



**MINISTERIO DE JUSTICIA**  
**SUBSECRETARÍA**  
*SUBDIRECCIÓN GENERAL DE*  
*INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA E*  
*INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS*

**EVALUACIÓN DE LA  
SATISFACCIÓN DE LOS  
USUARIOS DE LA OFICINA  
CENTRAL DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO**

**PERIODO: ENERO-JUNIO 2015**

**JULIO 2015**



## **INDICE**

	<u><i>Página</i></u>
<b>1.- INTRODUCCIÓN</b>	<b>2</b>
<b>2.- METODOLOGÍA</b>	<b>2</b>
<b>2.1.- Fuente de información</b>	<b>2</b>
<b>2.2.- Contenido del cuestionario</b>	<b>3</b>
<b>2.3.- Análisis de la información</b>	<b>4</b>
<b>3.- RESULTADOS OBTENIDOS</b>	<b>4</b>
<b>3.1.- Sobre los ítems del cuestionario</b>	<b>4</b>
<b>3.1.1.- Acceso a la oficina</b>	<b>5</b>
<b>3.1.2.- Condiciones ambientales</b>	<b>6</b>
<b>3.1.3.- Horario de atención</b>	<b>7</b>
<b>3.1.4.- Tiempo de espera</b>	<b>8</b>
<b>3.1.5.- Tiempo de atención prestado</b>	<b>9</b>
<b>3.1.6.- Trato recibido</b>	<b>10</b>
<b>3.1.7.- Información verbal recibida</b>	<b>11</b>
<b>3.1.8.- Conocimiento personal de contacto</b>	<b>12</b>
<b>3.1.9.- Material informativo existente</b>	<b>13</b>
<b>3.1.10.- Resolución gestión a tramitar</b>	<b>14</b>
<b>3.2.- Sobre el grado de satisfacción global</b>	<b>15</b>
<b>3.3.- Sobre el cumplimiento de las expectativas</b>	<b>16</b>
<b>3.4.- Observaciones y/o propuestas de mejora         trasladadas por los usuarios</b>	<b>17</b>
<b>4.- CONCLUSIONES</b>	<b>17</b>
<b>4.1.- Sobre el volumen de cuestionarios recibidos</b>	<b>17</b>
<b>4.2.- Sobre los resultados obtenidos</b>	<b>18</b>



**MINISTERIO DE JUSTICIA**  
**SUBSECRETARÍA**  
*SUBDIRECCIÓN GENERAL DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA E  
INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS*

## **1.- INTRODUCCIÓN**

El 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, crea diversos programas de calidad entre los que se encuentra el relativo a "análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios", que según dispone, en lo que respecta a la evaluación de la satisfacción de los usuarios, se realizará de forma sistemática y permanente.

En esta línea, el objeto del presente informe es recoger la percepción que el ciudadano tiene del contacto presencial en la Oficina Central de Atención al Ciudadano de la sede central del Ministerio, sita en la calle de la Bolsa, 8, y en base a dicho conocimiento, intentar mejorar los aspectos susceptibles de ello.

## **2.- METODOLOGÍA**

La información sobre la que se basa el presente informe y su elaboración se ha obtenido y realizado conforme se indica a continuación:

### **2.1.- Fuente de información**

Los datos obtenidos proceden de los cuestionarios depositados voluntariamente por los ciudadanos en la mencionada Oficina durante enero a junio, ambos meses inclusive, de 2015.



**MINISTERIO DE JUSTICIA**  
**SUBSECRETARÍA**  
*SUBDIRECCIÓN GENERAL DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA E  
INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS*

## **2.2.- Contenido del cuestionario**

El contenido del cuestionario se adapta al marco metodológico de la "Guía de orientación para la realización de estudios de análisis de la demanda y de encuestas de satisfacción", aprobada en la Resolución de 6 de febrero de 2006, de la Secretaría General para la Administración Pública por la que se establecen directrices para el desarrollo de los programas contemplados en el Real Decreto 951/2005 de 29 de Julio por el que se define el Marco General para la mejora de la Calidad en la Administración General del Estado.

