



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 2015

ENERO 2016



INDICE

	<u>Página</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	17
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 2015.



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 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	9	8,91%	0
1	1	0,99%	1
2	1	0,99%	2
3	0	0,00%	0
4	1	0,99%	4
5	11	10,89%	55
6	6	5,94%	36
7	8	7,93%	56
8	14	13,86%	112
9	7	6,93%	63
10	34	33,66%	340
No sabe/No contesta	9	8,91%	-
TOTAL	101	100,00%	669
PUNTUACIÓN MEDIA OBTENIDA: 7,27			



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	7	6,93%	0
1	1	0,99%	1
2	1	0,99%	2
3	4	3,96%	12
4	2	1,98%	8
5	6	5,94%	30
6	15	14,85%	90
7	12	11,88%	84
8	15	14,85%	120
9	9	8,91%	81
10	22	21,79%	220
No sabe/No contesta	7	6,93%	-
TOTAL	101	100,00%	648
VALORACIÓN MEDIA OBTENIDA: 6,89			



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	7	6,93%	0
1	0	0,00%	0
2	4	3,96%	8
3	1	0,99%	3
4	2	1,98%	8
5	8	7,93%	40
6	6	5,94%	36
7	19	18,81%	133
8	9	8,91%	72
9	12	11,88%	108
10	26	25,74%	260
No sabe/ No contesta	7	6,93%	-
TOTAL	101	100,00%	668
PUNTUACIÓN MEDIA OBTENIDA: 7,11			



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	14	13,86%	0
1	1	0,99%	1
2	2	1,98%	4
3	4	3,96%	12
4	5	4,95%	20
5	8	7,93%	40
6	8	7,93%	48
7	10	9,90%	70
8	12	11,88%	96
9	10	9,90%	90
10	21	20,78%	210
No sabe/No contesta	6	5,94%	-
TOTAL	101	100,00%	591
VALORACIÓN MEDIA OBTENIDA: 6,22			



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	6	5,94%	0
1	1	0,99%	1
2	1	0,99%	2
3	0	0,00%	0
4	5	4,95%	20
5	2	1,98%	10
6	9	8,91%	54
7	11	10,89%	77
8	8	7,93%	64
9	12	11,88%	108
10	36	35,64%	360
No sabe/No contesta	10	9,90%	-
TOTAL	101	100,00%	696
PUNTUACIÓN MEDIA OBTENIDA: 7,65			



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	6	5,94%	0
1	2	1,98%	2
2	0	0,00%	0
3	1	0,99%	3
4	3	2,97%	12
5	5	4,95%	25
6	8	7,93%	48
7	5	4,95%	35
8	13	12,87%	104
9	15	14,85%	135
10	36	35,64%	360
No sabe/No contesta	7	6,93%	-
TOTAL	101	100,00%	724
PUNTUACIÓN MEDIA OBTENIDA: 7,70			



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	4	3,96%	0
1	3	2,97%	3
2	0	0,00%	0
3	3	2,97%	9
4	3	2,97%	12
5	4	3,96%	20
6	7	6,93%	42
7	9	8,90%	63
8	8	7,93%	64
9	15	14,85%	135
10	37	36,63%	370
No sabe/No contesta	8	7,93%	-
TOTAL	101	100,00%	718
PUNTUACIÓN MEDIA OBTENIDA: 7,72			



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	4	3,96%	0
1	2	1,98%	2
2	0	0,00%	0
3	0	0,00%	0
4	3	2,97%	12
5	6	5,94%	30
6	6	5,94%	36
7	7	6,93%	49
8	14	13,86%	112
9	13	12,87%	117
10	37	36,64%	370
No sabe/No contesta	9	8,91%	-
TOTAL	101	100,00%	728
VALORACIÓN MEDIA OBTENIDA: 7,91			



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	3,96%	0
1	2	1,98%	2
2	1	0,99%	2
3	2	1,98%	6
4	6	5,94%	24
5	8	7,93%	40
6	8	7,93%	48
7	10	9,90%	70
8	10	9,90%	80
9	7	6,93%	63
10	31	30,68%	310
No sabe/No contesta	12	11,88%	-
TOTAL	101	100,00%	645
VALORACIÓN MEDIA OBTENIDA: 7,25			



