

INFORME DE EVALUACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MAYO-JUNIO 2026

Agosto 2026

Mutualidad General Judicial



Índice

1 Introducción	2
2 Perfil y resultado de las encuestas	3
3 Conclusiones	8
4 Plan de acción.....	9



1 | Introducción

Las encuestas de satisfacción a personas usuarias constituyen un mecanismo de participación ciudadana de gran importancia para las Administraciones Públicas, ya que son una vía de comunicación directa que permite conocer de forma directa su opinión y grado de satisfacción con el servicio prestado, así como ayudar a detectar posibles áreas de mejora y orientar la toma de decisiones.

Así, en el marco del compromiso de MUGEJU O.A. con la mejora de la calidad de los servicios prestados, se incluyó en el Plan Inicial de Actuación 2024-2026 la medida, a implementar a lo largo del año 2026, de la realización de encuestas de satisfacción, con una meta a alcanzar de $\geq 7/10$ puntos.

Por la sencillez en su implantación, en esta primera aproximación, se ha optado por la realización de encuestas presenciales anónimas, en formato papel, tanto en los Servicios Centrales de MUGEJU O.A. como en las Delegaciones Provinciales dotadas de personal propio, realizándose una muestra de dos meses, entre el 1 de mayo y el 30 de junio de 2026.

Con el análisis de los resultados obtenidos en la citada muestra, se procede a elaborar este informe, a fin de extraer las conclusiones que permitan detectar las actuales fortalezas y oportunidades de mejora en el servicio que presta el Organismo.

Esta evaluación se ha realizado mediante las siguientes etapas:

- Toma de datos a partir de las encuestas cubiertas por el colectivo de mutualistas y beneficiarios.
- Análisis, comparativa y estudio de los datos recabados.



- Deducción de conclusiones.
- Plan de acción.

2 | Perfil y resultado de las encuestas

El modelo de encuesta elaborado ha evaluado los siguientes aspectos, mediante su puntuación, siendo 1 la peor valoración posible y 10 la mejor:

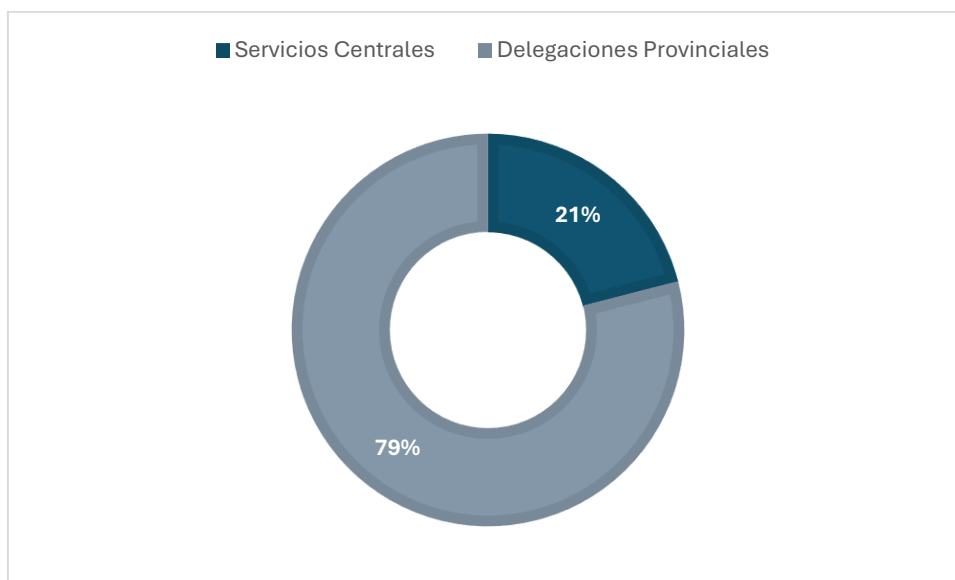
- Valoración global del servicio recibido.
- Facilidad del proceso previo para realizar el trámite (petición de cita previa, cumplimentación de formularios o impresos...).
- Trato recibido y profesionalidad del personal.
- Adecuación del tiempo de espera en la oficina.
- Claridad y utilidad de la información proporcionada.
- Grado de adecuación del tiempo dedicado a la atención.
- Nivel de satisfacción respecto a la resolución de necesidades.

Permitiendo, asimismo, en un último apartado, que las personas usuarias indicasen cualquier comentario adicional, sugerencia o aspecto susceptible de mejora.

Las encuestas han sido depositadas en buzones o bandejas físicos, entregadas en mano o remitidas a un buzón de correo, a elección de la persona encuestada.

Durante el periodo de muestra indicado, se han recogido un total de 700 encuestas de satisfacción en el conjunto del territorio nacional. La muestra obtenida tiene un volumen lo suficientemente significativo como para considerar los resultados

representativos de la percepción del colectivo sobre la calidad de los servicios prestados.



