



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE EDUCACIÓN  
Y FORMACIÓN PROFESIONAL

Informe de resultados

# ESTUDIO SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS CENTROS DE REGISTRO

Octubre 2021



Intercampo



# Índice

- 🔸 1. Introducción y Objetivos
- 🔸 2. Ficha Técnica y Muestra Resultante
- 🔸 3. Análisis y Resultados
- 🔸 4. Conclusiones
- 🔸 **Anexo.** Cuestionario

1

# Introducción y Objetivos



## Introducción y objetivos

Con el objeto de conocer la percepción de los usuarios sobre el grado de cumplimiento de los servicios y compromisos de la OAC y, como parte del marco general para la mejora de la calidad de la prestación de los mismos, periódicamente se llevan a cabo encuestas de satisfacción.

El informe abordará los resultados de la encuesta realizada en los centros de registro de Calle Madrazo

El objetivo principal del estudio es **conocer la satisfacción de los visitantes con el Servicio de Registro y recabar sugerencias del ciudadano sobre el servicio recibido y posibles demandas de nuevos servicios o mejoras de éstos.**

2

Ficha Técnica y  
Muestra Resultante



## Ficha Técnica

**Universo:** Usuarios que acuden a registrar documentos, escritos y solicitudes

**Ámbito:** Registro ubicado en la calle Los Madrazo.

**Muestra:** 369 encuestas.

**Error muestral:** Suponiendo un Universo infinito, en un intervalo de confianza del 95.5% y para  $p = q = 50$ , el error para el total de la muestra es de un +/-5,09%

**Tipo de encuesta:** Encuesta personal en tablet a la salida de la oficina

**Cuestionario:** Semi estructurado compuesto por 14 preguntas

**Fechas de campo:** Del 20 de septiembre al 8 de octubre de 2021

**Análisis estadístico:** Tabulación simple y cruzada de frecuencias con la aplicación del estadístico chi cuadrado.

**Informe:** Se presentan todas las preguntas del cuestionario por el total muestra y por aquellas segmentaciones con diferencias significativas.

Este año los visitantes iban a la oficina con cita previa.



## Muestra Resultante

SEXO	%
Hombre	37,7
Mujer	62,3

EDAD	%
Menos de 30 años	51,8
Entre 30 y 45 años	33,9
Más de 45 años	14,4
Edad media: 31,8 años	

NIVEL DE ESTUDIOS	%
Sin estudios o primarios incompletos	0
Obligatorios	5,4
Bachiller FP/Preuniversitarios	73,2
Universitarios	21,4

