



**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: 2016**

**FEBRERO 2017**



## **INDICE**

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



## **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 2016.



## **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.):**

<b>ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)</b>	<b>NÚMERO CIUDADANOS (b)</b>	<b>PORCENTAJE S/TOTAL</b>	<b>VALORACIÓN OBTENIDA (axb)</b>
0	6	4,76%	0
1	0	0,00%	0
2	3	2,38%	6
3	6	4,76%	18
4	4	3,17%	16
5	17	13,50%	85
6	11	8,73%	66
7	10	7,94%	70
8	21	16,67%	168
9	7	5,55%	63
10	33	26,20%	330
No sabe/No contesta	8	6,34%	-
<b>TOTAL</b>	<b>126</b>	<b>100,00%</b>	<b>822</b>
<b>PUNTUACIÓN MEDIA OBTENIDA: 6,97</b>			



### 3.1.2.- CONDICIONES AMBIENTALES:

ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)	NÚMERO CIUDADANOS (b)	PORCENTAJE S/TOTAL	VALORACIÓN OBTENIDA (axb)
0	8	6,35%	0
1	2	1,59%	2
2	3	2,38%	6
3	5	3,97%	15
4	5	3,97%	20
5	12	9,52%	60
6	11	8,73%	66
7	18	14,28%	126
8	21	16,67%	168
9	11	8,73%	99
10	24	19,05%	240
No sabe/No contesta	6	4,76%	-
<b>TOTAL</b>	<b>126</b>	<b>100,00%</b>	<b>802</b>
<b>VALORACIÓN MEDIA OBTENIDA: 6,68</b>			



**3.1.3.- HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EXISTENTE:**

<b>ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)</b>	<b>NÚMERO CIUDADANOS (b)</b>	<b>PORCENTAJE S/TOTAL</b>	<b>VALORACIÓN OBTENIDA (axb)</b>
0	5	3,97%	0
1	1	0,80%	1
2	3	2,38%	6
3	2	1,59%	6
4	5	3,97%	20
5	12	9,52%	60
6	14	11,11%	84
7	18	14,29%	126
8	18	14,29%	144
9	12	9,52%	108
10	28	22,21%	280
No sabe/ No contesta	8	6,35%	-
<b>TOTAL</b>	<b>126</b>	<b>100,00%</b>	<b>835</b>
<b>PUNTUACIÓN MEDIA OBTENIDA: 7,08</b>			





**3.1.4.- TIEMPO DE ESPERA HASTA SER ATENDIDO:**

<b>ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)</b>	<b>NÚMERO CIUDADANOS (b)</b>	<b>PORCENTAJE S/TOTAL</b>	<b>PUNTUACIÓN OBTENIDA (axb)</b>
0	21	16,66%	0
1	5	3,97%	5
2	5	3,97%	10
3	4	3,17%	12
4	2	1,59%	8
5	17	13,50%	85
6	12	9,52%	72
7	22	17,46%	154
8	9	7,14%	72
9	10	7,94%	90
10	14	11,11%	140
No sabe/No contesta	5	3,97%	-
<b>TOTAL</b>	<b>126</b>	<b>100,00%</b>	<b>648</b>
<b>VALORACIÓN MEDIA OBTENIDA: 5,35</b>			



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

<b>ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)</b>	<b>NÚMERO CIUDADANOS (b)</b>	<b>PORCENTAJE S/TOTAL</b>	<b>VALORACIÓN OBTENIDA (axb)</b>
0	8	6,35%	0
1	1	0,80%	1
2	1	0,80%	2
3	2	1,59%	6
4	3	2,38%	12
5	4	3,17%	20
6	13	10,31%	78
7	17	13,50%	119
8	23	18,25%	184
9	9	7,14%	81
10	37	29,36%	370
No sabe/No contesta	8	6,35%	-
<b>TOTAL</b>	<b>126</b>	<b>100,00%</b>	<b>873</b>
<b>PUNTUACIÓN MEDIA OBTENIDA: 7,40</b>			



