



Mejora en la percepción ciudadana de la calidad

## Los usuarios puntúan con un 8,5 el servicio de la Oficina Central de Atención al Ciudadano del Ministerio de Justicia

- El 57,6% de los escritos de nacionalidad presentados en ventanilla en toda España se tramita en la Oficina Central de Atención al Ciudadano

8 de marzo de 2018.- Los usuarios que utilizaron en 2017 los servicios de la Oficina Central de Atención al Ciudadano puntuaron la atención recibida con una nota de 8,5 puntos sobre 10 y en más del 79% de los casos se valoró el conjunto del servicio como *bueno* o *muy bueno*. Así se desprende de los informes semestrales de la Inspección General de Servicios sobre evaluación de la satisfacción de los usuarios de la Oficina Central de Atención al Ciudadano del Ministerio de Justicia.

La percepción ciudadana de la calidad del servicio prestado en la Oficina Central experimentó una importante mejora en este último año. Según consta en la aplicación informática de tramitación de quejas del Ministerio de Justicia, el número de comunicaciones por mal funcionamiento disminuyó en el último ejercicio en más de un 50%. Concretamente, las quejas debidas a los tiempos de espera excesivos se redujeron en un 66,7%. Tanto es así que los usuarios puntuaron con un 8,4 el tiempo de espera para ser atendidos, tres puntos más que el año pasado.

En 2017 se puso en marcha un conjunto de medidas orientadas a la mejora de la prestación del servicio, entre ellas el fomento de la utilización de la vía electrónica para la tramitación de las diferentes solicitudes, que se tradujo en un incremento del 9,3% al 20,3% en el uso de la sede electrónica en el caso de los certificados de antecedentes penales y de 20 puntos porcentuales en lo referente a las certificaciones del Registro de Delincuentes Sexuales.



Por otro lado, se amplió el personal destinado a la atención al público y se introdujeron mejoras en la organización de la plantilla para dar respuesta de manera satisfactoria a la demanda ciudadana y reforzar la atención presencial en las horas de mayor afluencia de público. Además, se impartió formación especializada para ampliar la polivalencia del personal.

Asimismo, se renovó el parque informático y se desplegaron nuevas aplicaciones para la agilización de la expedición de determinados trámites, como es el caso de los certificados de seguros de cobertura de fallecimiento. A lo largo del pasado año se acometieron además, una serie de actuaciones orientadas a clarificar la información disponible al público en relación a los diferentes trámites.

A estas iniciativas se suman las que están actualmente en curso, como la implantación de un sistema de cita previa, la mejora de la pasarela de pago de las tasas devengadas por la solicitud de los certificados y un proyecto piloto interministerial para la apostilla telemática y automatizada de documentos digitales.

La Oficina Central de Atención al Usuario del Ministerio de Justicia se encarga entre otros servicios, de la recepción y registro de solicitudes de nacionalidad por residencia, legalizaciones, apostillas y expedición de certificados. Actualmente, el 57,6% de los escritos de nacionalidad presentados en toda España por ventanilla tanto en las administraciones públicas como en Correos y los que entran en papel en el Ministerio de Justicia, se presenta en la calle Bolsa donde son digitalizados.

En 2017 se registró la entrada en esta oficina de 249.857 documentos y la salida de otros 182.247, lo que supone un ligero incremento respecto de los datos de 2016. Además se atendieron más de 37.000 consultas en ventanilla, 8.000 más que en el ejercicio anterior.

En total, la expedición de certificados de antecedentes penales, certificaciones del Registro Central de Delincuentes Sexuales, certificados de últimas voluntades y de contratos de seguros de cobertura de fallecimiento aumentó en 2017 en casi 12.000 respecto de los certificados emitidos por esos mismos conceptos en 2016.