

**MINISTERIO DE JUSTICIA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS ECONÓMICOS
DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA**

**Servicio bancario de apertura y gestión de cuentas
de depósitos y consignaciones judiciales para el
Ministerio de Justicia**

**INFORME DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
PRESTADO - LETRADOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE
JUSTICIA**

27 de diciembre de 2017

MINISTERIO DE JUSTICIA
SECRETARÍA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA
C/ San Bernardo, 21
28071 Madrid

A la atención de D. Antonio Dorado Picón

De acuerdo con los términos de nuestro contrato de servicios profesionales de fecha 25 de Marzo de 2015 suscrito entre BDO Auditores S.L.P. (en adelante BDO) y Banco Santander S.A. (en adelante el Banco), como adjudicatario del servicio bancario de apertura y gestión de cuentas de depósitos y consignaciones judiciales (en adelante el Servicio) para el Ministerio de Justicia (en adelante el Ministerio) hemos llevado a cabo la verificación y en dar a conocer el grado de satisfacción general de los Letrados respecto al Servicio de Gestión de Cuentas de Depósitos y Consignaciones Judiciales prestado por el Banco para el año 2017, tal y como se indica en la cláusula 10 del Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares (PPTP) y en el apartado A.1 del Informe de Control y Gestión 2017, según la Propuesta de Actividades a realizar remitida por el Ministerio en fecha 15 de Marzo de 2017.

Esta revisión se ha llevado a cabo mediante la aplicación de los procedimientos acordados con el Ministerio en base a los requerimientos definidos en el citado contrato de servicios profesionales, que a su vez se diseñaron contemplando las normas técnicas aplicables a este tipo de revisiones.

Para la realización de esta revisión hemos tomado como referencia fundamental los requerimientos definidos en el pliego (PPTP) y en el acuerdo de servicios bancarios suscrito por el Ministerio y por el Banco con fecha 26 de noviembre de 2014.

Este informe ha sido preparado exclusivamente para su uso en relación al cumplimiento del Real Decreto 467/2006, de 21 de abril, por el que se regulan los depósitos y consignaciones judiciales en metálico, de efectos o valores, y a la normativa que desarrolla a éste, y no debe ser utilizado con ninguna otra finalidad ni distribuido a terceras partes. BDO Auditores S.L.P. declina cualquier responsabilidad ante el uso no autorizado de este informe.

Atentamente,

BDO Auditores, S.L.P.



Enrique Doménech Rey
Socio
27 de Diciembre de 2017

INFORME DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO -
Letrados de la Administración de Justicia

Índice de contenidos

1. Resumen ejecutivo.....	4
1.1. Introducción	4
1.2. Objetivos y alcance	4
1.3. Descripción del trabajo realizado	4
1.4. Criterios para la interpretación de los resultados	5
1.5. Participación	6
1.6. Conclusiones.....	7
2. Informe detallado	13
2.1. Análisis de los datos previos.....	13
2.1.1. Distribución por órganos judiciales	13
2.1.2. Distribución por Comunidades Autónomas	14
2.1.3. Distribución por Provincias	15
2.1.4. Perfil de los Encuestados	16
2.2. Análisis de los resultados	18
2.2.1. Bloque 1: Oficina Gestora	18
2.2.2. Bloque 2: Aplicación informática de Cuentas de Consignación y Depósitos Judiciales.....	24
2.2.3. Bloque 3: Aplicación móvil "Santander Justicia"	32
2.2.4. Bloque 4: Servicio de atención a usuarios	35
2.2.5. Bloque 5: Formación	43
2.2.6. Bloque 6: Otros Servicios	51
3. Anexo I: Detalle de otros aspectos relevantes o aspectos de mejora no recogidos en la encuesta	60

INFORME DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO-
Letrados de la Administración de Justicia

1. Resumen ejecutivo

1.1. Introducción

Este informe forma parte de la revisión correspondiente al año 2017 del Servicio de Gestión de Cuentas de Depósitos y Consignaciones Judiciales prestado por Banco Santander (en adelante el Banco) al Ministerio de Justicia (en adelante el Ministerio).

Los criterios empleados para la definición del trabajo a realizar, se han obtenido del pliego de servicios bancarios de acuerdo con el Real Decreto Legislativo 3/2011 de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (TRLCSP) de apertura y Gestión de Cuentas de Depósitos y Consignaciones Judiciales cuya custodia corresponde a los Letrados de la Administración de Justicia (en adelante los Letrados).

En este documento se detallan las pautas realizadas y los resultados obtenidos en la revisión del cumplimiento de las cláusulas relativas a las encuestas de satisfacción cumplimentadas por los Letrados. En el Pliego se establece que, de forma anual, se realizará una encuesta a los Letrados respecto a su satisfacción con el servicio prestado por la entidad adjudicataria (el Banco). Para ello, la encuesta se envía a todos los Letrados.

1.2. Objetivos y alcance

El objetivo de este estudio se centra en la verificación y en dar a conocer el grado de satisfacción general de los Letrados respecto al Servicio de Gestión de Cuentas de Depósitos y Consignaciones Judiciales prestado por el Banco para el año 2017.

Dentro del alcance de este trabajo se consideran todas las encuestas cumplimentadas por los Letrados durante el periodo comprendido entre el 16 de noviembre de 2017 y el 15 de diciembre de 2017 (fecha límite establecida de respuesta de la encuesta).

1.3. Descripción del trabajo realizado

Para verificar el cumplimiento de los aspectos mencionados en los apartados de introducción, objetivos y alcance de este documento, se ha partido de todas las encuestas cumplimentadas por los Letrados en el periodo de análisis.

Para ello, se ha preparado un cuestionario estándar. Las preguntas del cuestionario no tienen cambios significativos con el cuestionario de otros años, con el fin de poder comparar los resultados del año actual con los de años anteriores.

La encuesta definida está integrada por dos tipologías de análisis, integrados por un total de 71 preguntas donde se evalúa al detalle la actuación de la entidad adjudicataria y el servicio que presta en relación a las Cuentas de Depósitos y Consignaciones Judiciales. Las dos tipologías de análisis son las siguientes:

- ✓ Análisis de datos previos: engloba varias preguntas para clasificar a los participantes de acuerdo a la información geográfica, demográfica y por perfil de los encuestados.
- ✓ Análisis de los resultados: seis variables / bloques con distintas preguntas de análisis de resultados de la calidad del servicio. Las variables a medir son las siguientes: formación recibida, funcionamiento de la aplicación informática, funcionamiento de la aplicación móvil, servicio de atención a usuarios, calidad de servicio de las oficinas y, por último, otros servicios.

Cabe destacar que este año se han introducido consultas / preguntas sobre la aplicación móvil de reciente implantación, siendo por lo tanto un elemento nuevo introducido este año en la evaluación de calidad del servicio prestado.

Para muchas de las preguntas formuladas se solicitan dos valoraciones:

- ✓ Satisfacción: grado de satisfacción en relación con el aspecto del servicio especificado.
- ✓ Importancia: valoración de la importancia del aspecto del servicio especificado.

Las escalas de valoración empleadas son del 1 al 10, donde 1 representa una valoración muy baja o nula y 10 representa un valor muy alto o completo. El resto de valores representa niveles intermedios de satisfacción o importancia.

Estas encuestas han sido rellenadas íntegramente de forma online, a través de la plataforma Web proporcionada por BDO Auditores S.L.P.

Tras finalizar el período de respuesta, se han recopilado y analizado los resultados obtenidos, los cuales se describen en detalle a lo largo de este informe.

1.4. Criterios para la interpretación de los resultados

Con el fin de contar con criterios que permitan asignar una valoración, tanto a los ítems de satisfacción, como los niveles de importancia, se presenta a continuación la tabla que resume las bandas de calificación definidas para este propósito.

Nivel de satisfacción:

Color	Banda de Calificación	Valor medio
	Muy satisfactorio	≥ 7 puntos
	Satisfactorio	$6 \leq \text{puntos} < 7$
	Poco satisfactorio	$5 \leq \text{puntos} < 6$
	Insatisfactorio	< 5 puntos

Nivel de importancia:

Color	Banda de Calificación	Valor medio
	Muy importante	≥ 7 puntos
	Importante	$6 \leq \text{puntos} < 7$
	Poco importante	$5 \leq \text{puntos} < 6$
	Nada importante	< 5 puntos

1.5. Participación

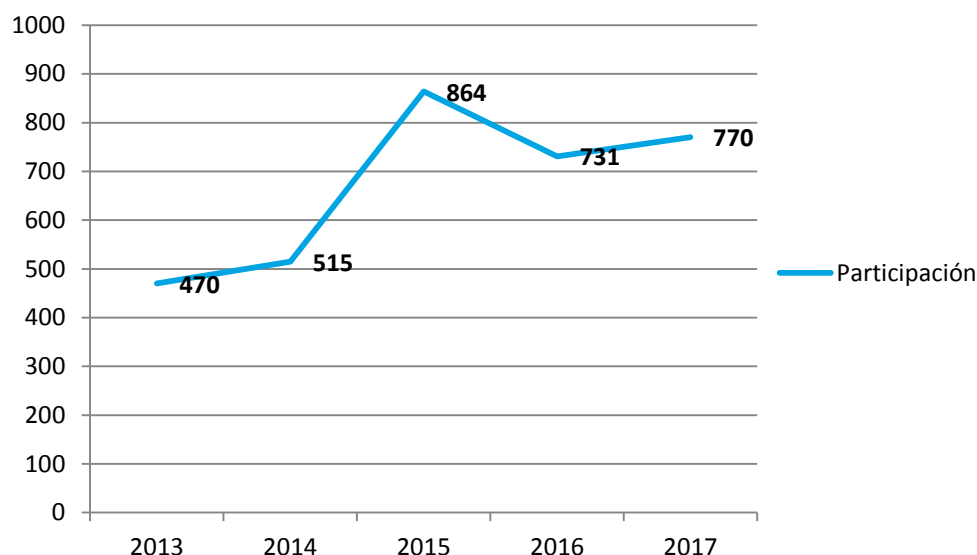
La población objeto del estudio está conformada por la totalidad de los Letrados que utilizan el Servicio de Gestión de Cuentas de Depósitos y Consignaciones Judiciales prestado por el Banco, que asciende a 4.339 Letrados a fecha del estudio.

La encuesta de satisfacción se dirigió a la totalidad de Letrados de la Administración de Justicia durante el periodo definido de la encuesta. Del total de Letrados (4.339) han participado 770, es decir un 17,75% de participación sobre la totalidad.

Con respecto al año pasado, el número total de Letrados participantes en la encuesta ha aumentado en 39 participantes, existiendo por ello un pequeño incremento pero sin llegar a los niveles de participación del año 2015.

Este dato se debe tener en cuenta a la hora de realizar las comparaciones que se mostrarán a lo largo del presente informe.

En el siguiente gráfico se muestra la evolución a lo largo de los últimos años de la participación total en la encuesta comparando el año 2017, con respecto a los años anteriores:



El incremento total de participación del año 2017 con respecto al año 2016 es del 5,34%.

Si analizamos el porcentaje de participación con respecto al número total de Letrados existentes es bajo, ya que como se observa en la tabla a continuación, apenas alcanza el 18%. Entre las comunidades autónomas con mayor participación de Letrados destacan Ceuta y Melilla con un porcentaje de participación superior al 40%.

De forma contraria, destaca la baja participación en Cantabria, Madrid e Islas Baleares; en la primera de estas comunidades no participó ningún letrado, mientras que en las otras dos comunidades mencionadas, el porcentaje de participación fue del 3,02% y 3,92%, respectivamente. Cabe destacar que Islas Baleares, al igual que ocurrió en la encuesta de los dos años anteriores, se encuentra entre las CCAA con menor porcentaje de participación.

Comunidad Autónoma	Nº total de letrados	Nº total de letrados que participaron en la encuesta	Porcentaje de participación
Andalucía	751	158	21,04%
Aragón	115	40	34,78%
Asturias	118	14	11,86%
Canarias	215	33	15,35%
Cantabria	62	0	0,00%
Castilla León	260	88	33,85%
Castilla La Mancha	169	18	10,65%
Cataluña	658	100	15,20%
Ceuta	14	6	42,86%
Comunidad Madrid	630	19	3,02%
Comunidad Valenciana	444	103	23,20%
Extremadura	98	22	22,45%
Galicia	285	104	36,49%
Islas Baleares	102	4	3,92%
La Rioja	29	3	10,34%
Melilla	15	6	40,00%
Murcia	126	13	10,32%
Navarra	52	11	21,15%
País Vasco	196	28	14,29%
TOTAL	4.339	770	17,75%

Cabe destacar que no todas las preguntas han sido respondidas por todos los participantes, debido a que existe alguna pregunta que no aplica en función de las respuestas que haya dado en otras preguntas del cuestionario.

