



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: JULIO-DICIEMBRE 2014

ENERO 2015



INDICE

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



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 julio a diciembre, ambos meses inclusive, de 2014.



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.):

ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)	NÚMERO CIUDADANOS (b)	PORCENTAJE S/TOTAL	VALORACIÓN OBTENIDA (axb)
0	6	1,77%	0
1	1	0,30%	1
2	1	0,30%	2
3	1	0,30%	3
4	5	1,47%	20
5	18	5,31%	90
6	13	3,83%	78
7	36	10,62%	252
8	60	17,70%	480
9	56	16,52%	504
10	137	40,41%	1.370
No sabe/No contesta	5	1,47%	-
TOTAL	339	100,00%	2.800
PUNTUACIÓN MEDIA OBTENIDA: 8,38			



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

3.1.2.- CONDICIONES AMBIENTALES:

ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)	NÚMERO CIUDADANOS (b)	PORCENTAJE S/TOTAL	VALORACIÓN OBTENIDA (axb)
0	5	1,47%	0
1	1	0,30%	1
2	1	0,30%	2
3	7	2,06%	21
4	8	2,36%	32
5	20	5,90%	100
6	17	5,01%	102
7	45	13,28%	315
8	57	16,81%	456
9	68	20,06%	612
10	101	29,79%	1.010
No sabe/No contesta	9	2,66%	-
TOTAL	339	100,00%	2.651
VALORACIÓN MEDIA OBTENIDA: 8,03			



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

3.1.3.- HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EXISTENTE:

ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)	NÚMERO CIUDADANOS (b)	PORCENTAJE S/TOTAL	VALORACIÓN OBTENIDA (axb)
0	4	1,18%	0
1	0	0,00%	0
2	1	0,30%	2
3	2	0,59%	6
4	3	0,88%	12
5	10	2,95%	50
6	17	5,01%	102
7	32	9,44%	224
8	61	17,99%	488
9	78	23,01%	702
10	124	36,58%	1.240
No sabe/ No contesta	7	2,06%	-
TOTAL	339	100,00%	2.826
PUNTUACIÓN MEDIA OBTENIDA: 8,51			



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

3.1.4.- TIEMPO DE ESPERA HASTA SER ATENDIDO:

ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)	NÚMERO CIUDADANOS (b)	PORCENTAJE S/TOTAL	PUNTUACIÓN OBTENIDA (axb)
0	3	0,88%	0
1	0	0,00%	0
2	6	1,77%	12
3	2	0,59%	6
4	4	1,18%	16
5	18	5,31%	90
6	20	5,90%	120
7	23	6,79%	161
8	47	13,86%	376
9	56	16,52%	504
10	150	44,25%	1.500
No sabe/No contesta	10	2,95%	-
TOTAL	339	100,00%	2.785
VALORACIÓN MEDIA OBTENIDA: 8,47			



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:

ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)	NÚMERO CIUDADANOS (b)	PORCENTAJE S/TOTAL	VALORACIÓN OBTENIDA (axb)
0	3	0,88%	0
1	0	0,00%	0
2	1	0,30%	2
3	3	0,88%	9
4	2	0,59%	8
5	5	1,47%	25
6	12	3,54%	72
7	19	5,61%	133
8	44	12,98%	352
9	70	20,65%	630
10	169	49,85%	1.690
No sabe/No contesta	11	3,25%	-
TOTAL	339	100,00%	2.921
PUNTUACIÓN MEDIA OBTENIDA: 8,91			



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

3.1.6.- TRATO RECIBIDO:

ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)	NÚMERO CIUDADANOS (b)	PORCENTAJE S/TOTAL	VALORACIÓN OBTENIDA (axb)
0	2	0,59%	0
1	0	0,00%	0
2	0	0,00%	0
3	0	0,00%	0
4	3	0,88%	12
5	4	1,18%	20
6	5	1,47%	30
7	11	3,25%	77
8	33	9,74%	264
9	71	20,94%	639
10	202	59,59%	2.020
No sabe/No contesta	8	2,36%	-
TOTAL	339	100,00%	3.062
PUNTUACIÓN MEDIA OBTENIDA: 9,25			



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

3.1.7.- CALIDAD Y CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN VERBAL :

ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)	NÚMERO CIUDADANOS (b)	PORCENTAJE S/TOTAL	VALORACIÓN OBTENIDA (axb)
0	2	0,59%	0
1	1	0,30%	1
2	0	0,00%	0
3	2	0,59%	6
4	0	0,00%	0
5	10	2,95%	50
6	4	1,18%	24
7	15	4,42%	105
8	38	11,21%	304
9	70	20,65%	630
10	191	56,34%	1.910
No sabe/No contesta	6	1,77%	-
TOTAL	339	100,00%	3.030
PUNTUACIÓN MEDIA OBTENIDA: 9,10			



