

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

HERRI ADMINISTRAZIO  
ETA JUSTIZIA SAILA  
*Justizia Sailburuordetza*  
*Justizia Administrazioko Zuzendaritza*

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA Y JUSTICIA  
*Viceconsejería de Justicia*  
*Dirección de la Administración de Justicia*

2014

INFORME DE SATISFACCIÓN DE  
LOS PROFESIONALES DE LA  
JUSTICIA sobre la  
Administración de Justicia en la  
C.A.E.



## INDICE

1. [Introducción](#)
    - 1.1. [Ficha técnica.](#)
    - 1.2. [Objetivo.](#)
  2. [Descripción de la muestra.](#)
    - 2.1. [Partido Judicial en el que desarrollan su labor los profesionales.](#)
    - 2.2. [Nº de cuestionarios cumplimentados en función del género.](#)
    - 2.3. [Nº de cuestionarios cumplimentados en función de la frecuencia de utilización de los servicios.](#)
    - 2.4. [Nº de cuestionarios cumplimentados en función de la edad.](#)
  3. [Valoración global del servicio.](#)
    - 3.1. [Valoración general de los usuarios.](#)
    - 3.2. [En función del género.](#)
    - 3.3. [En función de la frecuencia de utilización de los servicios.](#)
    - 3.4. [En función de la edad.](#)
    - 3.5. [En función del idioma de uso.](#)
  4. [Características evaluadas](#)
    - 4.1. [Valoración media para característica del servicio.](#)
    - 4.2. [Característica del servicio, ordenada por valoración media recibida.](#)
    - 4.3. [Característica del servicio, ordenada por el grado de satisfacción obtenido.](#)
  5. [Categorías del servicio.](#)
    - 5.1. [Nivel de importancia otorgada a las categorías del servicio.](#)
    - 5.2. [Grado de satisfacción de las categorías del servicio.](#)
    - 5.3. [Valoración media por cada categoría del servicio.](#)
  6. [Conclusiones.](#)
- 
- I. [Anexo I: Encuesta.](#)



## 1. Introducción

### 1.1. Ficha técnica

---

<b>Ámbito</b>	Partidos judiciales de la Comunidad Autónoma del País Vasco en los que, en el 2014, se encuentra ya implantada la Nueva Oficina Judicial (NOJ).
<b>Universo</b>	Profesionales usuarios de los servicios prestados por la Administración de Justicia en Euskadi: abogados, procuradores y graduados sociales.
<b>Tamaño y distribución de la muestra</b>	Recibidas 64 encuestas.
<b>Método de recogida de la información</b>	Encuestas remitidas a los colegios profesionales para su difusión entre los colegiados.  Encuesta personal y voluntaria “Cuestionario de satisfacción con la Administración de Justicia”, según el modelo que se adjunta en el ANEXO I.
<b>Fecha de realización</b>	Durante el ejercicio 2014.

## 1.2. Objetivo

---

Medición de la satisfacción del profesional de la justicia para con el servicio prestado.

La satisfacción de la o del usuario puede definirse como el grado en que considera satisfechas sus expectativas hacia el servicio que le ha sido prestado. Una herramienta clave para la mejora continua de los servicios en general es la medición de la satisfacción de las personas que los utilizan, ya que es difícil mejorar aquello que no se puede medir.

El método seguido para medir la satisfacción es el método SERVQUAL (Zeithaml, V.A. et al, 1993), que se basa en la idea de que la satisfacción es la diferencia existente entre la percepción (servicio recibido) y las expectativas (servicio que se espera recibir). De este modo, pueden producirse tres situaciones:

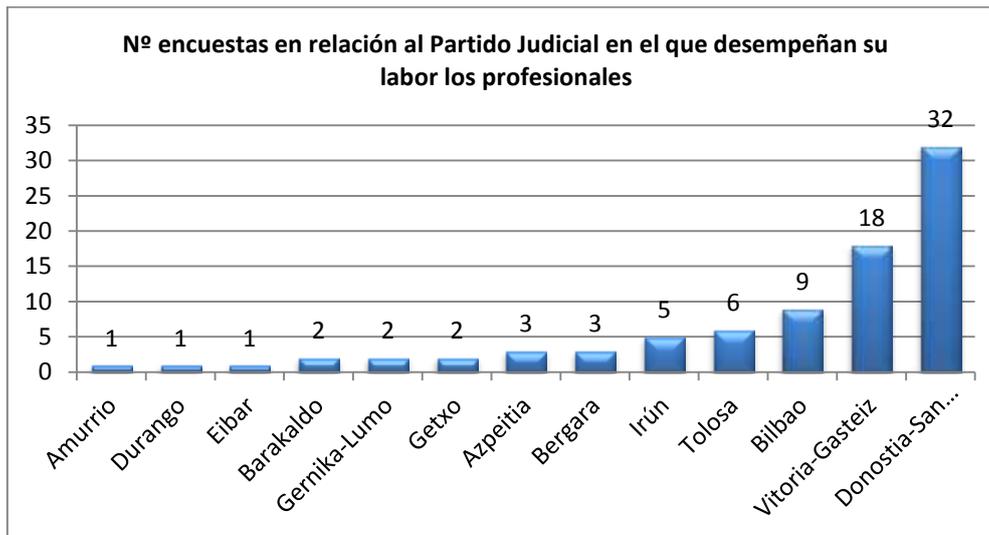
- Percepción = Expectativas    ➡    Satisfacción
- Percepción < Expectativas    ➡    Insatisfacción
- Percepción > Expectativas    ➡    Uso ineficiente de los recursos

Se considera **Grado de Satisfacción** como el porcentaje de cumplimiento del servicio prestado respecto a las expectativas depositadas en él, es decir:

$$\% \text{ Satisfacción} = \frac{\text{Percepción}}{\text{Expectativa}} \times 100$$

## 2. Descripción de la muestra

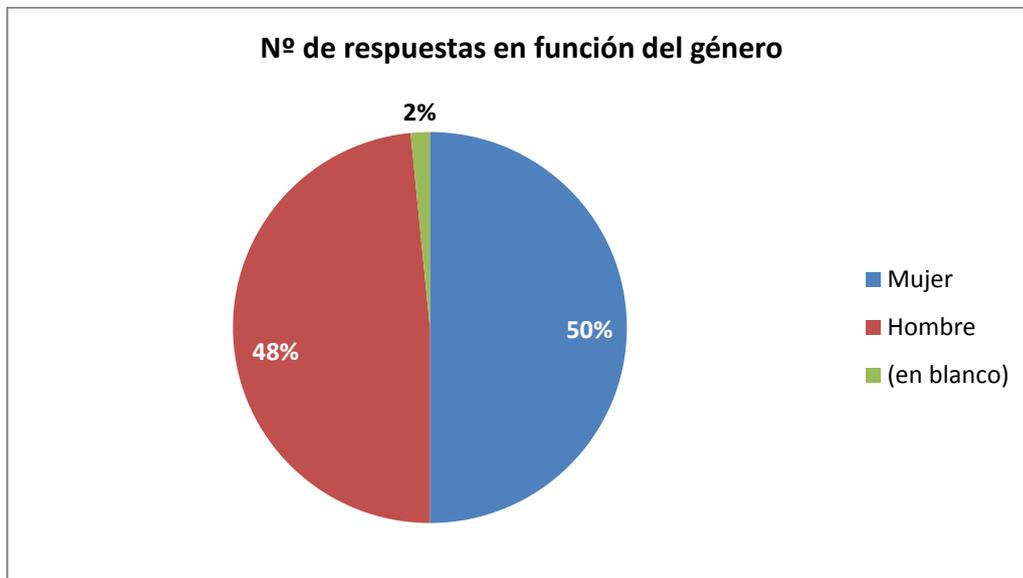
### 2.1. Partido Judicial en el que desarrollan su labor los profesionales