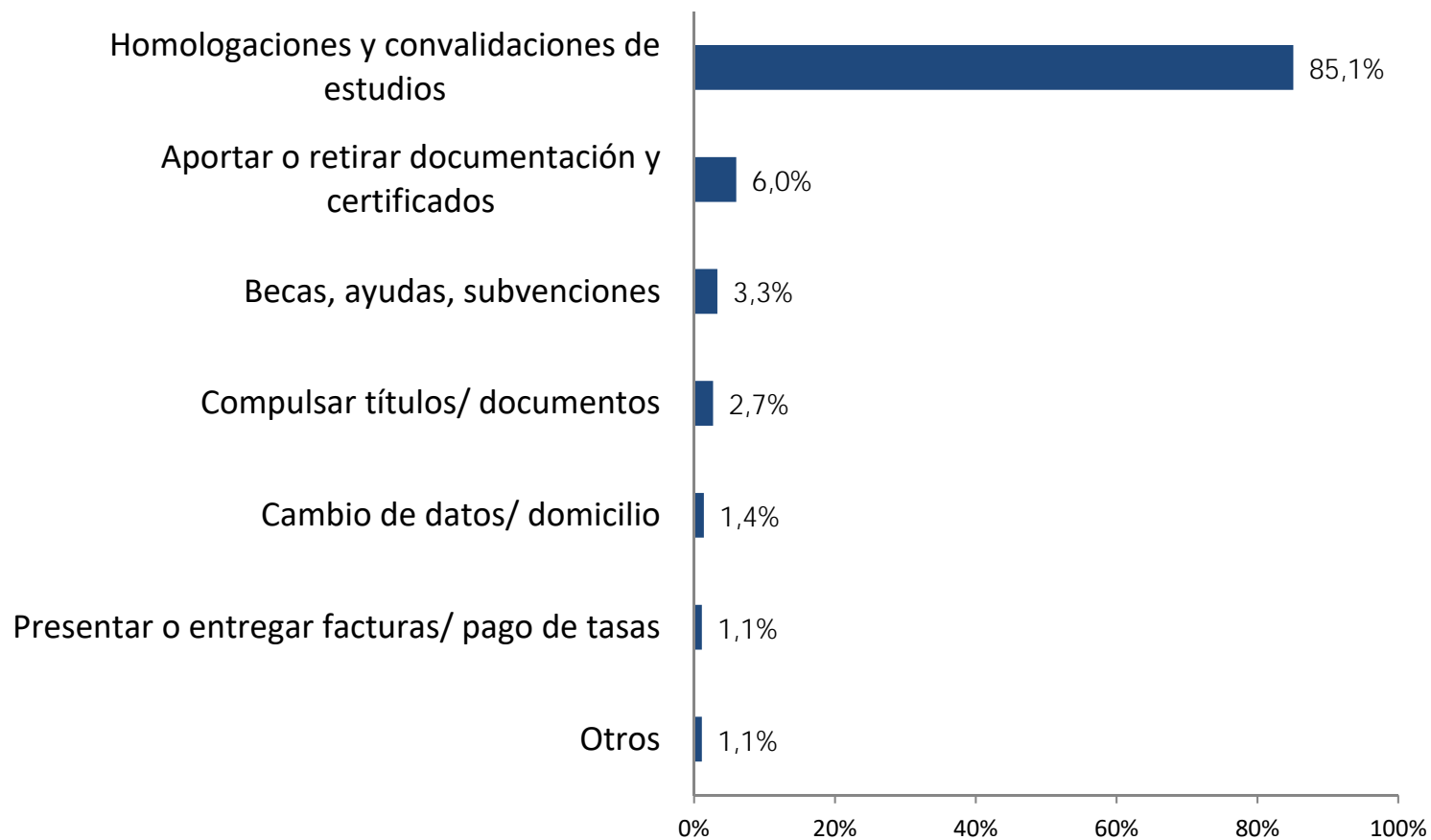
3

Principales  
resultados





## Motivo de Visita



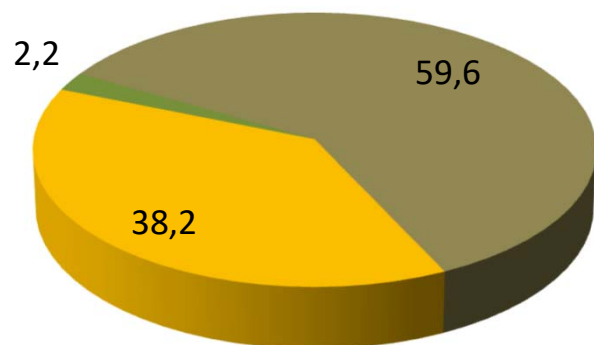
Base: total 369 casos  
Respuesta múltiple

*El 85% de los usuarios del registro vienen por un tema de homologaciones y convalidaciones de estudios*



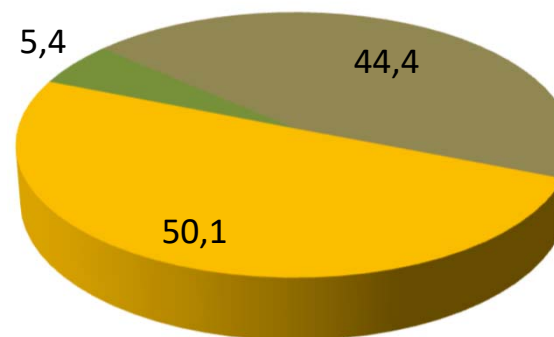
## Perfil visita

¿Ha utilizado el Registro electrónico del Ministerio?



- Sí, pero para otro trámite
- Sí, para el mismo trámite
- No, es la primera vez

¿Ha acudido en otras ocasiones a este Registro?



