		62
Fuerteventura			1	18	53		72
Gipuzkoa			3	27	165	2	197
Girona				13	119		132
Granada			1	2	146	1	150
Guadalajara			2	10	213		225
Huelva			1	7	159		167
Huesca				7	166	1	174
Ibiza-Formentera				7	98		105
Illes Balears			1	2	25		28
Jaén			6	22	67		95
La Gomera				9	92	1	102
La Palma				13	167	1	181
La Rioja				39	299	2	340
Lanzarote			1	9	88		98
Las Palmas	2		2	17	144	1	166
León				10	56		66
Lleida				12	44		56
Lugo				4	68		72
Madrid			1	30	282	3	316
Málaga		1	2	9	87		99
Melilla	1			8	163	1	173
Menorca					9		9
Murcia				2	38		40
Navarra	1			2	37		40
Ourense				4	138	4	146
Palencia					3		3
Pontevedra			1	2	42		45
S. C. Tenerife			1	44	132		177
Salamanca		1			6		7
Segovia		1		16	179	2	198
Sevilla		2	1	20	267	2	292
Soria				1	79		80
Tarragona				12	180		192
Teruel			1	20	92	1	114
Toledo	1			13	194		208
València/Valencia	1			30	409	1	441
Valladolid					108		108
Zamora		1		12	99		112
Zaragoza	1			11	475	2	489
TOTAL	11	10	42	708	8.564	36	9.371



Tabla 33: Valoración del resultado de la gestión por DG/SG/DI

DG/SG/DI	¿Cómo valora el resultado de la gestión?						TOTAL
	Muy mal	Mal	Ni bien ni mal	Bien	Muy bien	En blanco	
A Coruña			8	25	81	2	116
Alacant/Alicante	1		3	42	252		298
Albacete		1	3	21	203		228
Almería			6	30	199	1	236
Araba/Álava			3	17	261	3	284
Asturias	1	1	4	49	364		419
Ávila			2	15	65		82
Badajoz			3	13	104	1	121
Barcelona		1	7	55	231		294
Bizkaia			1	34	234		269
Burgos		1	3	37	127	3	171
Cáceres				6	68		74
Cádiz	1		2	17	177	1	198
Cantabria			1	10	54		65
Castelló/Castellón	1		11	60	161		233
Ceuta				14	83		97
Ciudad Real				9	188		197
Córdoba				23	98		121
Cuenca			1	10	80		91
El Hierro				11	51		62
Fuerteventura			3	21	47	1	72
Gipuzkoa			3	65	129		197
Girona			2	17	113		132
Granada			1	13	136		150
Guadalajara			3	30	192		225
Huelva			2	17	145	3	167
Huesca			1	23	149	1	174
Ibiza-Formentera		1	4	21	79		105
Illes Balears		1	1	6	19	1	28
Jaén			8	28	59		95
La Gomera			2	26	73	1	102
La Palma				27	153	1	181
La Rioja			4	56	276	4	340
Lanzarote				15	82	1	98
Las Palmas	2		2	32	127	3	166
León				8	57	1	66
Lleida				17	39		56
Lugo			2	9	59	2	72
Madrid		1	6	59	248	2	316
Málaga			4	14	80	1	99
Melilla			2	14	156	1	173
Menorca				1	8		9
Murcia				2	38		40
Navarra				2	38		40
Ourense	1			9	136		146
Palencia					3		3
Pontevedra				2	41	2	45
S. C. Tenerife			3	88	85	1	177
Salamanca					7		7
Segovia	1			26	170	1	198
Sevilla		1	9	48	232	2	292
Soria				5	75		80
Tarragona		1	4	26	159	2	192
Teruel			1	26	87		114
Toledo	1		2	15	189	1	208
València/Valencia	1		5	59	376		441
Valladolid					108		108
Zamora				27	85		112
Zaragoza	1			27	460	1	489
TOTAL	11	9	132	1.379	7.796	44	9.371



Tabla 34: Valoración de las dimensiones del servicio prestado

Valoraciones	Dimensiones							
	¿Cómo valora el horario de apertura al público de la oficina?		¿Cómo valora el tiempo de espera para ser atendido/a?		¿Cómo valora la atención prestada por el personal (amabilidad, profesionalidad, tiempo dedicado...)?		¿Cómo valora el resultado de la gestión?	