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

3.1.8.- NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL PERSONAL DE CONTACTO:

ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)	NÚMERO CIUDADANOS (b)	PORCENTAJE S/TOTAL	VALORACIÓN OBTENIDA (axb)
0	2	0,59%	0
1	0	0,00%	0
2	2	0,59%	4
3	0	0,00%	0
4	2	0,59%	8
5	4	1,18%	20
6	7	2,06%	42
7	18	5,31%	126
8	35	10,33%	280
9	84	24,78%	756
10	175	51,62%	1.750
No sabe/No contesta	10	2,95%	-
TOTAL	339	100,00%	2.986
VALORACIÓN MEDIA OBTENIDA: 9,08			



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

3.1.9.- MATERIAL INFORMATIVO EXISTENTE:

ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)	NÚMERO CIUDADANOS (b)	PORCENTAJE S/TOTAL	VALORACIÓN OBTENIDA (axb)
0	4	1,18%	0
1	1	0,30%	1
2	3	0,88%	6
3	2	0,59%	6
4	2	0,59%	8
5	13	3,83%	65
6	15	4,42%	90
7	33	9,74%	231
8	54	15,93%	432
9	64	18,88%	576
10	127	37,46%	1.270
No sabe/No contesta	21	6,20%	-
TOTAL	339	100,00%	2.685
VALORACIÓN MEDIA OBTENIDA: 8,44			



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

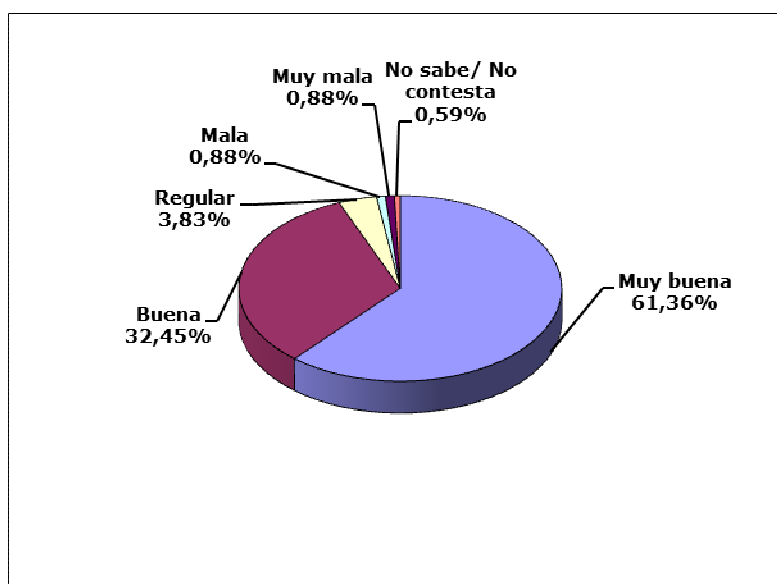
3.1.10.- RESOLUCIÓN DE LA GESTIÓN A TRAMITAR:

ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)	NÚMERO CIUDADANOS (b)	PORCENTAJE S/TOTAL	VALORACIÓN OBTENIDA (axb)
0	5	1,47%	0
1	0	0,00%	0
2	1	0,30%	2
3	1	0,30%	3
4	1	0,30%	4
5	10	2,95%	50
6	7	2,06%	42
7	20	5,90%	140
8	32	9,44%	256
9	66	19,47%	594
10	180	53,10%	1.800
No sabe/No contesta	16	4,71%	-
TOTAL	339	100,00%	2.891
VALORACIÓN MEDIA OBTENIDA: 8,95			