Base total (369 casos)

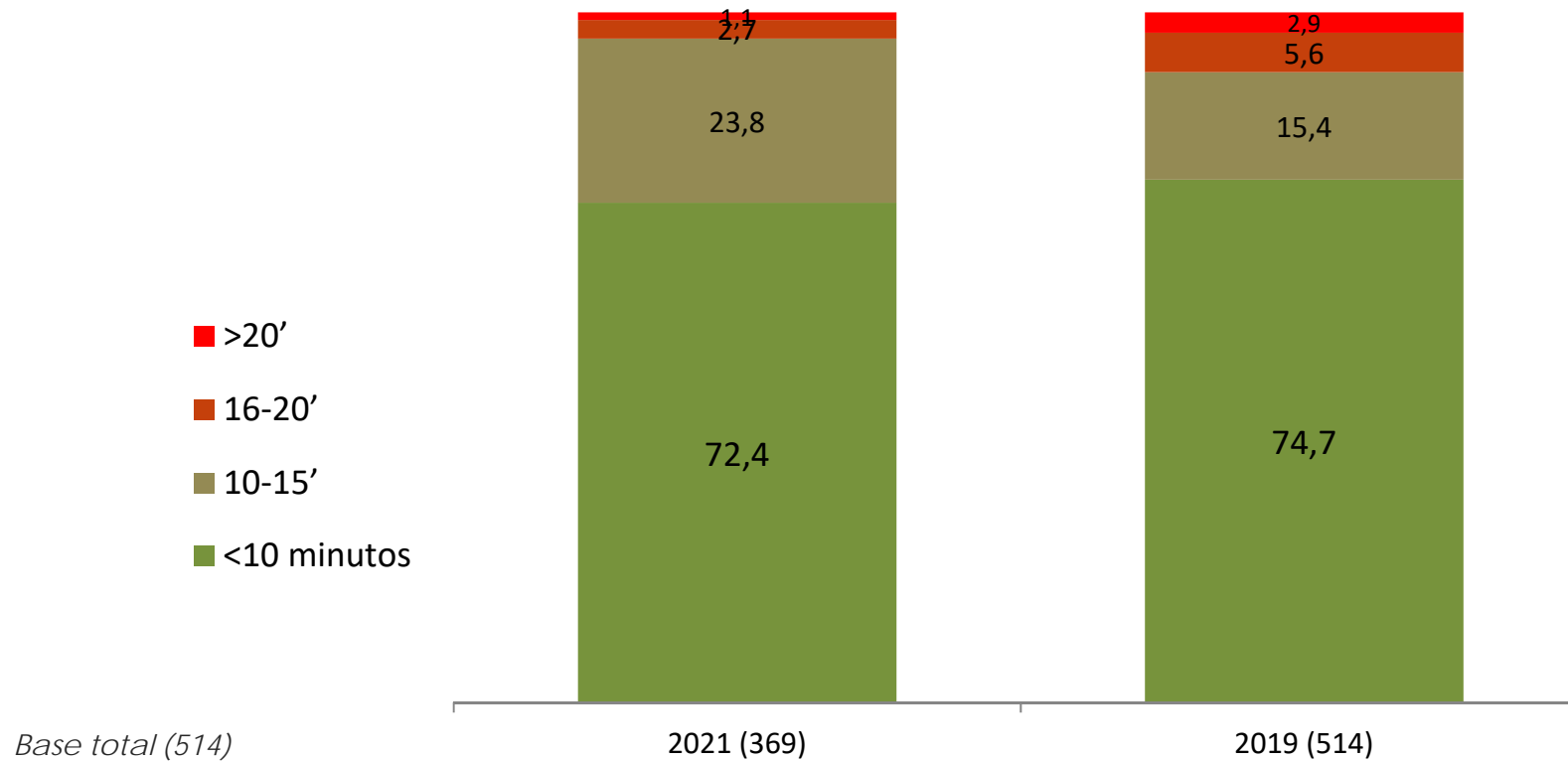
*El 60% de los usuarios han utilizado antes el registro electrónico frente a un 40% que no.*

*La mitad de los visitantes ya habían estado antes, la mayoría de ellos para el mismo trámite.*



