



Encuesta de satisfacción de la atención de la AGE en el territorio

## La ciudadanía valora con un 4,91 sobre 5 la atención recibida por el personal en las delegaciones y subdelegaciones del Gobierno

- **La satisfacción aumenta cada año y los servicios más demandados por los ciudadanos y ciudadanas son gestiones de registro y obtención de certificados digitales**

Madrid, 8 de febrero de 2024.- Los ciudadanos y ciudadanas puntúan con un 4,91 sobre 5 la atención recibida por el personal que atiende los servicios públicos en delegaciones y subdelegaciones del Gobierno en las comunidades autónomas.

Es el resultado destacado de la Encuesta de satisfacción realizada a casi 10.000 ciudadanos y ciudadanas en las oficinas de la Administración General del Estado (AGE) en el territorio.

El ministro de Política Territorial y Memoria Democrática, Ángel Víctor Torres, ha destacado que, con estos datos, “se consolida la alta valoración de las oficinas, tanto en el conjunto nacional como en las distintas unidades territoriales, ya que todas obtienen una valoración por encima de 4 sobre 5, lo cual muestra una buena opinión generalizada sobre el servicio prestado”.

En el conjunto nacional, la puntuación supera el 4,7 en las cuatro dimensiones analizadas: horario de apertura (4,72), tiempo de espera para ser atendido (4,77), resultado de la gestión (4,82) y, sobre todo, atención prestada por el personal (4,91), muy cercana a la nota máxima y que refleja, además, el valor profesional y humano del personal al servicio de la AGE en el territorio.

Por otro lado, el ministro Torres ha recordado que se elaborará una auditoría para conocer los impedimentos y barreras que quedan para convertir todas las oficinas de la Administración General del Estado en el territorio en plenamente accesibles y sin ningún obstáculo para las personas con discapacidad.

## **Características de la encuesta**

El uso del papel en la encuesta ha permitido, a su vez, incrementar la participación de la población mayor de 65 años, que en 2022 cumplimentó sólo 110 encuestas, frente a 840 encuestas de esta edición, pasando de un 3,65% de los encuestados a un 8,97%.

Si valoramos el perfil más frecuente del encuestado, se trata de una mujer, de 18 a 40 años y nacionalidad española. La proporción de mujeres y hombres participantes en la encuesta como usuarios de las oficinas es bastante equilibrada y con tendencia a la reducción de diferencias entre ambos sexos.

En cuanto a la edad, el grupo de 65 o más años es el menos frecuente; y, por último, el 38,25% de los usuarios participantes en la encuesta no tiene la nacionalidad española, un porcentaje muy elevado si se tiene en cuenta que en el cómputo global de la población residente ese porcentaje es del 13,16%.

Más de la mitad de los encuestados, el 53,83%, acudió sin cita, aunque entre los mayores de 65 años ese porcentaje se eleva al 71,31%. Se evidencia también un mayor uso de la cita previa entre los usuarios de menor edad, pues el 51,76% de encuestados de 18 a 40 años obtuvieron previamente cita, mientras que entre los encuestados de más de 65 años solo el 28,69% habían acudido con cita.

## **Servicios más demandados: registro y certificados digitales**

El 79,17% de los encuestados acudió a realizar gestiones de registro y certificados FNMT/CI@ve. Los tipos de gestiones más realizados en las oficinas son el registro de documentos (44,98%) y la expedición de certificados digitales FNMT/CI@ve (34,19%). Precisamente los servicios prestados por las oficinas en relación con los certificados digitales FNMT/CI@ve y los apoderamientos son los que reciben la valoración más alta con mayor frecuencia por parte de los usuarios, respectivamente, en un 88,08% y un 84,78% de las ocasiones.

Se consolida la tendencia al alza desde 2021 en la satisfacción con el servicio recibido, lo cual permite concluir que se está produciendo una mejora de la percepción de los servicios prestados por las oficinas por parte de la ciudadanía.

### Evolución del grado de satisfacción 2021-2023