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

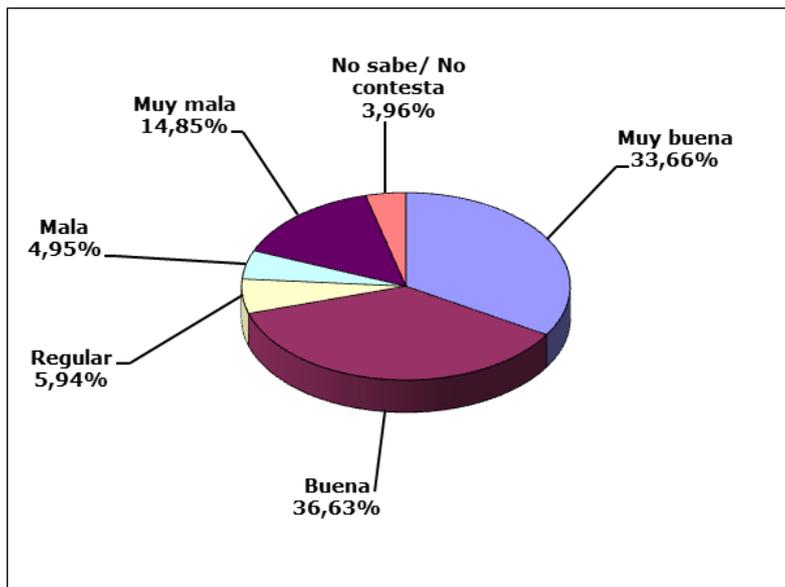
3.1.10.- RESOLUCIÓN DE LA GESTIÓN A TRAMITAR:

ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)	NÚMERO CIUDADANOS (b)	PORCENTAJE S/TOTAL	VALORACIÓN OBTENIDA (axb)
0	5	4,95%	0
1	2	1,98%	2
2	0	0,00%	0
3	3	2,97%	9
4	2	1,98%	8
5	10	9,90%	50
6	7	6,93%	42
7	7	6,93%	49
8	7	6,93%	56
9	13	12,87%	117
10	35	34,66%	350
No sabe/No contesta	10	9,90%	-
TOTAL	101	100,00%	683
VALORACIÓN MEDIA OBTENIDA: 7,50			



3.2.- Grado de satisfacción global

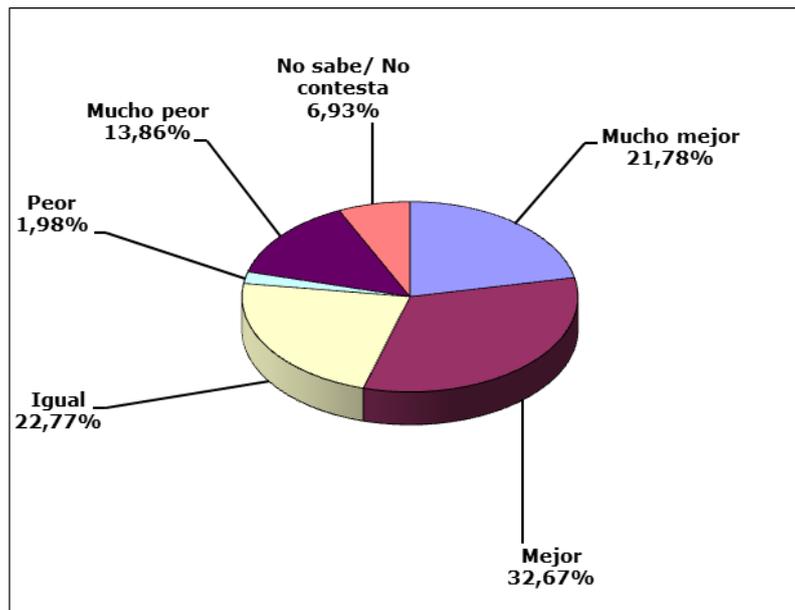
PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO	NÚMERO	PORCENTAJE S/ TOTAL
Muy buena	34	33,66
Buena	37	36,63
Regular	6	5,94
Mala	5	4,95
Muy mala	15	14,85
No sabe/ No contesta	4	3,96
TOTAL	101	100,00





