

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*

2012

# INFORME DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE JUSTICIA sobre el funcionamiento del Servicio Común General



## 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 cada 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.
  - 4.4. Valoración media por cada categoría del servicio
5. Prestaciones del servicio
  - 5.1. Valoración media para cada prestación del servicio.
  - 5.2. Prestaciones del servicio, ordenadas por valoración media recibida.
6. Conclusiones

### I. Anexo I: Encuesta



## 1. Ficha Técnica

<b>Ámbito</b>	Partidos judiciales de la Comunidad Autónoma del País Vasco, en los que fue implantada la Nueva Oficina Judicial (NOJ) durante el periodo 2010-2011: Amurrio, Azpeitia, Eibar, Getxo , Irun.
<b>Universo</b>	Personal de la Administración de Justicia de Euskadi, usuarios del Servicio Común General.
<b>Tamaño y distribución de la muestra</b>	Recogidas 32 encuestas, en los diferentes juzgados.
<b>Método de recogida de la información</b>	Encuesta personal y voluntaria “ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO COMÚN PROCESAL GENERAL”, según el modelo que se adjunta en el ANEXO I.
<b>Fecha de realización</b>	Durante el ejercicio 2012.

## 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:

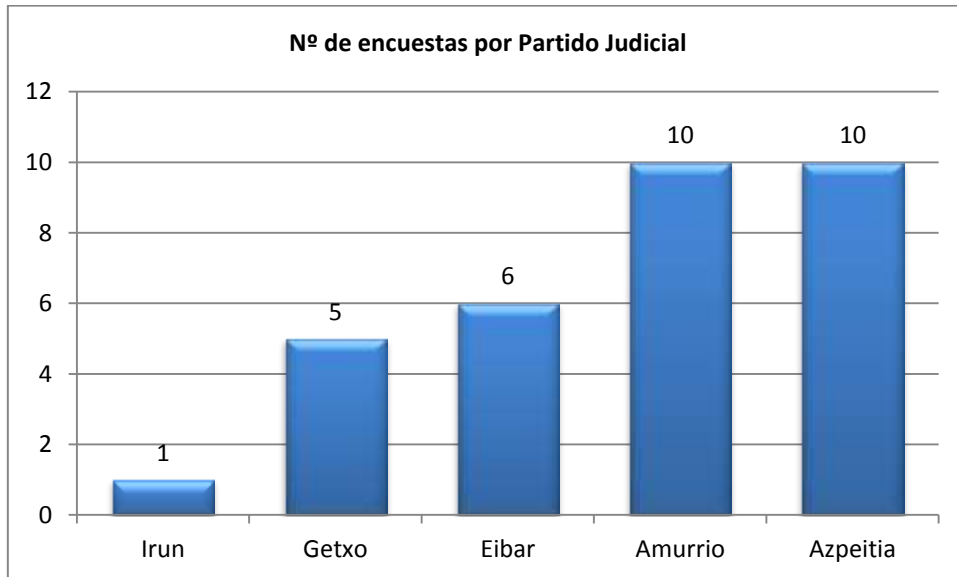
- Percepción = Expectativas    ➡    Satisfacción
- Percepción < Expectativas    ➡    Insatisfacción
- Percepción > Expectativas    ➡    Uso ineficiente de los recursos

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

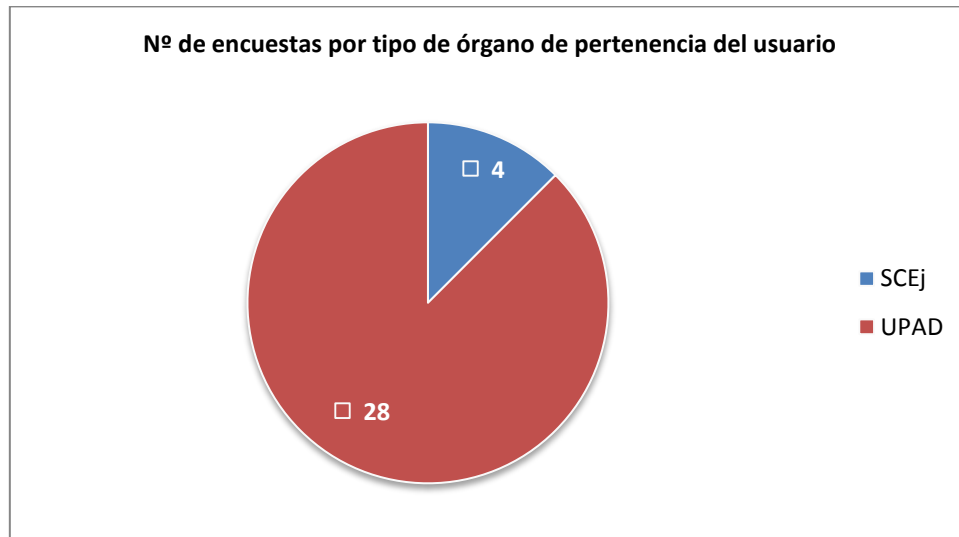
### 2.1. Nº de cuestionarios cumplimentados por Partido Judicial



