

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

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

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

2013

INFORME DE SATISFACCIÓN DE  
LA CIUDADANÍA sobre la  
Administración de Justicia en la  
C.A.E.



## INDICE

1. Ficha técnica.
    - 1.1. Objetivo
  2. Descripción de la muestra.
  3. Valoración global del servicio.
    - 3.1. Valoración general de los usuarios.
    - 3.2. Por Partido Judicial.
    - 3.3. En función del género.
    - 3.4. En función de la frecuencia de utilización de los servicios.
    - 3.5. En función de la edad.
    - 3.6. 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. Conclusiones
- 
- I. Anexo I: Encuesta
  - II. Anexo II: Sugerencias de los encuestados



## 1. Ficha Técnica

<b>Ámbito</b>	Partidos judiciales de la Comunidad Autónoma del País Vasco en los que, en el 2013, se encuentra ya implantada la Nueva Oficina Judicial (NOJ).
<b>Universo</b>	Ciudadanos usuarios de los servicios prestados por la Administración de Justicia en Euskadi.
<b>Tamaño y distribución de la muestra</b>	Recogidas 464 encuestas, en los diferentes juzgados.
<b>Método de recogida de la información</b>	Encuesta personal y voluntaria "ENCUESTA SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA SOBRE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN EUSKADI", según el modelo que se adjunta en el ANEXO I.
<b>Fecha de realización</b>	Durante el ejercicio 2013.

## 1.1. Objetivo

---

Medición de la satisfacción del usuario 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:

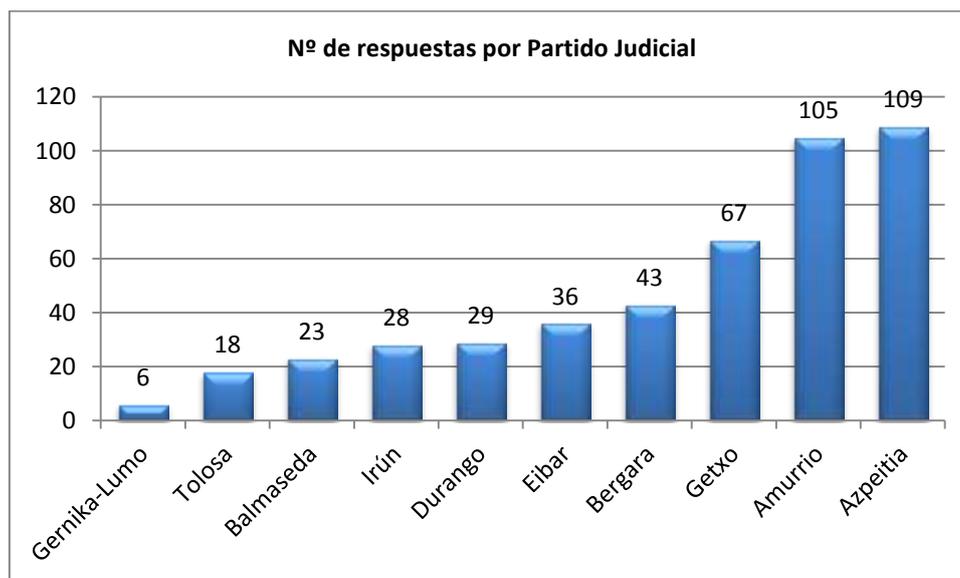
- Percepción = Expectativas    ➡    Satisfacción
- Percepción < Expectativas    ➡    Insatisfacción
- Percepción > Expectativas    ➡    Uso ineficiente de los recursos