3.3.- Confirmación de las expectativas

PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO	NÚMERO	PORCENTAJE S/ TOTAL
Mucho mejor	22	21,78
Mejor	33	32,67
Igual	23	22,77
Peor	2	1,98
Mucho peor	14	13,86
No sabe/ No contesta	7	6,93
TOTAL	101	100,00





3.4.- Observaciones y/o propuestas de mejora

Del total de cuestionarios recibidos (101), en 52 de ellos, es decir un 51,48 % 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	11	21,16
SOBRE INSTALACIONES/CONDICIONES AMBIENTALES		
Mejorar superficie y condiciones área de espera	5	9,62
SOBRE EL SERVICIO RECIBIDO		
Demasiada espera	9	17,31
Mejora canales on-line	8	15,38
Mejorar información facilitada	1	1,92
Ampliación del horario de sábado	1	1,92
Falta de personal	5	9,62
Falta de amabilidad	6	11,54
Trámite innecesario	4	7,69
Que se reduzca el tiempo de desayuno del personal	1	1,92
SOBRE OTRAS CUESTIONES		
Tardanza resolución expedientes	1	1,92
TOTAL CUESTIONARIOS CON OBSERVACIONES/COMENTARIOS	52	100,00

4.- CONCLUSIONES

4.1.- Sobre el volumen de cuestionarios recibidos

El número de cuestionarios depositados por los ciudadanos: 101, **ha supuesto una disminución del 54,30%, en relación al último periodo analizado** (enero-junio de 2015). Esta cifra supone una media mensual de 19 cuestionarios depositados.



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

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

GESTIÓN AFECTADA	Nº.	%
Expedición de certificados de antecedentes penales	50	49,51
Expedición de certificados de últimas voluntades y contratos de seguros de cobertura de fallecimiento	8	7,92
Legalización y Apostilla de documentos	14	13,86
Nacionalidad	14	13,86
Registro General	6	5,94
Información	2	1,98
No se indica	7	6,93
TOTAL	101	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 6,22 obtenido en "Tiempo de espera hasta ser atendido" y el 7,91 obtenido en la pregunta relativa a "Nivel de conocimiento funcionarios", con una puntuación global media de 7,32.**

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

PREGUNTA	PUNTUACIÓN OBTENIDA
Nivel conocimiento funcionarios	7,91
Información verbal recibida	7,72
Trato recibido	7,70
Tiempo de atención prestado	7,65
Resolución gestión a tramitar	7,50
Acceso a la oficina	7,27
Material informativo	7,25
Horario de atención	7,11
Condiciones ambientales	6,89



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

Tiempo de espera	6,22
PUNTUACION MEDIA	7,32

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 70,30% 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 54,45% de los usuarios consideran que el servicio recibido ha sido "mucho mejor" o "mejor" del que esperaban y sólo el 13,86% 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.

Debe tenerse especialmente en consideración que durante este periodo analizado, como se reflejará en el informe de gestión que se está elaborando por esta unidad del segundo semestre del año 2015, la entrada en vigor del apartado 5 del artículo 13 de la Ley 26/2015 de 28 de julio (BOE 29/07/2015) de Modificación del Sistema de Protección a la Infancia y Adolescencia, así como del artículo 8.4 de la Ley 45/2015, de 14 de octubre, del Voluntariado, han incrementado considerablemente la expedición de certificados de antecedentes penales de manera presencial y por correo postal en la Oficina Central de Atención al Ciudadano. Ello ha supuesto que, de una media aproximada de expedición de 5.884 certificados de antecedentes penales, solicitados por vía presencial al mes, durante el primer semestre, se hayan pasado a expedir unos 11.300 certificados mensuales, lo que se traduce en aproximadamente unas 220 personas más que diariamente acuden a las dependencias de esta Oficina



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

Central de Atención al Ciudadano, sin que se hayan incrementado los medios personales o materiales como consecuencia de la entrada en vigor de las normas antes citadas. A lo que se añade el importante incremento que asimismo se ha producido tras la entrada en vigor de dichos preceptos legales, en las solicitudes a tramitar por correo postal y a través de la sede electrónica.

Finalmente, indicar que **respecto a los comentarios y/o propuestas de mejora recibidos** hay que resaltar que **el 21,16% de los mismos, prácticamente un cuarto, son felicitaciones por el servicio recibido.**

Madrid, 27 de enero de 2016