**Encuesta “La Voz del Ciudadano 2017”**

#### Nota de Prensa PrensaPrensaComunicado

**Las oficinas de atención al ciudadano de las Delegaciones del Gobierno reciben de los usuarios una valoración media de 4,21 puntos sobre 5**

* **El trato personal, con 4,59, y la atención recibida, con 4,52, sobrepasan la media y mejoran con respecto a la valoración obtenida en 2016**
* **En la valoración han participado 9.767 ciudadanos, lo que representa un incremento de los encuestados del 31,2% con respecto al año anterior**

**Madrid, 16 de enero de 2018.-** Las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano de las Delegaciones del Gobierno vuelven a recibir una alta valoración por parte de sus usuarios, con una nota media de 4,21 puntos sobre 5 en la Encuesta sobre el grado de satisfacción de los usuarios *La Voz del Ciudadano 2017*. Esta puntuación mejora en tres décimas respecto a 2016 y refleja una alta valoración de los ciudadanos respecto de los servicios prestados por las Oficinas de Información, que consolida la buena consideración recibida en las encuestas de años anteriores.

En sus valoraciones, los ciudadanos destacan el trato personal, con 4,59, y la atención recibida, con 4,52, puntuaciones que reflejan además una ligera mejoría respecto a 2016. Entre los aspectos con menor puntuación se encuentran las instalaciones y el acceso a la oficina, con una puntuación media de 3,78 y 3,72, respectivamente, aunque en ambos casos las notas mejoran también sobre los datos del año anterior.

En cuanto a las oficinas con mejores valoraciones, destacan la oficina de la Delegación del Gobierno en Illes Balears, que recibe 4,9 sobre 5, y la oficina de la Subdelegación de Guadalajara, con 4,82. En conjunto, las valoraciones de las oficinas de las diferentes Delegaciones del Gobierno reflejan puntuaciones superiores a 4, salvo contadas excepciones.

Otro de los aspectos significativos de la encuesta de este año es el importante aumento en el número de participantes, con 9.767 encuestados, lo que supone un incremento de un 31,2% respecto a 2016.

**Servicio al Ciudadano**

Las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano de las Delegaciones del Gobierno son un referente para la relación del ciudadano con la Administración, pues le ofrecen servicios que van desde la función de registro, para el envío de documentos dirigidos a cualquier Administración (estatal, autonómica o local), hasta la obtención del certificado digital de la FNMT y del sistema Cl@ve que permiten a los ciudadanos acreditar su identidad y firmar electrónicamente sus trámites desde su ordenador o desde su teléfono móvil.

La modernización de estas oficinas es una de las acciones vertebradoras que contempla el Plan de Modernización y Mejora de la Administración Periférica del Estado 2018-2022, impulsado por la Secretaría de Estado para las Administraciones Territoriales, dependiente del Ministerio de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales, con dos líneas de trabajo: la transformación digital y la modernización de la imagen de las oficinas.

* [**Acceso al resumen sobre la encuesta “La voz del ciudadano 2017”**](http://www.seat.mpr.gob.es/dam/es/portal/prensa/archivo_grafico/galerias/2018/Enero/20180116/voz_ciudadanos_2017.docx.docx)