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: RESUMEN ANUAL 2025

MARZO 2026

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 durante el año 2025.

2.2.- Co14ntenido 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 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	14	2,49%	0
1	1	0,18%	1
2	1	0,18%	2
3	2	0,36%	6
4	4	0,71%	16
5	13	2,31%	65
6	15	2,67%	90
7	17	3,02%	119
8	40	7,12%	320
9	65	11,57%	585
10	356	63,34%	3.560
No sabe/No contesta	34	6,05%	-
TOTAL	562	100,00%	4.764
PUNTUACIÓN MEDIA OBTENIDA: 9,02			

3.1.2.- CONDICIONES AMBIENTALES:

ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)	NÚMERO CIUDADANOS (b)	PORCENTAJE S/TOTAL	VALORACIÓN OBTENIDA (axb)
0	9	1,60%	0
1	1	0,18%	1
2	2	0,36%	4
3	2	0,36%	6
4	3	0,53%	12
5	9	1,60%	45
6	7	1,25%	63
7	24	4,27%	168
8	57	10,14%	456
9	82	14,59%	738
10	329	58,54%	3.290
No sabe/No contesta	37	6,58%	-
TOTAL	562	100,00%	4.783
VALORACIÓN MEDIA OBTENIDA: 9,11			

3.1.3.- HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EXISTENTE:

ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)	NÚMERO CIUDADANOS (b)	PORCENTAJE S/TOTAL	VALORACIÓN OBTENIDA (axb)
0	11	1,96%	0
1	1	0,18%	1
2	3	0,53%	6
3	1	0,18%	3
4	5	0,89%	20
5	9	1,60%	45
6	5	0,89%	30
7	25	4,45%	175
8	47	8,36%	376
9	81	14,41%	729
10	334	59,43%	3.340
No sabe/ No contesta	40	7,12%	-
TOTAL	562	100,00%	4.725
PUNTUACIÓN MEDIA OBTENIDA: 9,05			

3.1.4.- TIEMPO DE ESPERA HASTA SER ATENDIDO:

ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)	NÚMERO CIUDADANOS (b)	PORCENTAJES/TOTAL	PUNTUACIÓN OBTENIDA (axb)
0	13	2,31%	0
1	2	0,36%	2
2	3	0,53%	6
3	1	0,18%	3
4	5	0,89%	20
5	3	0,53%	15
6	4	0,71%	24
7	9	1,60%	63
8	28	4,98%	224
9	72	12,81%	648
10	388	69,05%	3.880
No sabe/No contesta	34	6,05%	-
TOTAL	562	100,00%	4.885
VALORACIÓN MEDIA OBTENIDA: 9,25			

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	16	2,85%	0
1	3	0,53%	3
2	6	1,07%	12
3	6	1,07%	18
4	4	0.71%	16
5	5	0,89%	25
6	4	0,71%	24
7	9	1,60%	63
8	20	3,56%	160
9	48	8,54%	432
10	403	71,71%	4.030
No sabe/No contesta	38	6,76%	-
TOTAL	562	100,00%	4.783
PUNTUACIÓN MEDIA OBTENIDA: 9,13			

3.1.6.- TRATO RECIBIDO:

ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)	NÚMERO CIUDADANOS (b)	PORCENTAJE S/TOTAL	VALORACIÓN OBTENIDA (axb)
0	28	4,98%	0
1	5	0,89%	5
2	5	0,89%	10
3	3	0,53%	9
4	7	1,25%	28
5	2	0,36%	10
6	4	0,71%	24
7	2	0,36%	14
8	13	2,31%	104
9	36	6,40%	324
10	419	74,56%	4.190
No sabe/No contesta	38	6,76%	-
TOTAL	562	100,00%	4.718
PUNTUACIÓN MEDIA OBTENIDA: 9,00			

3.1.7.- CALIDAD Y CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN VERBAL:

ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)	NÚMERO CIUDADANOS (b)	PORCENTAJE S/TOTAL	VALORACIÓN OBTENIDA (axb)
0	24	4,27%	0
1	6	1,07%	6
2	5	0,89%	10
3	2	0,36%	6
4	4	0,71%	16
5	10	1,78%	50
6	4	0,71%	24
7	6	1,07%	42
8	16	2,85%	128
9	43	7,65%	387
10	403	71,70%	4.030
No sabe/No contesta	39	6,94%	-
TOTAL	562	100,00%	4.699
PUNTUACIÓN MEDIA OBTENIDA: 8,98			

3.1.8.- NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL PERSONAL DE CONTACTO:

ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)	NÚMERO CIUDADANOS (b)	PORCENTAJES/TOTAL	VALORACIÓN OBTENIDA (axb)
0	20	3,56%	0
1	6	1,07%	6
2	4	0,71%	8
3	2	0,36%	6
4	3	0,53%	12
5	6	1,07%	30
6	3	0,53%	18
7	9	1,60%	63
8	12	2,14%	96
9	49	8,72%	441
10	402	71,53%	4.020
No sabe/No contesta	46	8,18%	-
TOTAL	562	100,00%	4.700
VALORACIÓN MEDIA OBTENIDA: 9,11			

3.1.9.- MATERIAL INFORMATIVO EXISTENTE:

ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)	NÚMERO CIUDADANOS (b)	PORCENTAJE S/TOTAL	VALORACIÓN OBTENIDA (axb)
0	27	4,80%	0
1	3	0,53%	3
2	5	0,89%	10
3	6	1,07%	18
4	5	0,89%	20
5	15	2,67%	75
6	6	1,07%	36
7	12	2,14%	84
8	23	4,09%	184
9	62	11,03%	558
10	309	54,98%	3.090
No sabe/No contesta	89	15,84%	-
TOTAL	562	100,00%	4.078
VALORACIÓN MEDIA OBTENIDA: 8,62			

3.1.10.- RESOLUCIÓN DE LA GESTIÓN A TRAMITAR:

ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)	NÚMERO CIUDADANOS (b)	PORCENTAJE S/TOTAL	VALORACIÓN OBTENIDA (axb)
0	32	5,69%	0
1	2	0,36%	2
2	0	0,00%	0
3	2	0,36%	6
4	1	0,18%	4
5	11	1,96%	55
6	1	0,18%	6
7	3	0,53%	21
8	11	1,96%	88
9	41	7,30%	369
10	414	73,66%	4.140
No sabe/No contesta	44	7.,82%	-
TOTAL	400	100,00%	4.691
VALORACIÓN MEDIA OBTENIDA: 9,06			

3.2.- Grado de satisfacción global

PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO	NÚMERO	PORCENTAJE S/ TOTAL
Muy buena	436	77,58
Buena	36	6,41
Regular	16	2,85
Mala	13	2,31
Muy mala	42	7,47
No sabe/ No contesta	19	3,38
TOTAL	**562**	**100,00**

3.3.- Confirmación de las expectativas

PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO	NÚMERO	PORCENTAJE S/ TOTAL
Mucho mejor	362	64,42
Mejor	82	14,59
Igual	34	6,05
Peor	15	2,67
Mucho peor	37	6,58
No sabe/ No contesta	32	5,69
TOTAL	**562**	**100,00**

3.4.- Observaciones y/o propuestas de mejora

Del total de cuestionarios recibidos 562 en 319 de ellos, es decir un 56,76% 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	234	73,37
Mejorar superficie y condiciones área de espera	2	0,63
Demasiada espera	6	1,88
Horarios	2	0,63
Mejora canales on-line	14	4,39
Mejorar información facilitada	10	3,13
Falta de personal	4	1,25
Cita previa	10	3,13
Trato desconsiderado	30	9,40
Pago de la tasa	7	2,19
TOTAL CUESTIONARIOS CON OBSERVACIONES/COMENTARIOS	319	100,00

4.- CONCLUSIONES

4.1.- Sobre el volumen de cuestionarios recibidos

El número de cuestionarios depositados por los ciudadanos: 562 ha supuesto un aumento comparativamente respecto de periodos anteriores.

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

	Nº.	%
Expedición de certificados de antecedentes penales	113	20,11
Expedición de certificados de últimas voluntades	118	21,00
Legalización y Apostilla de documentos	62	11,03
Expedición de certificados antecedentes penales delitos sexuales	66	11,74
Expedición certificados contrato de seguros de cobertura de fallecimiento	47	8,36
Nacionalidad	54	9,61
Registro General	29	5,16
Información	18	3,20
No se indica	55	9,79
TOTAL	**562**	**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 9,25 obtenido en "Tiempo de atención" y el 8,62 obtenido en la pregunta relativa a "Material informativo" con una puntuación global media de 9,03.**

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

PREGUNTA	PUNTUACIÓN OBTENIDA
Tiempo de espera	9,25
Tiempo de atención prestador	9,13
Nivel de conocimiento funcionarios	9,11
Condiciones ambientales	9,11
Resolución gestión a tramitar	9,06
Horario de atención	9,05
Acceso a la oficina	9,02
Trato recibido	9,00
Información verbal recibida	8,98
Material informativo	8,62
PUNTUACION MEDIA	**9,03**

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 83,99% 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 79,01% de los usuarios consideran que el servicio recibido ha sido "mucho mejor" o "mejor" del que esperaban** y **sólo el 6,58% ha considerado que el servicio ha sido "mucho peor" o "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 73,37% de los mismos son felicitaciones por el servicio recibido.**

Madrid, 12 de Marzo de 2026