



**MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA, JUSTICIA
Y RELACIONES CON LAS CORTES**
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: RESUMEN ANUAL 2024

MARZO 2025



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	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



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 2024.



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 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 LA PRESIDENCIA, JUSTICIA
Y RELACIONES CON LAS CORTES**
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	5	1,25%	0
1	1	0,25%	1
2	1	0,25%	2
3	3	0,75%	9
4	1	0,25%	4
5	10	2,50%	50
6	3	0,75%	18
7	5	1,25%	35
8	34	8,50%	272
9	54	13,50%	486
10	255	63,75%	2.550
No sabe/No contesta	28	7,00%	-
TOTAL	400	100,00%	3.427
PUNTUACIÓN MEDIA OBTENIDA: 9,21			



**MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA, JUSTICIA
Y RELACIONES CON LAS CORTES**
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	3	0,75%	0
1	0	0.00%	0
2	1	0,25%	2
3	2	0,50%	6
4	1	0.25%	4
5	5	1,25%	25
6	5	1,25%	30
7	16	4,00%	112
8	36	9,00%	288
9	55	13,75%	495
10	243	60,75%	2.430
No sabe/No contesta	33	8,25%	-
TOTAL	400	100,00%	3.392
VALORACIÓN MEDIA OBTENIDA: 9,24			



**MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA, JUSTICIA
Y RELACIONES CON LAS CORTES**
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	8	2,00%	0
1	2	0,50%	2
2	3	0,75%	6
3	3	0,75%	9
4	2	0,50%	8
5	9	2,25%	45
6	3	0,75%	18
7	11	2,75%	77
8	23	5,75%	184
9	46	11,50%	414
10	258	64,50%	2.580
No sabe/ No contesta	32	8,00%	-
TOTAL	400	100,00%	3.343
PUNTUACIÓN MEDIA OBTENIDA: 9,08			



**MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA, JUSTICIA
Y RELACIONES CON LAS CORTES**
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	5	1,25%	0
1	3	0,75%	3
2	3	0,75%	6
3	2	0,50%	6
4	4	1,00%	16
5	5	1,25%	25
6	6	1,50%	36
7	9	2,25%	63
8	27	6,75%	216
9	41	10,25%	369
10	264	66,00%	2.640
No sabe/No contesta	31	7,75%	-
TOTAL	400	100,00%	3.380
VALORACIÓN MEDIA OBTENIDA: 9,16			



**MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA, JUSTICIA
Y RELACIONES CON LAS CORTES**
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	13	3,25%	0
1	4	1,00%	4
2	2	0,50%	4
3	1	0,25%	3
4	0	0.00%	0
5	6	1,50%	30
6	3	0,75%	18
7	4	1,00%	28
8	9	2,25%	72
9	33	8,25%	297
10	294	73,50%	2.940
No sabe/No contesta	31	7,75%	-
TOTAL	400	100,00%	3.396
PUNTUACIÓN MEDIA OBTENIDA: 9,20			



**MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA, JUSTICIA
Y RELACIONES CON LAS CORTES**
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	21	5,25%	0
1	4	1,00%	4
2	2	0,50%	4
3	1	0,25%	3
4	2	0,50%	8
5	2	0,50%	10
6	1	0,25%	6
7	3	0,75%	21
8	8	2,00%	64
9	24	6,00%	216
10	306	76,50%	3.060
No sabe/No contesta	26	6,50%	-
TOTAL	400	100,00%	3.396
PUNTUACIÓN MEDIA OBTENIDA: 9,46			



**MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA, JUSTICIA
Y RELACIONES CON LAS CORTES**
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	23	5,75%	0
1	3	0,75%	3
2	3	0,75%	6
3	3	0,75%	9
4	1	0,25%	4
5	3	0,75%	15
6	3	0,75%	18
7	2	0,50%	14
8	6	1,50%	48
9	23	5,75%	207
10	305	76,25%	3.050
No sabe/No contesta	25	6,25%	-
TOTAL	400	100,00%	3.374
PUNTUACIÓN MEDIA OBTENIDA: 8,99			



**MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA, JUSTICIA
Y RELACIONES CON LAS CORTES**
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	15	3,75%	0
1	3	0,75%	3
2	1	0,25%	2
3	2	0,50%	6
4	1	0,25%	4
5	5	1,25%	25
6	2	0,50%	12
7	5	1,25%	35
8	9	2,25%	72
9	30	7,50%	270
10	291	72,75%	2.910
No sabe/No contesta	36	9,00%	-
TOTAL	400	100,00%	3.339
VALORACIÓN MEDIA OBTENIDA: 9,17			



**MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA, JUSTICIA
Y RELACIONES CON LAS CORTES**
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	16	4,00%	0
1	6	1,50%	6
2	2	0,50%	4
3	4	1,00%	12
4	1	0,25%	4
5	8	2,00%	40
6	4	1,00%	24
7	17	4,25%	119
8	17	4,25%	136
9	43	10,75%	387
10	219	54,75%	2.190
No sabe/No contesta	63	15,75%	-
TOTAL	400	100,00%	2.922
VALORACIÓN MEDIA OBTENIDA: 8,67			



**MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA, JUSTICIA
Y RELACIONES CON LAS CORTES**
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	18	4,50%	0
1	5	1,25%	5
2	1	0,25%	2
3	0	0,00%	0
4	0	0,00%	0
5	7	1,75%	35
6	3	0,75%	18
7	1	0,25%	7
8	8	2,00%	64
9	32	8,00%	288
10	288	72,00%	2.880
No sabe/No contesta	37	9,25%	-
TOTAL	400	100,00%	3.299
VALORACIÓN MEDIA OBTENIDA: 9,09			



**MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA, JUSTICIA
Y RELACIONES CON LAS CORTES**
SUBSECRETARÍA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA E
INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

3.2.- Grado de satisfacción global

PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO	NÚMERO	PORCENTAJE S/ TOTAL
Muy buena	311	77,75
Buena	34	8,50
Regular	9	2,25
Mala	14	3,50
Muy mala	20	5,00
No sabe/ No contesta	12	3,00
TOTAL	400	100,00

3.3.- Confirmación de las expectativas

PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO	NÚMERO	PORCENTAJE S/ TOTAL
Mucho mejor	246	61,50
Mejor	67	16,75
Igual	24	6,00
Peor	10	2,50
Mucho peor	24	6,00
No sabe/ No contesta	29	7,25
TOTAL	400	100,00



**MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA, JUSTICIA
Y RELACIONES CON LAS CORTES**
SUBSECRETARÍA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA E
INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

3.4.- Observaciones y/o propuestas de mejora

Del total de cuestionarios recibidos 400 en 215 de ellos, es decir un 51,20% 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	160	74,42
Mejorar superficie y condiciones área de espera	4	1,86
Demasiada espera	2	0,93
Mejora canales on-line	6	2,79
Mejorar información facilitada	8	3,72
Falta de personal	3	1,39
Cita previa	9	4,19
Petición de documentación	0	0,00
Trato desconsiderado	18	8,37
Pago de la tasa	5	2,33
TOTAL CUESTIONARIOS CON OBSERVACIONES/COMENTARIOS	215	100,00

4.- CONCLUSIONES

4.1.- Sobre el volumen de cuestionarios recibidos

El número de cuestionarios depositados por los ciudadanos: 400 ha supuesto un aumento comparativamente respecto de periodos anteriores.

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



**MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA, JUSTICIA
Y RELACIONES CON LAS CORTES**
SUBSECRETARÍA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA E
INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

	Nº.	%
Expedición de certificados de antecedentes penales	89	22,25
Expedición de certificados de últimas voluntades	69	17,25
Legalización y Apostilla de documentos	45	11,25
Expedición de certificados antecedentes penales delitos sexuales	62	15,50
Expedición certificados contrato de seguros de cobertura de fallecimiento	23	5,75
Nacionalidad	36	9,00
Registro General	21	5,25
Información	15	3,75
No se indica	40	10,00
TOTAL	400	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 9,24 obtenido en "Tiempo de atención" y el 8,76 obtenido en la pregunta relativa a "Material informativo" con una puntuación global media de 9,05.**

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

PREGUNTA	PUNTUACIÓN OBTENIDA
Trato recibido	9,46
Condiciones ambientales	9,24
Acceso a la oficina	9,21
Tiempo de atención prestador	9,20
Nivel de conocimiento funcionarios	9,17
Tiempo de espera	9,16
Resolución gestión a tramitar	9,09
Horario de atención	9,08
Información verbal recibida	8,99
Material informativo	8,67
PUNTUACION MEDIA	9,13



**MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA, JUSTICIA
Y RELACIONES CON LAS CORTES**
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 86,25% 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 78,25% de los usuarios consideran que el servicio recibido ha sido "mucho mejor" o "mejor" del que esperaban y sólo el 7,25% ha considerado que el servicio ha sido "mucho peor" o "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, si bien hay que seguir trabajando en busca de la mejora de estas cifras.

Finalmente, indicar que **respecto a los comentarios y/o propuestas de mejora recibidos**, hay que resaltar que **el 74,42% de los mismos son felicitaciones por el servicio recibido**.

Madrid, 12 de Marzo de 2025