MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA, JUSTICIA
Y RELACIONES CON LAS CORTES
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 2023

FEBRERO 2024

INDICE

Página

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 **15**
3.4.- Observaciones y/o propuestas de mejora trasladadas por los usuarios **16**

4.- CONCLUSIONES **16**
4.1.- Sobre el volumen de cuestionarios recibidos **16**
4.2.- Sobre los resultados obtenidos **17**

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.

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 julio y diciembre, ambos meses inclusive, de 2023.

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)	PORCENTAJE S/TOTAL	VALORACIÓN OBTENIDA (axb)
0	2	1.56%	0
1	0	0.00%	0
2	0	0.00%	0
3	0	0.00%	0
4	2	1.56%	8
5	3	2.34%	15
6	0	0.00%	0
7	9	7.03%	63
8	14	10.94%	112
9	12	9.38%	108
10	78	60.94%	780
No sabe/No contesta	8	6.25%	-
TOTAL	128	100,00%	1.086
PUNTUACIÓN MEDIA OBTENIDA: 9,05			

3.1.2.- CONDICIONES AMBIENTALES:

ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)	NÚMERO CIUDADANOS (b)	PORCENTAJE S/TOTAL	VALORACIÓN OBTENIDA (axb)
0	2	1.56%	0
1	0	0.00%	0
2	0	0.00%	0
3	0	0.00%	0
4	0	0.00%	0
5	4	3.13%	20
6	2	1.56%	12
7	5	3.91%	35
8	11	8.60%	88
9	15	11.71%	135
10	77	60.15%	770
No sabe/No contesta	12	9.38%	-
TOTAL	128	100,00%	1.060
VALORACIÓN MEDIA OBTENIDA: 9,14			

3.1.3.- HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EXISTENTE:

ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)	NÚMERO CIUDADANOS (b)	PORCENTAJE S/TOTAL	VALORACIÓN OBTENIDA (axb)
0	3	2.34%	0
1	0	0.00%	0
2	0	0.00%	0
3	0	0.00%	0
4	2	1.56%	8
5	2	1.56%	10
6	4	3.13%	24
7	5	3.91%	35
8	10	7.81%	80
9	17	13.28%	153
10	75	58.60%	750
No sabe/ No contesta	10	7.81%	-
TOTAL	128	100,00%	1.060
PUNTUACIÓN MEDIA OBTENIDA: 8,98			

3.1.4.- TIEMPO DE ESPERA HASTA SER ATENDIDO:

ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)	NÚMERO CIUDADANOS (b)	PORCENTAJE S/TOTAL	PUNTUACIÓN OBTENIDA (axb)
0	2	1.56%	0
1	0	0.00%	0
2	1	0.78%	2
3	0	0.00%	3
4	4	3.13%	16
5	1	0.78%	5
6	0	0.00%	0
7	5	3.91%	35
8	12	9.38%	96
9	19	14.83%	171
10	75	58.60%	750
No sabe/No contesta	9	7.03%	-
TOTAL	128	100,00%	1.078
VALORACIÓN MEDIA OBTENIDA: 9,06			

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	4	3.13%	0
1	0	0.00%	0
2	0	0.00%	0
3	0	0.00%	0
4	0	0.00%	0
5	2	1.56%	10
6	0	0.00%	0
7	4	3.13%	28
8	3	2.34%	24
9	10	7.81%	90
10	96	75.00%	960
No sabe/No contesta	9	7.03%	-
TOTAL	128	100,00%	1.112
PUNTUACIÓN MEDIA OBTENIDA: 9,34			

3.1.6.- TRATO RECIBIDO:

ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)	NÚMERO CIUDADANOS (b)	PORCENTAJE S/TOTAL	VALORACIÓN OBTENIDA (axb)
0	5	3.91%	0
1	0	0.00%	0
2	0	0.00%	0
3	0	0.00%	0
4	0	0.00%	0
5	3	2.34%	15
6	0	0.00%	0
7	1	0.78%	7
8	3	2.34%	24
9	0	0.00%	0
10	108	84.38%	1.080
No sabe/No contesta	8	6.25%	-
TOTAL	128	100,00%	1.126
PUNTUACIÓN MEDIA OBTENIDA: 9,38			

3.1.7.- CALIDAD Y CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN VERBAL:

ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)	NÚMERO CIUDADANOS (b)	PORCENTAJE S/TOTAL	VALORACIÓN OBTENIDA (axb)
0	7	5.47%	0
1	0	0.00%	0
2	0	0.00%	0
3	0	0.00%	0
4	1	0.78%	4
5	1	0.78%	5
6	0	0.00%	0
7	1	0.78%	7
8	4	3.13%	32
9	4	3.13%	36
10	100	78.12%	1.000
No sabe/No contesta	10	7.81%	-
TOTAL	128	100,00%	1.084
PUNTUACIÓN MEDIA OBTENIDA: 9,19			

3.1.8.- NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL PERSONAL DE CONTACTO:

ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)	NÚMERO CIUDADANOS (b)	PORCENTAJE S/TOTAL	VALORACIÓN OBTENIDA (axb)
0	5	3.91%	0
1	0	0.00%	0
2	0	0.00%	0
3	0	0.00%	0
4	0	0.00%	0
5	3	2.34%	15
6	2	1.56%	12
7	2	1.56%	14
8	2	1.56%	16
9	8	6.25%	72
10	96	75.01%	960
No sabe/No contesta	10	7.81%	-
TOTAL	128	100,00%	1.089
VALORACIÓN MEDIA OBTENIDA: 9,23			

3.1.9.- MATERIAL INFORMATIVO EXISTENTE:

ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)	NÚMERO CIUDADANOS (b)	PORCENTAJE S/TOTAL	VALORACIÓN OBTENIDA (axb)
0	5	3.91%	0
1	0	0.00%	0
2	0	0.00%	0
3	1	0.78%	3
4	1	0.78%	4
5	2	1.56%	10
6	3	2.34%	18
7	6	4.69%	42
8	6	4.69%	48
9	11	8.60%	99
10	74	57.81%	740
No sabe/No contesta	19	14.83%	-
TOTAL	128	100,00%	964
VALORACIÓN MEDIA OBTENIDA: 8,84			

3.1.10.- RESOLUCIÓN DE LA GESTIÓN A TRAMITAR:

ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)	NÚMERO CIUDADANOS (b)	PORCENTAJE S/TOTAL	VALORACIÓN OBTENIDA (axb)
0	6	4.69%	0
1	0	0.00%	0
2	2	1.56%	4
3	2	1.56%	6
4	0	0.00%	0
5	2	1.56%	10
6	0	0.00%	0
7	1	0.78%	7
8	5	3.91%	40
9	5	3.91%	45
10	98	76.56%	980
No sabe/No contesta	7	5.47%	-
TOTAL	128	100,00%	1.092
VALORACIÓN MEDIA OBTENIDA: 9,02			

3.2.- Grado de satisfacción global

PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO	NÚMERO	PORCENTAJES/ TOTAL
Muy buena	108	84.37
Buena	7	5.47
Regular	4	3.13
Mala	0	0.00
Muy mala	7	5.47
No sabe/ No contesta	2	1.56
TOTAL	**128**	**100,00**

3.3.- Confirmación de las expectativas

PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO	NÚMERO	PORCENTAJES/ TOTAL
Mucho mejor	90	70.31
Mejor	18	14.06
Igual	7	5.47
Peor	1	0.78
Mucho peor	6	4.69
No sabe/ No contesta	6	4.69
TOTAL	**128**	**100,00**

3.4.- Observaciones y/o propuestas de mejora

Del total de cuestionarios recibidos (128), en 77 de ellos, es decir un 60,16 % 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	57	74.02
SOBRE INSTALACIONES/CONDICIONES AMBIENTALES		
Mejorar superficie y condiciones área de espera	1	1.30
SOBRE EL SERVICIO RECIBIDO		
Demasiada espera	1	1.30
Mejora canales on-line	3	3.90
Mejorar información facilitada	9	11.68
Falta de personal	0	0.00
Cita previa	2	2.60
Peticion de documentación	1	1.30
Trato desconsiderado	2	2.60
Horarios	0	0.00
SOBRE OTRAS CUESTIONES		
Pago de la tasa en cajero	1	1.30
TOTAL CUESTIONARIOS CON OBSERVACIONES/COMENTARIOS	77	100,00

4.- CONCLUSIONES

4.1.- Sobre el volumen de cuestionarios recibidos

El número de cuestionarios depositados por los ciudadanos: Ha sido de 128, manteniéndose la constante de volumen de cuestionarios elaborados similar a periodos anteriores.

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

	Nº.	%
Expedición de certificados de antecedentes penales	37	28.90
Expedición de certificados de últimas voluntades	17	13.28
Legalización y Apostilla de documentos	9	7.03
Expedición de certificados antecedentes penales delitos sexuales	21	16.41
Expedición certificados contrato de seguros de cobertura de fallecimiento	8	6.25
Nacionalidad	14	10.94
Registro General	5	3.91
Información	8	6.25
No se indica	9	7.03
TOTAL	**128**	**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 9,38 obtenido en "Trato recibido" y el 8,84 obtenido en la pregunta relativa a "Material informativo", con una puntuación global media de 9,12.**

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

PREGUNTA	PUNTUACIÓN OBTENIDA
Trato recibido	9.38
Tiempo de atención prestador	9.34
Nivel de conocimiento funcionarios	9.23
Información verbal recibida	9.19
Condiciones ambientales	9.14
Tiempo de espera	9.06
Acceso a la oficina	9.05
Resolución gestión a tramitar	9.02
Horario de atención	8.98
Material informativa	8.84
PUNTUACION MEDIA	**9.12**

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 89,84% 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 84,37% de los usuarios consideran que el servicio recibido ha sido "mucho mejor" o "mejor" del que esperaban** y **sólo el 4,69% 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 74,02% de los mismos son felicitaciones por el servicio recibido.**

Madrid, 1 de Febrero de 2024