Partido judicial	Nº de encuestas
Irun	1
Getxo	5
Eibar	6
Amurrio	10
Azpeitia	10
<b>Total</b>	<b>32</b>

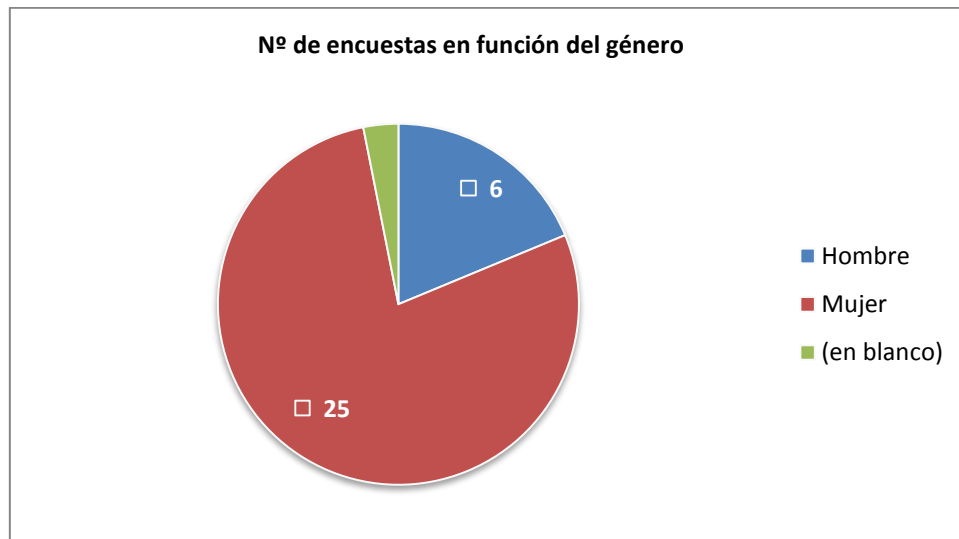
## 2.2. Nº de cuestionarios cumplimentados en función del tipo de órgano de pertenencia del usuario

---



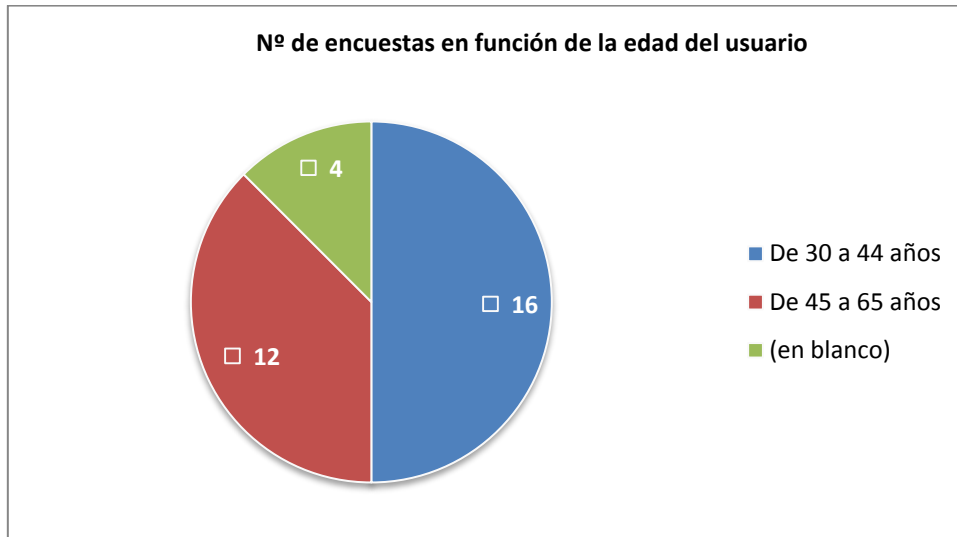
Tipo Organo	Nº de encuestas	%
SCEj	4	12,50%
UPAD	28	87,50%
<b>Total</b>	<b>32</b>	