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

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

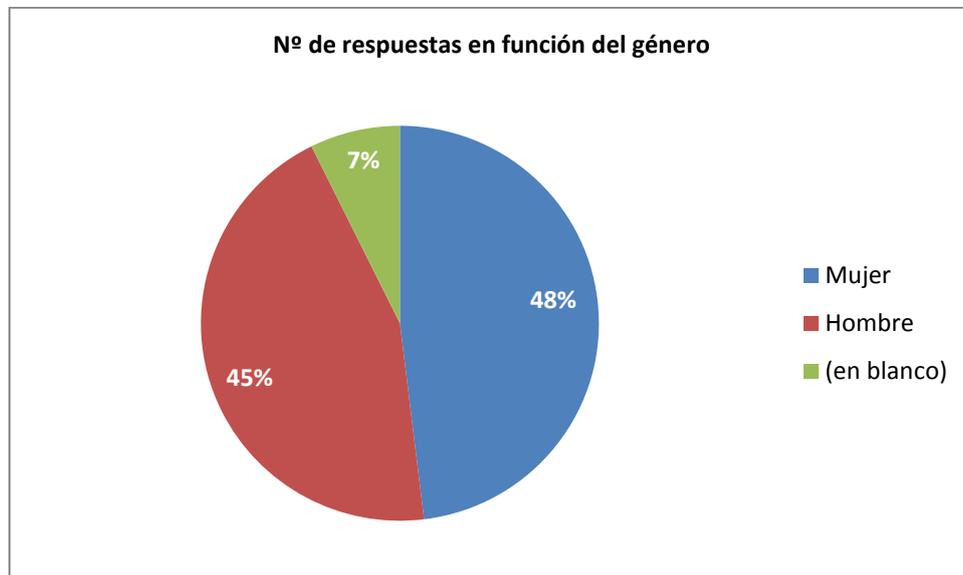
## 2. Descripción de la muestra

### 2.1. Nº de cuestionarios cumplimentados por Partido Judicial



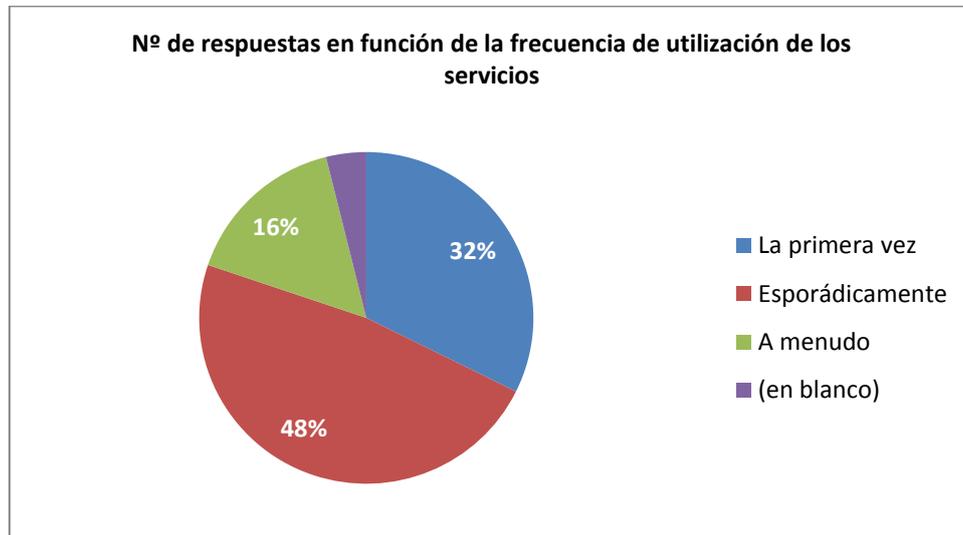
Partido judicial	Nº encuestas
Gernika-Lumo	6
Tolosa	18
Balmaseda	23
Irún	28
Durango	29
Eibar	36
Bergara	43
Getxo	67
Amurrio	105
Azpeitia	109
<b>Total</b>	<b>464</b>

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



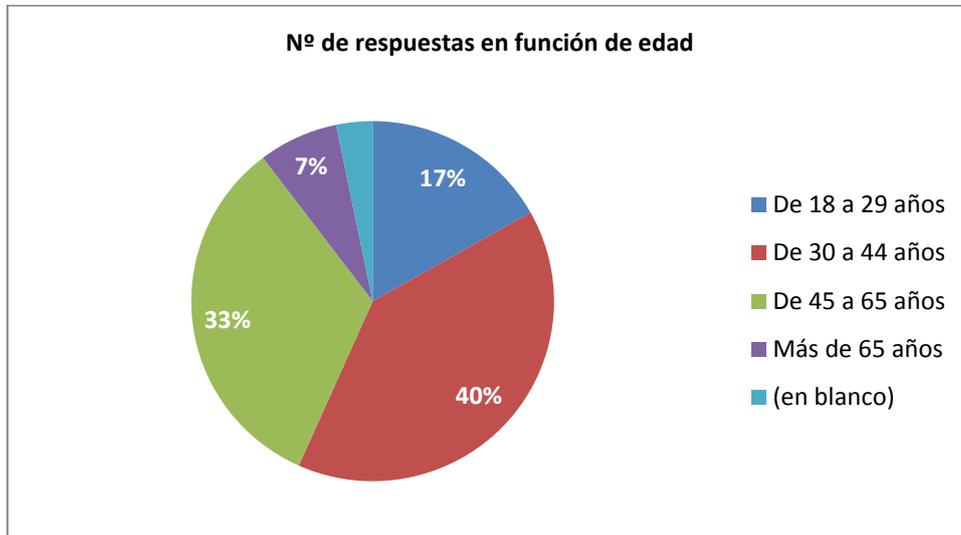
Sexo	Nº encuestas	%
Mujer	223	48%
Hombre	207	45%
(en blanco)	34	7%
<b>Total</b>	<b>464</b>	

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



Frecuencia	Nº encuestas	%
La primera vez	150	32%
Esporádicamente	222	48%
A menudo	74	16%
(en blanco)	18	4%
<b>Total</b>	<b>464</b>	

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



Edad	Nº encuestas	%
De 18 a 29 años	78	17%
De 30 a 44 años	185	40%
De 45 a 65 años	153	33%
Más de 65 años	33	7%
(en blanco)	15	3%
<b>Total</b>	<b>464</b>	