	Nº de respuestas	%	Nº de respuestas	%	Nº de respuestas	%	Nº de respuestas	%
Muy mal	14	0,15	14	0,15	11	0,12	11	0,12
Mal	28	0,30	24	0,26	10	0,11	9	0,10
Ni bien ni mal	198	2,12	168	1,80	42	0,45	132	1,41
Bien	2.105	22,49	1.661	17,78	708	7,58	1.379	14,79
Muy bien	7.014	74,94	7.472	80,01	8.564	91,74	7.796	83,58
TOTAL	9.359	100	9.339	100	9.335	100	9.327	100



Tabla 35: Cita previa y tipo de gestión realizada por DG/SG/DI

DG/SG/DI	¿Ha acudido a la oficina con cita previa?				¿Qué tipo de gestión ha realizado en la oficina?										
	Sí		No		Información		Registro de documentos		Expedición de certificado digital FNMT/Cl@ve		Apoderamiento		Otra		
	Nº de respuestas	%	Nº de respuestas	%	Nº de respuestas	%	Nº de respuestas	%	Nº de respuestas	%	Nº de respuestas	%	Nº de respuestas	%	
A Coruña	34	29,31	82	70,69	8	6,90	59	50,86	43	37,07	1	0,86	5	4,31	
Alacant/Alicante	233	78,19	65	21,81	12	4,03	129	43,29	145	48,66	2	0,66	10	3,36	
Albacete	138	60,53	90	39,47	40	17,54	65	28,52	105	46,05	5	2,19	13	5,70	
Almería	139	58,90	97	41,10	28	11,86	118	50,00	75	31,78	1	0,43	14	5,93	
Araba/Álava	200	70,42	84	29,58	44	15,50	133	46,83	71	25,00	15	5,28	21	7,39	
Asturias	113	26,97	306	73,03	33	7,88	161	38,42	200	47,73	1	0,24	24	5,73	
Ávila	15	18,29	67	81,71	11	13,42	35	42,68	33	40,24	0	0	3	3,66	
Badajoz	59	48,76	62	51,24	5	4,13	76	62,81	22	18,18	1	0,83	17	14,05	
Barcelona	284	96,60	10	3,40	5	1,70	183	62,25	79	26,87	3	1,02	24	8,16	
Bizkaia	175	65,06	94	34,94	7	2,60	102	37,92	93	34,57	26	9,67	41	15,24	
Burgos	17	9,94	154	90,06	22	12,87	74	43,27	68	39,77	0	0	7	4,09	
Cáceres	14	18,92	60	81,08	4	5,41	21	28,37	36	48,65	0	0	13	17,57	
Cádiz	117	59,09	81	40,91	37	18,69	73	36,87	53	26,77	4	2,02	31	15,65	
Cantabria	24	36,92	41	63,08	2	3,08	44	67,69	18	27,69	0	0	1	1,54	
Castelló/Castellón	124	53,22	109	46,78	60	25,75	72	30,90	67	28,76	0	0	34	14,59	
Ceuta	84	86,60	13	13,40	4	4,12	19	19,59	72	74,23	0	0	2	2,06	
Ciudad Real	71	36,04	126	63,96	48	24,37	85	43,14	54	27,41	1	0,51	9	4,57	
Córdoba	26	21,49	95	78,51	7	5,79	73	60,33	39	32,23	0	0	2	1,65	
Cuenca	2	2,20	89	97,80	8	8,79	35	38,47	41	45,05	0	0	7	7,69	
El Hierro	29	46,77	33	53,23	2	3,23	25	40,32	6	9,68	0	0	29	46,77	
Fuerteventura	44	61,11	28	38,89	16	22,22	28	38,89	21	29,17	2	2,78	5	6,94	
Gipuzkoa	156	79,19	41	20,81	9	4,57	81	41,12	56	28,43	1	0,5	50	25,38	
Girona	128	96,97	4	3,03	3	2,27	33	25,00	82	62,12	1	0,76	13	9,85	