1.6. Conclusiones

Como resultado de la encuesta del año 2017, se ha comprobado que el nivel de satisfacción de los Letrados ha aumentado con respecto al año anterior tanto a nivel global como individual para todos los aspectos evaluados. La satisfacción media global se mantiene en la banda de calificación de muy satisfactorio (pasando de 7,23 puntos a 7,43 puntos).

En el caso de la importancia que los Letrados otorgan al servicio, también se observa un ligero incremento con respecto al año anterior. Los Letrados otorgan una importancia de 8,51 puntos en el año 2017 frente a los 8,46 puntos del año anterior.

Tal y como se puede observar en el detalle de los resultados de la encuesta, uno de los motivos principales del aumento de la valoración del servicio por parte de los encuestados, ha sido por los conceptos de formación y otros servicios, siendo a su vez el servicio de Formación el más valorados por los Letrados.

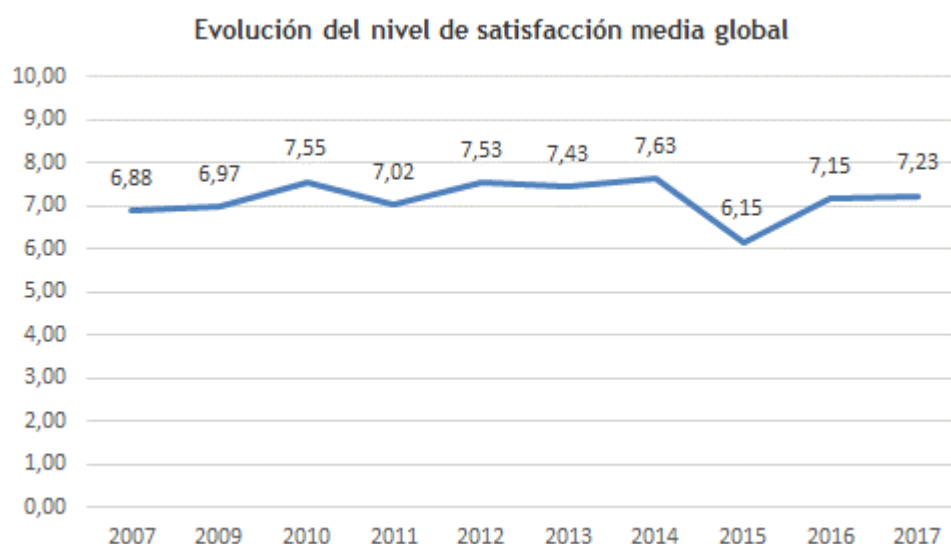
Nivel de satisfacción de los Letrados:

A continuación se muestra la evolución en el índice de satisfacción desde 2007 hasta 2017, a través de una tabla, un gráfico con la evolución del nivel de satisfacción global y un gráfico en el que se puede observar la evolución de las distintas variables analizadas:

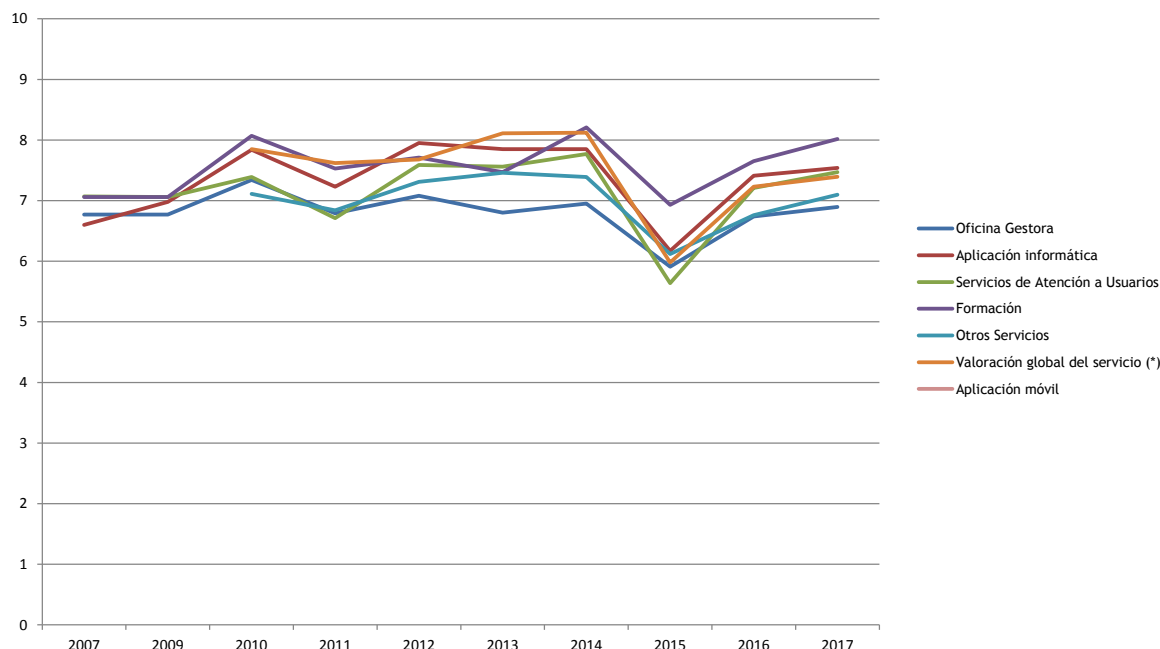
	2007	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	% variación 2016-2017
Oficina Gestora	6,77	6,77	7,34	6,79	7,08	6,8	6,95	5,91	6,74	6,90	2,41%
Aplicación informática	6,6	6,98	7,84	7,23	7,95	7,85	7,85	6,17	7,41	7,57	2,13%
Aplicación móvil										6,07	N/A
Servicios de Atención a Usuarios	7,07	7,06	7,39	6,71	7,59	7,56	7,77	5,64	7,21	7,60	5,36%
Formación	7,06	7,06	8,07	7,53	7,71	7,47	8,21	6,93	7,65	8,09	5,69%
Otros Servicios			7,11	6,84	7,31	7,46	7,39	6,12	6,76	7,17	6,07%
Valoración global del servicio (*)			7,85	7,62	7,68	8,11	8,12	5,98	7,23	7,43	2,71%
Satisfacción media global (**)	6,88	6,97	7,55	7,02	7,53	7,43	7,63	6,15	7,15	7,23	1,09%

(*) Valoración global del servicio: valoración global del servicio otorgada por los encuestados

(**) Satisfacción media global: Media aritmética de la puntuación total obtenida sobre los seis elementos del servicio analizados



Evolución del nivel de satisfacción por cada uno de los aspectos evaluados y de la valoración global del servicio



Nota: Como se observa en el gráfico las variables "Otros Servicios" y "Valoración global del servicio" comenzaron a incluirse en la encuesta a partir del año 2010, no existiendo datos que analizar para los años anteriores. Respecto a la variable Aplicación móvil este año es el primero que se evalúa.

En la tabla adjunta y su gráfico se aprecia que, en términos generales, el índice de satisfacción de los usuarios ha aumentado tanto a nivel global como individual para la mayor parte de los aspectos evaluados con respecto al año anterior, habiendo recuperado niveles próximos a años anteriores. El incremento más destacado es en la Formación y Otros Servicios, como se observará en este informe. A nivel detallado por cada uno de los elementos, los resultados son los siguientes:

- **Oficina Gestora:** en base a los resultados obtenidos en las encuestas, se ha calculado que la calificación media del nivel de satisfacción es de 6,90 puntos. En relación al grado de satisfacción, de las cuatro preguntas que componen esta dimensión dos fueron calificadas como satisfactorias y dos como muy satisfactorias. Cabe destacar que los usuarios consideran que los servicios asociados a las Oficinas Gestoras son satisfactorios, aunque su nivel de satisfacción es de los menores entre los servicios encuestados.
- **Aplicación Informática:** para este elemento la calificación media del nivel de satisfacción de las preguntas es de 7,57 puntos. De las 15 preguntas que componen el apartado de Aplicación Informática, se ha valorado la satisfacción en 8 de ellas. Sobre estas 8 preguntas, una fue calificada como satisfactoria y el resto como muy satisfactorias. El nivel de satisfacción global aumentó ligeramente (de 7,41 puntos a 7,57 puntos), lo que supone un aumento de 2,13%.
- **Aplicación móvil:** para este elemento la calificación media del nivel de satisfacción resultante de las preguntas es de 6,07 puntos. De las 5 preguntas que componen este elemento, se ha valorado la satisfacción en 1 de ellas, siendo calificada como satisfactoria.
- **Servicios de Atención a Usuarios:** para este elemento la calificación media del nivel de satisfacción resultante de las preguntas es de 7,60 puntos. De las 12 preguntas que componen este elemento, se ha valorado la satisfacción en 6 de ellas. Sobre estas 6 preguntas, dos fueron calificadas como satisfactorias y el resto como muy satisfactorias, habiendo un incremento en la satisfacción del 5,36% con respecto al año anterior.

- **Formación:** para este elemento la calificación media del nivel de satisfacción de las preguntas es de 8,09 puntos. De las 12 preguntas que componen este elemento, se ha valorado la satisfacción en 6 de ellas. Cinco fueron calificadas con un nivel muy satisfactorio, mientras que una se ubicó en la categoría de satisfactorio. La media del nivel de satisfacción de este elemento (Formación) ha aumentado un 5,69% en comparación con los resultados del año 2016, siendo este año el servicio mejor valorado. Tras analizar los resultados, cabe destacar que los usuarios consideran que la herramienta Webex Training es muy buena, siendo la mejor nota analizando el nivel de satisfacción de toda la encuesta.
- **Otros Servicios:** En este apartado se incluyen preguntas para la valoración de la utilización y tramitación de otros servicios como cajas de alquiler, depósitos cerrados, movimientos de cuentas, extractos en papel, etc. Para este elemento la calificación media del nivel de satisfacción de las preguntas es de 7,17 puntos. De las 12 preguntas que componen este elemento, se ha valorado la satisfacción en 8 de ellas. Sobre estas 8 preguntas, cinco fueron calificadas como muy satisfactorias, dos como satisfactorias, y una como poco satisfactoria, lo cual contrasta positivamente y de forma importante con el 2016, en el cual dos se encontraban calificadas como poco satisfactorias, tres como satisfactorias y las tres restantes como muy satisfactorias, siendo este año el servicio o conjunto de servicios con mayor incremento de satisfacción por parte de los Letrados.
- **Valoración global del servicio:** este resultado se ha obtenido calculando la media de las respuestas sobre la pregunta de valoración global otorgada por los encuestados. El resultado es una valoración global de 7,43 puntos. La media de la valoración global del servicio ha aumentado un 2,71% en comparación con los resultados del año 2016.
- Por último, el indicador de **satisfacción media global** se ha calculado realizando la media aritmética de los resultados obtenidos para los 6 elementos evaluados. El resultado del nivel de satisfacción media global es de 7,23 puntos. Por lo tanto, se puede concluir que el nivel de satisfacción global del Servicio de Gestión de Cuentas de Depósitos y Consignaciones Judiciales prestado por el Banco para el año 2017 es muy satisfactorio, en base a los criterios de valoración utilizados.