PJ	Nº encuestas
Amurrio	1
Durango	1
Eibar	1
Barakaldo	2
Gernika-Lumo	2
Getxo	2
Azpeitia	3
Bergara	3
Irún	5
Tolosa	6
Bilbao	9
Vitoria-Gasteiz	18
Donostia-San Sebastián	32

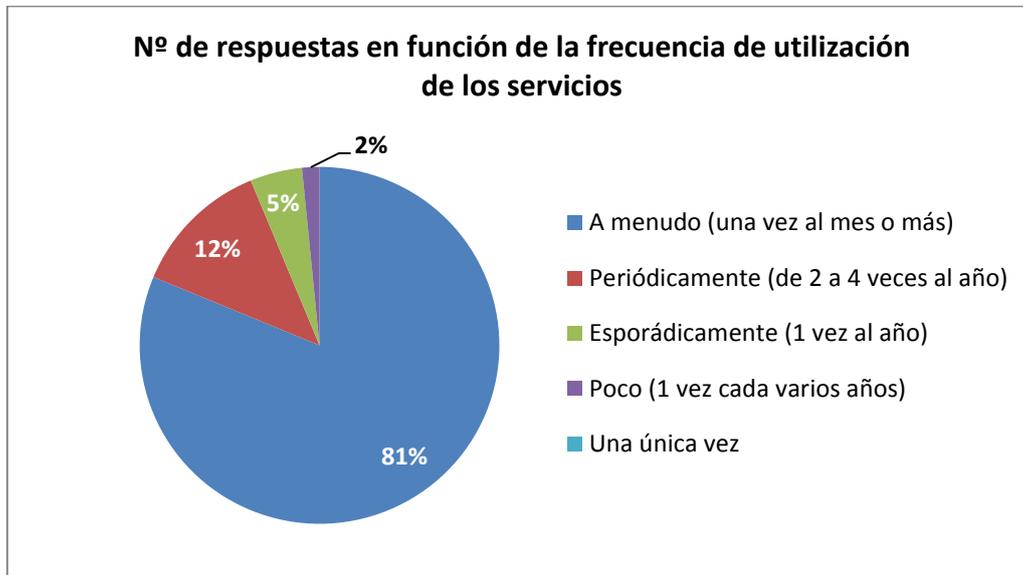
*\*Nota: cada profesional puede ejercer su actividad en más de un Partido Judicial*

## 2.2. Nº de cuestionarios cumplimentados en función del género



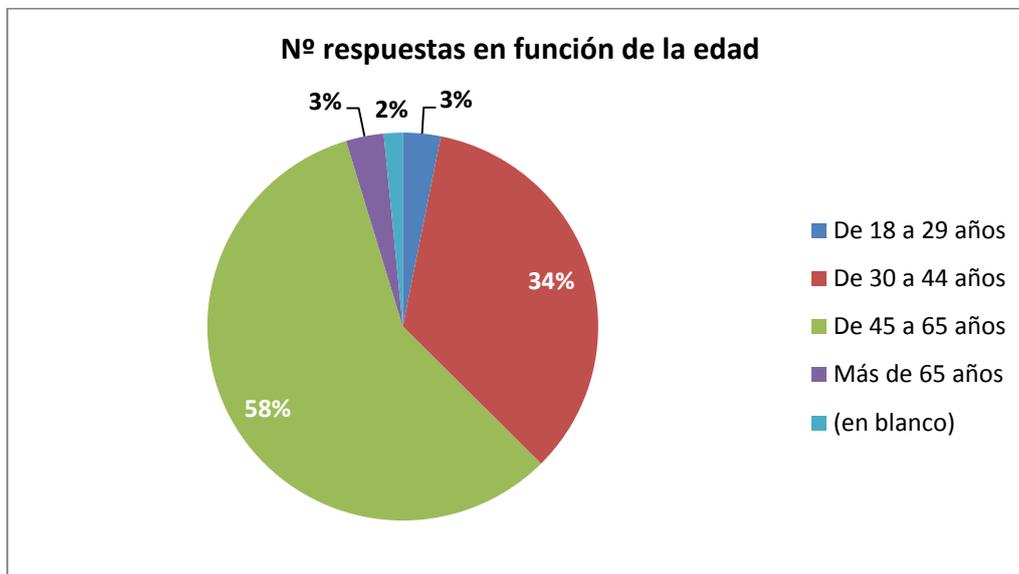
Sexo	Nº encuestas	%
Mujer	32	50%
Hombre	31	48%
(en blanco)	1	2%
<b>Total</b>	<b>64</b>	

### 2.3. Nº de cuestionarios cumplimentados en función de la frecuencia de utilización de los servicios



Frecuencia	Nº encuestas	%
A menudo (una vez al mes o más)	52	81%
Periódicamente (de 2 a 4 veces al año)	8	13%
Esporádicamente (1 vez al año)	3	5%
Poco (1 vez cada varios años)	1	2%
Una única vez	0	0%
<b>Total</b>	<b>64</b>	

## 2.4. Nº de cuestionarios cumplimentados en función de la edad

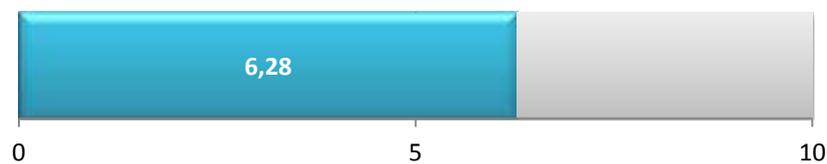


Edad	Nº encuestas	%
De 18 a 29 años	2	3%
De 30 a 44 años	22	34%
De 45 a 65 años	37	58%
Más de 65 años	2	3%
(en blanco)	1	2%
	<b>64</b>	<b>100%</b>

### 3. Valoración global del servicio

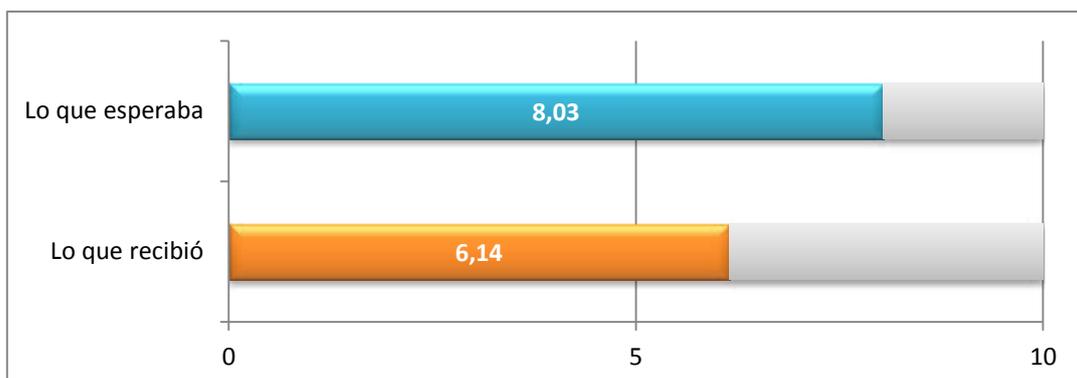
#### 3.1. Valoración general de los usuarios

Los profesionales de la justicia de Euskadi aprueban los servicios prestados por la Administración de Justicia en la CAPV, con una puntuación de 6,28



La *Valoración global del servicio* recibido (pregunta 22), obtiene una puntuación media de 6,28.