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



Sexo	Nº de encuestas	%
Hombre	6	18,75%
Mujer	25	78,13%
(en blanco)	1	3,13%
<b>Total</b>	<b>32</b>	

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



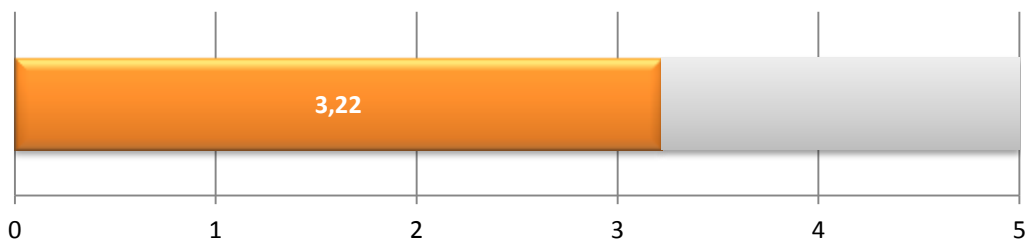
Edad	Nº de encuestas	%
De 30 a 44 años	16	50,00%
De 45 a 65 años	12	37,50%
(en blanco)	4	12,50%
<b>Total</b>	<b>32</b>	



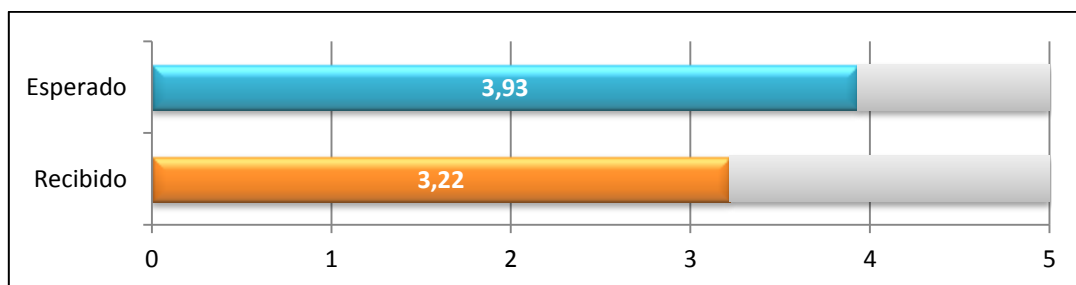
### 3. Valoración global del servicio

#### 3.1. Valoración global del servicio prestado por el S.C.G.

Los usuarios otorgan una valoración global de 3,22 sobre 5 a los servicios prestados por el Servicio Común General. Sin embargo, dicha valoración no cumple las expectativas que tenían depositadas en dicha asistencia.



La *Valoración global del servicio prestado por el SCG* obtiene una puntuación media de 3,22. La percepción del servicio recibido no cumple las expectativas que los usuarios tenían de él (3,93).



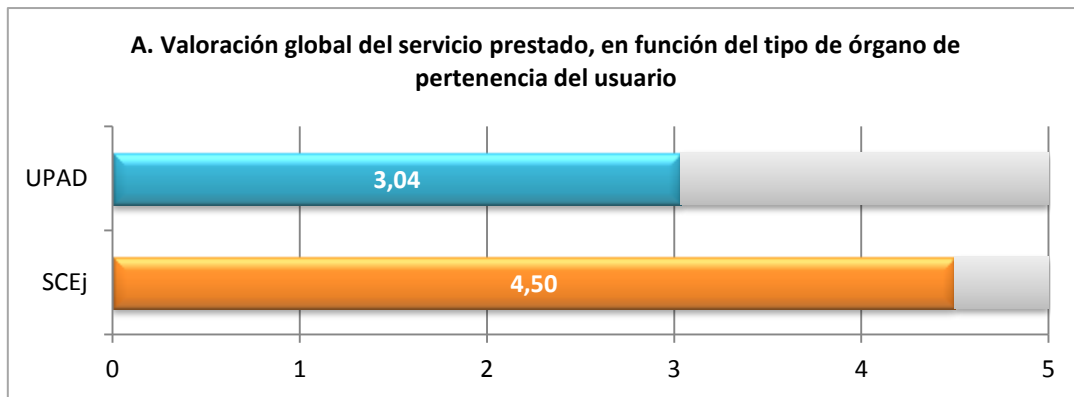
El grado de satisfacción, o porcentaje de cumplimiento del servicio prestado respecto a las expectativas depositadas en él, por tanto es:

$$\% \text{ Satisfacción} = \frac{\text{Percepción}}{\text{Expectativa}} \times 100 = \frac{3,22}{3,93} \times 100 = 81,83\%$$

### 3.2. En función del tipo de órgano de pertenencia del usuario

La puntuación media que otorgan los usuarios que pertenecen al SCEj es muy alta. Por contra, la valoración de los usuarios pertenecientes a las UPAD es muy crítica con el servicio.