### 3. Valoración global del servicio

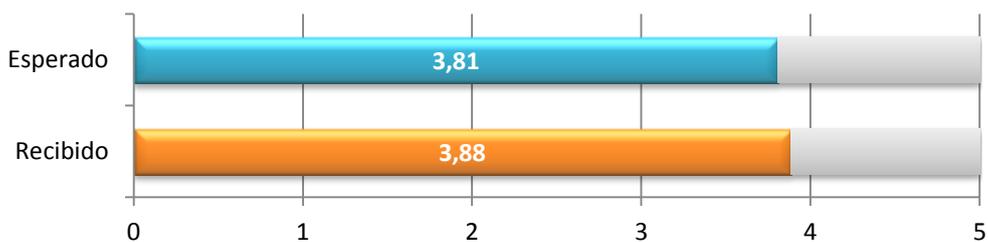
#### 3.1. Valoración general de los usuarios

La ciudadanía de Euskadi aprueba a la Administración de Justicia en la CAPV, con una puntuación de 3,92 sobre 5



La *Valoración global del servicio* recibido obtiene una puntuación media de 3,92.

Si tomamos en cuenta el conjunto de las características valoradas, la valoración media resultante es de 3,88. La percepción del servicio recibido de la Administración de Justicia, es superior a las expectativas que la ciudadanía tenía de él (3,81).



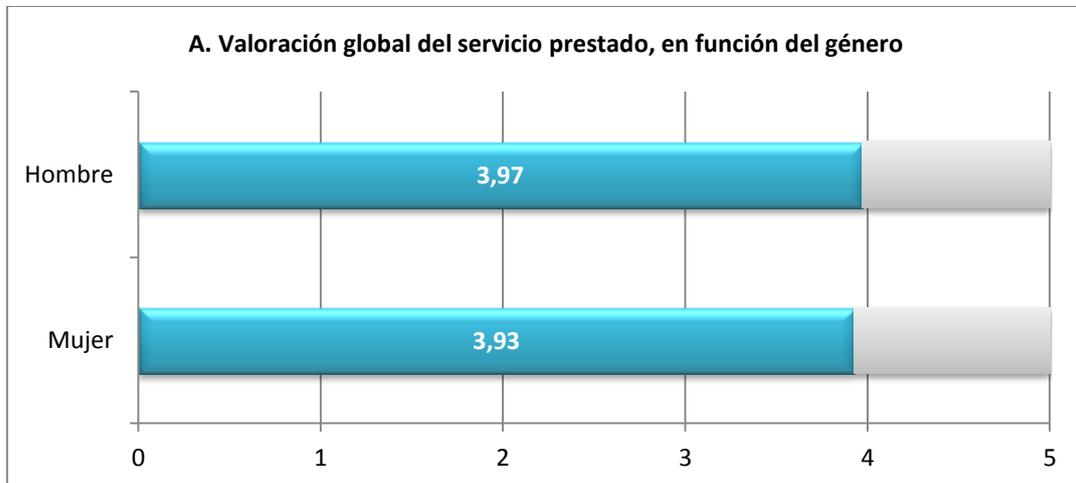
El grado de satisfacción, o porcentaje de cumplimiento del servicio prestado respecto a las expectativas depositadas en él, por tanto es:

$$\% \text{ Satisfacción} = \frac{\text{Percepción}}{\text{Expectativa}} \times 100 = \frac{3,88}{3,81} \times 100 = 101,97 \%$$

### 3.2. En función del género

La valoración que otorgan los hombres al servicio recibido es ligeramente superior a la concedida por las mujeres.

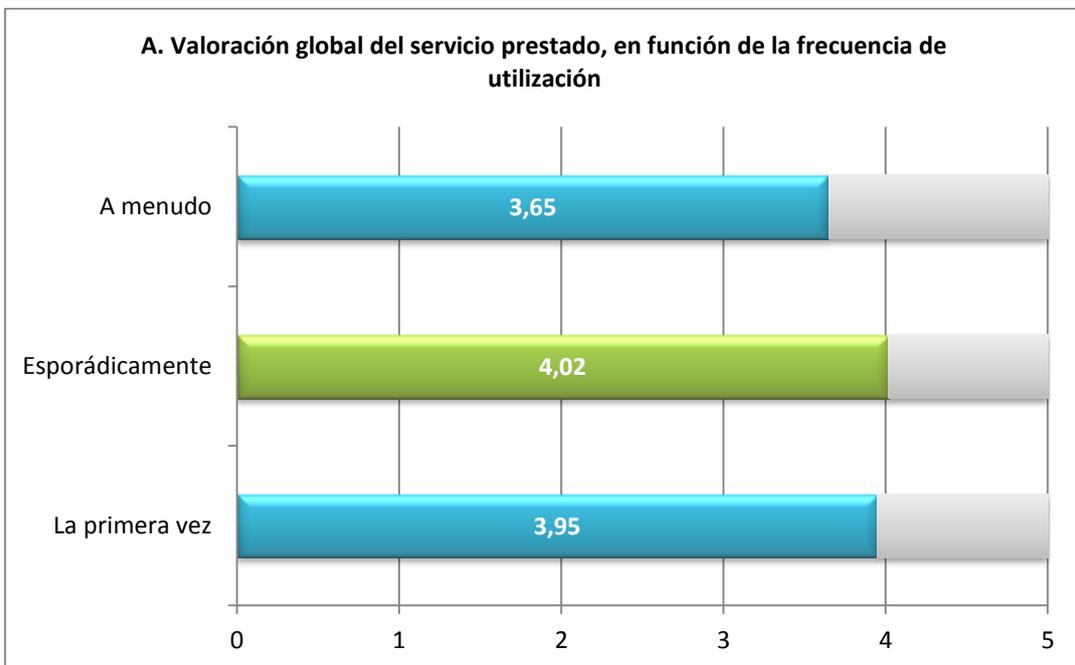
En lo que al género se refiere, los hombres han concedido una valoración de 3,97 puntos al servicio prestado por la Administración de Justicia, mientras que la de las mujeres ha sido de 3,93 puntos.