Granada	99	34,00	51	66,00	9	6,00	68	45,33	45	30,00	0	0	28	18,67	
Guadalajara	13	5,78	212	94,22	17	7,56	97	43,11	99	44,00	0	0	12	5,33	
Huelva	126	75,45	41	24,55	30	17,96	69	41,32	43	25,75	0	0	25	14,97	
Huesca	24	13,79	150	86,21	37	21,26	71	40,80	38	21,85	0	0	28	16,09	
Ibiza-Formentera	20	19,05	85	80,95	15	14,29	45	42,86	33	31,43	0	0	12	11,42	
Illes Balears	17	60,71	11	39,29	5	17,86	10	35,71	9	32,14	0	0	4	14,29	
Jaén	28	29,47	67	70,53	14	14,73	37	38,95	37	38,95	0	0	7	7,37	
La Gomera	52	50,98	50	49,02	13	12,75	24	23,53	7	6,86	0	0	58	56,86	
La Palma	49	27,07	132	72,93	21	11,60	50	27,63	89	49,17	0	0	21	11,60	
La Rioja	10	2,94	330	97,06	16	4,71	163	47,94	155	45,59	0	0	6	1,76	
Lanzarote	83	84,69	15	15,31	6	6,12	56	57,14	26	26,53	2	2,04	8	8,17	
Las Palmas	116	69,88	50	30,12	3	1,81	105	63,25	48	28,92	5	3,01	5	3,01	
León	36	54,55	30	45,45	3	4,55	32	48,48	26	39,39	0	0	5	7,58	
Lleida	37	66,07	19	33,93	2	3,57	13	23,21	17	30,36	0	0	24	42,86	
Lugo	11	15,28	61	84,72	5	6,95	44	61,11	16	22,22	0	0	7	9,72	
Madrid	40	12,66	276	87,34	27	8,54	223	70,58	41	12,97	0	0	25	7,91	
Málaga	60	60,61	39	39,39	5	5,05	67	67,68	6	6,06	0	0	21	21,21	
Melilla	89	51,45	84	48,55	33	19,08	43	24,86	77	44,51	4	2,3	16	9,25	
Menorca	3	33,33	6	66,67	1	11,12	4	44,44	4	44,44	0	0	0	0	
Murcia	24	60,00	16	40,00	0	0	18	45,00	20	50,00	0	0	2	5	
Navarra	29	72,50	11	27,50	2	5,00	32	80,00	6	15,00	0	0	0	0	
Ourense	19	13,01	127	86,99	18	12,33	59	40,41	65	44,52	1	0,69	3	2,05	
Palencia	0	0,00	3	100,00	1	33,33	1	33,34	1	33,33	0	0	0	0	
Pontevedra	3	6,67	42	93,33	3	6,67	18	40,00	23	51,11	0	0	1	2,22	
S. C. Tenerife	79	44,63	98	55,37	33	18,64	64	36,16	72	40,68	7	3,96	1	0,56	
Salamanca	3	42,86	4	57,14	0	0	7	100	0	0	0	0	0	0	
Segovia	25	12,63	173	87,37	33	16,67	85	42,93	69	34,85	0	0	11	5,55	
Sevilla	222	76,03	70	23,97	20	6,85	214	73,29	47	16,10	0	0	11	3,76	
Soria	2	2,50	78	97,50	26	32,50	27	33,75	22	27,50	0	0	5	6,25	
Tarragona	144	75,00	48	25,00	14	7,29	63	32,81	94	48,96	0	0	21	10,94	
Teruel	20	17,54	94	82,46	19	16,67	41	35,96	23	20,18	0	0	31	27,19	
Toledo	162	77,88	46	22,12	3	1,44	25	12,02	169	81,25	0	0	11	5,29	
València/Valencia	295	66,89	146	33,11	56	12,70	323	73,24	50	11,34	1	0,23	11	2,49	
Valladolid	35	32,41	73	67,59	25	23,15	25	23,15	56	51,85	0	0	2	1,85	
Zamora	8	7,14	104	92,86	7	6,25	64	57,14	37	33,04	0	0	4	3,57	
Zaragoza	118	24,13	371	75,87	105	21,47	204	41,71	155	31,70	8	1,64	17	3,48	