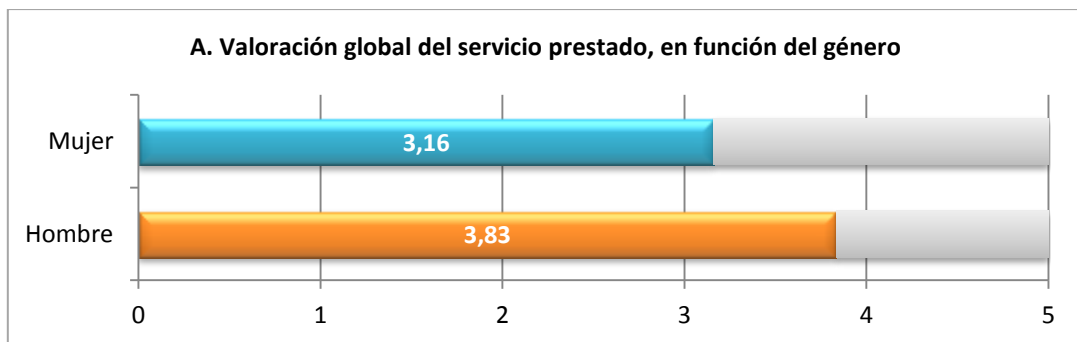
Los usuarios, pertenecientes a las diferentes UPAD, han concedido una valoración de 3,04 puntos al servicio prestado por el SCG. La puntuación otorgada por los usuarios cuyo órgano de pertenencia es el SCEj ha sido muy alta (3,16).



### 3.3. En función del género

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

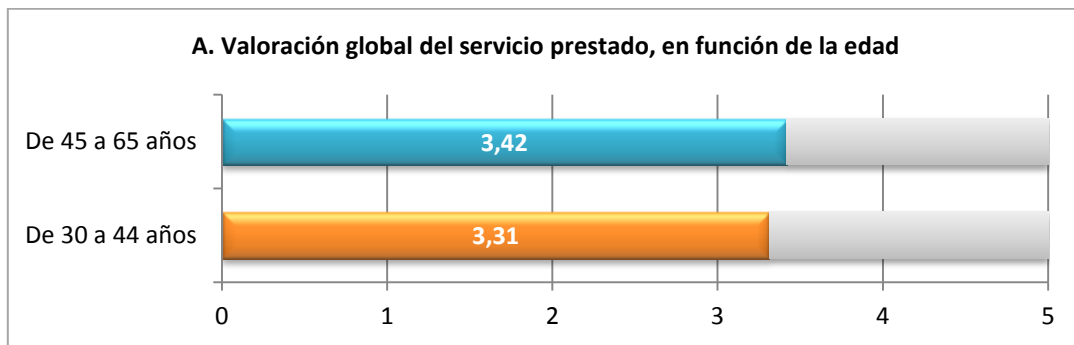
En lo que al género se refiere, los hombres han concedido una valoración de 3,83 puntos al servicio prestado por la Administración de Justicia, mientras que la de las mujeres ha sido de 3,16 puntos.



### 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.

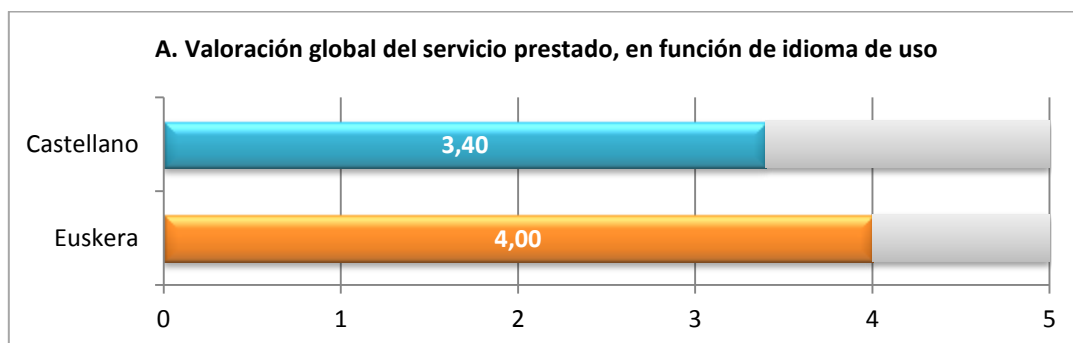
Las personas usuarias de entre 18 y 29 años son los más críticos a la hora de valorar el servicio prestado. Por el contrario, las de mayor edad otorgan una mayor puntuación, encontrándose la percepción de los de entre 30 y 65 años entre las anteriores.