3.2.- Grado de satisfacción global

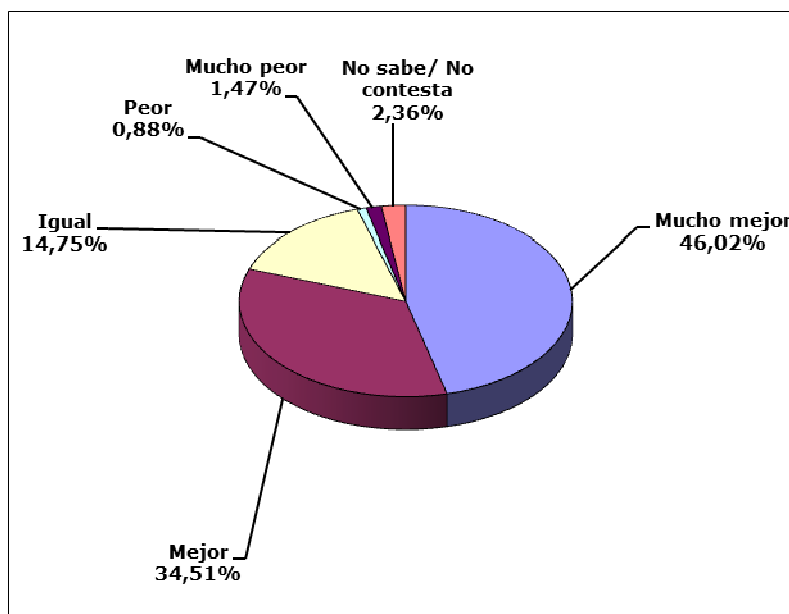
PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO	NÚMERO	PORCENTAJE S/ TOTAL
Muy buena	208	61,36
Buena	110	32,45
Regular	13	3,83
Mala	3	0,88
Muy mala	3	0,88
No sabe/ No contesta	2	0,59
TOTAL	339	100,00





3.3.- Confirmación de las expectativas

PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO	NÚMERO	PORCENTAJE S/ TOTAL
Mucho mejor	156	46,02
Mejor	117	34,51
Igual	50	14,75
Peor	3	0,88
Mucho peor	5	1,47
No sabe/ No contesta	8	2,36
TOTAL	339	100,00





3.4.- Observaciones y/o propuestas de mejora

Del total de cuestionarios recibidos (339), en 78 de ellos, es decir un 23,01% de los mismos, los usuarios han consignado algún comentario y/o propuesta de mejora, siendo el resumen de los mismos el siguiente:

COMENTARIO/PROPUESTA DE MEJORA	Nº.	%
Felicitación/agradecimiento por el servicio prestado	43	55,13
SOBRE INSTALACIONES/CONDICIONES AMBIENTALES		
Mejorar superficie área de espera	3	3,85
Menos espacio con el puesto de funcionario para no tener que gritar	2	2,56
Mejorar el acceso a los asientos	1	1,28
Aire acondicionado insuficiente	1	1,28
Mala calidad aire acondicionado ya que reseca los ojos	1	1,28
Mejorar el acceso al edificio y mostradores para personas discapacitadas	1	1,28
Instalar un cartel más grande indicando la necesidad de coger número	1	1,28
Acceso gratuito a wifi	1	1,28
Sugiere aparcamiento para bicicletas	1	1,28
SOBRE EL SERVICIO RECIBIDO		
Demasiada espera	6	7,69
Mejora canales on-line	6	7,69
Mejorar información facilitada	3	3,85
Ampliación del horario de tarde	2	2,56
Sugiere la gratuidad de los certificados o disminución de precio de las tasas	2	2,56
Facilitar el pago de tasas y la información sobre las mismas	1	1,28
Falta de personal	1	1,28
Falta de amabilidad	1	1,28
SOBRE OTRAS CUESTIONES		
Tardanza resolución expedientes nacionalidad	1	1,28
TOTAL CUESTIONARIOS CON OBSERVACIONES/COMENTARIOS	78	100,00

4.- CONCLUSIONES

4.1.- Sobre el volumen de cuestionarios recibidos

El número de cuestionarios depositados por los ciudadanos: 339, **ha supuesto una disminución del 40,31%, en relación al último**



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

periodo analizado (enero-junio de 2014). Esta cifra supone una media mensual de 57 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	109	32,15
Expedición de certificados de últimas voluntades y contratos de seguros de cobertura de fallecimiento	86	25,37
Legalización y Apostilla de documentos	56	16,52
Nacionalidad	42	12,39
Información	20	5,90
Registro General	9	2,66
No se indica	17	5,01
TOTAL	339	100,00

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 8,03 obtenido en "Condiciones ambientales" y el 9,25 obtenido en la pregunta relativa a "Trato recibido", con una puntuación global media de 8,71.**

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

PREGUNTA	PUNTUACIÓN OBTENIDA
Trato recibido	9,25
Información verbal recibida	9,10
Nivel conocimiento funcionarios	9,08
Resolución gestión a tramitar	8,95
Tiempo de atención prestado	8,91
Horario de atención	8,51
Tiempo de espera	8,47
Material informativo	8,44
Acceso a la oficina	8,38
Condiciones ambientales	8,03
PUNTUACION MEDIA	8,71



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 93,81% 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 80,53% de los usuarios consideran que el servicio recibido ha sido "mucho mejor" o "mejor" del que esperaban** y sólo el **2,35% 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 55,13% de los mismos, más de la mitad, son felicitaciones por el servicio recibido**.

Madrid, 21 de enero de 2015