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

Los usuarios que más utilizan los servicios son los que le otorgan una menor valoración global de los mismos.

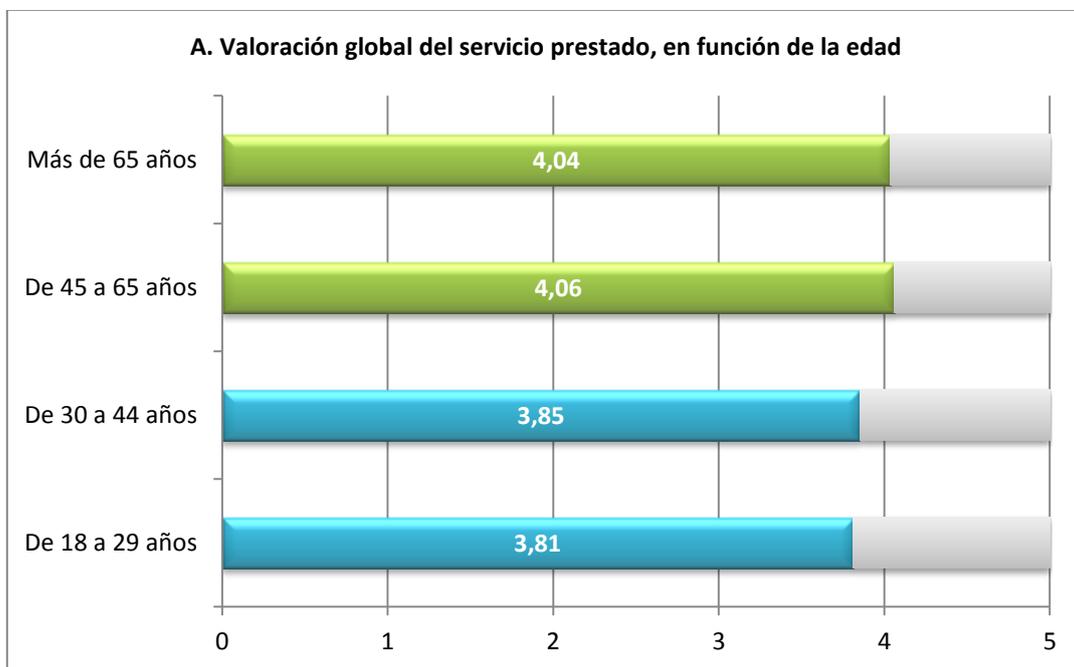
Las y los ciudadanos que utilizan los servicios “esporádicamente”, han dado una mayor puntuación (4,02), que aquellos que los utilizan “por primera vez” (3,95). Hay un descenso significativo en la valoración de aquellos usuarios que utilizan “a menudo” el servicio (3,65).



### 3.5. En función de la edad

La valoración ofrecida por las y los jóvenes es inferior a la de las personas de mayor edad.