### 3.1.6.- TRATO RECIBIDO:

<b>ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)</b>	<b>NÚMERO CIUDADANOS (b)</b>	<b>PORCENTAJE S/TOTAL</b>	<b>VALORACIÓN OBTENIDA (axb)</b>
0	3	2,38%	0
1	1	0,80%	1
2	1	0,80%	2
3	2	1,59%	6
4	3	2,38%	12
5	5	3,97%	25
6	13	10,32%	78
7	14	11,11%	98
8	15	11,90%	120
9	12	9,52%	108
10	50	39,68%	500
No sabe/No contesta	7	5,55%	-
<b>TOTAL</b>	<b>126</b>	<b>100,00%</b>	<b>950</b>
<b>PUNTUACIÓN MEDIA OBTENIDA: 7,98</b>			



**3.1.7.- CALIDAD Y CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN VERBAL:**

<b>ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)</b>	<b>NÚMERO CIUDADANOS (b)</b>	<b>PORCENTAJE S/TOTAL</b>	<b>VALORACIÓN OBTENIDA (axb)</b>
0	4	3,17%	0
1	1	0,80%	1
2	0	0,00%	0
3	2	1,59%	6
4	2	1,59%	8
5	10	7,94%	50
6	12	9,52%	72
7	15	11,90%	105
8	15	11,90%	120
9	14	11,11%	126
10	40	31,75%	400
No sabe/No contesta	11	8,73%	-
<b>TOTAL</b>	<b>126</b>	<b>100,00%</b>	<b>888</b>
<b>PUNTUACIÓN MEDIA OBTENIDA: 7,72</b>			



**3.1.8.- NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL PERSONAL DE CONTACTO:**

<b>ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)</b>	<b>NÚMERO CIUDADANOS (b)</b>	<b>PORCENTAJE S/TOTAL</b>	<b>VALORACIÓN OBTENIDA (axb)</b>
0	3	2,38%	0
1	0	0,00%	0
2	1	0,80%	2
3	2	1,59%	6
4	2	1,59%	8
5	5	3,97%	25
6	12	9,52%	72
7	16	12,70%	112
8	19	15,08%	152
9	14	11,11%	126
10	43	34,13%	430
No sabe/No contesta	9	7,13%	-
<b>TOTAL</b>	<b>126</b>	<b>100,00%</b>	<b>933</b>
<b>VALORACIÓN MEDIA OBTENIDA: 7,97</b>			



**3.1.9.- MATERIAL INFORMATIVO EXISTENTE:**

<b>ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)</b>	<b>NÚMERO CIUDADANOS (b)</b>	<b>PORCENTAJE S/TOTAL</b>	<b>VALORACIÓN OBTENIDA (axb)</b>
0	4	3,17%	0
1	4	3,17%	4
2	3	2,38%	6
3	2	1,59%	6
4	4	3,17%	16
5	8	6,35%	40
6	10	7,94%	60
7	23	18,26%	161
8	16	12,70%	128
9	5	3,97%	45
10	32	25,40%	320
No sabe/No contesta	15	11,90%	-
<b>TOTAL</b>	<b>126</b>	<b>100,00%</b>	<b>786</b>
<b>VALORACIÓN MEDIA OBTENIDA: 7,08</b>			



### 3.1.10.- RESOLUCIÓN DE LA GESTIÓN A TRAMITAR:

ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)	NÚMERO CIUDADANOS (b)	PORCENTAJE S/TOTAL	VALORACIÓN OBTENIDA (axb)
0	5	3,97%	0
1	0	0,00%	0
2	3	2,38%	6
3	2	1,59%	6
4	2	1,59%	8
5	7	5,55%	35
6	8	6,35%	48
7	16	12,70%	112
8	14	11,11%	112
9	12	9,52%	108
10	34	26,98%	340
No sabe/No contesta	23	18,26%	-
<b>TOTAL</b>	<b>126</b>	<b>100,00%</b>	<b>775</b>
<b>VALORACIÓN MEDIA OBTENIDA: 7,52</b>			



