



**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 2021**

**AGOSTO 2021**



## **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>3</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>5</b>
<b>3.1.1.- Acceso a la oficina</b>	<b>6</b>
<b>3.1.2.- Condiciones ambientales</b>	<b>7</b>
<b>3.1.3.- Horario de atención</b>	<b>8</b>
<b>3.1.4.- Tiempo de espera</b>	<b>9</b>
<b>3.1.5.- Tiempo de atención prestado</b>	<b>10</b>
<b>3.1.6.- Trato recibido</b>	<b>11</b>
<b>3.1.7.- Información verbal recibida</b>	<b>12</b>
<b>3.1.8.- Conocimiento personal de contacto</b>	<b>13</b>
<b>3.1.9.- Material informativo existente</b>	<b>14</b>
<b>3.1.10.- Resolución gestión a tramitar</b>	<b>15</b>
<b>3.2.- Sobre el grado de satisfacción global</b>	<b>16</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>



**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.

Recordar, que durante este periodo se mantienen determinadas medidas restrictivas de ocupación de los espacios físicos destinados a la prestación de servicios públicos a los ciudadanos, como consecuencia de la pandemia del COVID-19. Todo ello de conformidad con las recomendaciones e instrucciones publicadas por las autoridades competentes en materia de salud y función pública.

## **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:



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

## **2.1.- Fuente de información**

Los datos obtenidos proceden de los cuestionarios depositados voluntariamente por los ciudadanos en la mencionada Oficina entre enero y junio, ambos meses inclusive, de 2021.

## **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:



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

### **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	1	1.03%	0
1	1	1.03%	1
2	0	0,00%	0
3	1	1.03%	3
4	0	0.00%	0
5	1	1,03%	5
6	0	0.00%	0
7	2	2.06%	14
8	9	9.28%	72
9	14	14.43%	126
10	64	65.99%	640
No sabe/No contesta	4	4.12%	-
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100,00%</b>	<b>861</b>
<b>PUNTUACIÓN MEDIA OBTENIDA: 9,26</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	1	1.03%	0
1	0	0,00%	0
2	0	0,00%	0
3	0	0,00%	0
4	0	0.00%	0
5	1	1.03%	5
6	2	2.06%	12
7	5	5.15%	35
8	6	6.19%	48
9	20	20.62%	180
10	59	60.83%	590
No sabe/No contesta	3	3.09%	-
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100,00%</b>	<b>870</b>
<b>VALORACIÓN MEDIA OBTENIDA: 9.26</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	2.06%	0
1	1	1.03%	1
2	1	1.03%	2
3	2	2.06%	6
4	0	0.00%	0
5	2	2.06%	10
6	3	3.09%	18
7	3	3.09%	21
8	4	4.12%	32
9	12	12.38%	108
10	64	65.99%	640
No sabe/ No contesta	3	3.09%	-
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100,00%</b>	<b>838</b>
<b>PUNTUACIÓN MEDIA OBTENIDA: 8.91</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	0	0.00%	0
1	0	0,00, %	0
2	0	0,00%	0
3	2	2.06%	6
4	0	0,00%	0
5	1	1.03%	5
6	4	4.12%	24
7	1	1.03%	7
8	4	4.12%	32
9	15	15.47%	135
10	66	68.05%	660
No sabe/No contesta	4	4.12%	-
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100,00%</b>	<b>869</b>
<b>VALORACIÓN MEDIA OBTENIDA: 9,34</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	1	1.03%	0
1	1	1,03%	1
2	0	0,00%	0
3	0	0.00%	0
4	0	0.00%	0
5	3	3.09%	15
6	0	0.00%	0
7	1	1.03%	7
8	4	4.12%	32
9	15	15,47%	135
10	69	71.14%	690
No sabe/No contesta	3	3.09%	-
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100,00%</b>	<b>880</b>
<b>PUNTUACIÓN MEDIA OBTENIDA: 9.36</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	2	2.06%	0
1	1	1.03%	1
2	1	1.03%	2
3	2	2.06%	6
4	0	0.00%	0
5	1	1.03%	5
6	0	0,00%	0
7	0	0.00%	0
8	2	2,06%	16
9	10	10,31%	90
10	75	77.33%	750
No sabe/No contesta	3	3.09%	-
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100,00%</b>	<b>870</b>
<b>PUNTUACIÓN MEDIA OBTENIDA: 9.26</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	2	2.06%	0
1	1	1,03%	1
2	0	0.00%	0
3	1	1.03%	3
4	1	1,03%	4
5	1	1.03%	5
6	1	1.03%	6
7	0	0,00%	0
8	7	7.22%	56
9	9	9.29%	81
10	71	73.19%	710
No sabe/No contesta	3	3.09%	-
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100,00%</b>	<b>866</b>
<b>PUNTUACIÓN MEDIA OBTENIDA: 9.21</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	1.03%	0
1	0	0,00%	0
2	0	0,00%	0
3	0	0.00%	0
4	1	1.03%	4
5	3	3.09%	15
6	0	0.00%	0
7	1	1.03%	7
8	3	3.09%	24
9	12	12.38%	108
10	71	73.19%	710
No sabe/No contesta	5	5.16%	-
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100,00%</b>	<b>868</b>
<b>VALORACIÓN MEDIA OBTENIDA: 9.43</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	3	3.09%	0
1	2	2,06%	2
2	0	0,00%	0
3	0	0,00%	0
4	0	0.00%	0
5	2	2.06%	10
6	2	2.06%	12
7	1	1.03%	7
8	5	5.16%	40
9	13	13.40%	117
10	54	55.67%	540
No sabe/No contesta	15	15.47%	-
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100,00%</b>	<b>728</b>
<b>VALORACIÓN MEDIA OBTENIDA: 8,88</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	3	3.09%	0
1	0	0,00%	0
2	0	0,00%	0
3	1	1.03%	3
4	0	0.00%	0
5	1	1.03%	5
6	0	0.00%	0
7	1	1.03%	7
8	2	2.06%	16
9	9	9.29%	81
10	76	78.35%	760
No sabe/No contesta	4	4.12%	-
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100,00%</b>	<b>872</b>
<b>VALORACIÓN MEDIA OBTENIDA: 9.38</b>			