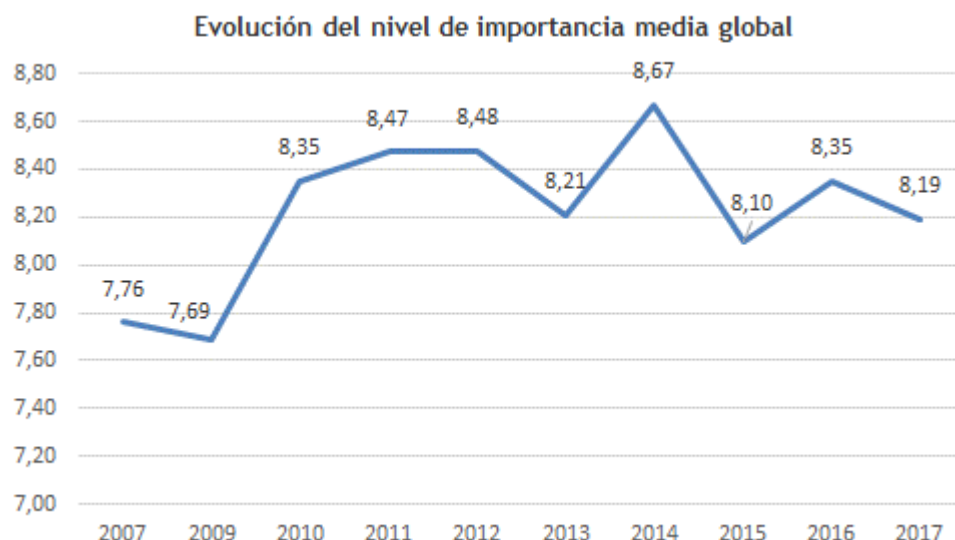
Importancia del servicio para los Letrados:

A continuación se muestra la evolución en la importancia del servicio para los Letrados desde 2007 hasta 2017 a través de una tabla, un gráfico que muestra la evolución de la importancia media global y un gráfico en el que se puede observar la evolución de la importancia que le otorgan los Letrados a las distintas variables analizadas:

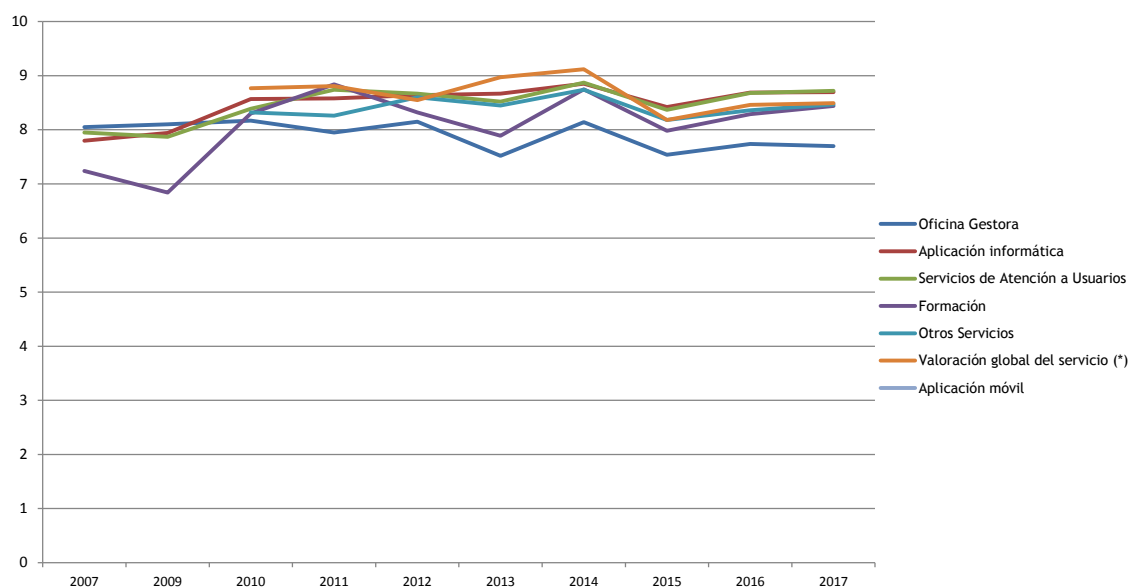
	2007	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	% variación 2016-2017
Oficina Gestora	8,05	8,1	8,17	7,95	8,15	7,52	8,14	7,54	7,74	7,73	-0,13%
Aplicación informática	7,8	7,94	8,57	8,58	8,64	8,67	8,85	8,42	8,69	8,71	0,19%
Aplicación móvil										7,02	N/A
Servicios de Atención a Usuarios	7,95	7,87	8,39	8,74	8,67	8,52	8,87	8,37	8,68	8,73	0,60%
Formación	7,24	6,84	8,3	8,84	8,32	7,89	8,75	7,98	8,29	8,48	2,27%
Otros Servicios			8,32	8,26	8,6	8,45	8,74	8,18	8,36	8,48	1,44%
Valoración global del servicio (*)			8,77	8,81	8,55	8,97	9,12	8,18	8,46	8,51	0,54%
Importancia media global (**)	7,76	7,69	8,35	8,47	8,48	8,21	8,67	8,10	8,35	8,19	-1,93%

(*) Valoración global del servicio: importancia global otorgada al servicio por los encuestados

(**) Importancia media global: Media aritmética de la importancia otorgada por los encuestados a cada uno de los seis elementos del servicio analizados



Evolución del nivel de importancia por cada uno de los aspectos evaluados y de la valoración global de la importancia del servicio



Nota: Como se observa en el gráfico las variables "Otros Servicios" y "Valoración global del servicio" comenzaron a incluirse en la encuesta a partir del año 2010, no existiendo datos que analizar para los años anteriores. Respecto a la variable Aplicación móvil este año es el primero que se evalúa.

En la tabla anterior y su gráfico se aprecia que, en la mayoría de los seis servicios analizados (en cuatro de los cinco servicios evaluados también el año pasado), así como en la valoración global del servicio, se ha incrementado la importancia que le otorgan los Letrados. Cabe destacar que el nivel de importancia media global de los servicios ha disminuido un 1,93% con respecto al año anterior (8,35 puntos a 8,19) debido, principalmente, a la incorporación en el estudio este año de un nuevo servicio (Aplicación móvil) que ha sido valorada con 7,02 puntos y que, por lo tanto, hace disminuir la media global.

El incremento del nivel de importancia más significativo ha sido en Formación, siendo el Servicio de Atención a usuarios y la Aplicación informática los servicios más importantes para los Letrados. A su vez, estos servicios valorados como muy importantes, han obtenido unos altos niveles de valoración en cuanto a satisfacción de los Letrados.

A nivel detallado por cada uno de los elementos, los resultados son los siguientes:

- **Oficina Gestora:** en base a los resultados obtenidos de las encuestas, se ha calculado que la calificación media del nivel de importancia es de 7,73 puntos en aquellos aspectos relacionados con las “Oficinas Gestoras”. En relación al grado de importancia, tres de las cuatro preguntas que componen esta dimensión fueron calificadas como muy importantes, y una como importante. La importancia para los usuarios de este elemento ha disminuido ligeramente en un 0,13% en comparación con los resultados del año 2016, siendo el único elemento en el que ha disminuido.
- **Aplicación Informática:** para este elemento la calificación media del nivel de importancia es de 8,71 puntos. De las 15 preguntas que componen el apartado de Aplicación Informática, se ha valorado la importancia en 8 de ellas. Sobre estas 8 preguntas, todos los aspectos a los que se refieren, fueron calificados como muy importantes, manteniéndose los niveles de importancia destacables de años anteriores. El nivel de importancia global prácticamente se mantiene con respecto al año anterior (de 8,69 puntos a 8,71 puntos).
- **Aplicación móvil:** para este elemento nuevo en el cuestionario la calificación media del nivel de importancia de las preguntas es de 7,02 puntos. De las 5 preguntas que componen este elemento, se ha valorado la importancia en 1 de ellas, siendo calificada con una valoración media de 7,02 (muy importante).
- **Servicios de Atención a Usuarios:** para este elemento la calificación media del nivel de importancia de los aspectos valorados es de 8,73 puntos. De las 12 preguntas que componen este elemento, se ha valorado la importancia en 6 de ellas. Sobre estas 6 preguntas, todos los aspectos a los que se refieren fueron calificados como muy importantes. Al comparar con los resultados del año 2016, se observa que la valoración media de la importancia ha aumentado en un 0,60%, manteniéndose también en línea de importancia con años anteriores.
- **Formación:** para este elemento la calificación media del nivel de importancia de las preguntas es de 8,48 puntos. De las 12 preguntas que componen este elemento, se ha valorado la importancia para los aspectos evaluados en 6 de ellas, cuya importancia se calificó muy importantes. Al comparar el nivel medio de importancia con los resultados obtenidos en el año 2016, se puede apreciar que la importancia media es la que más ha aumentado con un 2,27%.
- **Otros Servicios:** para este elemento la calificación media del nivel de importancia de las preguntas es de 8,48 puntos. De las 12 preguntas que componen este elemento, se ha valorado la importancia de los aspectos evaluados en 8 de ellas, obteniéndose para todos ellos el grado de muy importantes. La valoración media ha aumentado en un 1,44% en comparación con los resultados del año 2016.
- **Valoración global del servicio:** para obtener el valor de la importancia global del servicio otorgada por los encuestados, se ha realizado la media de las respuestas sobre la pregunta de valoración global de la importancia otorgada por los encuestados. El resultado es un nivel de importancia de 8,51 puntos. Al comparar con los resultados obtenidos en el año 2016, la media del nivel de importancia global ha aumentado un 0,54%.
- Por último, el indicador de **importancia media global** se ha calculado realizando la media aritmética de los resultados obtenidos en los seis elementos evaluados. El resultado del nivel de importancia media global es de 8,19 puntos. Por lo tanto, se puede concluir que para los Letrados participantes en la encuesta, el Servicio de Gestión de Cuentas de Depósitos y Consignaciones Judiciales prestado por el Banco para el año 2017 sigue siendo muy importante, en base a los criterios de valoración utilizados.

2. Informe detallado

2.1. Análisis de los datos previos

Con el objetivo de verificar la participación de acuerdo a las variables de información geográfica, demográfica y por perfil de los encuestados, se han obtenido los resultados de aquellas preguntas de la encuesta que afecten a este análisis. A partir de estos elementos, se han aplicado los filtros necesarios para analizar la información de acuerdo a las siguientes clasificaciones:

- Información demográfica por órgano judicial.
- Comunidades Autónomas.
- Provincias.
- Perfil de los encuestados: edad, sexo, antigüedad en el Cuerpo de Letrados de la Administración de Justicia, Antigüedad en el Juzgado Actual y Categoría dentro del Cuerpo de Letrados de la Administración de Justicia.

Cabe destacar que este año se han incluido consultas / preguntas sobre la aplicación móvil que resulta un elemento nuevo introducido este año en la evaluación de calidad del servicio prestado.

A continuación se detallan en tablas de datos y gráficos los resultados de las encuestas por las diferentes tipologías de distribución:

2.1.1. Distribución por órganos judiciales

Órgano Judicial	Participación (%)	Nº Participantes 2017
Tribunal Supremo	0,26%	2
Audiencia Nacional	0,39%	3
Juzgado Central	0,00%	0
Tribunal Superior de Justicia	2,21%	17
Audiencia Provincial	6,62%	51
Juzgado de 1 instancia e instrucción	28,96%	223
Juzgado de 1 instancia	16,36%	126
Juzgado de Instrucción	9,09%	70
Juzgado Social	9,74%	75
Juzgado Contencioso Administrativo	5,06%	39
Juzgado Penal	7,14%	55
Juzgado de Menores	2,73%	21
Juzgado Mercantil	1,04%	8
Juzgado de Violencia sobre la mujer	2,21%	17
Juzgado de Vigilancia penitenciaria	0,26%	2
Juzgado Decano	0,39%	3
Unidad de Subastas	0,13%	1
Servicio Común Ordenación Procedimiento	0,91%	7
Servicio Común Ejecución	3,77%	29
Servicio Común General	0,13%	1
Otro (especificar)	2,60%	20
Total		770

Respecto a la distribución por órganos judiciales que han participado en la encuesta cabe destacar que, de los Letrados participantes, un alto porcentaje pertenecen a los juzgados de 1ª instancia e instrucción, los juzgados de 1ª instancia, juzgado de instrucción, juzgado penal y social que suponen en conjunto el 71% de los participantes, lo que supone 549 Letrados de los 770 encuestados.

2.1.2. Distribución por Comunidades Autónomas

Comparativo de participación por CCAA			
Comunidad Autónoma	2017	2016	Incremento / Disminución (%)
Andalucía	158	134	17,91%
Aragón	40	34	17,65%
Asturias	14	20	-30,00%
Canarias	33	30	10,00%
Cantabria	0	16	-100,00%
Castilla La Mancha	18	31	-41,94%
Castilla León	88	77	14,29%
Cataluña	100	39	156,41%
Ceuta	6	4	50,00%
Comunidad Madrid	19	102	-81,37%
Comunidad Valenciana	103	68	51,47%
Extremadura	22	32	-31,25%
Galicia	104	52	100,00%
Islas Baleares	4	3	33,33%
La Rioja	3	5	-40,00%
Melilla	6	5	20,00%
Murcia	13	21	-38,10%
Navarra	11	18	-38,89%
País Vasco	28	40	-30,00%
Total	770	731	5,34%

En relación al comparativo del año 2017 con respecto al 2016 de acuerdo a la distribución por Comunidades Autónomas se comprueba que la participación de los Letrados en la cumplimentación de la encuesta ha aumentado en un porcentaje total del 5,34% (770 participantes frente a los 731 del año anterior).

Las Comunidades Autónomas el incremento más importante en la participación han sido Cataluña (+156,41%), y Galicia (+100%), al ser superiores en 61 y 52 participantes, respectivamente. Por otra parte, la mayor disminución se ha producido en Madrid (-81% al pasar de 102 en 2016 a 19 en el año 2017), y Cantabria (-100% al pasar de 16 participantes en 2016 a ningún participante para el año 2017).

