



**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: ENERO-JUNIO 2014**

**AGOSTO 2014**



## **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>18</b>
<b>4.1.- Sobre el volumen de cuestionarios recibidos</b>	<b>18</b>
<b>4.2.- Sobre los resultados obtenidos</b>	<b>18</b>



**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 enero a junio, ambos meses inclusive, de 2014.



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

## **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.):**

<b>ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)</b>	<b>NÚMERO CIUDADANOS (b)</b>	<b>PORCENTAJE S/TOTAL</b>	<b>VALORACIÓN OBTENIDA (axb)</b>
0	6	1,06%	0
1	1	0,18%	1
2	2	0,35%	4
3	4	0,71%	12
4	8	1,41%	32
5	30	5,28%	150
6	37	6,51%	222
7	70	12,32%	490
8	82	14,44%	656
9	113	19,89%	1.017
10	207	36,44%	2.070
No sabe/No contesta	8	1,41%	-
<b>TOTAL</b>	<b>568</b>	<b>100,00%</b>	<b>4.654</b>
<b>PUNTUACIÓN MEDIA OBTENIDA: 8,31</b>			



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

**3.1.2.- CONDICIONES AMBIENTALES:**

<b>ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)</b>	<b>NÚMERO CIUDADANOS (b)</b>	<b>PORCENTAJE S/TOTAL</b>	<b>VALORACIÓN OBTENIDA (axb)</b>
0	8	1,41%	0
1	4	0,71%	4
2	4	0,71%	8
3	11	1,94%	33
4	10	1,76%	40
5	30	5,28%	150
6	59	10,39%	354
7	61	10,74%	427
8	85	14,96%	680
9	100	17,60%	900
10	187	32,92%	1.870
No sabe/No contesta	9	1,58%	-
<b>TOTAL</b>	<b>568</b>	<b>100,00%</b>	<b>4.466</b>
<b>VALORACIÓN MEDIA OBTENIDA: 7,99</b>			



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

**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	2	0,35%	0
1	1	0,18%	1
2	2	0,35%	4
3	6	1,06%	18
4	4	0,71%	16
5	14	2,46%	70
6	30	5,28%	180
7	49	8,63%	343
8	101	17,78%	808
9	117	20,60%	1.053
10	228	40,14%	2.280
No sabe/ No contesta	14	2,46%	-
<b>TOTAL</b>	<b>568</b>	<b>100,00%</b>	<b>4.773</b>
<b>PUNTUACIÓN MEDIA OBTENIDA: 8,62</b>			



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

**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	7	1,23%	0
1	3	0,53%	3
2	3	0,53%	6
3	12	2,11%	36
4	9	1,58%	36
5	23	4,05%	115
6	37	6,51%	222
7	51	8,98%	357
8	80	14,09%	640
9	108	19,02%	972
10	223	39,26%	2.230
No sabe/No contesta	12	2,11%	-
<b>TOTAL</b>	<b>568</b>	<b>100,00%</b>	<b>4.617</b>
<b>VALORACIÓN MEDIA OBTENIDA: 8,30</b>			



**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:**

<b>ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)</b>	<b>NÚMERO CIUDADANOS (b)</b>	<b>PORCENTAJE S/TOTAL</b>	<b>VALORACIÓN OBTENIDA (axb)</b>
0	2	0,35%	0
1	0	0,00%	0
2	2	0,35%	4
3	2	0,35%	6
4	2	0,35%	8
5	11	1,94%	55
6	13	2,29%	78
7	40	7,04%	280
8	77	13,56%	616
9	126	22,19%	1.134
10	279	49,12%	2.790
No sabe/No contesta	14	2,46%	-
<b>TOTAL</b>	<b>568</b>	<b>100,00%</b>	<b>4.971</b>
<b>PUNTUACIÓN MEDIA OBTENIDA: 8,97</b>			



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

**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	0,53%	0
1	0	0,00%	0
2	2	0,35%	4
3	1	0,18%	3
4	0	0,00%	0
5	6	1,06%	30
6	10	1,76%	60
7	26	4,58%	182
8	64	11,26%	512
9	117	20,60%	1.053
10	330	58,10%	3.300
No sabe/No contesta	9	1,58%	-
<b>TOTAL</b>	<b>568</b>	<b>100,00%</b>	<b>5.144</b>
<b>PUNTUACIÓN MEDIA OBTENIDA: 9,20</b>			