En el diseño de las preguntas se ha pretendido conseguir que respondan a las principales variables que afectan a la percepción sobre el servicio recibido, como son: accesibilidad, condiciones ambientales, rapidez del servicio, trato y amabilidad y calidad de la información recibida, y son resultado de un estudio de análisis de la demanda efectuado, en diciembre de 2013, entre el personal de contacto de la propia Oficina. Asimismo, se incluye una pregunta de satisfacción global con el servicio recibido y otra genérica en relación con el cumplimiento de las expectativas con las que se acude a nuestras dependencias.

Se incluye, también, un espacio abierto sobre observaciones o aclaraciones a la puntuación otorgada a fin de que, con independencia de las valoraciones, obtengamos también conocimiento sobre identificación de problemas o propuestas de mejora que hayan devenido en una menor valoración y cuya resolución, en su caso, nos permitan mejorar la misma.

En cuanto a la valoración de los ítems del cuestionario, es decir los aspectos concretos que se someten a valoración, la misma se realiza con puntuación numérica larga (0 a 10) para una mejor explotación de los datos



**MINISTERIO DE JUSTICIA**  
**SUBSECRETARÍA**  
*SUBDIRECCIÓN GENERAL DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA E  
INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS*

resultantes y además conseguir una puntuación concreta y no una mera respuesta de nivel de satisfacción.

### **2.3.- Análisis de la información**

Una vez recopilados los cuestionarios del periodo objeto de estudio, se ha efectuado un proceso de tratamiento estadístico de los datos resultantes, al objeto de identificar los puntos fuertes y las áreas de mejora del servicio ofrecido, según la percepción del ciudadano.

Asimismo, se ha elaborado un resumen de los comentarios o propuestas de mejora trasladados por los usuarios en el espacio establecido al efecto.

## **3.- RESULTADOS OBTENIDOS**

Los resultados obtenidos en cada uno de los ítems del cuestionario, del grado de satisfacción general de los ciudadanos tras la experiencia obtenida como usuarios de nuestros servicios y del cumplimiento de las expectativas con las que acudían a nuestras oficinas, son los que se detallan a continuación:

### **3.1.- Sobre los ítems del cuestionario**

Las puntuaciones resultantes de la percepción de los usuarios sobre los distintos ítems del cuestionario, con detalle de los valores absolutos y porcentajes obtenidos en cada uno de ellos son:



**MINISTERIO DE JUSTICIA**  
**SUBSECRETARÍA**  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA E  
INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

**3.1.1.- ACCESO A LA OFICINA (Situación, transporte público, etc.):**

<b>ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)</b>	<b>NÚMERO CIUDADANOS (b)</b>	<b>PORCENTAJE S/TOTAL</b>	<b>VALORACIÓN OBTENIDA (axb)</b>
0	2	0,91%	0
1	0	0,00%	0
2	1	0,45%	2
3	3	1,36%	9
4	5	2,26%	20
5	6	2,71%	30
6	9	4,07%	54
7	31	14,03%	217
8	33	14,93%	264
9	37	16,74%	333
10	91	41,18%	910
No sabe/No contesta	3	1,36%	-
<b>TOTAL</b>	<b>221</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.839</b>
<b>PUNTUACIÓN MEDIA OBTENIDA: 8,44</b>			



**MINISTERIO DE JUSTICIA**  
**SUBSECRETARÍA**  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA E  
INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

**3.1.2.- CONDICIONES AMBIENTALES:**

<b>ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)</b>	<b>NÚMERO CIUDADANOS (b)</b>	<b>PORCENTAJE S/TOTAL</b>	<b>VALORACIÓN OBTENIDA (axb)</b>
0	2	0,91%	0
1	1	0,45%	1
2	8	3,62%	16
3	6	2,71%	18
4	8	3,62%	32
5	8	3,62%	40
6	16	7,24%	96
7	20	9,05%	140
8	39	17,65%	312
9	41	18,55%	369
10	68	30,77%	680
No sabe/No contesta	4	1,81%	-
<b>TOTAL</b>	<b>221</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.704</b>
<b>VALORACIÓN MEDIA OBTENIDA: 7,85</b>			