## Tiempo de espera

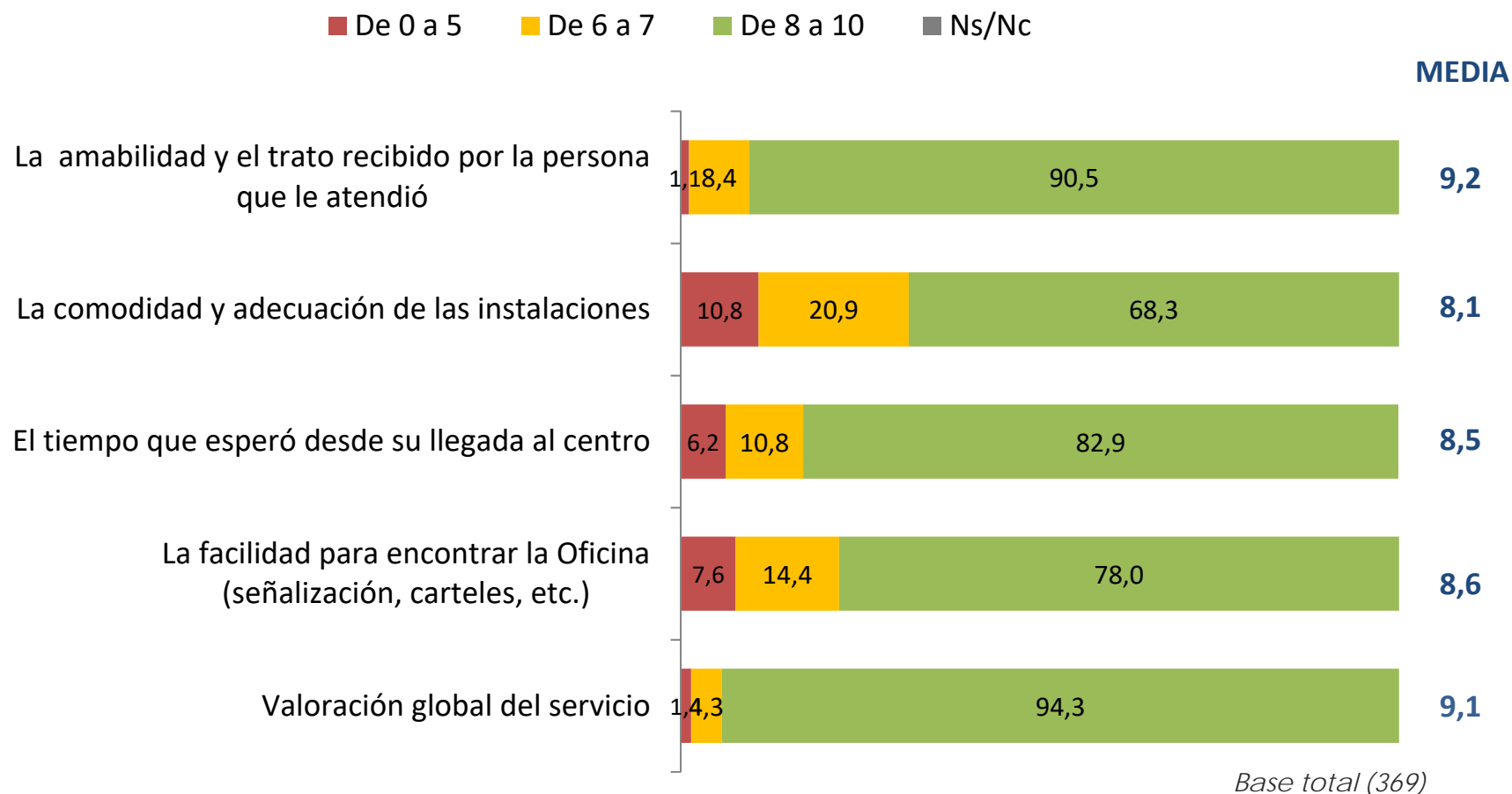
*Tiempo de espera para ser atendido por el personal de la oficina*



*Se ha agilizado el tiempo de espera con respecto a 2019, en el 72% de los casos, la espera fue inferior a 10 minutos y en el 24% la espera fue entre 10 y 15 minutos.*