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

**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	0,71%	0
1	1	0,18%	1
2	1	0,18%	2
3	3	0,53%	9
4	2	0,35%	8
5	12	2,11%	60
6	12	2,11%	72
7	31	5,46%	217
8	65	11,44%	520
9	122	21,48%	1.098
10	303	53,34%	3.030
No sabe/No contesta	12	2,11%	-
<b>TOTAL</b>	<b>568</b>	<b>100,00%</b>	<b>5.017</b>
<b>PUNTUACIÓN MEDIA OBTENIDA: 9,02</b>			



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

**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	1	0,18%	0
1	1	0,18%	1
2	1	0,18%	2
3	0	0,00%	0
4	0	0,00%	0
5	7	1,23%	35
6	12	2,11%	72
7	31	5,46%	217
8	71	12,50%	568
9	125	22,00%	1.125
10	279	49,12%	2.790
No sabe/No contesta	40	7,04%	-
<b>TOTAL</b>	<b>568</b>	<b>100,00%</b>	<b>4.810</b>
<b>VALORACIÓN MEDIA OBTENIDA: 9,11</b>			



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

**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	15	2,64%	0
1	1	0,18%	1
2	2	0,35%	4
3	9	1,58%	27
4	9	1,58%	36
5	34	5,99%	170
6	33	5,81%	198
7	58	10,21%	406
8	79	13,91%	632
9	97	17,08%	873
10	203	35,74%	2.030
No sabe/No contesta	28	4,93%	-
<b>TOTAL</b>	<b>568</b>	<b>100,00%</b>	<b>4.377</b>
<b>VALORACIÓN MEDIA OBTENIDA: 8,11</b>			



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

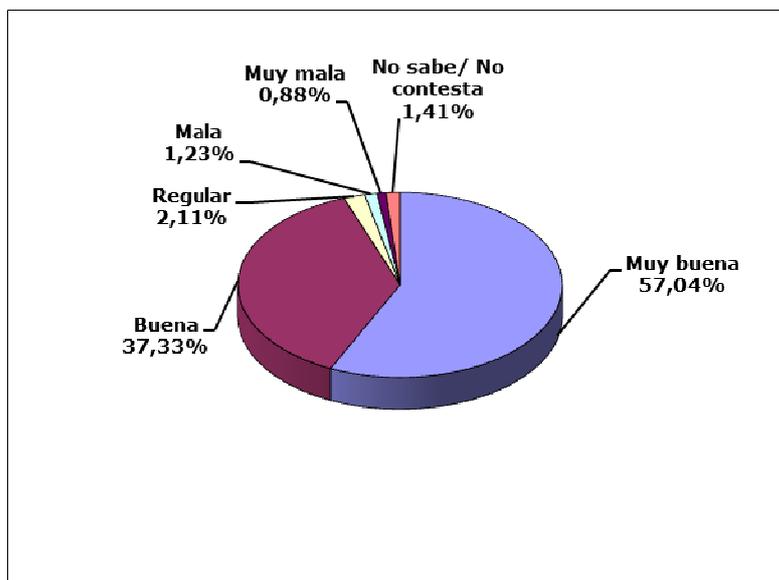
**3.1.10.- RESOLUCIÓN DE LA GESTIÓN A TRAMITAR:**

<b>ESCALA VALORACIÓN PERCEPCIÓN (a)</b>	<b>NÚMERO CIUDADANOS (b)</b>	<b>PORCENTAJE S/TOTAL</b>	<b>VALORACIÓN OBTENIDA (axb)</b>
0	4	0,71%	0
1	2	0,35%	2
2	1	0,18%	2
3	2	0,35%	6
4	5	0,88%	20
5	10	1,76%	50
6	10	1,76%	60
7	27	4,75%	189
8	75	13,21%	600
9	98	17,25%	882
10	291	51,23%	2.910
No sabe/No contesta	43	7,57%	-
<b>TOTAL</b>	<b>568</b>	<b>100,00%</b>	<b>4.721</b>
<b>VALORACIÓN MEDIA OBTENIDA: 8,99</b>			



