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 2020

AGOSTO2020

INDICE

Página

1.- INTRODUCCIÓN **2**

2.- METODOLOGÍA **2**

2.1.- Fuente de información **3**
2.2.- Contenido del cuestionario **3**
2.3.- Análisis de la información **4**

3.- RESULTADOS OBTENIDOS **4**

3.1.- Sobre los ítems del cuestionario **5**
3.1.1.- Acceso a la oficina **6**
3.1.2.- Condiciones ambientales **7**
3.1.3.- Horario de atención **8**
3.1.4.- Tiempo de espera **9**
3.1.5.- Tiempo de atención prestado **10**
3.1.6.- Trato recibido **11**
3.1.7.- Información verbal recibida **12**
3.1.8.- Conocimiento personal de contacto **13**
3.1.9.- Material informativo existente **14**
3.1.10.- Resolución gestión a tramitar **15**
3.2.- Sobre el grado de satisfacción global **16**
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**

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 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.

Recordar, que durante este periodo se declaró el estado de alarma como consecuencia de la pandemia del COVID-19, teniéndose que adoptar de manera urgente y temporal toda una serie de medidas, con el objetivo de evitar en lo posible la prestación del servicio de manera presencial, asimismo se ha limitado el aforo de la atención al público. Todo ello de conformidad con las recomendaciones e instrucciones publicadas por las autoridades competentes en materia de salud y función pública.

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 entre enero y junio, ambos meses inclusive, de 2020.

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 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 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:

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

ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)	NÚMERO CIUDADANOS (b)	PORCENTAJES/TOTAL	VALORACIÓN OBTENIDA (axb)
0	0	0,00%	0
1	0	0,00%	0
2	0	0,00%	0
3	0	0,00%	0
4	1	1,26%	4
5	1	1,26%	5
6	3	3,80%	18
7	6	7,60%	42
8	9	11,40%	72
9	10	12,66%	90
10	48	60,76%	480
No sabe/No contesta	1	1,26%	-
TOTAL	79	100,00%	711
PUNTUACIÓN MEDIA OBTENIDA: 9,11			

3.1.2.- CONDICIONES AMBIENTALES:

ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)	NÚMERO CIUDADANOS (b)	PORCENTAJE S/TOTAL	VALORACIÓN OBTENIDA (axb)
0	0	0,00%	0
1	0	0,00%	0
2	0	0,00%	0
3	0	0,00%	0
4	1	1,26%	4
5	3	3,80%	15
6	6	7,60%	36
7	9	11,40%	63
8	4	5,06%	32
9	19	24,05%	171
10	36	45,57%	360
No sabe/No contesta	1	1,26%	-
TOTAL	79	100,00%	681
VALORACIÓN MEDIA OBTENIDA: 8,73			

3.1.3.- HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EXISTENTE:

ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)	NÚMERO CIUDADANOS (b)	PORCENTAJES/TOTAL	VALORACIÓN OBTENIDA (axb)
0	0	0,00%	0
1	0	0,00%	0
2	0	0,00%	0
3	0	0,00%	0
4	1	1,26%	4
5	0	0,00%	0
6	4	5,06%	24
7	5	6,34%	35
8	12	15,19%	96
9	12	15,19%	108
10	44	55,70%	440
No sabe/ No contesta	1	1,26%	-
TOTAL	79	100,00%	707
PUNTUACIÓN MEDIA OBTENIDA: 9,06			

3.1.4.- TIEMPO DE ESPERA HASTA SER ATENDIDO:

ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)	NÚMERO CIUDADANOS (b)	PORCENTAJE S/TOTAL	PUNTUACIÓN OBTENIDA (axb)
0	1	1,26%	0
1	0	0,00,%	0
2	0	0,00%	0
3	0	0,00%	0
4	0	0,00%	0
5	0	0,00%	0
6	4	5,06%	24
7	5	6,34%	35
8	7	8,86%	56
9	16	20,25%	144
10	42	53,17%	420
No sabe/No contesta	4	5,06%	-
TOTAL	79	100,00%	679
VALORACIÓN MEDIA OBTENIDA: 9,05			

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

ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)	NÚMERO CIUDADANOS (b)	PORCENTAJES/TOTAL	VALORACIÓN OBTENIDA (axb)
0	3	3,80%	0
1	1	1,26%	1
2	0	0,00%	0
3	1	1,26%	3
4	1	1,26%	4
5	2	2,54%	10
6	1	1,26%	6
7	4	5,06%	28
8	4	5,06%	32
9	12	15,19%	108
10	49	62,03%	490
No sabe/No contesta	1	1,26%	-
TOTAL	79	100,00%	682
PUNTUACIÓN MEDIA OBTENIDA: 8,74			

3.1.6.- TRATO RECIBIDO:

ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)	NÚMERO CIUDADANOS (b)	PORCENTAJE S/TOTAL	VALORACIÓN OBTENIDA (axb)
0	5	6,34%	0
1	2	2,54%	2
2	0	0,00%	0
3	1	1,26%	3
4	1	1,26%	4
5	4	5,06%	20
6	0	0,00%	0
7	3	3,80%	21
8	2	2,54%	16
9	8	10,13%	72
10	52	65,81%	520
No sabe/No contesta	1	1,26%	-
TOTAL	79	100,00%	658
PUNTUACIÓN MEDIA OBTENIDA: 8,44			

3.1.7.- CALIDAD Y CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN VERBAL:

ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)	NÚMERO CIUDADANOS (b)	PORCENTAJES/TOTAL	VALORACIÓN OBTENIDA (axb)
0	3	3,80%	0
1	1	1,26%	1
2	2	2,54%	4
3	2	2,54%	6
4	1	1,26%	4
5	3	3,80%	15
6	2	2,54%	12
7	0	0,00%	0
8	7	8,86%	56
9	14	17,72%	126
10	43	54,,42%	430
No sabe/No contesta	1	1,26%	-
TOTAL	79	100,00%	654
PUNTUACIÓN MEDIA OBTENIDA: 8,38			

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	2,53%	0
1	0	0,00%	0
2	0	0,00%	0
3	2	2,53%	6
4	2	2,53%	8
5	1	1,26%	5
6	1	1,26%	6
7	5	6,34%	35
8	6	7,60%	48
9	9	11,40%	81
10	48	60,75%	480
No sabe/No contesta	3	3,80%	-
TOTAL	79	100,00%	669
VALORACIÓN MEDIA OBTENIDA: 8,80			

3.1.9.- MATERIAL INFORMATIVO EXISTENTE:

ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)	NÚMERO CIUDADANOS (b)	PORCENTAJE S/TOTAL	VALORACIÓN OBTENIDA (axb)
0	1	1,26%	0
1	2	2,53%	2
2	0	0,00%	0
3	0	0,00%	0
4	2	2,53%	8
5	3	3,80%	15
6	3	3,80%	18
7	3	3,80%	21
8	9	11,40%	72
9	14	17,72%	126
10	33	41,76%	330
No sabe/No contesta	9	11,40%	-
TOTAL	79	100,00%	592
VALORACIÓN MEDIA OBTENIDA: 8,45			

3.1.10.- RESOLUCIÓN DE LA GESTIÓN A TRAMITAR:

ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)	NÚMERO CIUDADANOS (b)	PORCENTAJES/TOTAL	VALORACIÓN OBTENIDA (axb)
0	7	8,86%	0
1	0	0,00%	0
2	0	0,00%	0
3	1	1,26%	3
4	2	2,53%	8
5	0	0,00%	0
6	1	1,26%	6
7	0	0,00%	0
8	8	10,13%	64
9	6	7,60%	56
10	51	64,54%	510
No sabe/No contesta	3	3,80%	-
TOTAL	79	100,00%	647
VALORACIÓN MEDIA OBTENIDA: 8,51			

3.2.- Grado de satisfacción global

PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO	NÚMERO	PORCENTAJE S/ TOTAL
Muy buena	51	64,56
Buena	10	12,66
Regular	8	10,13
Mala	3	3,80
Muy mala	6	7,59
No sabe/ No contesta	1	1,26
TOTAL	**79**	**100,00**

3.3.- Confirmación de las expectativas

PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO	NÚMERO	PORCENTAJE S/ TOTAL
Mucho mejor	41	51,90
Mejor	16	20,25
Igual	10	12,66
Peor	6	7,60
Mucho peor	5	6,33
No sabe/ No contesta	1	1,26
TOTAL	**79**	**100,00**

3.4.- Observaciones y/o propuestas de mejora

Del total de cuestionarios recibidos (79), en 33 de ellos, es decir un 41,77 % 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	21	63,64
Mejorar superficie y condiciones área de espera	1	3,03
Demasiada espera		
Mejora canales on-line		
Mejorar información facilitada	4	12,12
Falta de personal		
Cita previa	3	9,09
Petición de documentación		
Trato desconsiderado	3	9,09
Horarios		
Pago de la tasa	1	3,03
TOTAL CUESTIONARIOS CON OBSERVACIONES/COMENTARIOS	33	100,00

4.- CONCLUSIONES

4.1.- Sobre el volumen de cuestionarios recibidos

El número de cuestionarios depositados por los ciudadanos: 79, ha supuesto una disminución considerable comparativamente respecto de periodos anteriores, dado que durante el primer semestre del año 2020, aproximadamente durante tres meses el número de ciudadanos atendidos de manera presencial se ha limitado a situaciones urgentes e inaplazables del servicio.

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

	Nº.	%
Expedición de certificados de antecedentes penales	18	22,78
Expedición de certificados de últimas voluntades	13	16,45
Legalización y Apostilla de documentos	5	6,33
Expedición de certificados antecedentes penales delitos sexuales	12	15,19
Expedición certificados contrato de seguros de cobertura de fallecimiento	3	3,80
Nacionalidad	13	16,45
Registro General	3	3,80
Información	3	3,80
No se indica	9	11,40
TOTAL	**79**	**100,00**

4.2.- Sobre los resultados obtenidos

Hay que destacar que **la percepción** que el usuario tiene de la atención recibida **es satisfactoria**, ya que **la puntuación** media obtenida **oscila entre 9,11 obtenido en "Acceso a la oficina" y el 8,38 obtenido en la pregunta relativa a "Información verbal recibida", con una puntuación global media de 8,72.**

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

PREGUNTA	PUNTUACIÓN OBTENIDA
Acceso a la oficina	9,11
Horario de atención	9,06
Tiempo de espera	9,05
Nivel de conocimiento funcionarios	8,80
Tiempo de atención prestador	8,74
Condiciones ambientales	8,73
Resolución gestión a tramitar	8,51
Material informativo	8,45
Trato recibido	8,44
Información verbal recibida	8,38
PUNTUACION MEDIA	**8,72**

Estos resultados confirman lo indicado anteriormente sobre la percepción 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 los ciudadanos de nuestras oficinas**, en la pregunta establecida al efecto, y en la que **el 77,22% 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 72,15% de los usuarios consideran que el servicio recibido ha sido "mucho mejor" o "mejor" del que esperaban** y **sólo el 6,33% ha considerado que el servicio ha sido "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 63,64% de los mismos son felicitaciones por el servicio recibido.**

Madrid, 26 de agosto de 2020