## Valoración visita

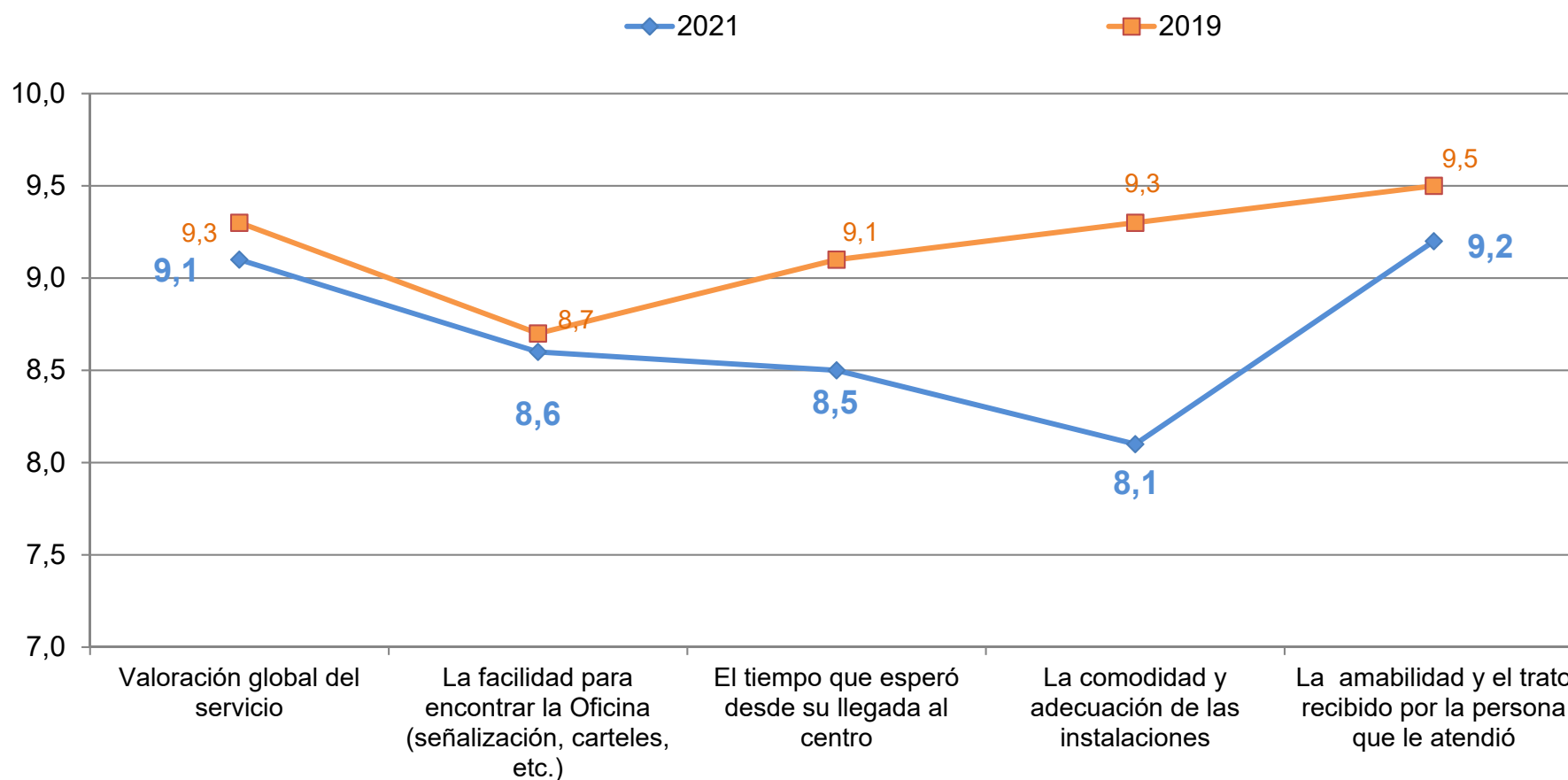


*La puntuación media para el global del servicio se sitúa en un 9,1 sobre 10: El 94% de los encuestados puntúa con notas del 8 al 10.*