### 3.2.- Grado de satisfacción global:

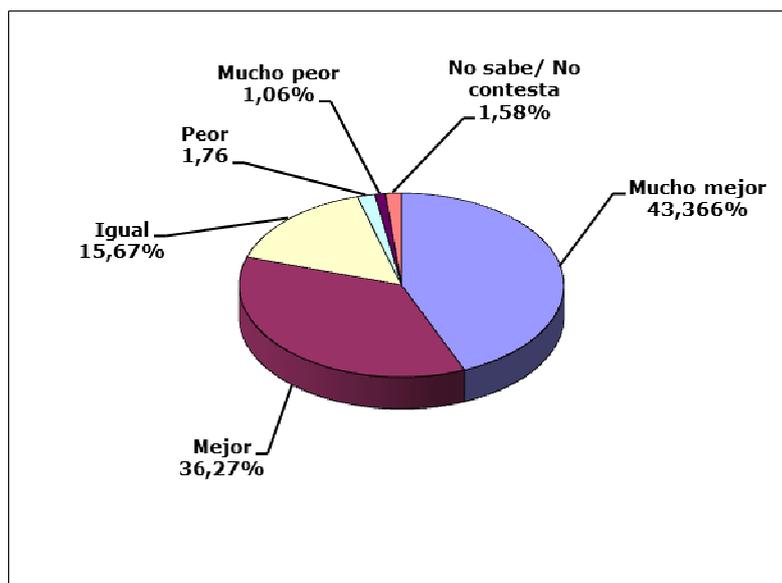
PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO	NÚMERO	PORCENTAJE S/ TOTAL
Muy buena	324	57,04
Buena	212	37,33
Regular	12	2,11
Mala	7	1,23
Muy mala	5	0,88
No sabe/ No contesta	8	1,41
<b>TOTAL</b>	<b>568</b>	<b>165,60</b>





**3.3.- Cumplimiento de las expectativas (¿Respecto del que Vd. esperaba, el servicio ha sido?):**

PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO	NÚMERO	PORCENTAJE S/ TOTAL
<b>Mucho mejor</b>	248	43,66
<b>Mejor</b>	206	36,27
<b>Igual</b>	89	15,67
<b>Peor</b>	10	1,76
<b>Mucho peor</b>	6	1,06
<b>No sabe/ No contesta</b>	9	1,58
<b>TOTAL</b>	<b>568</b>	<b>100,00</b>





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

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

Del total de cuestionarios recibidos (568), en 168 de ellos, es decir un 29,58% de los mismos, los usuarios han consignado algún comentario y/o propuesta de mejora, siendo el resumen de los mismos el siguiente:

<b>COMENTARIO/PROPUESTA DE MEJORA</b>	<b>Nº.</b>	<b>%</b>
Felicitación/agradecimiento por el servicio prestado	83	49,41
<b>SOBRE INSTALACIONES/CONDICIONES AMBIENTALES</b>		
Mejorar superficie área de espera	14	8,33
Punto de información anterior a la sala de espera	6	3,57
Pocos asientos área de espera	2	1,19
Mejorar señalización	2	1,19
Dificultad de encontrar los modelos de solicitud	2	1,19
Temperatura muy alta	1	0,60
No hay papelera en sala de espera	1	0,60
<b>SOBRE EL SERVICIO RECIBIDO</b>		
Demasiada espera	10	5,95
Pago de tasas en la misma oficina	7	4,17
Mejora canales on-line	5	2,98
Mejorar información facilitada	4	2,38
Ampliación del horario	3	1,79
Que se informe sobre los expedientes de nacionalidad	2	1,19
Más personal que atienda	2	1,19
Falta de amabilidad	1	0,60
Habilitar un número independiente para gestorías y profesionales	1	0,60
Existe demasiado personal para el trabajo a realizar	1	0,60
Sugiere la gratuidad de los certificados	1	0,60
Poner ejemplos en página web para saber que tasa hay que pagar en los trámites	1	0,60
Incorporar las legalizaciones en el trámite a desarrollar por las gestorías, a fin de agilizar la espera	1	0,60
Información de tiempo de espera más concreta	1	0,60
Mala organización , gente más cualificada	1	0,60
Mala información en el Ministerio y en el Consulado español en Paraguay sobre certificados penales	1	0,60
<b>SOBRE OTRAS CUESTIONES</b>		
Tardanza resolución expedientes nacionalidad	6	3,57
Mejorar información contenido web del Ministerio sobre antecedentes penales	5	2,98
Sugiere que no se trate a los ciudadanos de "clientes".	1	0,60
Mas información sobre los antecedentes penales fuera de España	1	0,60
Información errónea en el 012 sobre la dirección y el horario de la Oficina	1	0,60
Mala información facilitada en el Registro Civil de Alcalá de Henares	1	0,60
<b>TOTAL CUESTIONARIOS CON OBSERVACIONES/COMENTARIOS</b>	<b>168</b>	<b>100,00</b>