Si tomamos en cuenta el conjunto de las características encuestadas, la valoración media resultante es de 6,14. Cabe destacar que, la valoración que los profesionales de la justicia otorgan al servicio prestado (6,14), es muy inferior a las expectativas que tenían sobre él (8,03).



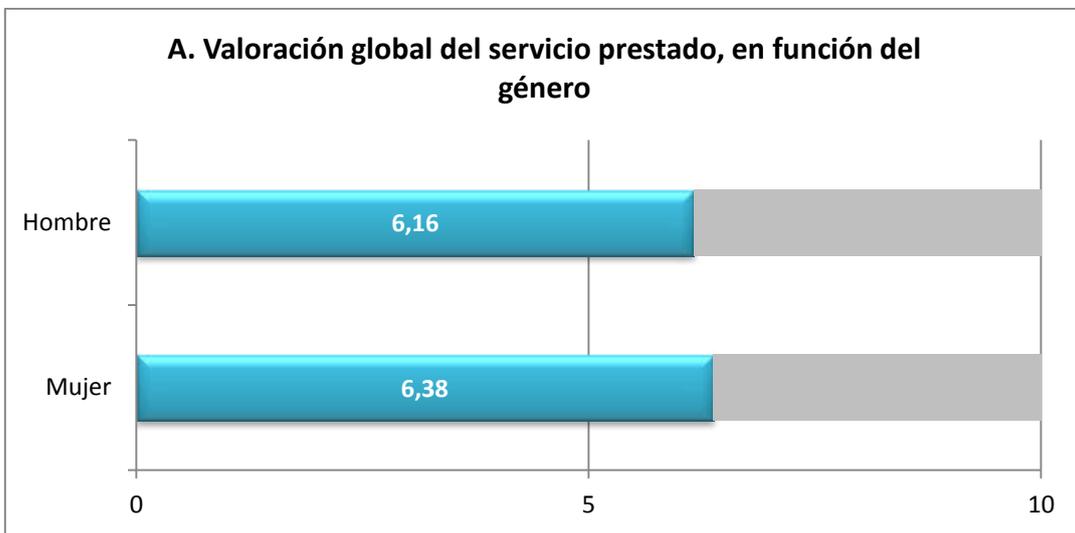
El grado de satisfacción, o porcentaje de cumplimiento del servicio prestado respecto a las expectativas depositadas en él, es por tanto:

$$\% \text{ Satisfacción} = \frac{\text{Percepción}}{\text{Expectativa}} \times 100 = \frac{6,14}{8,03} \times 100 = 76,46 \%$$

### 3.2. En función del género

La valoración global que otorgan las mujeres al servicio prestado por la Administración de Justicia es ligeramente superior a la concedida por os hombres.

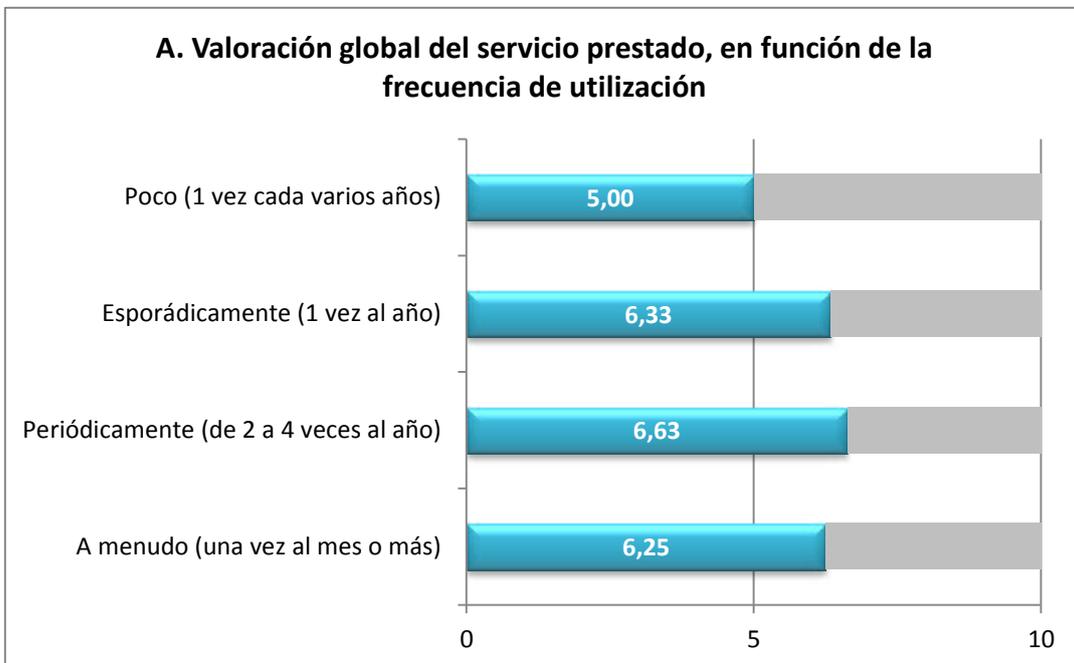
En lo que al género se refiere, las mujeres han concedido una valoración de 6,38 puntos al servicio prestado por la Administración de Justicia, mientras que la de os hombres ha sido de 6,16 puntos.



### 3.3. En función de la frecuencia de utilización de los servicios

Los profesionales que más utilizan los servicios, otorgan una valoración global de 6,25.

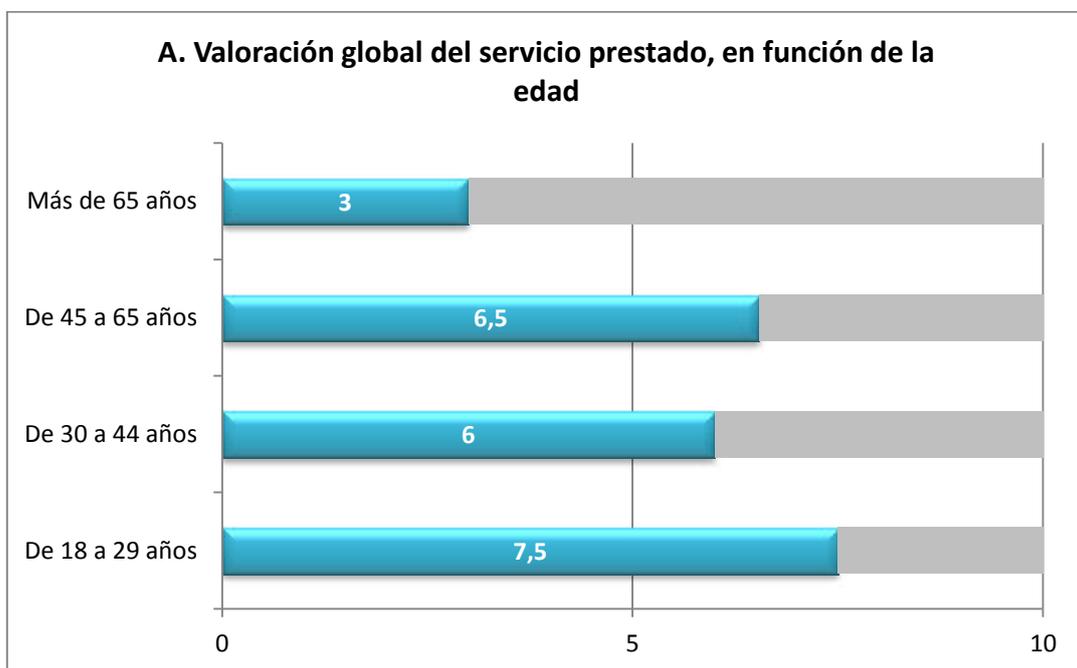
Los profesionales con una mayor frecuencia de utilización de los servicios, y que representan al 81% de la muestra efectuada, otorgan una valoración global de 6,25.