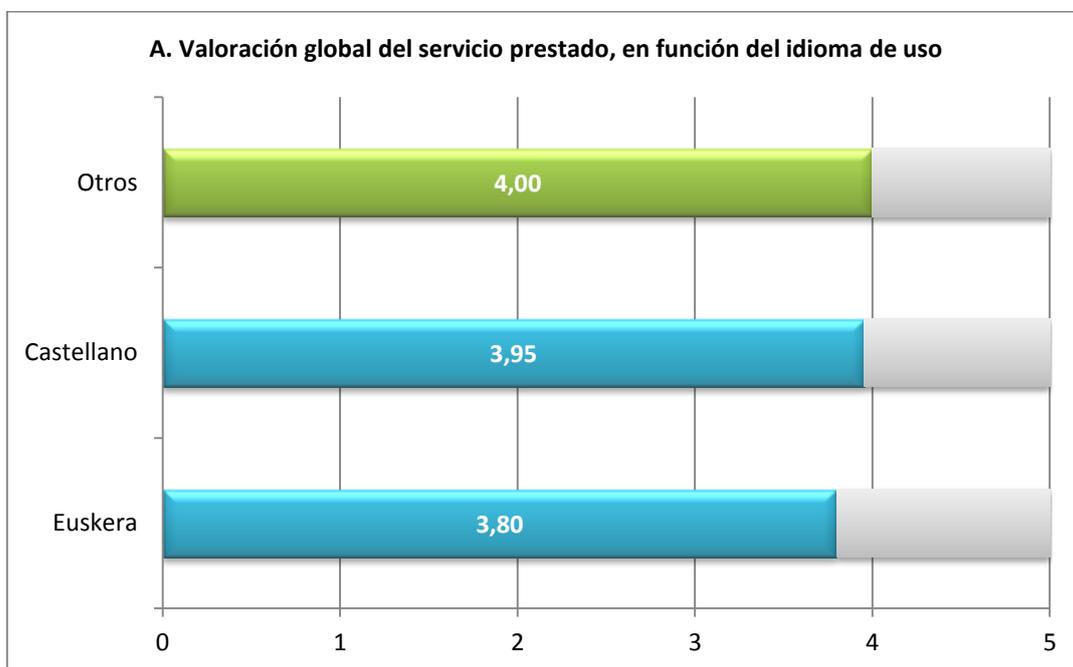
Las personas usuarias de entre 18 y 29 años son los más críticos a la hora de valorar el servicio prestado. Por el contrario, las de mayor edad otorgan una mayor puntuación, encontrándose la percepción de los de entre 30 y 65 años entre las anteriores.



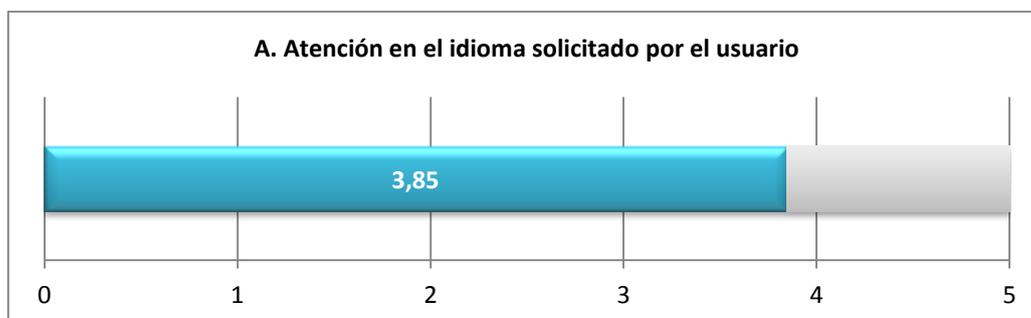
### 3.6. En función del idioma de uso

Los usuarios que utilizan el euskera 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 3,80 puntos al servicio prestado, mientras que quienes se dirigen en castellano de 3,95 puntos.



Uno de los ítems consultados se refiere a la “Atención en el idioma solicitado por el usuario”. La valoración media que, aquellos usuarios que utilizan el euskera, han otorgado a dicha característica es de 3,85.





## 4. Características evaluadas

### 4.1. Valoración media para característica del servicio

La “Señalización adecuada en los Palacios de Justicia” (95,75%) es la característica que presenta un menor grado de satisfacción en la ciudadanía. Por el contrario, el “Trato amable y considerado por parte del personal” es la que satisface en mayor medida (106,96%).

Las características relacionadas con el trato del personal y su voluntad de ayuda son las que mayor grado de satisfacción presentan:

- S12. Comprensión de sus necesidades y voluntad de ayudar por parte del personal. (104,88%)
- S13. Disposición del personal para responder sus preguntas. (104,96%)
- S15. Trato amable y considerado por parte del personal. (106,96%).

Por el contrario, aquellas relacionadas con las instalaciones y condiciones ambientales, obtienen los índices más bajos:

- S1. Instalaciones adecuadas: asientos, aseos, teléfono público, etc. (96,97%)
- S3. Señalización adecuada en los Palacios de Justicia. (95,75%)

La valoración más alta la otorga la ciudadanía a la característica “S19. Atención en el idioma solicitado por el usuario.” (R=4,14). La más baja a “S5. Realización del servicio en los plazos establecidos” (R=3,60)

La característica que presenta una mayor expectativa es la “S2. Condiciones ambientales buenas: limpieza, temperatura, iluminación, sin ruido” (E=4,00), estando ligeramente por encima del servicio recibido (R=3,99). En el lado contrario, con una expectativa menor, se encuentra el ítem “S11. Atención rápida y sin esperas.” (E=3,65), estando la valoración del servicio por encima de lo esperado (R= 3,81)