2.1.3. Distribución por Provincias

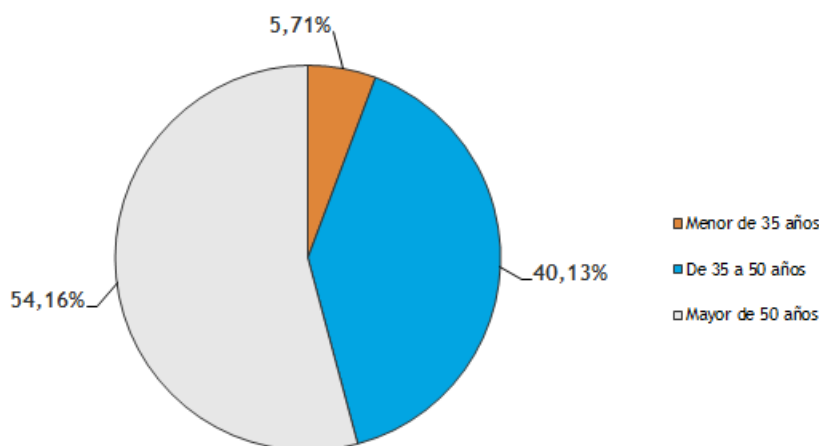
Provincia	Participación (%)	Nº Participantes 2017
Álava	0,91%	7
Albacete	0,39%	3
Alicante	4,81%	37
Almería	2,34%	18
Asturias	1,82%	14
Ávila	0,78%	6
Badajoz	1,17%	9
Barcelona	9,74%	75
Burgos	2,21%	17
Cáceres	1,69%	13
Cádiz	4,16%	32
Cantabria	0,00%	0
Castellón	1,43%	11
Ceuta	0,78%	6
Ciudad Real	1,17%	9
Córdoba	2,99%	23
Cuenca	0,00%	0
Gerona	1,43%	11
Granada	3,12%	24
Guadalajara	0,78%	6
Guipúzcoa	1,30%	10
Huelva	1,95%	15
Huesca	1,17%	9
Islas Baleares	0,52%	4
Jaén	1,43%	11
La Coruña	7,40%	57
La Rioja	0,39%	3
Las Palmas	2,47%	19
León	1,82%	14
Lérida	0,65%	5
Lugo	1,04%	8
Madrid	2,47%	19
Málaga	2,08%	16
Melilla	0,78%	6
Murcia	1,69%	13
Navarra	1,43%	11
Orense	1,43%	11
Palencia	0,78%	6
Pontevedra	3,64%	28
Salamanca	1,82%	14
Santa Cruz de Tenerife	1,82%	14
Segovia	0,91%	7
Sevilla	2,47%	19
Soria	1,04%	8
Tarragona	1,17%	9
Teruel	0,78%	6
Toledo	0,00%	0
Valencia	7,14%	55
Valladolid	1,56%	12
Vizcaya	1,43%	11
Zamora	0,52%	4
Zaragoza	3,25%	25
Total		770

2.1.4. Perfil de los Encuestados

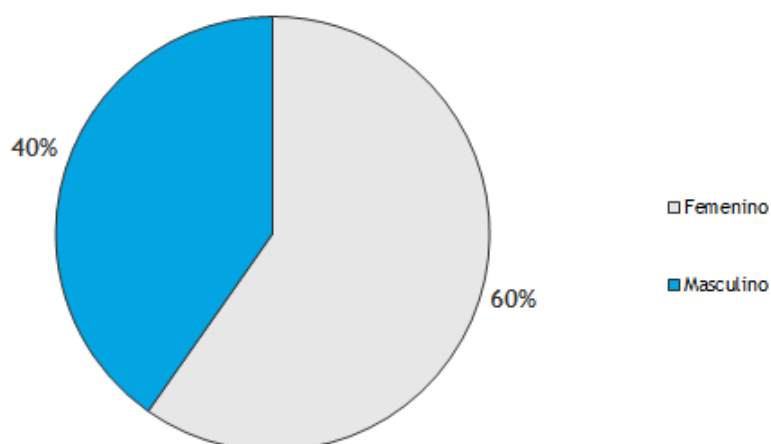
Dentro del perfil de encuestados, se han definido distintas características que nos permiten diferenciar la tipología de encuestados que son objeto de estudio y que han respondido a la encuesta. Las características establecidas son las siguientes:

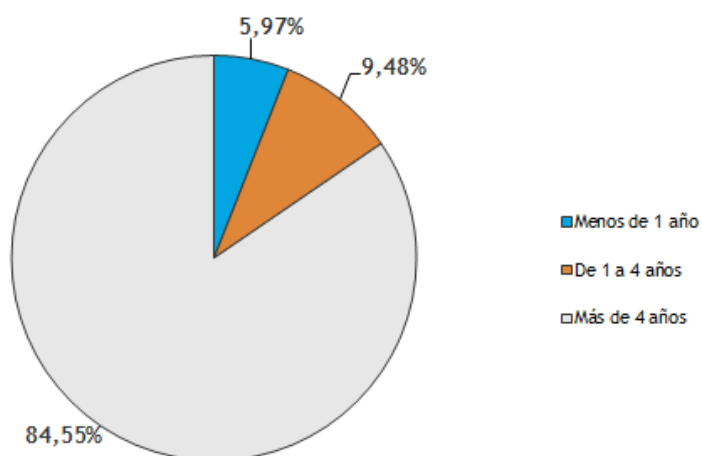
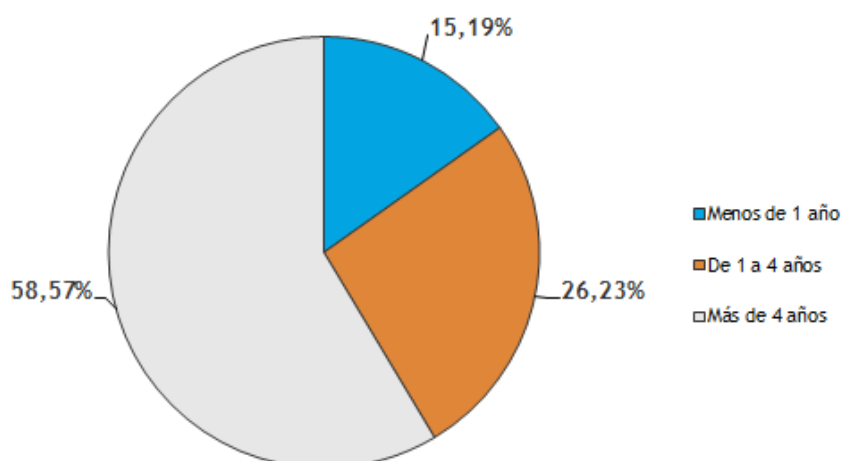
- Edad: los distintos rangos establecidos son menor de 35 años, entre 35 y 50 años y mayor de 50 años.
- Sexo: femenino o masculino.
- Antigüedad en el Cuerpo de Letrados de la Administración de Justicia: los distintos rangos establecidos son menos de 1 año, de 1 a 4 años y más de 4 años.
- Antigüedad en el Juzgado Actual: los distintos rangos establecidos son menos de 1 año, de 1 a 4 años y más de 4 años.
- Categoría dentro del Cuerpo de Letrados de la Administración de Justicia: los distintos rangos establecidos son 1ª, 2ª o 3ª categoría.

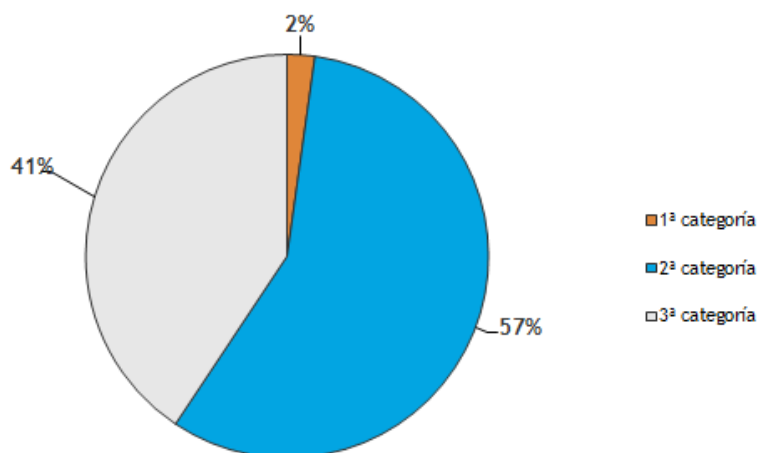
a) Edad



b) Sexo



c) Antigüedad en el Cuerpo de Letrados de la Administración de Justiciad) Antigüedad en el Juzgado Actual

e) Categoría dentro del Cuerpo de Letrados de la Administración de Justicia

Como resumen de las principales conclusiones anteriormente expuestas se pueden definir los siguientes perfiles de encuestados que han participado en este estudio:

- a) Edad: prácticamente la totalidad de los encuestados pertenecen al segundo y tercer segmento de edad, de 35 y 50 años y mayor de 55, siendo los Letrados menores de 35 años la menor parte.
- b) Sexo: la mayor parte de los encuestados son de sexo femenino (60% mujeres frente a un 40% de hombres).
- c) Antigüedad en el Cuerpo de Letrados de la Administración de Justicia: la mayor parte de los encuestados son Letrados con más de cuatro años de antigüedad en el cuerpo (entorno al 85% de los participantes).
- d) Antigüedad en el Juzgado Actual: Como se puede apreciar en el gráfico, la mayor parte de los participantes tienen una antigüedad de más de 4 años en el Juzgado actual (alrededor de un 59%). El rango posterior son los participantes con una antigüedad de entre 1 y 4 años en el Juzgado actual (el 26% de los participantes).
- e) Categoría dentro del Cuerpo de Letrados de la Administración de Justicia: un 57% de los participantes son de 2ª categoría, mientras que un 41% son de 3ª. El porcentaje de participantes correspondiente a Letrados de 1ª categoría es muy bajo (2%).

2.2. Análisis de los resultados

2.2.1. Bloque 1: Oficina Gestora

Dentro del bloque de oficina gestora se han definido distintas preguntas que permiten evaluar el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de Cuentas de Depósitos y Consignaciones Judiciales prestado por las oficinas gestoras del Banco. Como ya se ha explicado en detalle en el punto 1.1 Introducción, para cada una de las preguntas formuladas se solicitan dos valoraciones: nivel de satisfacción y de importancia.

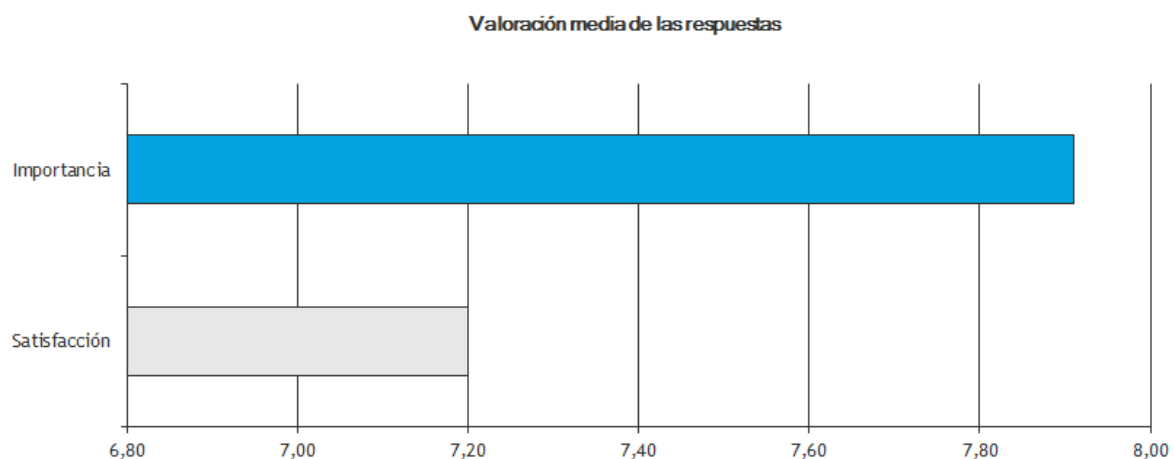
Las escalas de valoración empleadas son del 1 al 10, donde 1 representa una valoración muy baja o nula y 10 representa un valor muy alto o completo.

Las preguntas establecidas en este bloque para cada uno de los Letrados encuestados han sido las siguientes:

- ¿El personal de la oficina gestora de Banco Santander realiza ágilmente las tareas del día a día relacionadas con el servicio de Cuentas de Depósitos y Consignaciones Judiciales?
- ¿El personal de la oficina gestora de Banco Santander está correctamente formado para realizar las tareas encomendadas en relación con el servicio de Cuentas de Depósitos y Consignaciones Judiciales?
- ¿La oficina ha tenido disponibles impresos de mandamiento de ingreso y de pago cuando han sido necesarios?
- Cuando un ciudadano ha ejecutado mandamientos de ingreso y de pago en oficinas de Banco Santander distintas de la oficina gestora, ¿lo ha podido realizar sin problemas?
- Valoración de forma global del servicio proporcionado por las oficinas bancarias en relación con la Gestión de las Cuentas de Consignación y Depósitos Judiciales.