**MINISTERIO DE JUSTICIA**  
**SUBSECRETARÍA**  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA E  
INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

**3.1.3.- HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EXISTENTE:**

<b>ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)</b>	<b>NÚMERO CIUDADANOS (b)</b>	<b>PORCENTAJE S/TOTAL</b>	<b>VALORACIÓN OBTENIDA (axb)</b>
0	2	0,91%	0
1	0	0,00%	0
2	2	0,91%	4
3	1	0,45%	3
4	2	0,91%	8
5	7	3,17%	35
6	10	4,52%	60
7	22	9,95%	154
8	40	18,10%	320
9	37	16,74%	333
10	92	41,63%	920
No sabe/ No contesta	6	2,71%	-
<b>TOTAL</b>	<b>221</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.837</b>
<b>PUNTUACIÓN MEDIA OBTENIDA: 8,54</b>			





**MINISTERIO DE JUSTICIA**  
**SUBSECRETARÍA**  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA E  
INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

**3.1.4.- TIEMPO DE ESPERA HASTA SER ATENDIDO:**

<b>ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)</b>	<b>NÚMERO CIUDADANOS (b)</b>	<b>PORCENTAJE S/TOTAL</b>	<b>PUNTUACIÓN OBTENIDA (axb)</b>
0	4	1,81%	0
1	3	1,36%	3
2	6	2,71%	12
3	9	4,07%	27
4	4	1,81%	16
5	11	4,98%	55
6	14	6,33%	84
7	22	9,95%	154
8	36	16,29%	288
9	27	12,22%	243
10	82	37,11%	820
No sabe/No contesta	3	1,36%	-
<b>TOTAL</b>	<b>221</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.702</b>
<b>VALORACIÓN MEDIA OBTENIDA: 7,81</b>			



**MINISTERIO DE JUSTICIA**  
**SUBSECRETARÍA**  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA E  
INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

**3.1.5.- TIEMPO DE ATENCIÓN QUE SE LE HA PRESTADO:**

<b>ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)</b>	<b>NÚMERO CIUDADANOS (b)</b>	<b>PORCENTAJE S/TOTAL</b>	<b>VALORACIÓN OBTENIDA (axb)</b>
0	2	0,91	0
1	2	0,91	2
2	4	1,81	8
3	5	2,26	15
4	2	0,91	8
5	2	0,91	10
6	8	3,62	48
7	9	4,07	63
8	37	16,74	296
9	37	16,74	333
10	104	47,05	1.040
No sabe/No contesta	9	4,07	-
<b>TOTAL</b>	<b>221</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.823</b>
<b>PUNTUACIÓN MEDIA OBTENIDA: 8,60</b>			



**MINISTERIO DE JUSTICIA**  
**SUBSECRETARÍA**  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA E  
INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

**3.1.6.- TRATO RECIBIDO:**

<b>ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)</b>	<b>NÚMERO CIUDADANOS (b)</b>	<b>PORCENTAJE S/TOTAL</b>	<b>VALORACIÓN OBTENIDA (axb)</b>
0	3	1,36	0
1	2	0,91	2
2	0	0,00	0
3	3	1,36	9
4	6	2,71	24
5	2	0,91	10
6	5	2,26	30
7	15	6,78	105
8	13	5,88	104
9	40	18,10	360
10	129	58,37	1.290
No sabe/No contesta	3	1,36	-
<b>TOTAL</b>	<b>221</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.934</b>
<b>PUNTUACIÓN MEDIA OBTENIDA: 8,87</b>			



**MINISTERIO DE JUSTICIA**  
**SUBSECRETARÍA**  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA E  
INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