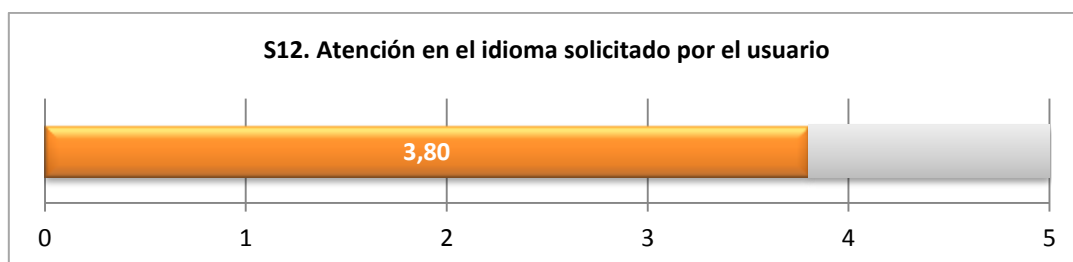
### 3.6. En función del idioma de uso

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 4,00 puntos al servicio prestado, mientras que quienes se dirigen en castellano de 3,40 puntos.



Uno de los ítems consultados se refiere a la "S12. 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 3,80.





## 4. Características evaluadas

### 4.1. Valoración media para característica del servicio

La “Filtración correcta de las llamadas telefónicas” (72,99%) es la característica que presenta un menor grado de satisfacción en los usuarios del SCG. Por el contrario, el “Trato amable y considerado por parte del personal” es la que satisface en mayor medida (111,38%).

El “*Trato amable y considerado por parte del personal*” es la única característica encuestada que consigue un grado de satisfacción por encima del 100%, logrando recibir mejor servicio, en este aspecto, de lo esperado. El resto de características, sin embargo, se encuentran por debajo de ese umbral, lo que significa que el usuario no ha visto satisfechas completamente las expectativas depositadas en el servicio.

Las características con mayor grado de satisfacción son:

- S18. Cumplimiento del calendario de recogida de archivos (94,52%).
- S5. Realización del servicio en los plazos establecidos (96,61%).
- S10. Trato amable y considerado por parte del personal (111,38%).

La que obtienen los índices más bajos:

- S13. Filtración correcta de las llamadas telefónicas. (72,99%)
- S1. Instalaciones adecuadas: asientos, aseos, teléfono público, etc. (73,54%)
- S3. Señalización adecuada en los Palacios de Justicia. (74,91%)

En cuanto a la valoración obtenida, la más alta la otorgan los usuarios del SCG a la característica “S10. *Trato amable y considerado por parte del personal.*” con 4,34 ptos sobre 5. La más baja la obtiene “S13. Filtración correcta de las llamadas telefónicas” (2,87). Ambos extremos coinciden, además, con las que obtienen el mayor y menor grado de satisfacción respectivamente.

La característica que presenta una mayor expectativa es la “S15. Correcto desempeño de las funciones propias del Cuerpo de Auxilio en Sala” (Esp=4,08), estando por encima del servicio recibido (R=3,56). En el lado contrario, con una expectativa menor, se encuentra el ítem “S8. En caso de denegación de una solicitud, explicación documentada por el personal” (E=3,70), siendo igualmente la valoración del servicio menor de lo esperado (R3,16)



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: 3,93 Recibido: 2,89</p>	73,54%
<b>S2. Condiciones ambientales buenas: limpieza, temperatura, iluminación, sin ruido</b>	<p>Esperado: 3,86 Recibido: 3,48</p>	90,26%
<b>S3. Señalización adecuada en los Palacios de Justicia</b>	<p>Esperado: 3,87 Recibido: 2,90</p>	74,91%
<b>S4. Disponibilidad de documentos normalizados</b>	<p>Esperado: 3,90 Recibido: 3,11</p>	79,84%
<b>S5. Realización del servicio en los plazos establecidos</b>	<p>Esperado: 3,81 Recibido: 3,68</p>	96,61%