### 3.4. En función de la edad

Disparidad en las valoraciones ofrecidas en función de la edad del grupo de edad de los profesionales de la justicia.

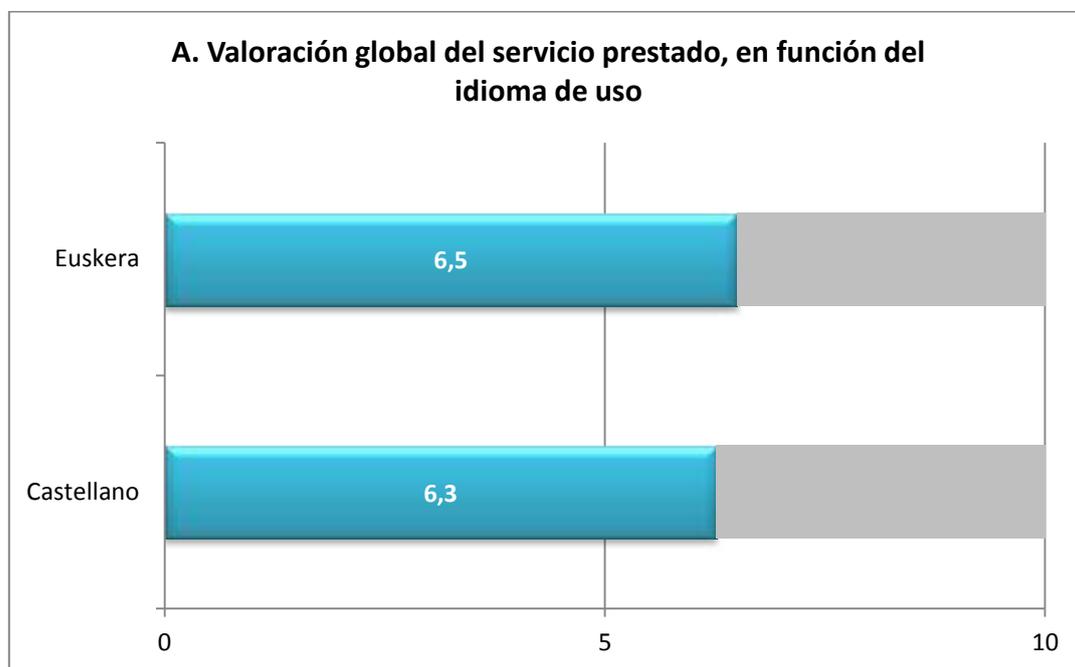
Las muestras más representativas se dan en los grupos de 30 a 44 años (34%) y de 45 a 65 años (58%), otorgando puntuaciones al servicio recibido de 6 y 6,5 respectivamente.



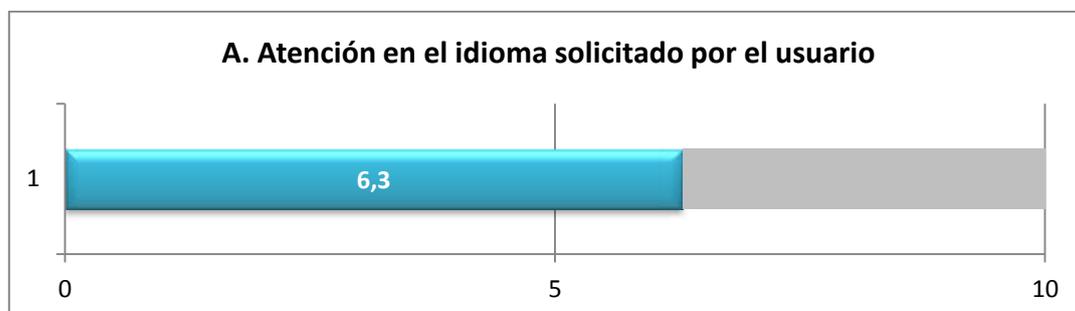
### 3.5. En función del idioma de uso

Los usuarios que utilizan el castellano como lengua de comunicación en la justicia tienen una percepción más crítica del servicio recibido.

En lo que al idioma se refiere, los usuarios que utilizan el euskera en su relación con la Administración de Justicia, han concedido una valoración de 6,5 puntos al servicio prestado, mientras que quienes se dirigen en castellano de 6,3 puntos.



Uno de los ítems consultados se refiere a la “Atención en el idioma solicitado por el usuario”. La valoración media que, aquellos profesionales que utilizan el euskera, han otorgado a dicha característica es de 6,3.





## 4. Características evaluadas

### 4.1. Valoración media para característica del servicio

La “Realización de los servicios en el plazo establecido” (62,17%) es la característica que presenta un menor grado de satisfacción en los profesionales de la justicia. Por el contrario, la “Atención en el idioma solicitado” es la que se satisface en mayor medida (98,98%).

La “Atención en el idioma solicitado” y las características relacionadas con las instalaciones, condiciones ambientales y material de comunicación, son las que mayor grado de satisfacción presentan:

- S19. Atención en el idioma solicitado. (98,98%)
- S1. Instalaciones adecuadas: asientos, aseos, teléfono público, etc. (98,29%)
- S2. Condiciones ambientales buenas: limpieza, temperatura, iluminación, sin ruido. (96,83%)
- S3. Señalización de los diferentes servicios de la Administración de Justicia dentro del edificio adecuada. (95,29%)
- S4. Disponibilidad de folletos informativos y formularios. (93,28%)

Por el contrario, la “Atención con rapidez y sin esperas”, “Disposición del personal para responder sus preguntas” y “Realización del servicio en los plazos establecidos”, obtienen los índices más bajos:

- S11. Le han atendido con rapidez y sin esperas. (63,43%)
- S13. El personal de la Administración de Justicia nunca está demasiado ocupado para contestar a las preguntas que se les hace. (62,17%)
- S5. El servicio o servicios solicitados por usted se han realizado en el plazo establecido. (59,16%)

La valoración más alta la otorgan los profesionales a la característica “S19. Atención en el idioma solicitado por el usuario.” (P=7,68). La más baja a “S5. Realización del servicio en los plazos establecidos” (P=5,05)

La característica que presenta una mayor expectativa es la “S8. En caso de tener un problema, el personal de la Administración de Justicia ha mostrado un sincero interés en solucionarlo” (E= 8,59), estando muy por encima del servicio recibido (R= 6,06). En el lado contrario, con una expectativa menor, se encuentra el ítem “S4. Tiene a su disposición folletos informativos y formularios suficientes.” (E= 6,37), siendo la valoración del servicio recibido próxima a lo esperado (R= 5,94)