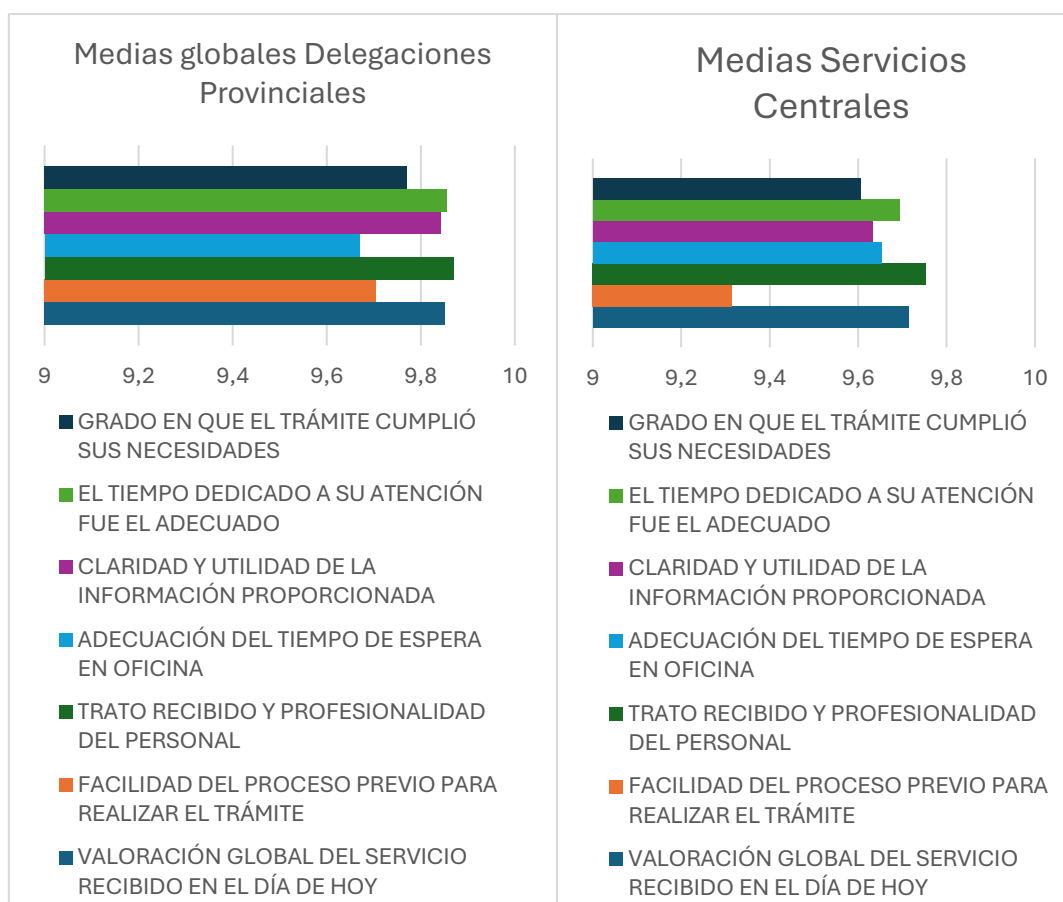
Los resultados obtenidos reflejan un nivel muy elevado de satisfacción global, con valoraciones superiores a 9,5 puntos sobre 10 en todos los aspectos analizados.