## **4.- CONCLUSIONES**

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

**El número de cuestionarios depositados** por los ciudadanos: 568, **ha supuesto un incremento del 65,6% en relación al último periodo analizado** (julio-diciembre de 2013). Esta cifra supone una media mensual de 95 cuestionarios depositados.

El referido aumento se debe, en principio, a la puesta en marcha por el Área de Atención al Ciudadano de un protocolo por el que a través del sistema OGS, en todos los números de turno de los ciudadanos que terminan en 15, de cada uno de los trámites de los que se expiden números diferenciados, se avisa al funcionario de contacto correspondiente para que entregue al ciudadano un modelo de cuestionario y le informe de que puede cumplimentarlo para conocer su opinión sobre la atención recibida.

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

<b>GESTIÓN AFECTADA</b>	<b>Nº.</b>	<b>%</b>
Expedición de certificados de antecedentes penales	178	31,34
Expedición de certificados de últimas voluntades y contratos de seguros de cobertura de fallecimiento	143	25,18
Legalización y Apostilla de documentos	94	16,55
Nacionalidad	54	9,51
Información	37	6,51
Registro General	20	3,52
No se indica	42	7,39
<b>TOTAL</b>	<b>568</b>	<b>100,00</b>

### **4.2.- Sobre los resultados obtenidos**

Como principal conclusión hay que destacar que **la percepción** que el usuario tiene de la atención recibida **es altamente satisfactoria**, ya que **la puntuación** media obtenida en la totalidad de cuestiones **oscila entre 7,99 obtenido en "Condiciones ambientales" y el 9,20 obtenido en la**



**pregunta relativa a "Trato recibido", con una puntuación global media de 8,66.**

En concreto, las puntuaciones obtenidas para cada una de las cuestiones, clasificadas de mayor a menor, han sido:

PREGUNTA	PUNTUACIÓN OBTENIDA
Trato recibido	9,20
Nivel conocimiento funcionarios	9,11
Información verbal recibida	9,02
Resolución gestión a tramitar	8,99
Tiempo de atención prestado	8,97
Horario de atención	8,62
Acceso a la oficina	8,31
Tiempo de espera	8,30
Material informativo	8,11
Condiciones ambientales	7,99
<b>PUNTUACION MEDIA</b>	<b>8,66</b>

Estos resultados confirman lo indicado anteriormente sobre la percepción claramente positiva de los usuarios sobre los servicios recibidos y son coherentes con la percepción obtenida **respecto al grado de satisfacción global con que el que han salido de nuestras oficinas** los ciudadanos, en la pregunta establecida al efecto, y en la que **el 94,37% 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 79,93% de los usuarios consideran que el servicio recibido ha sido "mucho mejor" o "mejor" del que esperaban** y sólo el **2,82% ha considerado que el servicio ha sido "peor" o "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.



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

Finalmente, indicar que **respecto a los comentarios y/o propuestas de mejora recibidos** hay que resaltar que **el 49,41% de los mismos, prácticamente la mitad, son felicitaciones por el servicio recibido.**

*Madrid, 22 de agosto de 2014*