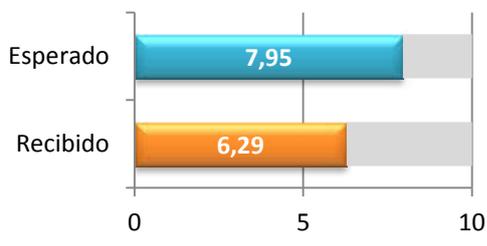
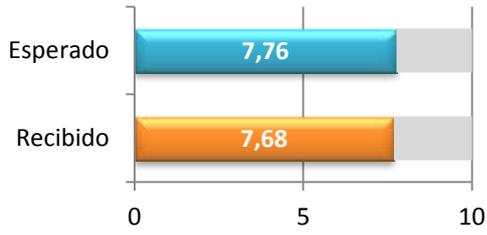
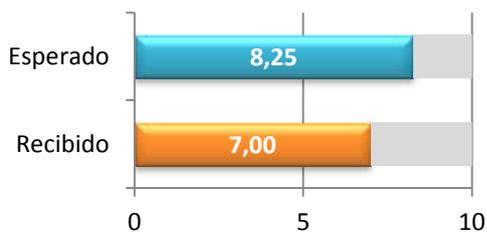
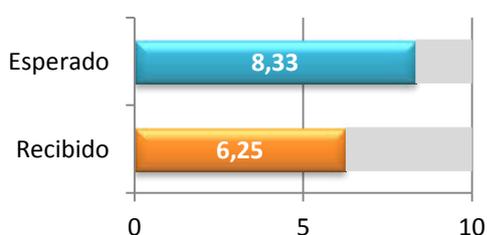
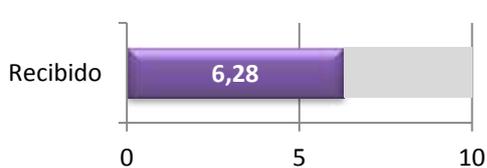
Característica del Servicio	Valoración media	Grado satisfacción $= \frac{\text{Percepción}}{\text{Expectativa}} \times 100$
<b>S1. Instalaciones adecuadas: asientos, aseos, teléfono público, etc.</b>	<p>Esperado: 7,22 Recibido: 7,10</p>	98,29%
<b>S2. Condiciones ambientales buenas: limpieza, temperatura, iluminación, sin ruido</b>	<p>Esperado: 7,39 Recibido: 7,16</p>	96,83%
<b>S3. Señalización de los diferentes servicios de la Administración de Justicia dentro del edificio adecuada</b>	<p>Esperado: 7,30 Recibido: 6,95</p>	95,29%
<b>S4. Disponibilidad de folletos informativos y formularios</b>	<p>Esperado: 6,37 Recibido: 5,94</p>	93,28%
<b>S5. Realización del servicio en los plazos establecidos</b>	<p>Esperado: 8,53 Recibido: 5,05</p>	59,16%



Característica del Servicio	Valoración media	Grado satisfacción $\frac{\text{Percepción}}{\text{Expectativa}} \times 100$
<b>S6. Realización correcta del servicio la primera vez</b>	<p>Esperado: 8,53 Recibido: 5,84</p>	68,50%
<b>S7. Ausencia de errores en la realización del servicio</b>	<p>Esperado: 8,33 Recibido: 5,73</p>	68,86%
<b>S8. En caso de tener un problema, sincero interés en solucionarlo por parte del personal</b>	<p>Esperado: 8,59 Recibido: 6,06</p>	70,56%
<b>S9. En caso de denegación de una solicitud, explicación suficiente de los motivos</b>	<p>Esperado: 8,41 Recibido: 6,00</p>	71,38%
<b>S10. Información precisa de los plazos de realización del servicio por parte del personal</b>	<p>Esperado: 8,44 Recibido: 5,72</p>	67,72%
<b>S11. Atención rápida y sin esperas.</b>	<p>Esperado: 8,30 Recibido: 5,27</p>	63,43%



Característica del Servicio	Valoración media	Grado satisfacción $\frac{\text{Percepción}}{\text{Expectativa}} \times 100$
<b>S12. Comprensión de sus necesidades y voluntad de ayudar por parte del personal</b>	<p>Esperado: 8,23 Recibido: 5,95</p>	72,30%
<b>S13. Disposición del personal para responder sus preguntas.</b>	<p>Esperado: 8,34 Recibido: 5,19</p>	62,17%
<b>S14. Agilidad y ausencia de interrupciones en la prestación del servicio</b>	<p>Esperado: 8,02 Recibido: 5,44</p>	67,84%
<b>S15. Trato amable y considerado por parte del personal</b>	<p>Esperado: 8,19 Recibido: 6,39</p>	78,03%
<b>S16. Transmisión de confianza por parte del personal.</b>	<p>Esperado: 7,84 Recibido: 5,97</p>	76,10%
<b>S17. Personal con conocimientos suficientes para contestar las preguntas que se les hace.</b>	<p>Esperado: 8,36 Recibido: 6,05</p>	72,34%

Característica del Servicio	Valoración media	Grado satisfacción $= \frac{\text{Percepción}}{\text{Expectativa}} \times 100$
<b>S18. Intimidad y confidencialidad.</b>	 <p>Esperado: 7,95 Recibido: 6,29</p>	79,03%
<b>S19. Atención en el idioma solicitado por el usuario.</b>	 <p>Esperado: 7,76 Recibido: 7,68</p>	98,98%
<b>S20. Uso de un lenguaje claro y comprensible en las explicaciones dadas por el personal</b>	 <p>Esperado: 8,25 Recibido: 7,00</p>	84,81%
<b>S21. El personal de la Administración de Justicia ha comprendido sus necesidades específicas</b>	 <p>Esperado: 8,33 Recibido: 6,25</p>	75,09%
<b>S22. Valoración global del servicio</b>	 <p>Recibido: 6,28</p>	

## 4.2. Característica del servicio, ordenada por valoración media recibida

Característica	Val
P5. El servicio o servicios solicitados por usted se han realizado en el plazo establecido	5,05
P13. El personal de la Administración de Justicia nunca está demasiado ocupado para responder sus preguntas.	5,19
P11. Le han atendido con rapidez y sin esperas.	5,27
P14. El personal de la Administración de Justicia ha prestado el servicio solicitado por usted sin interrupciones y con agilidad.	5,44
P10. El personal de la Administración de Justicia le ha informado con precisión de los plazos de realización del servicio	5,72
P7. El servicio o servicios solicitados por usted se han realizado sin errores.	5,73
P6. El servicio o servicios solicitados por usted se han realizado correctamente la primera vez	5,84
P4. Tiene a su disposición folletos informativos y formularios suficientes	5,94
P12. El personal de la Administración de Justicia ha entendido sus necesidades y le ha demostrado voluntad de ayudar	5,95
P16. El comportamiento del personal de la Administración de Justicia le ha transmitido confianza	5,97
P9. En caso de denegación de una solicitud, el personal de la Administración de Justicia le ha explicado suficientemente los motivos.	6,00
P17. El personal de la Administración de Justicia tiene conocimientos suficientes para contestar las preguntas que les hace	6,05
P8. En caso de tener un problema, el personal de la Administración de Justicia ha mostrado un sincero interés en solucionarlo	6,06
P21. El personal de la Administración de Justicia ha comprendido sus necesidades específicas	6,25
P18. Le han garantizado intimidad y confidencialidad.	6,29
P15. El personal de la Administración de Justicia le ha tratado con amabilidad y consideración.	6,39
P3. La señalización de los diferentes servicios de la Administración de Justicia dentro del edificio es adecuada	6,95
P20. El personal de la Administración de Justicia ha utilizado un lenguaje claro y comprensible en las explicaciones	7,00
P1. Las instalaciones son adecuadas: asientos, aseos, teléfono público, etc.	7,10
P2. Las condiciones ambientales (limpieza, temperatura, iluminación, sin ruido) son buenas	7,16
P19. El personal de la Administración de Justicia le ha atendido en el idioma solicitado por usted.	7,68
	<b>6,14</b>