*Todos los atributos estudiados son muy bien valorados, el que menos puntuación consigue es la comodidad de las instalaciones.*



## Valoración visita. Comparativa 2021-2019

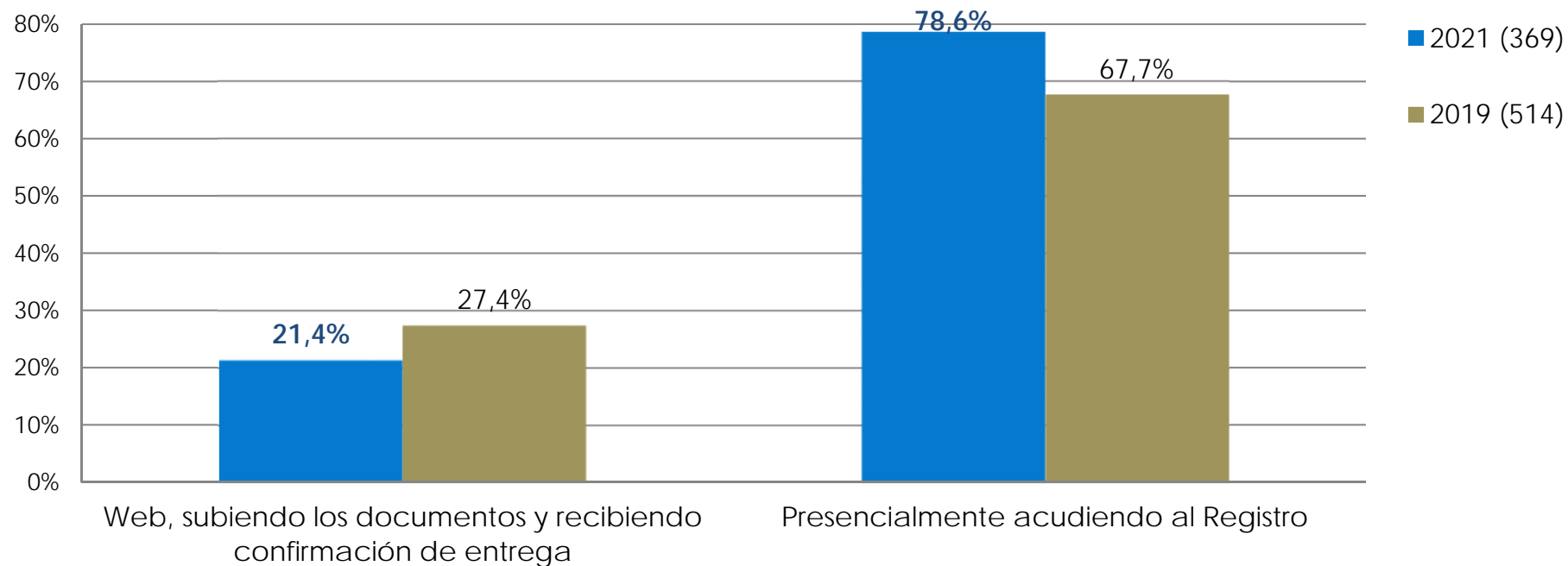


Base: muestra total

*Respecto al 2019, la valoración media de todos los aspectos disminuye. Donde más lo hace, 1,2 decimas, es en “la comodidad de las instalaciones”: muchos encuestados se quejan de que no hubiera sillas.*