Característica del Servicio	Valoración media	Grado satisfacción $= \frac{\text{Percepción}}{\text{Expectativa}} \times 100$
<b>S6. Ausencia de errores en la realización del servicio</b>	<p>Esperado: 3,77 Recibido: 3,06</p>	81,14%
<b>S7. En caso de tener un problema, sincero interés en solucionarlo por parte del personal</b>	<p>Esperado: 4,00 Recibido: 3,23</p>	80,65%
<b>S8. En caso de denegación de una solicitud, explicación documentada por el personal</b>	<p>Esperado: 3,70 Recibido: 3,16</p>	85,44%
<b>S9. Información precisa de los plazos de realización del servicio</b>	<p>Esperado: 3,80 Recibido: 3,06</p>	80,65%
<b>S10. Trato amable y considerado por parte del personal</b>	<p>Esperado: 3,90 Recibido: 4,34</p>	111,38%





Característica del Servicio	Valoración media	Grado satisfacción $= \frac{\text{Percepción}}{\text{Expectativa}} \times 100$
<b>S11 Personal con conocimientos suficientes para contestar las preguntas que se les hace.</b>	<p>Esperado: 3,87 Recibido: 3,22</p>	83,24%
<b>S12. Atención en el idioma solicitado por el usuario.</b>	<p>Esperado: 3,97 Recibido: 3,61</p>	91,11%
<b>S13. Filtración correcta de las llamadas telefónicas</b>	<p>Esperado: 3,93 Recibido: 2,87</p>	72,99%
<b>S14. Puntualidad del Cuerpo de Auxilio en su apoyo a Sala</b>	<p>Esperado: 4,00 Recibido: 3,71</p>	92,86%
<b>S15. Correcto desempeño de las funciones propias del Cuerpo de Auxilio en Sala</b>	<p>Esperado: 4,08 Recibido: 3,56</p>	87,15%



Característica del Servicio	Valoración media	Grado satisfacción $= \frac{\text{Percepción}}{\text{Expectativa}} \times 100$
<b>S16. Cumplimentación de las diligencias del SCACE sin errores ni omisiones</b>	<p>Esperado: 3,90 Recibido: 3,39</p>	86,85%
<b>S17. Registro de asuntos y escritos sin errores ni omisiones</b>	<p>Esperado: 4,07 Recibido: 3,39</p>	83,29%
<b>S18. Cumplimiento del calendario de recogida de archivos</b>	<p>Esperado: 4,03 Recibido: 3,81</p>	94,52%
<b>S19. Valoración global del servicio prestado por el Servicio Común General.</b>	<p>Esperado: 3,93 Recibido: 3,22</p>	81,83%



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

Características	Recibido
S13. Filtración correcta de las llamadas telefónicas	2,87
S1. Instalaciones adecuadas: asientos, aseos, teléfono público, etc.	2,89
S3. Señalización adecuada en los Palacios de Justicia	2,90
S6. Ausencia de errores en la realización del servicio	3,06
S9. Información precisa de los plazos de realización del servicio	3,06
S4. Disponibilidad de documentos normalizados	3,11
S8. En caso de denegación de una solicitud, explicación documentada por el personal	3,16
S11 Personal con conocimientos suficientes para contestar las preguntas que se les hace.	3,22
S19. Valoración global del servicio prestado por el Servicio Común General.	3,22
S7. En caso de tener un problema, sincero interés en solucionarlo por parte del personal	3,23
S16. Cumplimentación de las diligencias del SCACE sin errores ni omisiones	3,39
S17. Registro de asuntos y escritos sin errores ni omisiones	3,39
S2. Condiciones ambientales buenas: limpieza, temperatura, iluminación, sin ruido	3,48
S15. Correcto desempeño de las funciones propias del Cuerpo de Auxilio en Sala	3,56
S12. Atención en el idioma solicitado por el usuario.	3,61
S5. Realización del servicio en los plazos establecidos	3,68
S14. Puntualidad del Cuerpo de Auxilio en su apoyo a Sala	3,71
S18. Cumplimiento del calendario de recogida de archivos	3,81
S10. Trato amable y considerado por parte del personal	4,34
<b>Media Total</b>	<b>3,35</b>