### 4.3. Característica del servicio, ordenada por el grado de satisfacción obtenido.

Característica	Grado satisf.
	$= \frac{\text{Percepción}}{\text{Expectativa}} \times 100$
P5. El servicio o servicios solicitados por usted se han realizado en el plazo establecido	59,16%
P13. El personal de la Administración de Justicia nunca está demasiado ocupado para responder sus preguntas.	62,17%
P11. Le han atendido con rapidez y sin esperas.	63,43%
P10. El personal de la Administración de Justicia le ha informado con precisión de los plazos de realización del servicio	67,72%
P14. El personal de la Administración de Justicia ha prestado el servicio solicitado por usted sin interrupciones y con agilidad.	67,84%
P6. El servicio o servicios solicitados por usted se han realizado correctamente la primera vez	68,50%
P7. El servicio o servicios solicitados por usted se han realizado sin errores.	68,86%
P8. En caso de tener un problema, el personal de la Administración de Justicia ha mostrado un sincero interés en solucionarlo	70,56%
P9. En caso de denegación de una solicitud, el personal de la Administración de Justicia le ha explicado suficientemente los motivos.	71,38%
P12. El personal de la Administración de Justicia ha entendido sus necesidades y le ha demostrado voluntad de ayudar	72,30%
P17. El personal de la Administración de Justicia tiene conocimientos suficientes para contestar las preguntas que les hace	72,34%
P21. El personal de la Administración de Justicia ha comprendido sus necesidades específicas	75,09%
P16. El comportamiento del personal de la Administración de Justicia le ha transmitido confianza	76,10%
P15. El personal de la Administración de Justicia le ha tratado con amabilidad y consideración.	78,03%
P18. Le han garantizado intimidad y confidencialidad.	79,03%
P20. El personal de la Administración de Justicia ha utilizado un lenguaje claro y comprensible en las explicaciones	84,81%
P4. Tiene a su disposición folletos informativos y formularios suficientes	93,28%
P3. La señalización de los diferentes servicios de la Administración de Justicia dentro del edificio es adecuada	95,29%
P2. Las condiciones ambientales (limpieza, temperatura, iluminación, sin ruido) son buenas	96,83%
P1. Las instalaciones son adecuadas: asientos, aseos, teléfono público, etc.	98,29%
P19. El personal de la Administración de Justicia le ha atendido en el idioma solicitado por usted.	98,98%



## 5. Categorías del servicio

Las características consultadas se agrupan en cinco categorías diferentes, de la siguiente manera:

Categoría	Características
<b><i>K1. Instalaciones, condiciones ambientales y material de comunicación</i></b>	<p>P1. Las instalaciones son adecuadas: asientos, aseos, teléfono público, etc.</p> <p>P2. Las condiciones ambientales (limpieza, temperatura, iluminación, sin ruido) son buenas</p> <p>P3. La señalización de los diferentes servicios de la Administración de Justicia dentro del edificio es adecuada</p> <p>P4. Tiene a su disposición folletos informativos y formularios suficientes</p> <p>P5. El servicio o servicios solicitados por usted se han realizado en el plazo establecido</p>
<b><i>K2. Habilidad para realizar el servicio de forma segura y precisa</i></b>	<p>P6. El servicio o servicios solicitados por usted se han realizado correctamente la primera vez</p> <p>P7. El servicio o servicios solicitados por usted se han realizado sin errores.</p> <p>P8. En caso de tener un problema, el personal de la Administración de Justicia ha mostrado un sincero interés en solucionarlo</p> <p>P9. En caso de denegación de una solicitud, el personal de la Administración de Justicia le ha explicado suficientemente los motivos.</p>
<b><i>K3. Disposición para ayudar y dar un servicio rápido</i></b>	<p>P10. El personal de la Administración de Justicia le ha informado con precisión de los plazos de realización del servicio</p> <p>P11. Le han atendido con rapidez y sin esperas.</p> <p>P12. El personal de la Administración de Justicia ha entendido sus necesidades y le ha demostrado voluntad de ayudar</p> <p>P13. El personal de la Administración de Justicia nunca está demasiado ocupado para responder sus preguntas.</p> <p>P14. El personal de la Administración de Justicia ha prestado el servicio solicitado por usted sin interrupciones y con agilidad.</p>
<b><i>K4. Conocimientos y trato amable del personal y su habilidad para transmitir confianza</i></b>	<p>P15. El personal de la Administración de Justicia le ha tratado con amabilidad y consideración.</p> <p>P16. El comportamiento del personal de la Administración de Justicia le ha transmitido confianza</p> <p>P17. El personal de la Administración de Justicia tiene conocimientos suficientes para contestar las preguntas que les hace</p> <p>P18. Le han garantizado intimidad y confidencialidad.</p> <p>P19. El personal de la Administración de Justicia le ha atendido en el idioma solicitado por usted.</p>
<b><i>K5. Cuidado y atención</i></b>	<p>P20. El personal de la Administración de Justicia ha utilizado un lenguaje claro y comprensible en las explicaciones</p> <p>P21. El personal de la Administración de Justicia ha comprendido sus necesidades específicas</p>

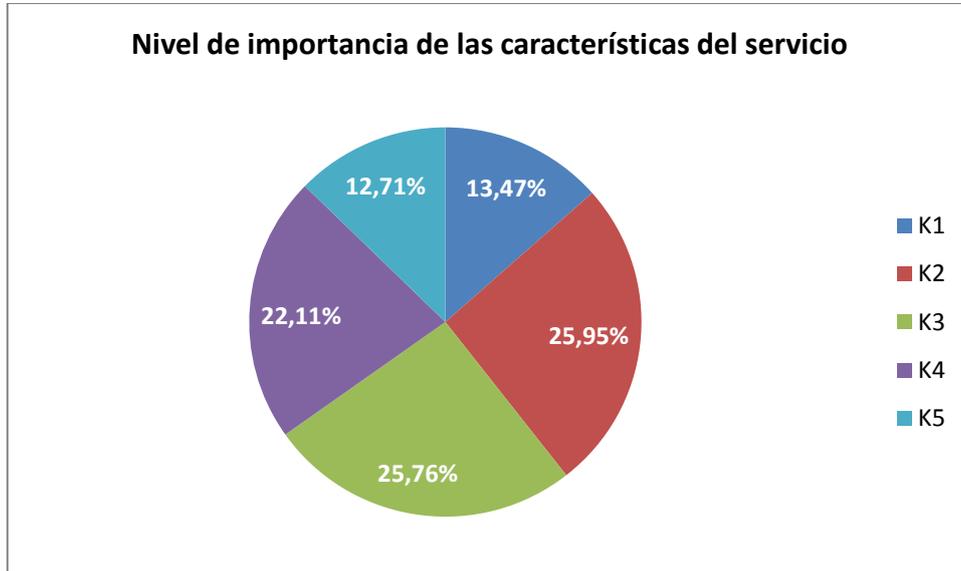
## 5.1. Nivel de importancia otorgada a las categorías del servicio

La “Habilidad para realizar el servicio de forma segura y rápida” (25,95%) es la categoría a la que, el profesional, atribuye un mayor nivel de importancia a la hora de evaluar la calidad del servicio de la Administración de Justicia.