**3.1.7.- CALIDAD Y CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN VERBAL :**

<b>ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)</b>	<b>NÚMERO CIUDADANOS (b)</b>	<b>PORCENTAJE S/TOTAL</b>	<b>VALORACIÓN OBTENIDA (axb)</b>
0	3	1,36	0
1	1	0,45	1
2	4	1,81	8
3	2	0,91	6
4	4	1,81	16
5	4	1,81	20
6	3	1,36	18
7	16	7,24	112
8	21	9,50	168
9	36	16,29	324
10	121	54,75	1.210
No sabe/No contesta	6	2,71	-
<b>TOTAL</b>	<b>221</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.883</b>
<b>PUNTUACIÓN MEDIA OBTENIDA: 8,76</b>			



**MINISTERIO DE JUSTICIA**  
**SUBSECRETARÍA**  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA E  
INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

**3.1.8.- NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL PERSONAL DE CONTACTO:**

<b>ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)</b>	<b>NÚMERO CIUDADANOS (b)</b>	<b>PORCENTAJE S/TOTAL</b>	<b>VALORACIÓN OBTENIDA (axb)</b>
0	1	0,45%	0
1	2	0,91%	2
2	1	0,45%	2
3	4	1,81%	12
4	2	0,91%	8
5	7	3,17%	35
6	7	3,17%	42
7	11	4,98%	77
8	12	5,43%	96
9	44	19,90%	396
10	119	53,84%	1.190
No sabe/No contesta	11	4,98%	-
<b>TOTAL</b>	<b>221</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.860</b>
<b>VALORACIÓN MEDIA OBTENIDA: 8,86</b>			



**MINISTERIO DE JUSTICIA**  
**SUBSECRETARÍA**  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA E  
INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

**3.1.9.- MATERIAL INFORMATIVO EXISTENTE:**

<b>ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)</b>	<b>NÚMERO CIUDADANOS (b)</b>	<b>PORCENTAJE S/TOTAL</b>	<b>VALORACIÓN OBTENIDA (axb)</b>
0	5	2,26%	0
1	3	1,36%	3
2	3	1,36%	6
3	4	1,81%	12
4	3	1,36%	12
5	11	4,98%	55
6	14	6,33%	84
7	23	10,41%	161
8	30	13,57%	240
9	28	12,67%	252
10	80	36,20%	800
No sabe/No contesta	17	7,69%	-
<b>TOTAL</b>	<b>221</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.625</b>
<b>VALORACIÓN MEDIA OBTENIDA: 7,97</b>			



**MINISTERIO DE JUSTICIA**  
**SUBSECRETARÍA**  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA E  
INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

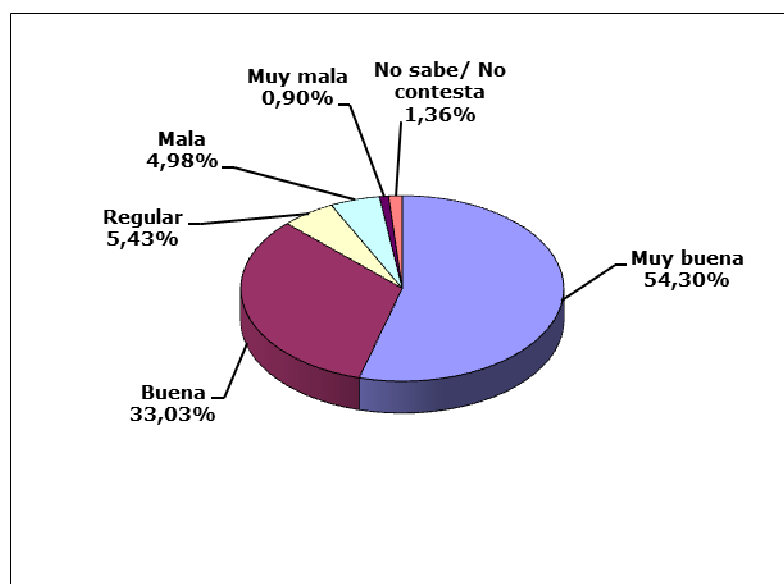
**3.1.10.- RESOLUCIÓN DE LA GESTIÓN A TRAMITAR:**