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

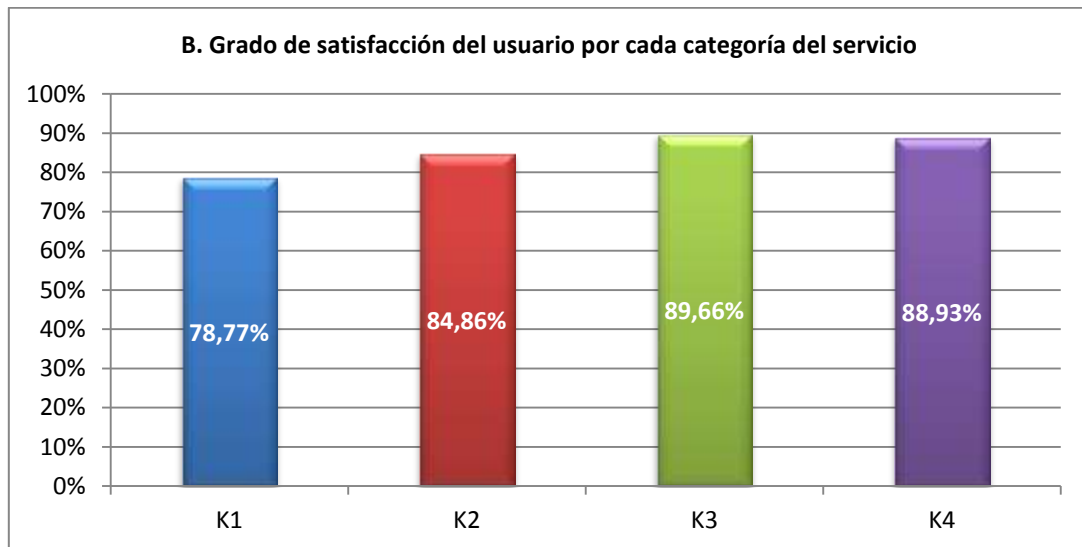
Características	Grado satisf. $= \frac{\text{Percepción}}{\text{Expectativa}} \times 100$
S13. Filtración correcta de las llamadas telefónicas	72,99%
S1. Instalaciones adecuadas: asientos, aseos, teléfono público, etc.	73,54%
S3. Señalización adecuada en los Palacios de Justicia	74,91%
S4. Disponibilidad de documentos normalizados	79,84%
S7. En caso de tener un problema, sincero interés en solucionarlo por parte del personal	80,65%
S9. Información precisa de los plazos de realización del servicio	80,65%
S6. Ausencia de errores en la realización del servicio	81,14%
S19. Valoración global del servicio prestado por el Servicio Común General.	81,83%
S11 Personal con conocimientos suficientes para contestar las preguntas que se les hace.	83,24%
S17. Registro de asuntos y escritos sin errores ni omisiones	83,29%
S8. En caso de denegación de una solicitud, explicación documentada por el personal	85,44%
S16. Cumplimentación de las diligencias del SCACE sin errores ni omisiones	86,85%
S15. Correcto desempeño de las funciones propias del Cuerpo de Auxilio en Sala	87,15%
S2. Condiciones ambientales buenas: limpieza, temperatura, iluminación, sin ruido	90,26%
S12. Atención en el idioma solicitado por el usuario.	91,11%
S14. Puntualidad del Cuerpo de Auxilio en su apoyo a Sala	92,86%
S18. Cumplimiento del calendario de recogida de archivos	94,52%
S5. Realización del servicio en los plazos establecidos	96,61%
S10. Trato amable y considerado por parte del personal	111,38%
<b>Media Total</b>	<b>85,70%</b>

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

La “*Seguridad*” es la categoría que se encuentra cubierta en mayor medida.  
En el extremo opuesto, se encuentran los “*Elementos tangibles*”.

Agrupamos las características consultadas en cuatro grandes categorías, de la siguiente manera:

Categoría	Características
K1. Elementos tangibles	S1. Instalaciones adecuadas: asientos, aseos, teléfono público, etc. S2. Condiciones ambientales buenas: limpieza, temperatura, iluminación, sin ruido S3. Señalización adecuada en los Palacios de Justicia S4. Disponibilidad de documentos normalizados
K2. Fiabilidad	S5. Realización del servicio en los plazos establecidos S6. Ausencia de errores en la realización del servicio S7. En caso de tener un problema, sincero interés en solucionarlo por parte del personal S8. En caso de denegación de una solicitud, explicación documentada por el personal S9. Información precisa de los plazos de realización del servicio
K3. Seguridad	S10. Trato amable y considerado por parte del personal S11. Personal con conocimientos suficientes para contestar las preguntas que se les hace. S12. Atención en el idioma solicitado por el usuario. S13. Filtración correcta de las llamadas telefónicas
K4. Profesionalidad de la Prestación	S14. Puntualidad del Cuerpo de Auxilio en su apoyo a Sala S15. Correcto desempeño de las funciones propias del Cuerpo de Auxilio en Sala S16. Cumplimentación de las diligencias del SCACE sin errores ni omisiones S17. Registro de asuntos y escritos sin errores ni omisiones S18. Cumplimiento del calendario de recogida de archivos