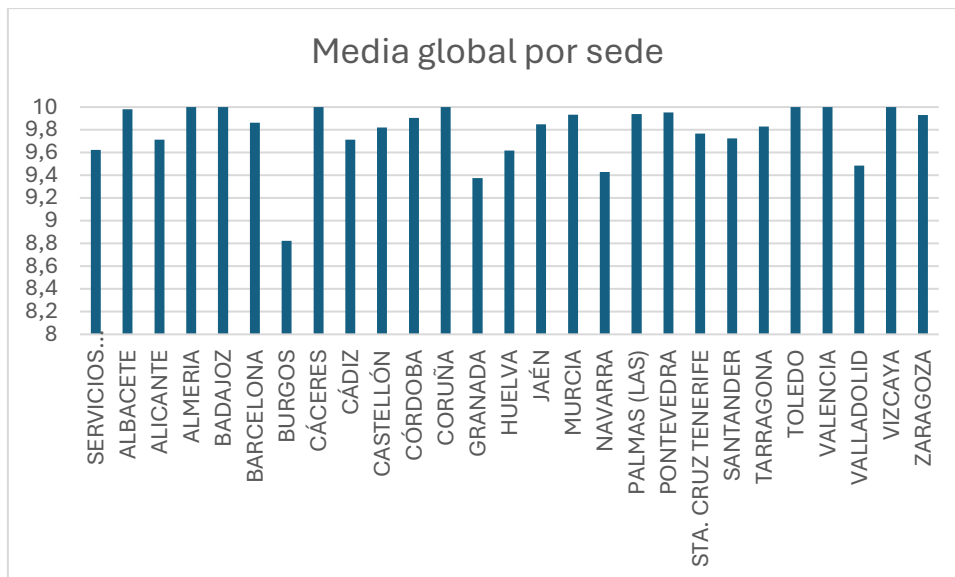


ASPECTO EVALUADO	PUNTUACIÓN MEDIA NACIONAL
Valoración global del servicio	9,84
Facilidad del proceso previo	9,70
Trato y profesionalidad del personal	9,86
Tiempo de espera	9,66
Claridad de la información	9,83
Tiempo dedicado a la atención	9,85
Cumplimiento de necesidades	9,76

COMPARATIVA TERRITORIAL

La mayoría de las sedes presentan valoraciones excelentes, muchas de ellas con puntuaciones cercanas o iguales a 10, siendo especialmente destacables las puntuaciones obtenidas en las Delegaciones Provinciales de Almería, Badajoz, Cáceres, A Coruña, Toledo, Valencia, Vizcaya y Albacete.





ANÁLISIS CUALITATIVO DE LOS COMENTARIOS

La revisión de los comentarios efectuados por los usuarios permite identificar varias tendencias comunes:

1. Aspectos más valorados

Los usuarios destacan especialmente:

- La amabilidad y empatía del personal.
- La profesionalidad y capacidad de resolución.
- La rapidez en la atención presencial.
- La atención personalizada recibida.
- La disposición de los empleados públicos para ayudar y aclarar dudas.

2. Áreas de mejora identificadas

Aunque los resultados son altamente satisfactorios, los comentarios permiten detectar algunas necesidades recurrentes:



2.a) Implantación de la receta electrónica

Es, con diferencia, la propuesta más repetida por los usuarios, que consideran que:

- Reduciría desplazamientos.
- Simplificaría los trámites administrativos.
- Mejoraría la atención a pacientes crónicos.
- Agilizaría la gestión de visados y medicamentos.

2.b) Mejora de los trámites telemáticos

Numerosos comentarios hacen referencia a:

- Dificultades para acceder a la sede electrónica.
- Formularios complejos.
- Procesos telemáticos poco intuitivos.
- Problemas en la página web.
- Dificultades para solicitar citas por internet.

2.c) Recursos humanos y horarios

Algunos usuarios solicitan:

- Refuerzo de plantillas.
- Ampliación de horarios de atención.
- Mayor cobertura durante vacaciones.
- Incremento del número de empleados en determinadas oficinas.

3.d) Mejora de instalaciones y medios

Se registran algunas observaciones relativas a equipamiento de las oficinas, teléfonos de atención, espacios de trabajo o accesibilidad y localización de determinadas sedes.



No obstante, este tipo de comentarios representan un porcentaje reducido respecto al conjunto.

3 | Conclusiones

Los resultados obtenidos evidencian un elevado grado de satisfacción de las personas usuarias con los servicios prestados por el organismo, alcanzándose puntuaciones cercanas a la excelencia en la totalidad de los indicadores analizados, muy por encima del objetivo establecido en el Plan Inicial de Actuación 2024-2026.

Especialmente destacable resulta el reconocimiento recibido por el personal de atención, cuya profesionalidad, amabilidad y capacidad de resolución constituyen el principal factor de satisfacción manifestado por el público usuario. Este resultado respalda la importancia otorgada por MUGEJU O.A. a la atención personalizada, especialmente a las personas de mayor edad del colectivo, constituyendo uno de los pilares fundamentales del servicio de calidad que el organismo se esfuerza por ofrecer cada día.

Las principales oportunidades de mejora se centran en:

1. Impulso de la receta electrónica y digitalización de procedimientos.
2. Simplificación de los trámites telemáticos y mejora de la sede electrónica.
3. Refuerzo de recursos humanos en determinadas oficinas.
4. Optimización de los medios técnicos y de atención al usuario.

En términos generales, puede concluirse que el organismo mantiene unos niveles de calidad percibida muy elevados, consolidando una imagen de servicio eficaz, cercano y orientado a las necesidades de los ciudadanos.



4 | Plan de acción

Con el objetivo de seguir desarrollando el sistema de evaluación de la calidad de los servicios prestados por MUGEJU O.A., durante el último cuatrimestre de 2026 se analizará la viabilidad de implantar encuestas de satisfacción dirigidas a valorar la atención telefónica.

Esta medida permitirá ampliar el colectivo consultado y complementar la información actualmente disponible sobre la percepción de los servicios, incorporando la valoración de uno de los principales canales de relación con los mutualistas y facilitando la identificación de oportunidades de mejora orientadas a reforzar la calidad y eficiencia de la atención prestada.