<b>ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)</b>	<b>NÚMERO CIUDADANOS (b)</b>	<b>PORCENTAJE S/TOTAL</b>	<b>VALORACIÓN OBTENIDA (axb)</b>
0	6	2,71%	0
1	0	0,00%	0
2	0	0,00%	0
3	1	0,45%	3
4	6	2,71%	24
5	5	2,26%	25
6	5	2,26%	30
7	10	4,52%	70
8	22	9,95%	176
9	33	14,93%	297
10	124	56,11%	1.240
No sabe/No contesta	9	4,07%	-
<b>TOTAL</b>	<b>221</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.865</b>
<b>VALORACIÓN MEDIA OBTENIDA: 8,80</b>			



### 3.2.- Grado de satisfacción global

PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO	NÚMERO	PORCENTAJE S/ TOTAL
<b>Muy buena</b>	120	54,30
<b>Buena</b>	73	33,03
<b>Regular</b>	12	5,43
<b>Mala</b>	11	4,98
<b>Muy mala</b>	2	0,90
<b>No sabe/ No contesta</b>	3	1,36
<b>TOTAL</b>	<b>221</b>	<b>100,00</b>

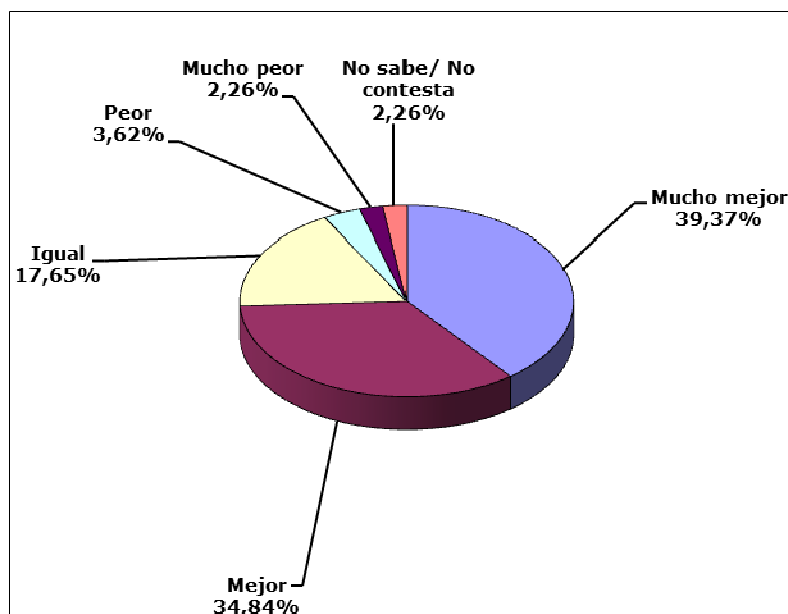






### 3.3.- Confirmación de las expectativas

PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO	NÚMERO	PORCENTAJE S/ TOTAL
Mucho mejor	87	39,37
Mejor	77	34,84
Igual	39	17,65
Peor	8	3,62
Mucho peor	5	2,26
No sabe/ No contesta	5	2,26
<b>TOTAL</b>	<b>221</b>	<b>100,00</b>





### **3.4.- Observaciones y/o propuestas de mejora**

Del total de cuestionarios recibidos (221), en 65 de ellos, es decir un 29,41% de los mismos, los usuarios han consignado algún comentario y/o propuesta de mejora, siendo el resumen de los mismos el siguiente:

<b>COMENTARIO/PROPUESTA DE MEJORA</b>	<b>Nº.</b>	<b>%</b>
Felicitación/agradecimiento por el servicio prestado	21	32,31
<b>SOBRE INSTALACIONES/CONDICIONES AMBIENTALES</b>		
Mejorar superficie y condiciones área de espera	4	6,15
Mejorar la ubicación de la oficina en la ciudad	1	1,54
No hay máquina café y agua	1	1,54
<b>SOBRE EL SERVICIO RECIBIDO</b>		
Demasiada espera	6	9,23
Mejora canales on-line	5	7,69
Mejorar información facilitada	3	4,62
Ampliación del horario de tarde	1	1,54
En página web no se informa de que el Libro de Familia no se apostilla	1	1,54
Facilitar el pago de tasas y la información sobre las mismas	4	6,15
Falta de personal	3	4,62
Falta de amabilidad	4	6,15
Debería haber un responsable directo	1	1,54
Se queja de que el personal de contacto le ha tuteado	1	1,54
El personal de seguridad no colabora	2	3,08
Que se reduzca el tiempo de desayuno del personal	1	1,54
<b>SOBRE OTRAS CUESTIONES</b>		
Tardanza resolución expedientes nacionalidad	3	4,62
Sugiere certificados para el extranjero en español e inglés	1	1,54
Demora en la cancelación automática de antecedentes penales	1	1,54
No entiende que tenga que acudir personalmente a legalizar un certificado de antecedentes penales obtenido telemáticamente	1	1,54
<b>TOTAL CUESTIONARIOS CON OBSERVACIONES/COMENTARIOS</b>	<b>65</b>	<b>100,00</b>