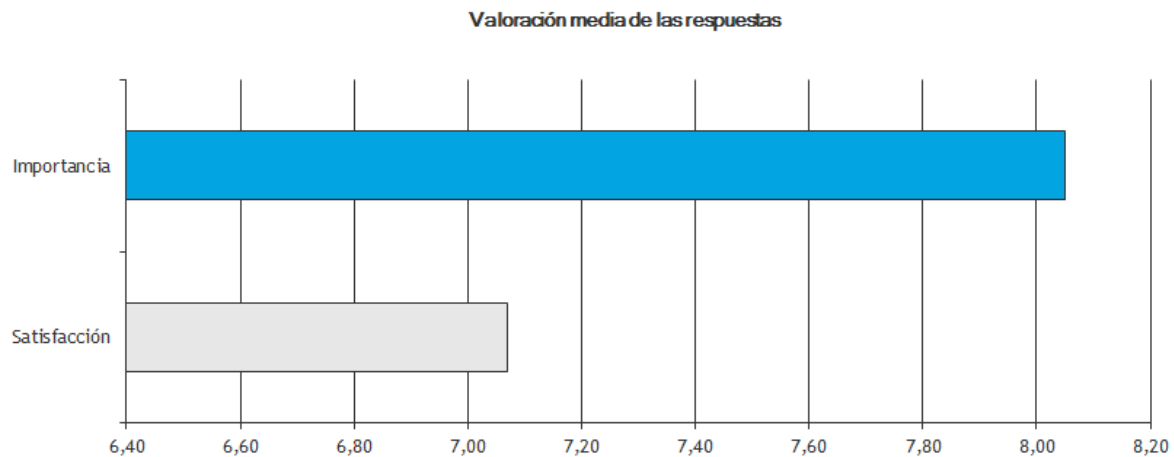
Resultados de las encuestas:

- ¿El personal de la oficina gestora de Banco Santander realiza ágilmente las tareas del día a día relacionadas con el servicio de Cuentas de Depósitos y Consignaciones Judiciales?



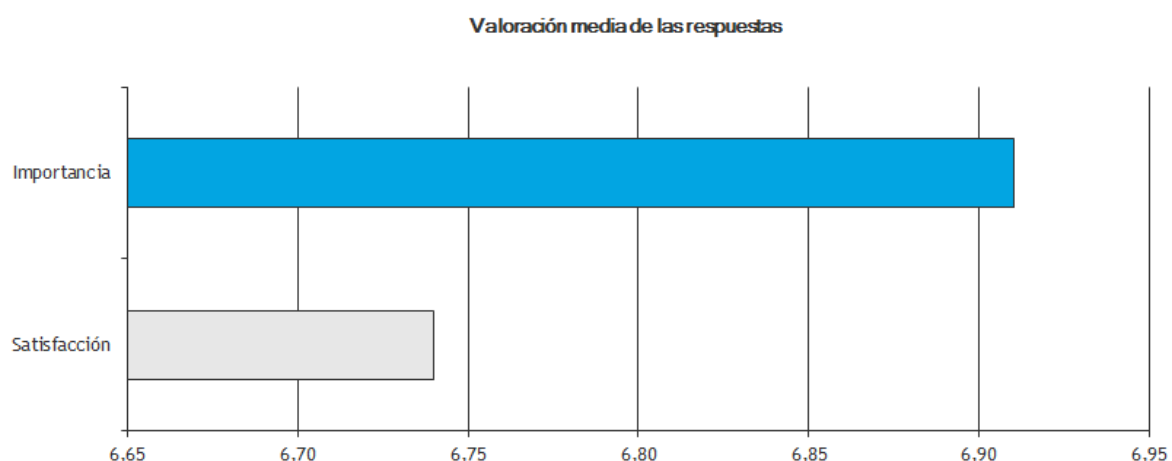
Sobre la población de 770 participantes en la encuesta respondieron 718 a esta pregunta, existiendo 52 Letrados que no participaron. En base a los 718 encuestados, se han obtenido los resultados y se ha calculado que el nivel de satisfacción medio al aspecto valorado con esta pregunta ha sido de 7,20, considerada en la banda de calificación como muy satisfactorio y dando 7,91 puntos de importancia a este aspecto. Por ello, se puede afirmar que los Letrados están muy satisfechos con la agilidad del personal de la oficina gestora en las tareas del día a día. Asimismo, se observa una ligera mejora en el nivel de satisfacción a esta pregunta con respecto al año 2016, donde la media resultante de satisfacción fue de 7 puntos.

- b) ¿El personal de la oficina gestora de Banco Santander está correctamente formado para realizar las tareas encomendadas en relación con el servicio de Cuentas de Depósitos y Consignaciones Judiciales?



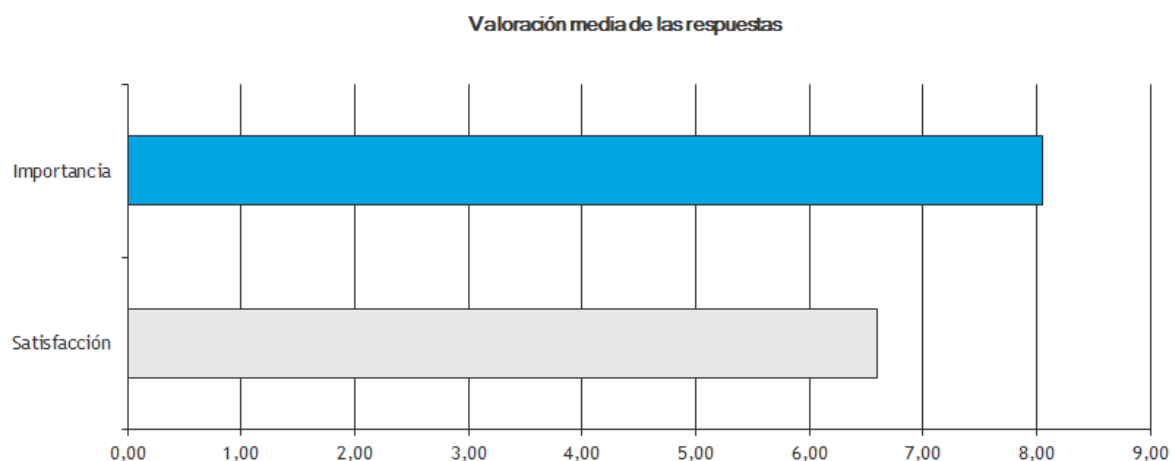
Sobre la población de 770 participantes en la encuesta respondieron 718 a esta cuestión, existiendo 52 Letrados que no participaron en la pregunta. En base a los 718 encuestados, se han obtenido los resultados y se ha calculado que el nivel de satisfacción medio a la pregunta ha sido de 7,07 puntos, considerada en la banda de calificación como muy satisfactoria y dando 8,05 puntos de importancia a este aspecto. En base a estos resultados podemos concluir que los Letrados están más satisfechos con la formación del personal de las oficinas gestoras del Banco con respecto a los años 2016 y 2015, donde el nivel medio fue de 6,71 puntos y 5,88 puntos, respectivamente.

- c) Responda cuando proceda: ¿La oficina ha tenido disponibles impresos de mandamiento de ingreso y de pago cuando han sido necesarios?



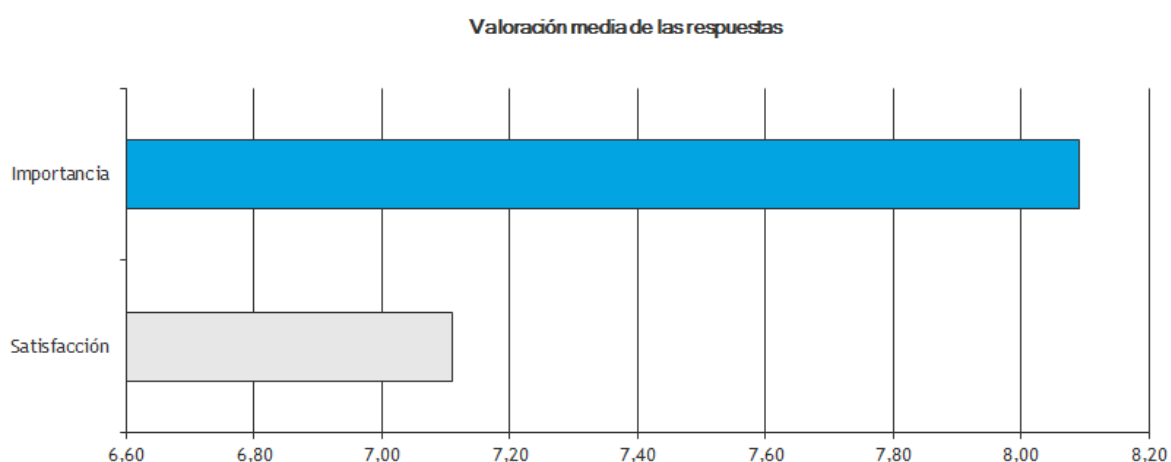
Cabe destacar que esta pregunta no ha sido respondida por todos los participantes, debido a que aplica únicamente a aquellos encuestados que hayan tenido que acudir a la oficina para solicitar impresos de mandamiento de ingreso y de pago. Por ello, el porcentaje de participación ha sido aproximadamente un 28,40%. El resultado global de los 219 participantes que han contestado, ha sido satisfactorio (6,74 puntos) y los participantes consideran que es un aspecto importante con 6,91 puntos.

- d) Responda cuando proceda: cuando un ciudadano ha ejecutado mandamientos de ingreso y de pago en oficinas de Banco Santander distintas de la oficina gestora, ¿lo ha podido realizar sin problemas?



Esta pregunta únicamente les es aplicable a aquellos Letrados que hayan tenido que ejecutar mandamientos de ingreso y de pago en oficinas de Banco Santander. Por ello, sobre la población de 770 participantes en la encuesta respondieron 410 a esta pregunta. En base a los 410 encuestados, se han obtenido los resultados y se ha calculado que el nivel de satisfacción de los Letrados con el aspecto evaluado ha sido de 6,60 puntos, por lo tanto satisfactorio dentro de la banda de calificación definida y dando una gran importancia a este aspecto con 8,05 puntos. En base a estos resultados podemos concluir que cuando un ciudadano ha ejecutado mandamientos de ingreso y de pago en oficinas del Banco distintas de la oficina gestora, se han realizado de forma efectiva y con mejoría respecto al año pasado.

- e) Valoración global del servicio proporcionado por las oficinas bancarias en relación con la Gestión de las Cuentas de Consignación y Depósitos Judiciales.

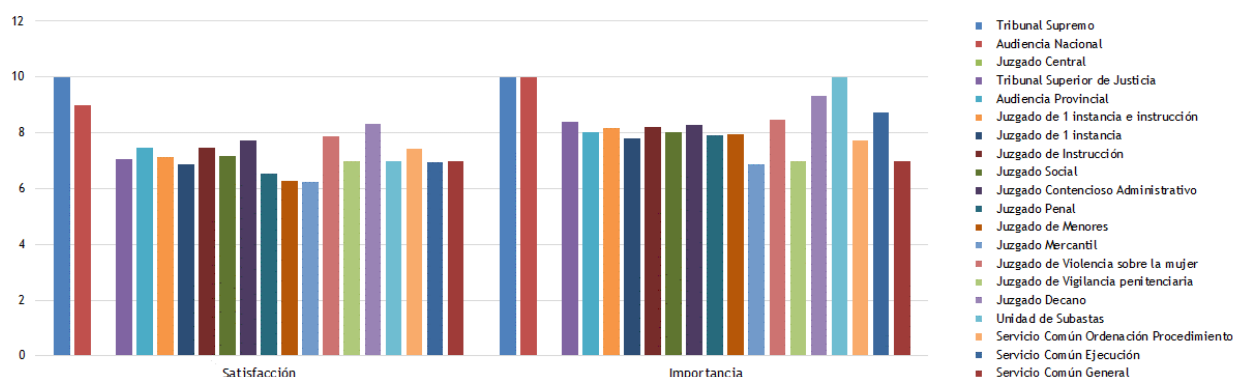


Sobre la población de 770 participantes en la encuesta respondieron 718 a esta cuestión, existiendo 52 Letrados que no participaron en la pregunta. En base a los 718 encuestados, se han obtenido los resultados y se ha calculado que el nivel de satisfacción medio de los Letrados con el aspecto evaluado

en esta pregunta ha sido de 7,11 puntos, considerado como muy satisfactorio en la banda definida y dando 8,09 puntos de importancia a este aspecto. En base a estos resultados podemos concluir que, en términos generales, la valoración global del servicio proporcionado por las oficinas gestoras es bastante satisfactoria, siendo considerado este servicio como muy importante por los encuestados. En comparación con los últimos dos años, se han detectado incrementos en la satisfacción media de esta pregunta, lo que confirma la mejora respecto al servicio proporcionado por las oficinas bancarias (en el año 2016 fue de 6,92 puntos y en el 2015 de 5,96 puntos).