Las características del servicio que la Administración de Justicia ofrece se han separado en cinco categorías:

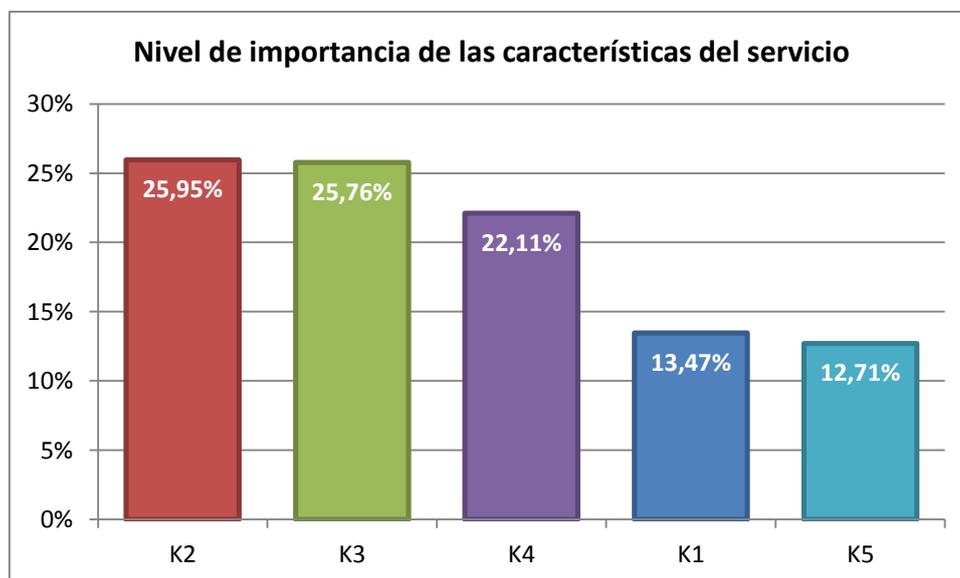
- K1. Instalaciones, condiciones ambientales y material de comunicación.
- K2. Habilidad para realizar el servicio de forma segura y precisa.
- K3. Disposición para ayudar y dar un servicio rápido.
- K4. Conocimientos y trato amable del personal y su habilidad para transmitir confianza.
- K5. Cuidado y atención

Los usuarios deben distribuir 100 puntos entre estas cinco características, en función de la importancia que le otorgan a cada una ellas, a la hora de evaluar la calidad del servicio de Administración de Justicia.



Según los resultados obtenidos en los cuestionarios, la “habilidad para realizar el servicio de forma segura y rápida (K2)” y “la disposición para ayudar y dar un servicio rápido (K3)”, con un 25,95% y 25,75% respectivamente, son las características a las que el profesional atribuye un mayor nivel de importancia a la hora de evaluar la calidad del servicio.

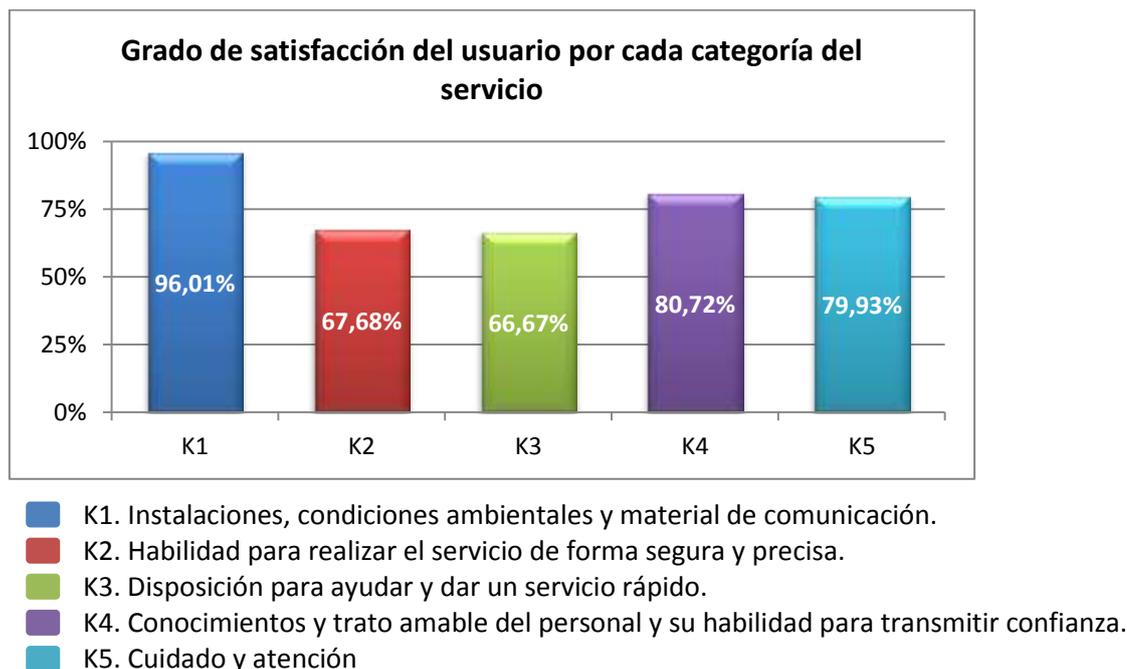
Por el contrario, a los “conocimientos y trato amable del personal y su habilidad para transmitir confianza (K1)” y el “cuidado y atención (K5)”, les conceden los menores niveles de importancia”, con un 13,47% y 12,71% respectivamente.



- K1. Instalaciones, condiciones ambientales y material de comunicación.
- K2. Habilidad para realizar el servicio de forma segura y precisa.
- K3. Disposición para ayudar y dar un servicio rápido.
- K4. Conocimientos y trato amable del personal y su habilidad para transmitir confianza.
- K5. Cuidado y atención

## 5.2. Grado de satisfacción de las categorías del servicio

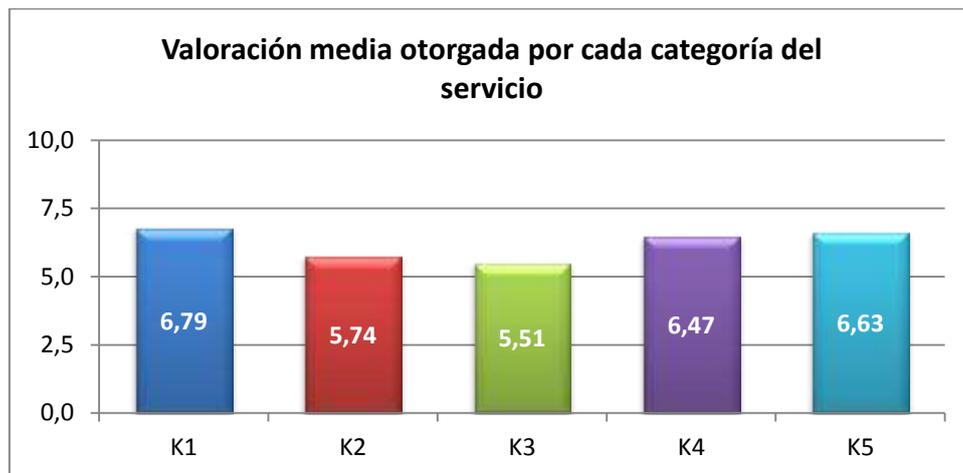
*Ninguna de las categorías del servicio consigue cumplir las expectativas de los usuarios.*



El grado de satisfacción de las personas usuarias es alto en la categoría “*Instalaciones, condiciones ambientales y material de comunicación*” (96,01%) y bajo en las categorías de “*Habilidad para realizar el servicio de forma segura y precisa*” (67,68%) y “*Disposición para ayudar y dar un servicio rápido*” (66,67%).

### 5.3. Valoración media por cada categoría del servicio

Las “Instalaciones, condiciones ambientales y material de comunicación” es la categoría que mayor puntuación obtiene (6,79). En el extremo opuesto, se encuentran la “Disposición para ayudar y dar un servicio rápido” (5,51).



- K1. Instalaciones, condiciones ambientales y material de comunicación.
- K2. Habilidad para realizar el servicio de forma segura y precisa.
- K3. Disposición para ayudar y dar un servicio rápido.
- K4. Conocimientos y trato amable del personal y su habilidad para transmitir confianza.
- K5. Cuidado y atención

## 6. Conclusiones

La *Valoración global del servicio* que los profesionales de la Justicia encuestados otorgan a la Administración de Justicia en la CAPV es positiva, recibiendo una puntuación media de 6,28.