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: 3,90 Recibido: 3,79</p>	96,97%
<b>S2. Condiciones ambientales buenas: limpieza, temperatura, iluminación, sin ruido</b>	<p>Esperado: 4,00 Recibido: 3,99</p>	99,87%
<b>S3. Señalización adecuada en los Palacios de Justicia</b>	<p>Esperado: 3,87 Recibido: 3,71</p>	95,75%
<b>S4. Disponibilidad de folletos informativos y formularios</b>	<p>Esperado: 3,66 Recibido: 3,62</p>	98,72%
<b>S5. Realización del servicio en los plazos establecidos</b>	<p>Esperado: 3,68 Recibido: 3,60</p>	97,77%



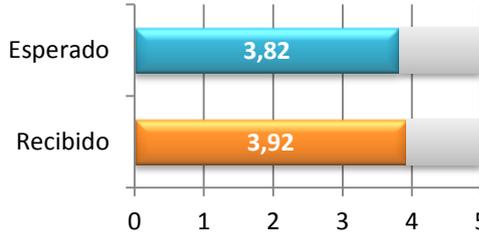
Característica del Servicio	Valoración media	Grado satisfacción $= \frac{\text{Percepción}}{\text{Expectativa}} \times 100$
<b>S6. Realización correcta del servicio la primera vez</b>	<p>Esperado: 3,83 Recibido: 3,86</p>	100,56%
<b>S7. Ausencia de errores en la realización del servicio</b>	<p>Esperado: 3,81 Recibido: 3,82</p>	100,34%
<b>S8. En caso de tener un problema, sincero interés en solucionarlo por parte del personal</b>	<p>Esperado: 3,81 Recibido: 3,96</p>	104,04%
<b>S9. En caso de denegación de una solicitud, explicación suficiente de los motivos</b>	<p>Esperado: 3,71 Recibido: 3,76</p>	101,32%
<b>S10. Información precisa de los plazos de realización del servicio por parte del personal</b>	<p>Esperado: 3,77 Recibido: 3,89</p>	103,21%



Característica del Servicio	Valoración media	Grado satisfacción $= \frac{\text{Percepción}}{\text{Expectativa}} \times 100$
<b>S11. Atención rápida y sin esperas.</b>	<p>Esperado: 3,65 Recibido: 3,81</p>	104,42%
<b>S12. Comprensión de sus necesidades y voluntad de ayudar por parte del personal</b>	<p>Esperado: 3,77 Recibido: 3,96</p>	104,88%
<b>S13. Disposición del personal para responder sus preguntas.</b>	<p>Esperado: 3,80 Recibido: 3,99</p>	104,96%
<b>S14. Agilidad y ausencia de interrupciones en la prestación del servicio</b>	<p>Esperado: 3,69 Recibido: 3,83</p>	103,89%
<b>S15. Trato amable y considerado por parte del personal</b>	<p>Esperado: 3,85 Recibido: 4,12</p>	106,96%



Característica del Servicio	Valoración media	Grado satisfacción $= \frac{\text{Percepción}}{\text{Expectativa}} \times 100$
<b>S16. Transmisión de confianza por parte del personal.</b>	<p>Esperado: 3,77 Recibido: 3,95</p>	104,71%
<b>S17. Personal con conocimientos suficientes para contestar las preguntas que se les hace.</b>	<p>Esperado: 3,84 Recibido: 4,01</p>	104,37%
<b>S18. Intimidad y confidencialidad.</b>	<p>Esperado: 3,83 Recibido: 3,76</p>	98,20%
<b>S19. Atención en el idioma solicitado por el usuario.</b>	<p>Esperado: 3,99 Recibido: 4,14</p>	103,80%
<b>S20. Uso de un lenguaje claro y comprensible en las explicaciones dadas por el personal</b>	<p>Esperado: 3,94 Recibido: 4,08</p>	103,68%

Característica del Servicio	Valoración media	Grado satisfacción $= \frac{\text{Percepción}}{\text{Expectativa}} \times 100$
<b>S21. Valoración global del servicio</b>	 <p>A horizontal bar chart with a scale from 0 to 5. The 'Esperado' bar is blue and ends at 3,82. The 'Recibido' bar is orange and ends at 3,92. Both bars have a grey extension to the 5 mark.</p>	102,87%



