



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 2019

ENERO 2020



INDICE

	<u><i>Página</i></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	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



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 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 2019.



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



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

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	14	4,28%	0
1	3	0,92%	3
2	2	0,61%	4
3	6	1,83%	18
4	3	0,92%	12
5	14	4,28%	70
6	13	3,98%	78
7	21	6,42%	147
8	38	11,62%	304
9	48	14,68%	432
10	146	44,65%	1460
No sabe/No contesta	19	5,81%	-
TOTAL	327	100,00%	2528
PUNTUACIÓN MEDIA OBTENIDA: 8,21			



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	13	3,98%	0
1	3	0,92%	3
2	6	1,83%	12
3	2	0,61%	6
4	4	1,22%	16
5	18	5,51%	90
6	18	5,51%	108
7	30	9,17%	210
8	56	17,13%	448
9	40	12,23%	360
10	118	36,08%	1180
No sabe/No contesta	19	5,81%	-
TOTAL	327	100,00%	2433
VALORACIÓN MEDIA OBTENIDA: 7,90			



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	12	3,67%	0
1	4	1,22%	4
2	7	2,14%	14
3	7	2,14%	21
4	2	0,61%	8
5	16	4,89%	80
6	13	3,98%	78
7	19	5,81%	133
8	41	12,54%	328
9	51	15,60%	459
10	137	41,90	1370
No sabe/ No contesta	18	5,50%	-
TOTAL	327	100,00%	2495
PUNTUACIÓN MEDIA OBTENIDA: 8,07			



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	22	6,73%	0
1	3	0,92%	3
2	5	1,53%	10
3	3	0,92%	9
4	4	1,22%	16
5	13	3,98%	65
6	11	3,36%	66
7	8	2,44%	56
8	35	10,70%	280
9	57	17,43%	513
10	148	45,27%	1480
No sabe/No contesta	18	5,50%	-
TOTAL	327	100,00%	2498
VALORACIÓN MEDIA OBTENIDA: 8,08			



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	30	9,17%	0
1	10	3,05%	10
2	5	1,53%	10
3	4	1,22%	12
4	2	0,61%	8
5	7	2,14%	35
6	7	2,14%	42
7	7	2,14%	49
8	14	4,28%	112
9	42	12,85%	378
10	177	54,14%	1770
No sabe/No contesta	22	6,73%	-
TOTAL	327	100,00%	2426
PUNTUACIÓN MEDIA OBTENIDA: 7,95			



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	40	12,24%	0
1	9	2,75%	9
2	9	2,75%	18
3	6	1,83%	18
4	7	2,14%	28
5	6	1,83%	30
6	7	2,14%	42
7	4	1,22%	28
8	9	2,75%	72
9	28	8,57%	252
10	190	58,11%	1900
No sabe/No contesta	12	3,68%	-
TOTAL	327	100,00%	2397
PUNTUACIÓN MEDIA OBTENIDA: 7,61			



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	36	11,01%	0
1	14	4,28%	14
2	5	1,53%	10
3	3	0,92%	9
4	2	0,61%	8
5	12	3,67%	60
6	6	1,83%	36
7	14	4,28%	98
8	16	4,89%	128
9	35	10,70%	315
10	165	50,47%	1650
No sabe/No contesta	19	5,81%	-
TOTAL	327	100,00%	2328
PUNTUACIÓN MEDIA OBTENIDA: 7,56			



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	34	10,40%	0
1	11	3,36%	11
2	4	1,22%	8
3	2	0,61%	6
4	3	0,92%	12
5	5	1,53%	25
6	8	2,44%	48
7	9	2,75%	63
8	16	4,88%	128
9	37	11,32%	333
10	175	53,53	1750
No sabe/No contesta	23	7,04	-
TOTAL	327	100,00%	2384
VALORACIÓN MEDIA OBTENIDA: 7,84			