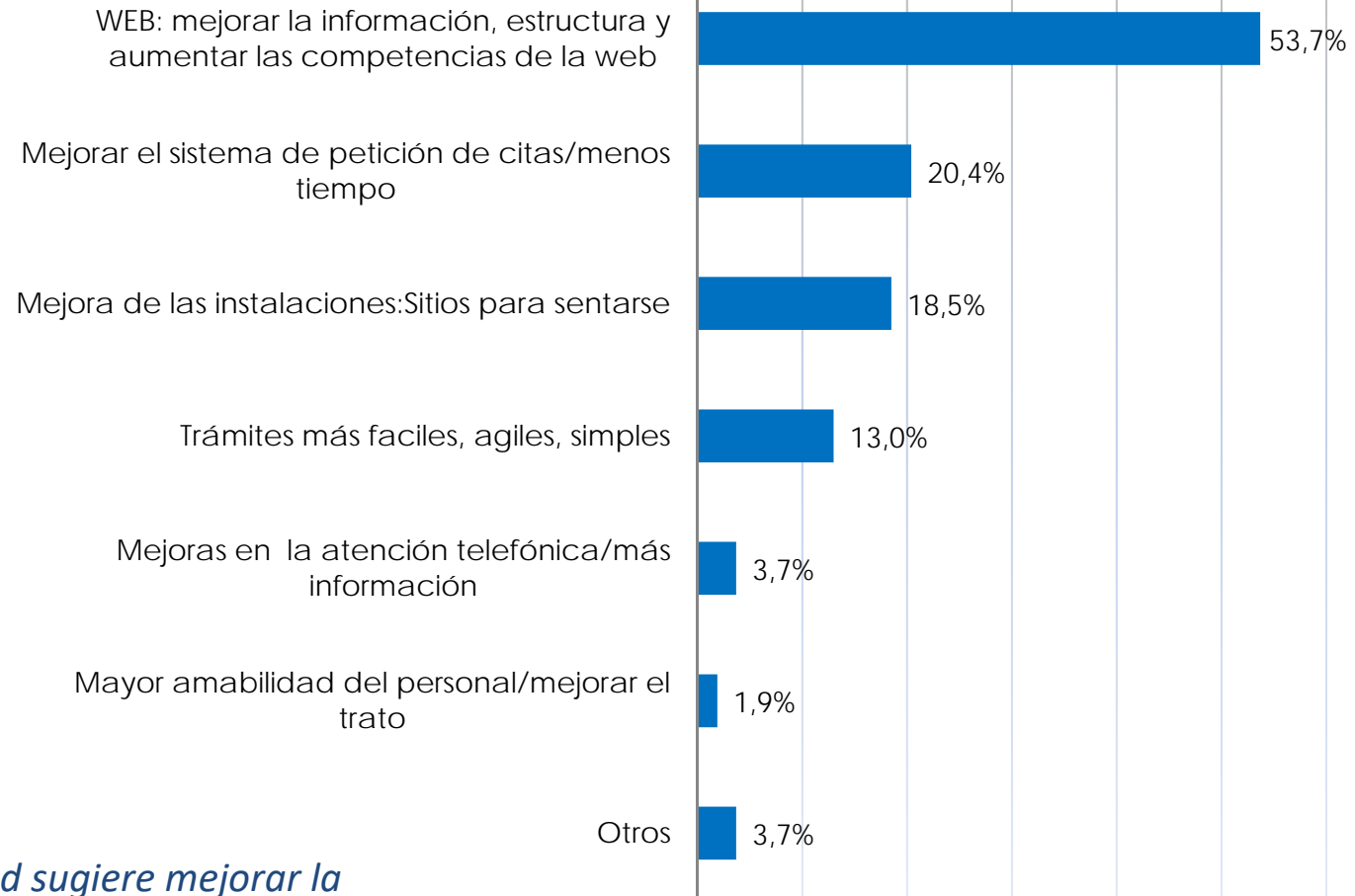
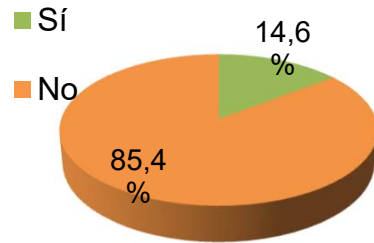
## Preferencia de entrega de documentación



*Aumenta el porcentaje de personas que prefieren acudir al registro que hacerlo online: 8 de cada 10 usuarios prefieren este medio para realizar las entregas de documentación.*



## Sugerencias



*Más de la mitad sugiere mejorar la información y las competencias de la Web*

*Base hacen sugerencia (54)*



## Sugerencias: Literales

*“Mejorar la página web”*

*“Más facilidad de corregir en la web algunos datos, y no tener que venir presencialmente”*