Valoración global del servicio proporcionado por las oficinas bancarias por Órgano Judicial

Adicionalmente se han obtenido los resultados de la valoración global sobre el servicio prestado por las oficinas bancarias, filtrándolo por detalle de órgano judicial. El resultado es el siguiente:

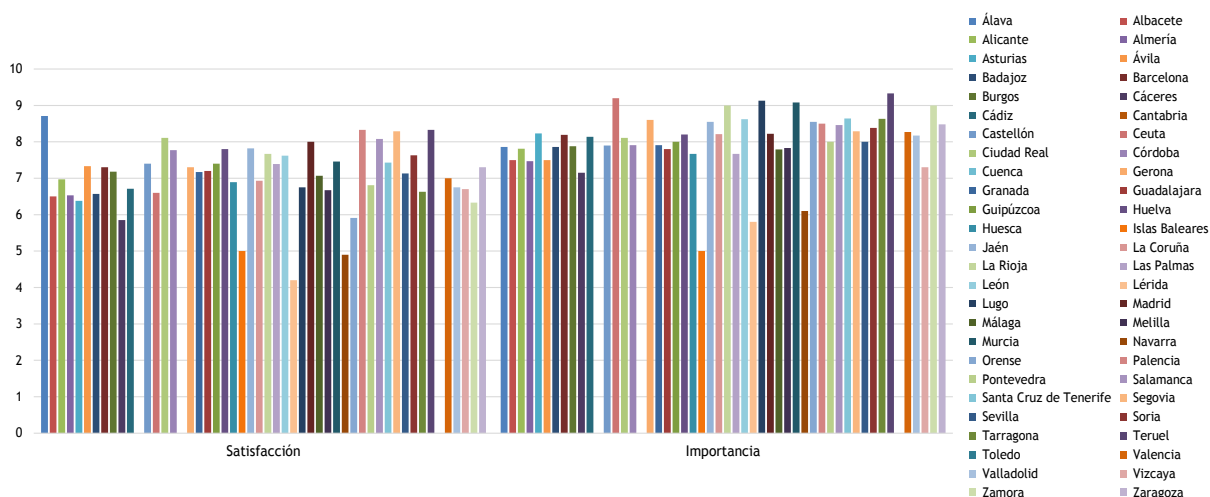


Entre los órganos judiciales con mayor nivel de satisfacción con el servicio proporcionado por las oficinas bancarias se encuentran el Tribunal Supremo y la Audiencia Nacional con un promedio de valoración de 10 y 9 puntos (muy satisfactorio), respectivamente. Esta situación contrasta de forma importante con el nivel de satisfacción obtenido por la Audiencia Nacional el año 2016, el cual fue el menor de todos los órganos judiciales (6,14 puntos). De igual manera, es importante resaltar que sólo dos personas participaron en la calificación para el Tribunal Supremo. Por el contrario, los órganos con un menor nivel de satisfacción son el Juzgado de Menores y Juzgado Mercantil con 6,29 y 6,25 puntos, respectivamente.

Entre los órganos judiciales que consideran que este servicio proporcionado por las oficinas bancarias es muy importante, se encuentran el Tribunal Supremo, la Audiencia Nacional y la Unidad de Subastas con una valoración de 10 puntos para los tres. Por el contrario, el órgano que considera que este servicio tiene una importancia media es el Juzgado Mercantil con una nota media de 6,88 puntos.

Valoración global del servicio proporcionado por las oficinas bancarias por provincia:

Por último, se han obtenido los resultados de la valoración global sobre el servicio prestado por las oficinas bancarias, filtrándolo por detalle de provincias. El resultado es el siguiente:



Entre las provincias con mayor nivel de satisfacción con el servicio proporcionado por las oficinas bancarias se encuentran Álava, Palencia y Teruel con un promedio de valoración de 8,71 en Álava y 8,33 puntos para las otras dos provincias (muy satisfactorio). Por el contrario, las provincias con un menor nivel de satisfacción observamos a Lérída y Navarra dotando de 4,20 y 4,90 puntos (insatisfactorio), respectivamente.

Entre las provincias que mayor importancia consideran que tiene este servicio proporcionado por las oficinas bancarias, se encuentran Teruel y Ceuta con un promedio de valoración de 9,33, y 9,20 puntos (muy importante), respectivamente, seguidos muy de cerca por Lugo, Murcia, La Rioja y Zamora. Por el contrario, las provincias que consideran que este servicio tiene un menor nivel de importancia observamos a Islas Baleares y Zamora valorando con 5 y 5,8 (poco importante), respectivamente.

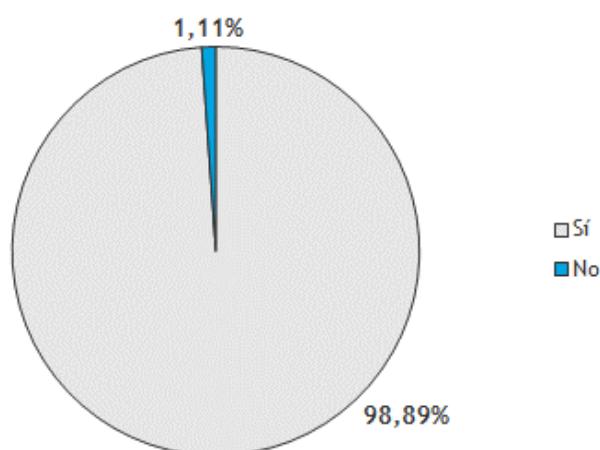
2.2.2. Bloque 2: Aplicación informática de Cuentas de Consignación y Depósitos Judiciales

Dentro de este bloque se han definido distintas preguntas que permitan valorar el funcionamiento y calidad del servicio prestado por la aplicación informática de Cuentas de Consignación y Depósitos Judiciales. Las preguntas establecidas en este bloque para cada uno de los Letrados encuestados han sido las siguientes:

- a) ¿Utiliza la "aplicación informática de Cuentas de Consignación y Depósitos Judiciales, CDCJ"?
- b) Motivos por los que no usa la aplicación CDCJ
- c) ¿La aplicación CDCJ es una herramienta útil para sus tareas diarias?
- d) ¿La aplicación CDCJ está adaptada para facilitar la realización de todas las actividades específicas o particulares de su juzgado, relativas a la gestión de las Cuentas de Depósitos y Consignaciones Judiciales?
- e) ¿La aplicación CDCJ es una herramienta fácil de usar?
- f) ¿La velocidad de funcionamiento de la aplicación CDCJ es adecuada habitualmente?
- g) ¿La aplicación CDCJ está disponible cada vez que usted tiene necesidad de usarla?
- h) ¿Considera adecuada la información sobre el contenido de los cambios y nuevas funcionalidades que se publica en el cuadro "novedades aplicación"?
- i) ¿Ha utilizado durante este año la ayuda o manual de usuario de la aplicación?
- j) ¿Considera que la ayuda y el manual disponible en la aplicación solucionan las dudas de manejo/utilización de la misma?
- k) ¿Considera que la ayuda y el manual disponible en la aplicación están actualizados y contienen los últimos cambios realizados en la aplicación?
- l) Valoración global del servicio proporcionado por la aplicación informática en relación con la Gestión de las Cuentas de Consignación y Depósitos Judiciales.
- m) Desde la implantación de la nueva aplicación informática CDCJ hasta el momento actual ¿considera que ha ido mejorando en su funcionamiento?
- n) Detalle a continuación cualquier otro aspecto relevante relativo a la aplicación informática que no haya quedado cubierto por las cuestiones anteriores o aspectos de mejora para el servicio.

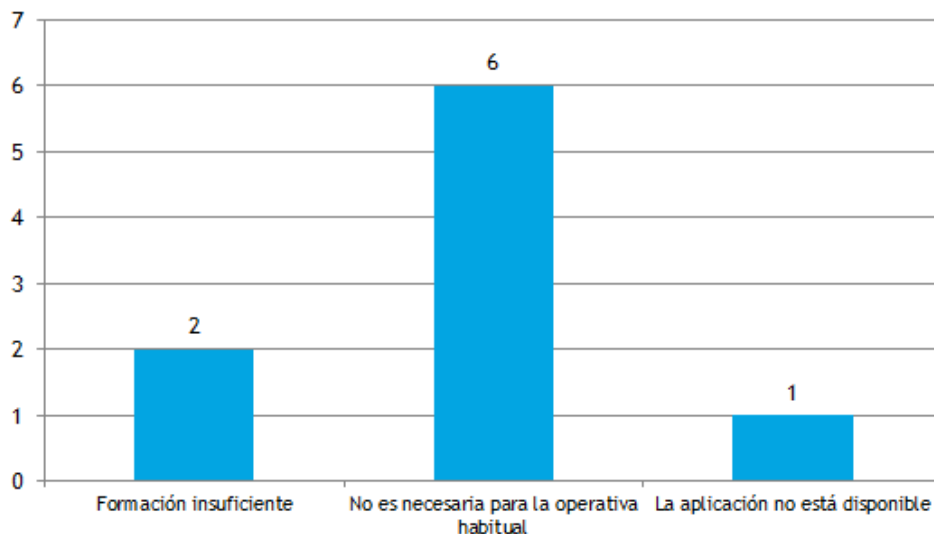
Resultados de las encuestas:

- a) ¿Utiliza la "aplicación informática de Cuentas de Consignación y Depósitos Judiciales, CDCJ"?



Basándonos en los resultados representados en el gráfico anterior prácticamente la totalidad de participantes utilizan la aplicación informática de Cuentas de Consignación y Depósitos Judiciales.

b) Motivos por los que no usa la aplicación CDCJ

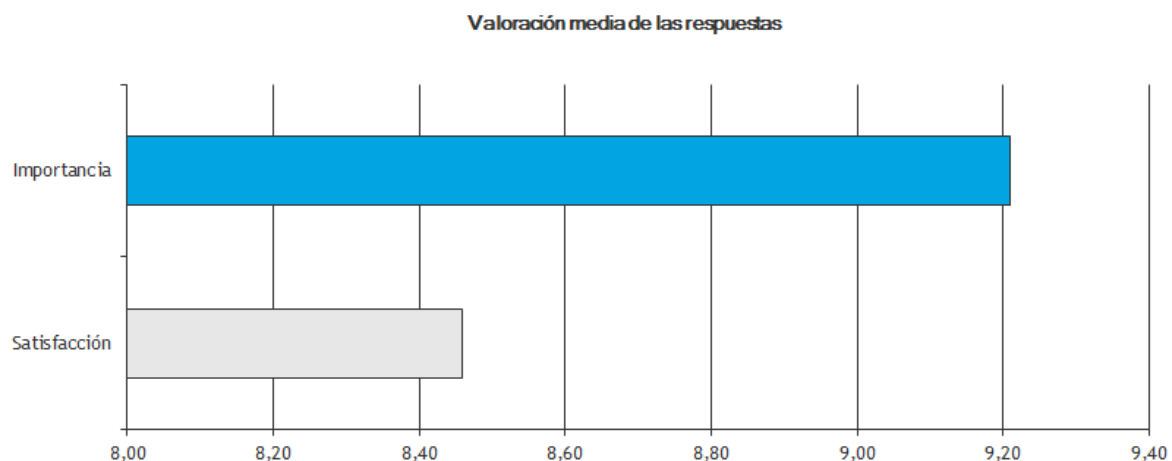


Dentro de esta pregunta, al aplicar únicamente a aquellos Letrados que no utilizan la herramienta (casos muy aislados como se ha observado en la pregunta “a” de este bloque), únicamente respondieron a esta pregunta nueve Letrados.

Las distintas casuísticas que motivan la no utilización de la herramienta para estos tres casos son las siguientes (entre paréntesis el nº de veces referido):

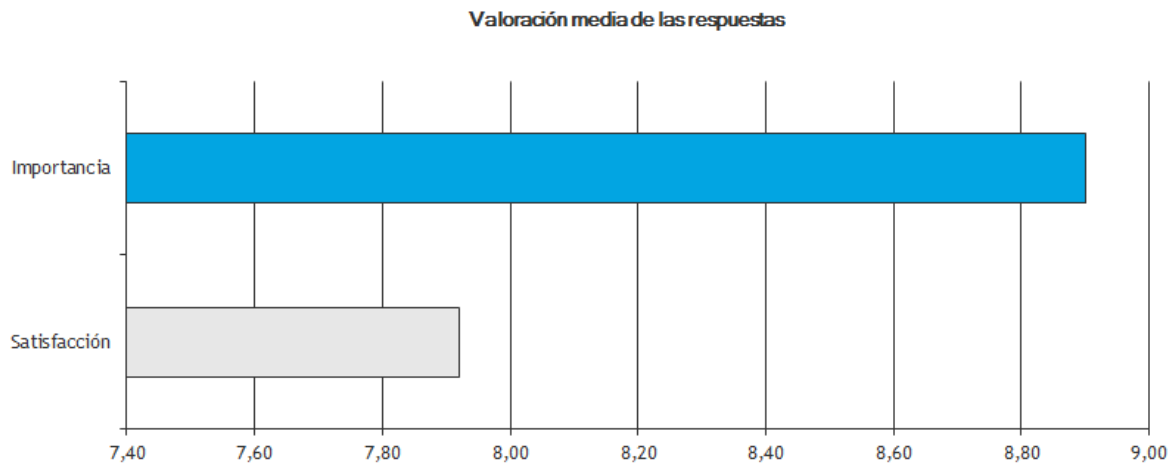
- Formación insuficiente (2 casos).
- No es necesaria para la operativa habitual (6 casos).
- Aplicación no disponible (1 caso).

c) ¿La aplicación CDCJ es una herramienta útil para sus tareas diarias?