Todas las características consultadas obtienen una puntuación superior al aprobado, siendo 5,05 de valoración media el ítem peor valorado: *Realización del servicio en los plazos establecidos*.

Esta característica es a su vez la que obtiene un menor grado de satisfacción por parte del profesional (59,16%).

La “atención en el idioma solicitado” es la característica que, por el contrario, obtiene una mayor puntuación (7,68) y un mayor grado de satisfacción (98,98%).

El servicio prestado por la Administración de Justicia en la CAPV, no cumple las expectativas que el profesional tenía depositadas. Todas las características consultadas obtienen un grado de satisfacción por debajo del 100%.

Analizando las características agrupadas según la categoría del servicio las “Instalaciones, condiciones ambientales y material de comunicación” son las que obtienen una mayor puntuación (6,79) y un mayor grado de satisfacción, estando próximos a cumplir las expectativas depositadas (96,01%).

Sin embargo, a dicha categoría se le atribuye uno de los niveles más bajos de importancia (13,47%) a la hora de evaluar la calidad del servicio de la Administración de Justicia.

Por el contrario, aquellas características a las que profesional atribuye un mayor nivel de importancia, “habilidad para realizar el servicio de forma segura y rápida” y “la disposición para ayudar y dar un servicio rápido”, con un 25,95% y 25,75% respectivamente, son las características que reciben una menor puntuación (5,74 y 5,51 respectivamente) y un menor grado de satisfacción cubierto (67,68% y 66,67% respectivamente)

## I.- ANEXO 1: ENCUESTA



## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

### Partido Judicial

1. Bilbao
2. Vitoria-Gasteiz
3. Donostia-San Sebastián
4. Amurrio
5. Balmaseda
6. Barakaldo
7. Durango
8. Gernika-Lumo
9. Getxo
10. Azpeitia
11. Bergara
12. Eibar
13. Irún
14. Tolosa

### Sexo

1. Hombre
2. Mujer

### Edad

1. De 19 a 29 años
2. De 30 a 44 años
3. De 45 a 65 años
4. Más de 65 años

### Idioma de uso

1. Castellano
2. Euskera
3. Otros

### Frecuencia con la que acude a los servicios de la Administración de Justicia:

1. A menudo (una vez al mes o más)
2. Periódicamente (de 2 a 4 veces al año)
3. Esporádicamente (1 vez al año)
4. Poco (1 vez cada varios años)
5. Una única vez



## EXPECTATIVAS SOBRE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

Mediante este cuestionario se pretenden conocer las **expectativas** que usted tiene sobre la **Administración de Justicia de la CAPV**. Para ello, indique, por favor, hasta que punto la Administración de Justicia debe tener las características descritas en las siguientes declaraciones para ofrecer un servicio de excelente calidad. El número 0 indica que, en relación con la idea que usted tiene en mente, la característica no es esencial para prestar un servicio de calidad y el número 10 indica que usted considera la característica esencial.

	Nada importante										Esencial
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
E1. Instalaciones adecuadas: asientos, aseos, teléfono público, etc.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
E2. Condiciones ambientales buenas: limpieza, temperatura, iluminación, sin ruido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
E3. Señalización adecuada en los Palacios de Justicia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
E4. Disponibilidad de folletos informativos y formularios	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
E5. Realización del servicio en el plazo establecido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
E6. Realización correcta del servicio la primera vez	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
E7. Ausencia de errores en la realización del servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
E8. En caso de tener un problema, sincero interés en solucionarlo por parte del personal	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
E9. En caso de denegación de una solicitud, explicación suficiente de los motivos por parte del personal.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
E10. Información precisa de los plazos de realización del servicio por parte del personal	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
E11. Atención rápida y sin esperas.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
E12. Comprensión de sus necesidades y voluntad de ayudar por parte del personal	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
E13. Disposición del personal para responder sus preguntas.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
E14. Agilidad y ausencia de interrupciones en la prestación del servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
E15. Trato amable y considerado por parte del personal	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
E16. Transmisión de confianza por parte del personal.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
E17. Personal con conocimientos suficientes para contestar las preguntas que se les hace.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
E18. Intimidad y confidencialidad.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
E19. Atención en el idioma solicitado por el usuario.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
E20. Uso de un lenguaje claro y comprensible en las explicaciones dadas por el personal	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
E21. Comprensión de las necesidades específicas del usuario por parte del personal	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



Además, nos gustaría conocer el qué nivel de importancia le atribuye usted a cada una de las siguientes características cuando evalúa la calidad del servicio de la Administración de Justicia. Distribuya un total de 100 puntos entre las 5 características en función de la importancia que cada una tiene para usted.

1. Instalaciones, condiciones ambientales y material de comunicación	----- puntos
2. Habilidad para realizar el servicio de forma segura y precisa	----- puntos
3. Disposición para ayudar y dar un servicio rápido	----- puntos
4. Conocimientos y trato amable del personal y su habilidad para transmitir confianza	----- puntos
5. Cuidado y atención	----- puntos
Total de puntos asignados	100 puntos



## PERCEPCIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

Mediante este cuestionario se pretende conocer la **opinión** que usted tiene de la **Administración de Justicia de la CAPV**. Para ello, indique, por favor, hasta que punto la Administración de Justicia de la CAPV posee las características descritas en cada una de las declaraciones que aparecen a continuación. El número 0 indica que usted está fuertemente en desacuerdo con que con que la Administración de Justicia de la CAPV tiene esa característica y el número 10 significa que está fuertemente de acuerdo con la declaración.

	Fuertemente en desacuerdo										Fuertemente de acuerdo											
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P1. Las instalaciones son adecuadas: asientos, aseos, teléfono público, etc.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P2. Las condiciones ambientales (limpieza, temperatura, iluminación, sin ruido) son buenas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P3. La señalización de los diferentes servicios de la Administración de Justicia dentro del edificio es adecuada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P4. Tiene a su disposición folletos informativos y formularios suficientes	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P5. El servicio o servicios solicitados por usted se han realizado en el plazo establecido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P6. El servicio o servicios solicitados por usted se han realizado correctamente la primera vez	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P7. El servicio o servicios solicitados por usted se han realizado sin errores.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P8. En caso de tener un problema, el personal de la Administración de Justicia ha mostrado un sincero interés en solucionarlo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P9. En caso de denegación de una solicitud, el personal de la Administración de Justicia le ha explicado suficientemente los motivos.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P10. El personal de la Administración de Justicia le ha informado con precisión de los plazos de realización del servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P11. Le han atendido con rapidez y sin esperas.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P12. El personal de la Administración de Justicia ha entendido sus necesidades y le ha demostrado voluntad de ayudar	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P13. El personal de la Administración de Justicia nunca está demasiado ocupado para responder sus preguntas.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P14. El personal de la Administración de Justicia ha prestado el servicio solicitado por usted sin interrupciones y con agilidad.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P15. El personal de la Administración de Justicia le ha tratado con amabilidad y consideración.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P16. El comportamiento del personal de la Administración de Justicia le ha transmitido confianza	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P17. El personal de la Administración de Justicia tiene conocimientos suficientes para contestar las preguntas que les hace	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P18. Le han garantizado intimidad y confidencialidad.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P19. El personal de la Administración de Justicia le ha atendido en el idioma solicitado por usted.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P20. El personal de la Administración de Justicia ha utilizado un lenguaje claro y comprensible en las explicaciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P21. El personal de la Administración de Justicia ha comprendido sus necesidades específicas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P22. Valoración global del servicio prestado por la Administración de Justicia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10