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

Característica	Recibido
S5. Realización del servicio en los plazos establecidos	3,60
S4. Disponibilidad de folletos informativos y formularios	3,62
S3. Señalización adecuada en los Palacios de Justicia	3,71
S18. Intimidad y confidencialidad.	3,76
S9. En caso de denegación de una solicitud, explicación suficiente de los motivos	3,76
S1. Instalaciones adecuadas: asientos, aseos, teléfono público, etc.	3,79
S11. Atención rápida y sin esperas.	3,81
S7. Ausencia de errores en la realización del servicio	3,82
S14. Agilidad y ausencia de interrupciones en la prestación del servicio	3,83
S6. Realización correcta del servicio la primera vez	3,86
S10. Información precisa de los plazos de realización del servicio por parte del personal	3,89
S16. Transmisión de confianza por parte del personal.	3,95
S12. Comprensión de sus necesidades y voluntad de ayudar por parte del personal	3,96
S8. En caso de tener un problema, sincero interés en solucionarlo por parte del personal	3,96
S13. Disposición del personal para responder sus preguntas.	3,99
S2. Condiciones ambientales buenas: limpieza, temperatura, iluminación, sin ruido	3,99
S17. Personal con conocimientos suficientes para contestar las preguntas que se les hace.	4,01
S20. Uso de un lenguaje claro y comprensible en las explicaciones dadas por el personal	4,08
S15. Trato amable y considerado por parte del personal	4,12
S19. Atención en el idioma solicitado por el usuario.	4,14
	<b>3,88</b>



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

Característica	Grado satisf. $= \frac{\text{Percepción}}{\text{Expectativa}} \times 100$
S3. Señalización adecuada en los Palacios de Justicia	95,75%
S1. Instalaciones adecuadas: asientos, aseos, teléfono público, etc.	96,97%
S5. Realización del servicio en los plazos establecidos	97,77%
S18. Intimidad y confidencialidad.	98,20%
S4. Disponibilidad de folletos informativos y formularios	98,72%
S2. Condiciones ambientales buenas: limpieza, temperatura, iluminación, sin ruido	99,87%
S7. Ausencia de errores en la realización del servicio	100,34%
S6. Realización correcta del servicio la primera vez	100,56%
S9. En caso de denegación de una solicitud, explicación suficiente de los motivos	101,32%
S10. Información precisa de los plazos de realización del servicio por parte del personal	103,21%
S20. Uso de un lenguaje claro y comprensible en las explicaciones dadas por el personal	103,68%
S19. Atención en el idioma solicitado por el usuario.	103,80%
S14. Agilidad y ausencia de interrupciones en la prestación del servicio	103,89%
S8. En caso de tener un problema, sincero interés en solucionarlo por parte del personal	104,04%
S17. Personal con conocimientos suficientes para contestar las preguntas que se les hace.	104,37%
S11. Atención rápida y sin esperas.	104,42%
S16. Transmisión de confianza por parte del personal.	104,71%
S12. Comprensión de sus necesidades y voluntad de ayudar por parte del personal	104,88%
S13. Disposición del personal para responder sus preguntas.	104,96%
S15. Trato amable y considerado por parte del personal	106,96%
	<b>101,97%</b>



## 5. Conclusiones

La *Valoración global del servicio* que la ciudadanía encuestada otorga a la Administración de Justicia en la CAPV es positiva, recibiendo una puntuación media de 3,92 sobre 5.

Todas las características consultadas obtienen también un alto grado de valoración, obteniendo 3,60 de valoración media el ítem peor valorado: *Realización del servicio en los plazos establecidos*.

El servicio prestado por la Administración de Justicia en la CAPV, cumple las expectativas que el ciudadano tenía depositadas. Todas las características consultadas obtienen un alto grado de satisfacción, siendo de 95,75% el ítem más bajo en el cumplimiento de las expectativas generadas.



## I.- ANEXO 1: ENCUESTA



RA 050104  
CIUDADANOS.pdf



## II.- ANEXO 2: SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS

P.J.	Sexo	Frec. Utilización	Edad	Idioma
<b>Amurrio</b>	Hombre	Esporádicamente	De 45 a 65 años	Castellano
Separación a la hora de decir las penas de las personas ajenas.				
<b>Amurrio</b>	Hombre	Esporádicamente	De 45 a 65 años	Castellano
Está correcto				
<b>Amurrio</b>	Hombre	Esporádicamente	De 30 a 44 años	Castellano
Y muy agradecido				
<b>Amurrio</b>	Hombre	A menudo	De 30 a 44 años	Castellano
Aprobación más rápida y duradera de la Justicia gratuita (no renovar tantos papeles)				
<b>Amurrio</b>	Hombre	La primera vez	De 45 a 65 años	Castellano
Está bien. Por mi parte creo que no hay necesidad de mejorar ni cambiar nada, excepto a los asientos. A veces veo que hay mucha gente de pie.				
<b>Amurrio</b>	Mujer	Esporádicamente	De 30 a 44 años	Castellano
A mí me parece que es excelente por lo que a mí respecta				
<b>Azpeitia</b>	Mujer	Esporádicamente	De 18 a 29 años	Euskera y Castellano
<p>Prioridades de trámites, con intención de aligerar. Considerar el tiempo necesario que precinde cada uno.</p> <p>Ej.: Eliminar la recogida de papeles para poder dedicar tiempo necesario a los que necesitan más tiempo, sin hacer esperar al que sólo entrega papeles.</p>				
<b>Balmaseda</b>	Mujer	Esporádicamente	Más de 65 años	Castellano
<p>Los servicios a menudo son poco lógicos, puesto que el servicio es de 9 a 12.</p> <p>La persona está ausente por más tiempo que tomar un café, que es su derecho. Casi, Casi, hay que pedir "audiencia" cuando es algo un poco fuera de lo normal.</p> <p>Gracias</p>				
<b>Durango</b>	Mujer	Esporádicamente	De 45 a 65 años	Castellano
¡Más personal en el Registro Civil!				
<b>Durango</b>	Mujer	La primera vez	De 18 a 29 años	Euskera
Está todo bien				