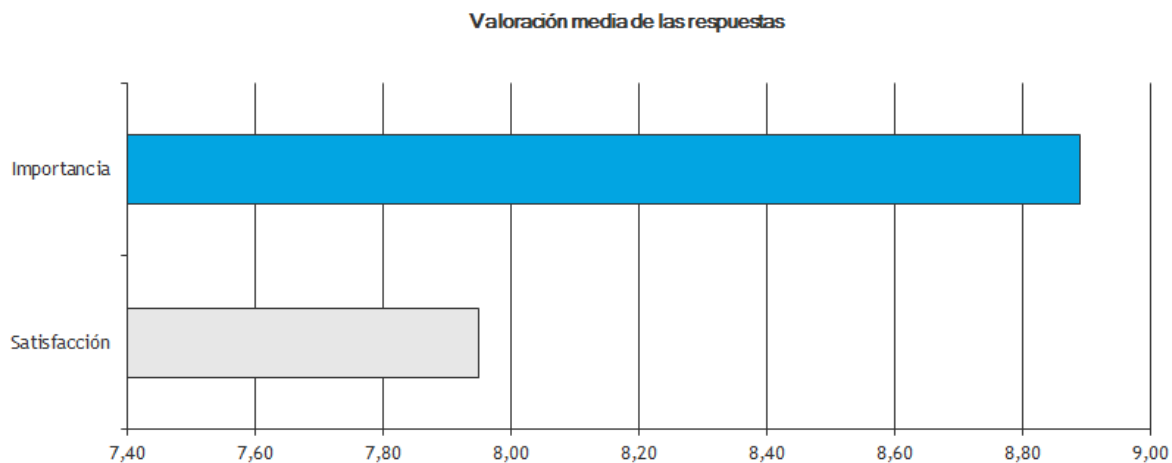
Según el alto número de participantes en esta pregunta (92% de participación) la utilidad de la herramienta para sus tareas diarias es muy satisfactorio (8,46 puntos) y tiene mucha importancia para su día a día disponer de ella (9,21 puntos).

- d) ¿La aplicación CDCJ está adaptada para facilitar la realización de todas las actividades específicas o particulares de su juzgado, relativas a la gestión de las Cuentas de Depósitos y Consignaciones Judiciales?



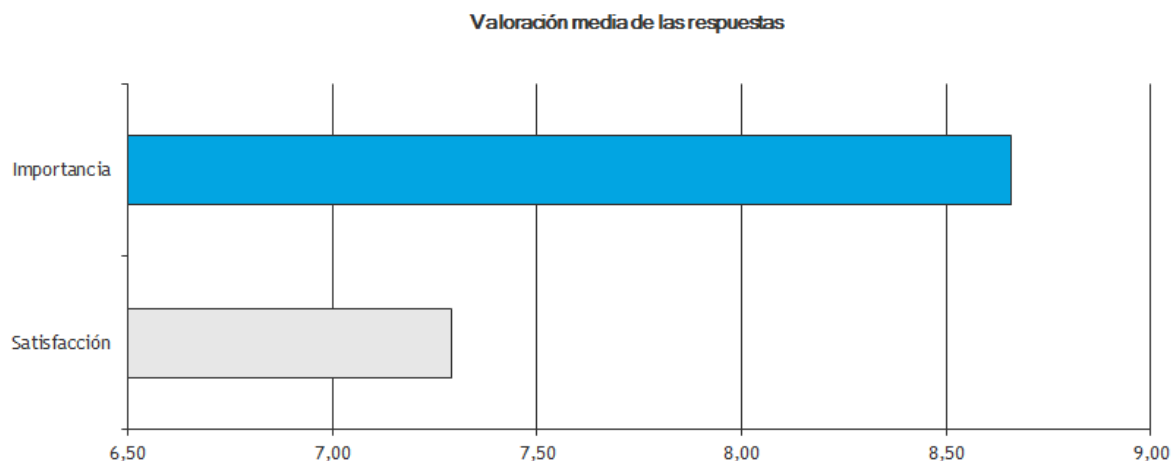
De acuerdo a las respuestas aportadas por 706 Letrados sobre los 770 encuestados, es decir un 92%, la adaptación de la aplicación para facilitar la realización de todas las actividades específicas o particulares de su juzgado es muy buena (7,92 puntos) y están muy satisfechos. Los encuestados consideran este aspecto muy importante ya que obtiene un grado de importancia de 8,90 puntos.

- e) ¿La aplicación CDCJ es una herramienta fácil de usar?



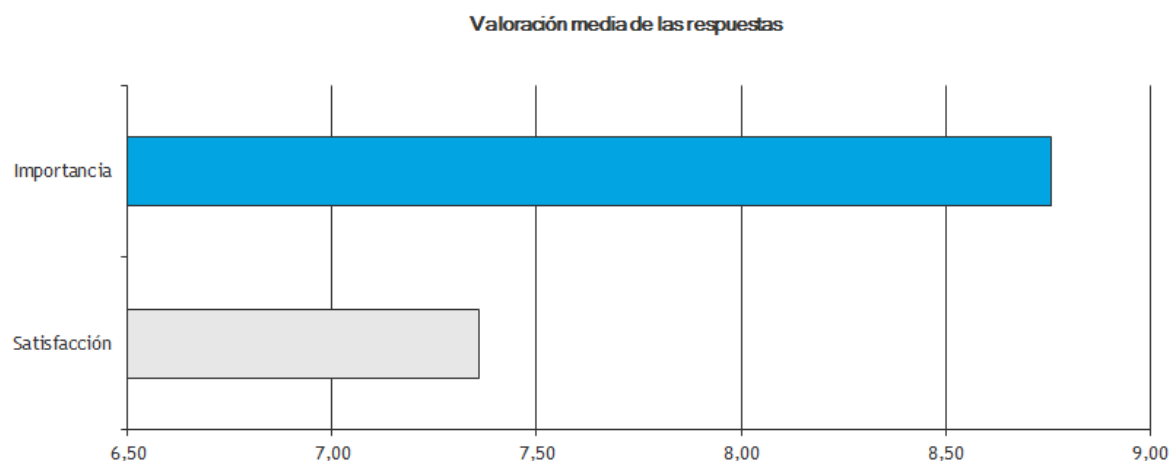
Respecto a la facilidad o dificultad de operar con la herramienta, calculando el grado de satisfacción medio de las respuestas aportadas por los usuarios es de 7,92 puntos, estando por tanto muy satisfechos y considerando este aspecto muy importante para ellos (8,89 puntos).

f) ¿La velocidad de funcionamiento de la aplicación CDCJ es adecuada habitualmente?



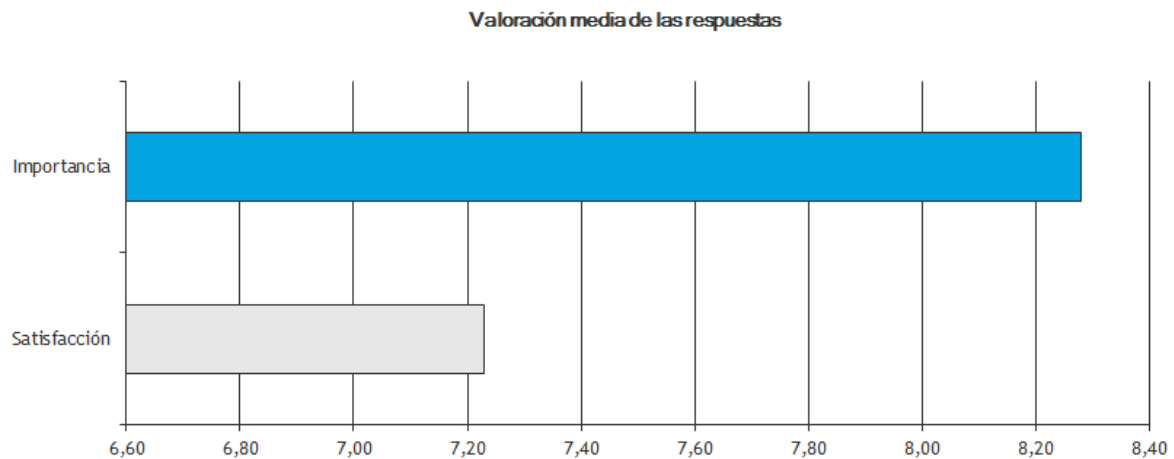
Sobre la población de 770 participantes en la encuesta respondieron 706 a esta cuestión, existiendo 64 Letrados que no participaron en la pregunta. Los 706 participantes en esta pregunta consideran la velocidad habitual de la aplicación muy adecuada (7,29 puntos). La velocidad de funcionamiento de la aplicación está considerada por los usuarios como un aspecto muy importante (8,66 puntos en el nivel de importancia).

g) ¿La aplicación CDCJ está disponible cada vez que usted tiene necesidad de usarla?



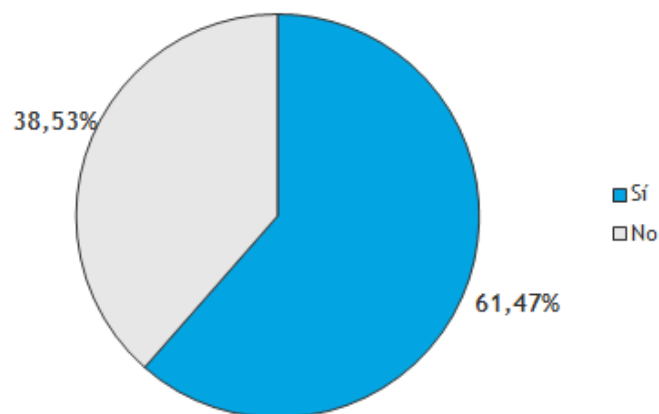
De acuerdo a las respuestas aportadas por 706 Letrados sobre los 770 encuestados, es decir un 92%, la disponibilidad de la aplicación es muy satisfactoria (7,36 puntos), es decir se encuentra disponible la mayoría de veces que los usuarios desean usarla. Este aspecto se considera muy importante entre los encuestados ya que obtiene un grado de importancia medio de 8,76 puntos.

- h) ¿Considera adecuada la información sobre el contenido de los cambios y nuevas funcionalidades que se publica en el cuadro "novedades aplicación"?



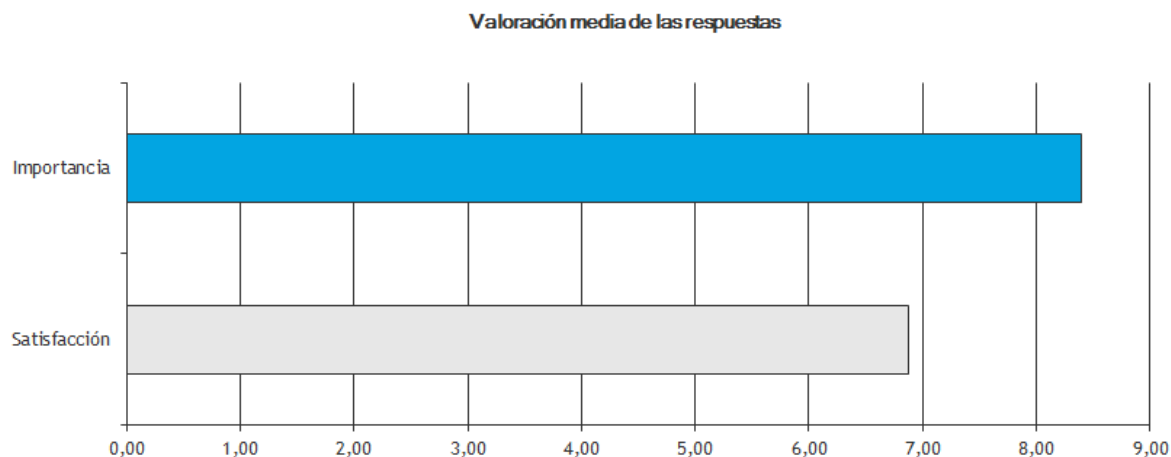
De acuerdo a las respuestas aportadas por 706 Letrados sobre los 770 encuestados, es decir un 92%, considera que la información sobre el contenido de los cambios y nuevas funcionalidades que se publica en el cuadro "novedades aplicación" es muy satisfactoria (7,23 puntos) de acuerdo a la banda de calificación definida. En cuanto al nivel de importancia, de este aspecto se considera muy importante entre los encuestados ya que obtiene una valoración media de 8,28 puntos.

- i) ¿Ha utilizado durante este año la ayuda o manual de usuario de la aplicación?