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	24	7,34%	0
1	9	2,75%	9
2	13	3,98%	26
3	6	1,83%	18
4	1	0,31%	4
5	22	6,72%	110
6	12	3,67%	72
7	17	5,20%	119
8	29	8,87%	232
9	32	9,79%	288
10	123	37,61%	1230
No sabe/No contesta	39	11,93%	-
TOTAL	327	100,00%	2108
VALORACIÓN MEDIA OBTENIDA: 7,32			



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	41	12,54%	0
1	8	2,44%	8
2	3	0,92%	6
3	2	0,61%	6
4	4	1,22%	16
5	6	1,83%	30
6	4	1,22%	24
7	7	2,14%	49
8	14	4,28%	112
9	25	7,65%	225
10	194	59,34%	1940
No sabe/No contesta	19	5,81%	-
TOTAL	327	100,00%	2416
VALORACIÓN MEDIA OBTENIDA: 7,84			



3.2.- Grado de satisfacción global

PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO	NÚMERO	PORCENTAJE S/ TOTAL
Muy buena	183	55,97
Buena	52	15,90
Regular	22	6,73
Mala	18	5,50
Muy mala	44	13,45
No sabe/ No contesta	8	2,45
TOTAL	327	100,00

3.3.- Confirmación de las expectativas

PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO	NÚMERO	PORCENTAJE S/ TOTAL
Mucho mejor	153	46,78
Mejor	59	18,04
Igual	41	12,54
Peor	20	6,12
Mucho peor	37	11,31
No sabe/ No contesta	17	5,21
TOTAL	327	100,00



3.4.- Observaciones y/o propuestas de mejora

Del total de cuestionarios recibidos (327), en 182 de ellos, es decir un 55,66 % 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	78	42,86
SOBRE INSTALACIONES/CONDICIONES AMBIENTALES		
Mejorar superficie y condiciones área de espera	9	4,94
SOBRE EL SERVICIO RECIBIDO		
Demasiada espera	6	3,30
Mejora canales on-line	12	6,59
Mejorar información facilitada	18	9,89
Falta de personal	4	2,20
Cita previa	14	7,69
Peticion de documentación	3	1,65
Trato desconsiderado	31	17,03
Horarios	4	2,20
SOBRE OTRAS CUESTIONES		
Pago de la tasa en cajero	3	1,65
TOTAL CUESTIONARIOS CON OBSERVACIONES/COMENTARIOS	182	100,00

4.- CONCLUSIONES

4.1.- Sobre el volumen de cuestionarios recibidos

El número de cuestionarios depositados por los ciudadanos: 327, **ha supuesto una disminución del 10,16% en relación al periodo** (enero-junio de 2019, 364). Esta cifra supone una media mensual de 55 cuestionarios depositados.

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



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

	Nº.	%
Expedición de certificados de antecedentes penales	95	29,06
Expedición de certificados de últimas voluntades	50	15,29
Legalización y Apostilla de documentos	21	6,42
Expedición de certificados antecedentes penales delitos sexuales	71	21,71
Expedición certificados contrato de seguros de cobertura de fallecimiento	16	4,89
Nacionalidad	18	5,50
Registro General	8	2,45
Información	38	11,62
No se indica	10	3,06
TOTAL	327	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 7,32 obtenido en "Material informativo" y el 8,21 obtenido en la pregunta relativa a "Acceso a la oficina", con una puntuación global media de 7,83.**

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

PREGUNTA	PUNTUACIÓN OBTENIDA
Acceso a la oficina	8,21
Tiempo de espera	8,08
Horario de atención	8,07
Tiempo de atención prestador	7,95
Condiciones ambientales	7,90
Nivel de conocimiento funcionarios	7,84
Resolución gestión a tramitar	7,84
Trato recibido	7,61
Información verbal recibida	7,56
Material informativo	7,32
PUNTUACION MEDIA	7,83



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

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 71,87% 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 64,82% de los usuarios consideran que el servicio recibido ha sido "mucho mejor" o "mejor" del que esperaban y sólo el 11,31% 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 42,86% de los mismos son felicitaciones por el servicio recibido**.

Madrid, 23 de enero de 2020