## **4.- CONCLUSIONES**

### **4.1.- Sobre el volumen de cuestionarios recibidos**

**El número de cuestionarios depositados por los ciudadanos: 221, ha supuesto una disminución del 34,81%, en relación al último**



**MINISTERIO DE JUSTICIA**  
**SUBSECRETARÍA**  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA E  
INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

**periodo analizado** (julio-diciembre de 2014). Esta cifra supone una media mensual de 37 cuestionarios depositados.

Del total de cuestionarios recibidos, el desglose, según áreas de gestión afectadas, es el siguiente:

GESTIÓN AFECTADA	Nº.	%
Expedición de certificados de antecedentes penales	83	37,56
Expedición de certificados de últimas voluntades y contratos de seguros de cobertura de fallecimiento	43	19,46
Legalización y Apostilla de documentos	43	19,46
Nacionalidad	18	8,14
Registro General	14	6,33
Información	5	2,26
No se indica	15	6,79
<b>TOTAL</b>	<b>221</b>	<b>100,00</b>

#### **4.2.- Sobre los resultados obtenidos**

Hay que destacar que **la percepción** que el usuario tiene de la atención recibida **es muy satisfactoria**, ya que **la puntuación** media obtenida **oscila entre 7,81 obtenido en "Tiempo de espera hasta ser atendido" y el 8,87 obtenido en la pregunta relativa a "Trato recibido", con una puntuación global media de 8,45.**

En concreto, las puntuaciones, de mayor a menor, han sido:

PREGUNTA	PUNTUACIÓN OBTENIDA
Trato recibido	8,87
Nivel conocimiento funcionarios	8,86
Resolución gestión a tramitar	8,80
Información verbal recibida	8,76
Tiempo de atención prestado	8,60
Horario de atención	8,54
Acceso a la oficina	8,44
Material informativo	7,97
Condiciones ambientales	7,85
Tiempo de espera	7,81
<b>PUNTUACION MEDIA</b>	<b>8,45</b>



**MINISTERIO DE JUSTICIA**  
**SUBSECRETARÍA**  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE  
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA E  
INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

Estos resultados confirman lo indicado anteriormente sobre la percepción claramente positiva de los usuarios sobre los servicios recibidos y son coherentes con la percepción obtenida **respecto al grado de satisfacción global con el que han salido de nuestras oficinas** los ciudadanos, en la pregunta establecida al efecto, y en la que **el 87,33% de los mismos consideran que ha sido "muy buena" o "buena"**.

En cuanto al cumplimiento de las expectativas con que acudían a nuestras dependencias, **el 74,21% de los usuarios consideran que el servicio recibido ha sido "mucho mejor" o "mejor" del que esperaban** y sólo el **5,88% ha considerado que el servicio ha sido "peor" o "mucho peor"**, lo que entendemos que refuerza el nivel de satisfacción de los usuarios al ser muy superior la percepción real del servicio recibido que la expectativa que tenían antes de hacer uso de los servicios ofrecidos.

Finalmente, indicar que **respecto a los comentarios y/o propuestas de mejora recibidos** hay que resaltar que **el 32,31% de los mismos, prácticamente un tercio, son felicitaciones por el servicio recibido.**

*Madrid, 15 de julio de 2015*