### 3.2.- Grado de satisfacción global

<b>PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>PORCENTAJE S/ TOTAL</b>
<b>Muy buena</b>	33	26,20
<b>Buena</b>	35	27,78
<b>Regular</b>	31	24,60
<b>Mala</b>	9	7,14
<b>Muy mala</b>	10	7,93
<b>No sabe/ No contesta</b>	8	6,35
<b>TOTAL</b>	<b>126</b>	<b>100,00</b>

### 3.3.- Confirmación de las expectativas

<b>PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>PORCENTAJE S/ TOTAL</b>
<b>Mucho mejor</b>	23	18,25
<b>Mejor</b>	34	26,98
<b>Igual</b>	38	30,17
<b>Peor</b>	10	7,94
<b>Mucho peor</b>	12	9,52
<b>No sabe/ No contesta</b>	9	7,14
<b>TOTAL</b>	<b>126</b>	<b>100,00</b>





### **3.4.- Observaciones y/o propuestas de mejora**

Del total de cuestionarios recibidos (126), en 55 de ellos, es decir un 43,65 % 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	8	14,55
<b>SOBRE INSTALACIONES/CONDICIONES AMBIENTALES</b>		
Mejorar superficie y condiciones área de espera	2	3,64
<b>SOBRE EL SERVICIO RECIBIDO</b>		
Demasiada espera	25	45,45
Mejora canales on-line	3	5,45
Mejorar información facilitada	6	10,90
Colas especiales para discapacitados	1	1,82
Falta de personal	4	7,27
Falta de amabilidad	1	1,82
Tramite innecesario	1	1,82
Que se reduzca el tiempo de desayuno del personal	2	3,64
<b>SOBRE OTRAS CUESTIONES</b>		
Pago de la tasa en cajero	2	3,64
<b>TOTAL CUESTIONARIOS CON OBSERVACIONES/COMENTARIOS</b>	<b>55</b>	<b>100,00</b>

## **4.- CONCLUSIONES**

### **4.1.- Sobre el volumen de cuestionarios recibidos**

**El número de cuestionarios depositados** por los ciudadanos: 126, esta cifra supone una media mensual de 10,5 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	57	45,24
Expedición de certificados de últimas voluntades y contratos de seguros de cobertura de fallecimiento	29	23,01



Legalización y Apostilla de documentos	13	10,32
Nacionalidad	8	6,35
Registro General	9	7,14
Información	3	2,39
No se indica	7	5,55
<b>TOTAL</b>	<b>126</b>	<b>100,00</b>

#### **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 5,35 obtenido en "Tiempo de espera hasta ser atendido" y el 7,98 obtenido en la pregunta relativa a "Trato recibido", con una puntuación global media de 7,17.**

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

<b>PREGUNTA</b>	<b>PUNTUACIÓN OBTENIDA</b>
Trato recibido	7,98
Nivel de conocimiento funcionarios	7,97
Información verbal recibida	7,72
Resolución gestión a tramitar	7,52
Tiempo de atención prestado	7,40
Horario de atención	7,08
Material informativo	7,08
Acceso a la oficina	6,97
Condiciones ambientales	6,68
Tiempo de espera	5,35
<b>PUNTUACION MEDIA</b>	<b>7,17</b>

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 53,98% de los mismos consideran que ha sido "muy buena" o "buena"**.



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

En cuanto al cumplimiento de las expectativas con que acudían a nuestras dependencias, **el 45,23% de los usuarios consideran que el servicio recibido ha sido "mucho mejor" o "mejor" del que esperaban y sólo el 9,52% 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 año 2016, 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. Así durante el citado periodo, el número de certificados expedidos de media mensual, por vía presencial, ha sido de 25.086, frente a los 12.387 del año 2015, que se traduce en se ha duplicado el número de personas que acuden diariamente a las dependencias de esta Oficina 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 14,55% de los mismos son felicitaciones por el servicio recibido.**

*Madrid, febrero de 2017*