TOTAL	4.327	46,17%	5.044	53,83%	1.042	11,12%	4.215	44,98%	3.204	34,19%	92	0,98%	818	8,73%	



Tabla 36: Sexo, edad y nacionalidad por DG/SG/DI

DG/SG/DI	Sexo				Edad						Nacionalidad			
	Hombre		Mujer		18-40 años		41-64 años		65 o más años		Española		Otra	
	Nº de respuestas	%	Nº de respuestas	%	Nº de respuestas	%	Nº de respuestas	%	Nº de respuestas	%	Nº de respuestas	%	Nº de respuestas	%
A Coruña	53	45,69	63	54,31	43	37,07	59	50,86	14	12,07	89	76,72	27	23,28
Alacant/Alicante	130	43,62	168	56,38	133	44,63	124	41,61	41	13,76	168	56,38	130	43,62
Albacete	95	41,67	133	58,33	104	45,61	92	40,35	32	14,04	172	75,44	56	24,56
Almería	125	52,97	111	47,03	107	45,34	106	44,92	23	9,74	126	53,39	110	46,61
Araba/Álava	152	53,52	132	46,48	152	53,52	103	36,27	29	10,21	189	66,55	95	33,45
Asturias	185	44,15	234	55,85	179	42,72	190	45,35	50	11,93	312	74,46	107	25,54
Ávila	32	39,02	50	60,98	28	34,15	43	52,44	11	13,41	66	80,49	16	19,51
Badajoz	44	36,36	77	63,64	61	50,41	53	43,80	7	5,79	94	77,69	27	22,31
Barcelona	124	42,18	170	57,82	208	70,75	76	25,85	10	3,40	74	25,17	220	74,83
Bizkaia	118	43,87	151	56,13	129	47,96	98	36,43	42	15,61	164	60,97	105	39,03
Burgos	72	42,11	99	57,89	66	38,60	82	47,95	23	13,45	105	61,40	66	38,60
Cáceres	36	48,65	38	51,35	47	63,51	25	33,79	2	2,70	68	91,89	6	8,11
Cádiz	91	45,96	107	54,04	114	57,58	64	32,32	20	10,10	146	73,74	52	26,26
Cantabria	35	53,85	30	46,15	33	50,77	27	41,54	5	7,69	43	66,15	22	33,85
Castelló/Castellón	90	38,63	143	61,37	126	54,08	91	39,05	16	6,87	106	45,49	127	54,51
Ceuta	42	43,30	55	56,70	61	62,89	32	32,99	4	4,12	89	91,75	8	8,25
Ciudad Real	88	44,67	109	55,33	78	39,59	103	52,29	16	8,12	133	67,51	64	32,49
Córdoba	51	42,15	70	57,85	67	55,37	46	38,02	8	6,61	82	67,77	39	32,23
Cuenca	47	51,65	44	48,35	44	48,36	42	46,15	5	5,49	71	78,02	20	21,98
El Hierro	26	41,94	36	58,06	24	38,71	33	53,23	5	8,06	34	54,84	28	45,16
Fuerteventura	33	45,83	39	54,17	22	30,56	37	51,39	13	18,05	37	51,39	35	48,61
Gipuzkoa	87	44,16	110	55,84	104	52,79	80	40,61	13	6,60	132	67,01	65	32,99
Girona	66	50,00	66	50,00	74	56,06	55	41,67	3	2,27	75	56,82	57	43,18
Granada	83	55,33	67	44,67	81	54,00	60	40,00	9	6,00	116	77,33	34	22,67
Guadalajara	94	41,78	131	58,22	109	48,45	102	45,33	14	6,22	133	59,11	92	40,89
Huelva	68	40,72	99	59,28	78	46,71	81	48,50	8	4,79	124	74,25	43	25,75
Huesca	72	41,38	102	58,62	89	51,15	73	41,95	12	6,90	108	62,07	66	37,93