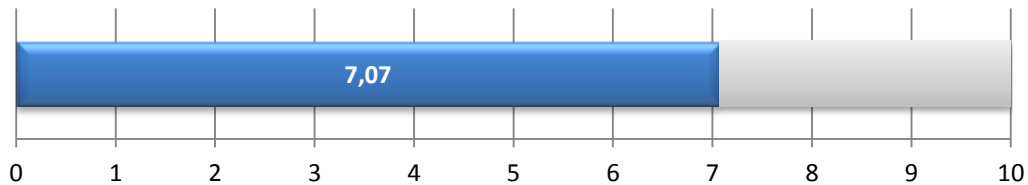
- **K1:** Elementos tangibles.
- **K2:** Fiabilidad.
- **K3:** Seguridad.
- **K4:** Profesionalidad de la prestación.

Ninguna de las categorías del servicio consigue cumplir las expectativas de los usuarios del SCG. El grado de satisfacción de las personas usuarias es alto en las categorías “Seguridad” (89,66%) y “Profesionalidad de la prestación” (88,93%) y bajo en la categoría de “Elementos tangibles” (76,77).

## 5. Prestaciones de servicio

### 5.1. Valoración media para cada prestación de servicio

La calificación media obtenida por los servicios prestados por el Servicio Común General 7,07.



Dentro de las Prestaciones de Servicio ofrecidas por el SCG, aquella que logra una mayor calificación media es la de "Apoyo a sala. Las prestaciones con mayor puntuación obtenida son:

- Archivo y Depósito (7,39%).
- Videoconferencias (7,40%).
- Apoyo a Sala (7,41%).

Por el contrario, las prestaciones que obtienen puntuaciones más bajas son:

- Reprografía (6,83%).
- Apoyo al Decano (6,76%).
- Información (6,23%).



Prestación del Servicio	Valoración media
1. Información	6,23
2. Apoyo a Sala	7,41
3. Actos de Comunicación y Ejecución	7,16
4. Registro y Reparto	7,16
5. Archivo y Depósito	7,39
6. Apoyo al Decano	6,76
7. Reprografía	6,83
8. Correo y paquetería	7,13
9. Videoconferencias	7,40
10. Apoyo a clínica médico forense	7,27
11. Elaboración de listas de candidatos a jurado	7,07





## 5.2. Prestaciones del servicio, ordenadas por valoración media recibida

---

Prestación del Servicio	Puntuación
1. Información	6,23
6. Apoyo al Decano	6,76
7. Reprografía	6,83
11. Elaboración de listas de candidatos a jurado	7,07
8. Correo y paquetería	7,13
3. Actos de Comunicación y Ejecución	7,16
4. Registro y Reparto	7,16
10. Apoyo a clínica médico forense	7,27
5. Archivo y Depósito	7,39
9. Videoconferencias	7,40
2. Apoyo a Sala	7,41
<b>Media</b>	<b>7,07</b>



## 6. Conclusiones

La *Valoración global del servicio* que los usuarios otorgan al Servicio Común General es positiva, recibiendo una puntuación media de 3,22 sobre 5.

Tres de las características consultadas obtienen puntuaciones por debajo del 3: *“Filtración correcta de las llamadas telefónicas”*; *“Instalaciones adecuadas: asientos, aseos, teléfono público, etc.”* y *“Señalización adecuada en los Palacios de Justicia”*

El resto de las características se encuentran por encima del 3 de valoración, destacando *“Trato amable y considerado por parte del personal”*, que obtiene una puntuación de 4,34, por encima de la puntuación esperada (3,94), siendo la única característica que consigue superar las expectativas que el usuario tenía depositadas en el servicio.

En lo referente a las Prestaciones del Servicio, obtienen puntuaciones que van desde el 6,23 de *“Información”*, hasta el 7,41 obtenida por el *“Apoyo a sala”*.



## I.- ANEXO 1: ENCUESTA



RA 050101 SCG.pdf