### 3.2.- Grado de satisfacción global

PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO	NÚMERO	PORCENTAJE S/ TOTAL
Muy buena	79	81.45
Buena	8	8.25
Regular	4	4.12
Mala	1	1.03
Muy mala	3	3.09
No sabe/ No contesta	2	2.06
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100,00</b>

### 3.3.- Confirmación de las expectativas

PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO	NÚMERO	PORCENTAJE S/ TOTAL
Mucho mejor	58	59.79
Mejor	20	20,62
Igual	8	8.25
Peor	3	3.09
Mucho peor	3	3.09
No sabe/ No contesta	5	5.16
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100,00</b>



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

Del total de cuestionarios recibidos (97), en 57 de ellos, es decir un 58.76 % 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	41	71.94
Mejorar superficie y condiciones área de espera	1	1.75
Demasiada espera	1	1.75
Mejora canales on-line	3	5.27
Mejorar información facilitada	1	1.75
Falta de personal		
Cita previa	5	8.77
Petición de documentación	2	3.51
Trato desconsiderado	2	3.51
Horarios		
Pago de la tasa	1	1.75
<b>TOTAL CUESTIONARIOS CON OBSERVACIONES/COMENTARIOS</b>	<b>57</b>	<b>100,00</b>

## **4.- CONCLUSIONES**

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

**El número de cuestionarios depositados** por los ciudadanos: 97, ha supuesto un aumento considerable comparativamente respecto de periodos anteriores, dado que durante el primer semestre del año 2020, aproximadamente durante tres meses el número de ciudadanos atendidos de manera presencial se limitó a situaciones urgentes e inaplazables del servicio.



**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:

	Nº.	%
Expedición de certificados de antecedentes penales	27	27.84
Expedición de certificados de últimas voluntades	17	17.53
Legalización y Apostilla de documentos	8	8.25
Expedición de certificados antecedentes penales delitos sexuales	17	17.53
Expedición certificados contrato de seguros de cobertura de fallecimiento	11	11.34
Nacionalidad	2	2.06
Registro General	6	6.18
Información	6	6.18
No se indica	3	3.09
<b>TOTAL</b>	<b>97</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 9,43 obtenido en "Nivel de conocimiento funcionarios" y el 8,88 obtenido en la pregunta relativa a "Material Informativo", con una puntuación global media de 9.23.**

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

PREGUNTA	PUNTUACIÓN OBTENIDA
Nivel de conocimiento funcionarios	9.43
Resolución gestión a tramitar	9.38
Tiempo de atención prestador	9.36
Tiempo de espera	9.34
Acceso a la oficina	9,26
Trato recibido	9.26
Condiciones ambientales	9.26
Información verbal recibida	9.21



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

Horario de atención	8.91
Material informativo	8,88
<b>PUNTUACION MEDIA</b>	<b>9.23</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 89.70% 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 80.41% de los usuarios consideran que el servicio recibido ha sido "mucho mejor" o "mejor" del que esperaban y sólo el 3.09% 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 71.94% de los mismos son felicitaciones por el servicio recibido**.

*Madrid, 04 de agosto de 2021*