Ibiza-Formentera	48	45,71	57	54,29	62	59,05	42	40,00	1	0,95	40	38,10	65	61,90
Illes Balears	19	67,86	9	32,14	20	71,43	7	25,00	1	3,57	13	46,43	15	53,57
Jaén	45	47,37	50	52,63	40	42,11	42	44,21	13	13,68	67	70,53	28	29,47
La Gomera	50	49,02	52	50,98	52	50,98	41	40,20	9	8,82	38	37,25	64	62,75
La Palma	88	48,62	93	51,38	80	44,20	82	45,30	19	10,50	130	71,82	51	28,18
La Rioja	159	46,76	181	53,24	129	37,94	168	49,41	43	12,65	234	68,82	106	31,18
Lanzarote	49	50,00	49	50,00	42	42,86	53	54,08	3	3,06	54	55,10	44	44,90
Las Palmas	73	43,98	93	56,02	91	54,82	61	36,75	14	8,43	97	58,43	69	41,57
León	27	40,91	39	59,09	31	46,97	30	45,45	5	7,58	58	87,88	8	12,12
Lleida	25	44,64	31	55,36	19	33,93	19	33,93	18	32,14	46	82,14	10	17,86
Lugo	38	52,78	34	47,22	26	36,11	37	51,39	9	12,50	61	84,72	11	15,28
Madrid	123	38,92	193	61,08	199	62,97	102	32,28	15	4,75	90	28,48	226	71,52
Málaga	48	48,48	51	51,52	55	55,56	39	39,39	5	5,05	39	39,39	60	60,61
Melilla	74	42,77	99	57,23	102	58,96	62	35,84	9	5,20	126	72,83	47	27,17
Menorca	4	44,44	5	55,56	3	33,33	5	55,56	1	11,11	7	77,78	2	22,22
Murcia	15	37,50	25	62,50	26	65,00	10	25,00	4	10,00	31	77,50	9	22,50
Navarra	27	67,50	13	32,50	8	20,00	30	75,00	2	5,00	33	82,50	7	17,50
Ourense	63	43,15	83	56,85	49	33,56	75	51,37	22	15,07	129	88,36	17	11,64
Palencia	2	66,67	1	33,33	0	0	1	33,33	2	66,67	3	100	0	0
Pontevedra	17	37,78	28	62,22	19	42,22	23	51,11	3	6,67	35	77,78	10	22,22
S. C. Tenerife	105	59,32	72	40,68	101	57,06	51	28,81	25	14,13	134	75,71	43	24,29
Salamanca	4	57,14	3	42,86	4	57,14	3	42,86	0	0	3	42,86	4	57,14
Segovia	95	47,98	103	52,02	82	41,41	89	44,95	27	13,64	132	66,67	66	33,33
Sevilla	116	39,73	176	60,27	181	61,99	100	34,25	11	3,76	79	27,05	213	72,95
Soria	29	36,25	51	63,75	38	47,50	37	46,25	5	6,25	54	67,50	26	32,50
Tarragona	90	46,87	102	53,13	95	49,48	83	43,23	14	7,29	131	68,23	61	31,77
Teruel	56	49,12	58	50,88	57	50,00	44	38,60	13	11,40	68	59,65	46	40,35
Toledo	105	50,48	103	49,52	89	42,79	109	52,40	10	4,81	171	82,21	37	17,79
València/Valencia	168	38,10	273	61,90	266	60,32	163	36,96	12	2,72	105	23,81	336	76,19
Valladolid	59	54,63	49	45,37	54	50,00	41	37,96	13	12,04	88	81,48	20	18,52
Zamora	33	29,46	79	70,54	46	41,07	57	50,89	9	8,04	107	95,54	5	4,46
Zaragoza	255	52,15	234	47,85	196	40,08	225	46,01	68	13,91	328	67,08	161	32,92
TOTAL	4.234	45,18%	5.137	54,82%	4.623	49,33%	3.908	41,70%	840	8,97%	5.787	61,75%	3.584	38,25%