P.J.	Sexo	Frec. Utilización	Edad	Idioma
<b>Eibar</b>	Hombre	Esporádicamente	De 45 a 65 años	Castellano
Experiencia personal satisfactoria				
<b>Eibar</b>	Mujer	La primera vez	De 30 a 44 años	Castellano
Un servicio público debe tener una conexión a Internet rápida y disponer de herramientas o personal capacitado para su arreglo, ya que para recoger un poder que lleva 10 min como máximo, llevo ya más de 30 minutos.				
<b>Eibar</b>	Hombre	La primera vez	De 30 a 44 años	Euskera
Test en euskera				
<b>Eibar</b>	Hombre	Esporádicamente	De 30 a 44 años	Euskera
Euskararen erabilera bermatzea. Galderaren bat egin nahi izanez gero (langileen aldetik). Konfidentzialtasuna zaintzea.				
<b>Eibar</b>	Mujer	La primera vez	De 18 a 29 años	Castellano
Ninguna. Muy amables y eficientes. Gracias.				
<b>Gernika-Lumo</b>	Mujer	Esporádicamente	De 45 a 65 años	Euskera y Castellano
Indicadores urbanos para llegar al juzgado				
<b>Gernika-Lumo</b>	Hombre	La primera vez	De 45 a 65 años	Euskera y Castellano
Señalización urbana en las indicaciones locales de Gernika, para llegar hasta el juzgado: no las hay, o no las vimos				
<b>Getxo</b>	Hombre		De 30 a 44 años	Castellano
Para los profesionales es fundamental, un servicio de Atención a los profesionales, diferenciado de Servicio General de Atención al Público.				
<b>Getxo</b>	Mujer	La primera vez	De 18 a 29 años	Castellano
Hacen falta dos servicios de atención diferenciados, uno para el público en general y otro para los profesionales que coadyuvamos con la justicia y financiamos también la justicia gratuita.				
<b>Getxo</b>	Mujer	A menudo	De 30 a 44 años	Castellano
No hay sitio para ponerlo todo. En general, el nuevo sistema en Getxo, no ha funcionado. Estamos peor que antes				



P.J.	Sexo	Frec. Utilización	Edad	Idioma
<b>Getxo</b>	Mujer	Esporádicamente	De 45 a 65 años	Castellano
<p>Poner más personal en la agilización de los trámites, o el que está que se de "caña", porque aquí todos los procesos van excesivamente lentos. Es queja general lo que se oye en el municipio.</p>				
<b>Getxo</b>	Hombre	A menudo	De 30 a 44 años	Euskera y Castellano
<p>(Personal laboral) Más personas, con conocimiento, y menos infraestructuras. Confianza en las personas y en los profesionales que se relacionan con la administración de Justicia (dan agilidad). Eskerrik asko por la posibilidad de ser preguntado</p>				
<b>Getxo</b>		A menudo	De 30 a 44 años	Castellano
<p>Excesivo gasto por la administración en el edificio. Se dilapidan los ingresos en instalaciones innecesarias, que seguidamente se descuidan. El árbol del patio-lucernario se secó rápidamente por falta de interés. La Administración está mal gestionada y se mezcla la atención del ciudadano con la de los profesionales que coadyuvana la justicia gratuita.</p>				
<b>Getxo</b>	Mujer	A menudo	De 45 a 65 años	Castellano
<p>Más personal, y que estén preparados y que se reciclen. Y que no haya tantos cambios y que los abogados del SOS sean legales. Y que los jueces sean más neutrales. Y que pidan más investigación en los asuntos penales y civiles. Y que tengan más apoyo personal.</p>				
<b>Getxo</b>	Hombre	A menudo	De 30 a 44 años	Castellano
<p>Atención en Decanato/registro altamente positiva Personal Instrucción insuficiente. Plazos elevados de incoación.</p>				
<b>Getxo</b>	Hombre	Esporádicamente	De 45 a 65 años	Castellano
<p>Que los abogados de Guardia se tomen tan en serio a los que no podemos pagar, como a los que Si COBRA minuta</p>				
<b>Getxo</b>	Hombre	A menudo	De 45 a 65 años	Castellano
<p>La atención al público y a profesionales es MANIFIESTAMENTE MEJORABLE, por no decir inexistente. Se necesitan dos filas diferenciadas!</p>				
<b>Irun</b>	Mujer	A menudo	De 30 a 44 años	Euskera y Castellano
<p>Dohakoa izaten jarraitzea. Que siga siendo gratuita</p>				