*“Habilitar sillas”*

*“Que se de mejor información de trámites y plazos”*

*“Que haya más disponibilidad de citas”*

*“Que la página web fuera más fácil y también más intuitiva. Habilitar algunos asientos”*

*“Mejorar la atención telefónica: no dan información suficiente”*

*“Poder entregar por la web la documentación y no tener que venir presencialmente”*

*“Que la resolución tarde menos tiempo”*

*“Menos contradicciones en la información: en el Boletín Oficial del Estado pone que podía hacer los trámites por correo y no ha sido así, he tenido que venir aquí”*

*“Explicar mejor en la web los procedimientos a seguir: hay muchas dudas”*



4

Conclusiones



## Conclusiones

- Seis de cada diez visitantes son mujeres y la mitad son menores de 30 años. Siete de cada diez tienen estudios de bachiller, FP o preuniversitarios.
- El motivo de visita más aludido es por tema de homologaciones y convalidaciones de estudios: el 85% de la muestra.
- Seis de cada diez encuestados han utilizado el registro electrónico del Ministerio, la mayoría para el mismo trámite. Por otro lado, la mitad había acudido ya al registro, la mayoría para el mismo trámite.
- En cuanto al tiempo de espera en el registro hasta ser atendido, el 72% estuvo menos de diez minutos, el 24% entre 10 y 15 minutos y el 4% más de 15 minutos.
- Del total de la muestra, casi el 80% de la muestra prefieren acudir al registro en persona para realizar las gestiones.
- En cuanto a la valoración de la visita: todos los atributos tienen notas superiores a 8 sobre 10. El más valorado es la amabilidad y el trato recibido con un 9,2 seguido de la facilidad para encontrar la oficina con un 8,6 y el tiempo de espera en el centro con un 8,5. El menos valorado es la comodidad de las instalaciones con un 8,1.
- La valoración global es bastante elevada, el 94% de los visitantes nos da notas entre el 8 y el 10. Obtenemos una nota media de 9,1.



## Conclusiones

- En cuanto a las sugerencias, únicamente el 15% de los encuestados hace alguna propuesta. Uno de cada dos, relacionadas con mejorar la Web en cuanto a facilidad, estructura y aumentar competencias. Uno de cada cuatro sugiere la mejora del sistema de petición de citas.

5

Cuestionario

## CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL REGISTRO

**CENTRO: Madrazo ..... 1    Torrelaguna ..... 2    Plaza del Rey ..... 3**

**Fecha: /\_\_/\_\_/ \_\_/\_\_/    Hora llegada: /\_\_/ \_\_/**

Su opinión es necesaria para mejorar la calidad del servicio. Por esta razón, agradecemos por anticipado su colaboración y la cumplimentación del siguiente cuestionario. **Circule el número correspondiente a su respuesta.**

<b>¿Cuál ha sido el motivo o motivos de su visita? (Especificar Lo máximo posible)</b>

Por favor circule el código de su repuesta	Sí, pero para otro trámite	Sí, para el mismo trámite	No, es la primera vez
¿Ha utilizado el Registro Electrónico del Ministerio?	1	2	3
¿Ha acudido en otras ocasiones a este Registro?	1	2	3

Por favor circule el código de su repuesta	<10 minutos	10-15'	16-20'	>20'
Tiempo de espera para ser atendido en el Registro	1	2	3	4

Por favor, circule el número que más se aproxima a la valoración que usted realiza de cada criterio de 0 a 10	0 es la valoración más negativa y el 10 la más positiva										
La facilidad para encontrar el Registro (señalización, carteles, etc)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La comodidad y adecuación de las instalaciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El tiempo que esperó desde su llegada al Registro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La amabilidad y el trato recibido por la persona que le atendió	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>Valoración global del servicio</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Por favor circule el código de su repuesta	Web, subiendo los documentos y recibiendo confirmación de entrega	Presencialmente acudiendo al Registro
Indique la forma que prefiere para entregar documentación	1	2

Edad:	Sexo: <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M	<b>Estudios finalizados:</b>	
		Sin estudios o primarios incompletos	1
		Obligatorios	2
		Bachiller FP/Preuniversitarios	3
		Universitarios	4

¿Tiene alguna sugerencia para mejorar nuestros servicios?