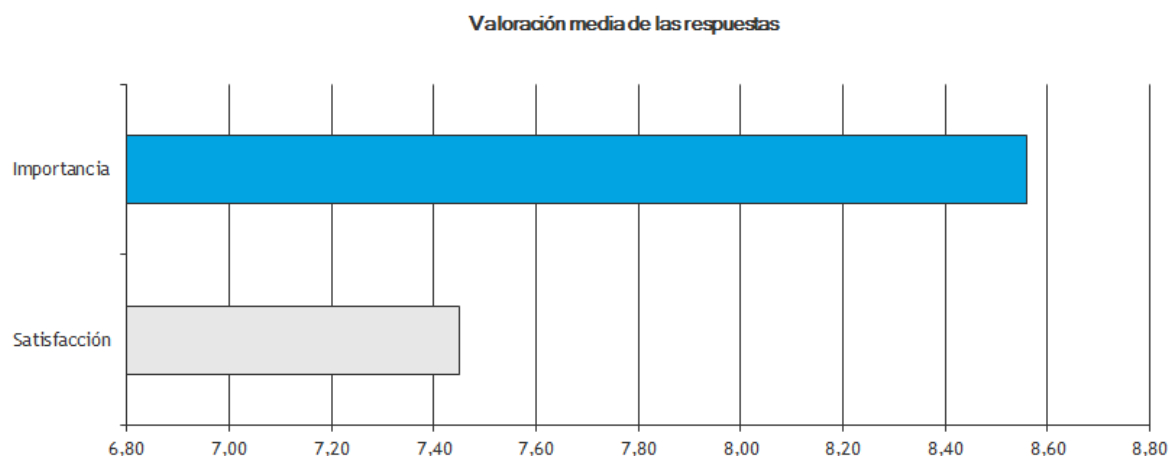
En general podemos observar que durante este año han utilizado la ayuda o manual de usuario de la aplicación un 61,5% sobre el total de participantes en esta pregunta (706 usuarios).

- j) ¿Considera que la ayuda y el manual disponible en la aplicación solucionan las dudas de manejo/utilización de la misma?



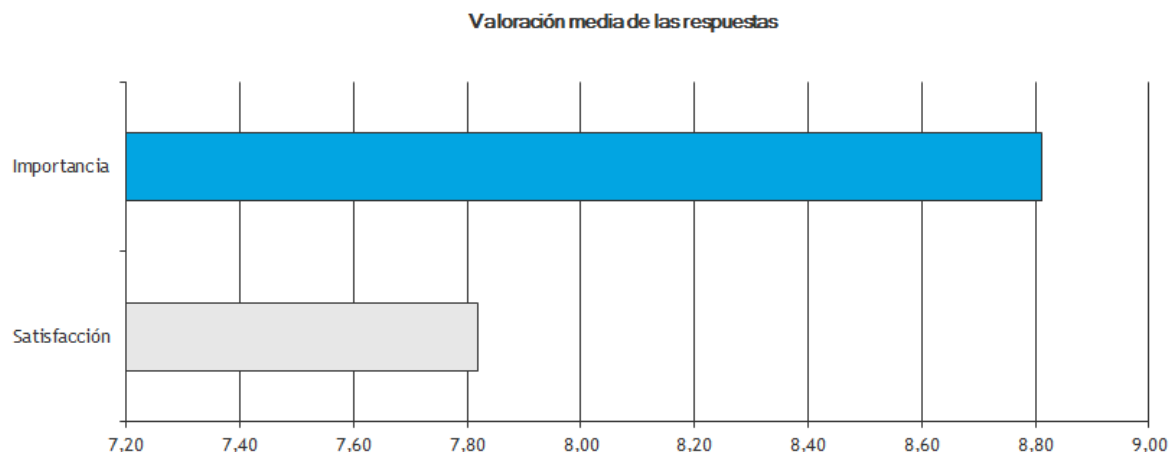
De acuerdo a las respuestas aportadas por 430 Letrados sobre los 770 encuestados, es decir un 56% del total aproximadamente, se encuentran satisfechos con las soluciones sobre dudas de manejo/utilización que aportan la ayuda y el manual disponible en la aplicación (6,88 puntos) de acuerdo a la banda de calificación definida. Este aspecto se considera muy importante por los encuestados, obteniéndose una valoración media de 8,39 puntos.

- k) ¿Considera que la ayuda y el manual disponible en la aplicación están actualizados y contienen los últimos cambios realizados en la aplicación?



De acuerdo a las respuestas aportadas por 430 Letrados sobre los 770 encuestados, es decir un 56% aproximadamente, estos están muy satisfechos con la actualización de la ayuda y el manual disponible en la aplicación (7,45 puntos). Los Letrados consideran este aspecto como muy importante ya que obtiene una valoración media de 8,56 puntos.

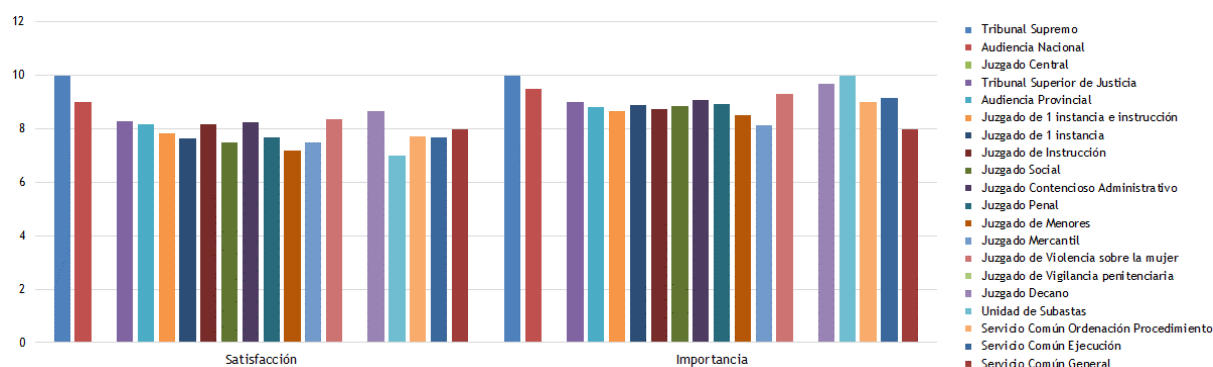
- l) Valoración global del servicio proporcionado por la aplicación informática en relación con la Gestión de las Cuentas de Consignación y Depósitos Judiciales.



En relación con la valoración global del elemento “aplicación informática” ha sido respondido por 701 Letrados sobre los 770 encuestados. La nota global de satisfacción sobre este servicio es muy satisfactoria, obteniendo 7,82 puntos. El nivel de importancia para los usuarios es muy importante, de acuerdo a la banda de clasificación definida, ya que obtiene una valoración media de 8,81 puntos.

Valoración global del servicio proporcionado por la aplicación informática por Órgano Judicial

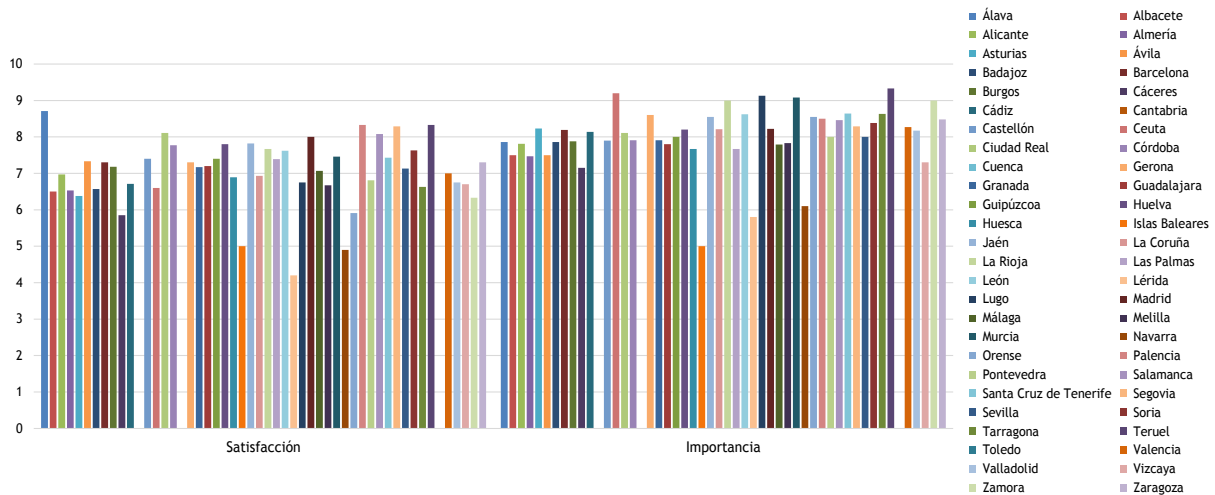
Adicionalmente se han obtenido los resultados de la valoración global sobre el servicio proporcionado por la aplicación informática, filtrándolo por detalle de órgano judicial. El resultado es el siguiente:



Todos los órganos judiciales que han participado consideran que el servicio proporcionado por la aplicación informática es muy satisfactorio y muy importante, otorgando una valoración media de la satisfacción por encima de 7 puntos y en el caso de la importancia superior a 8 puntos en todos los casos.

Valoración global del servicio proporcionado por la aplicación informática por provincia:

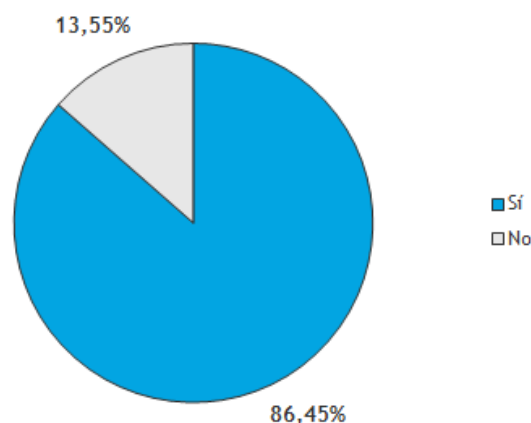
Por último, se han obtenido los resultados de la valoración global sobre el servicio prestado por la aplicación informática, filtrándolo por detalle de provincias. El resultado es el siguiente:



Entre las provincias con mayor nivel de satisfacción con el servicio proporcionado por la aplicación informática se encuentran Álava y Gerona con un promedio de valoración de 8,7 ambas (muy satisfactorio). Por el contrario, respecto las provincias con un menor nivel de satisfacción observamos a Albacete valorando con 4,5 puntos (insatisfactorio).

Todas las provincias consideran que el servicio proporcionado por la aplicación informática es muy importante, otorgando una valoración media de la satisfacción por encima de 7,5 puntos en todos los casos.

- m) Desde la implantación de la nueva aplicación informática CDCJ hasta el momento actual ¿considera que ha ido mejorando en su funcionamiento?



Basándonos en los resultados representados en el gráfico anterior, de los 701 Letrados que respondieron a esta pregunta, más del 86% (606 participantes) consideran que ha mejorado la aplicación en su funcionamiento desde su implantación hasta el momento actual.

- n) Detalle a continuación cualquier otro aspecto relevante relativo a la aplicación informática que no haya quedado cubierto por las cuestiones anteriores o aspectos de mejora para el servicio.

Esta pregunta es de respuesta libre, las mejoras para la aplicación informática que más repiten los Letrados son las siguientes (entre paréntesis el nº de veces referido):

- Aspectos de mejora en la información de los mandamientos de pago y la gestión de los mandamientos de pago caducados (28).
- Problemas y confusiones a la hora de identificar y gestionar ingresos erróneos (27).
- Solicitud de modificaciones en la estética y funcionalidades de la página Web (14).
- Falta implantar las mejoras detectadas en subastas electrónicas (12).
- Aplicación informática lenta / Caída de la aplicación (9).
- Falta de formación personalizada por parte del personal de las oficinas bancarias (12).
- Errores de consignaciones que se mantienen con respecto al año pasado (4).
- El manual debe ser más claro (4).
- Otros: existen aspectos que no se han podido estandarizar debido a que son situaciones puntuales y muy específicas que han ocurrido a usuarios. A lo largo de las encuestas recibidas se han identificado 139 comentarios de esta tipología.

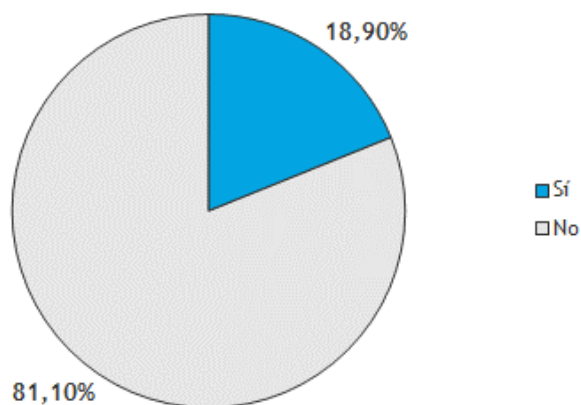
2.2.3. Bloque 3: Aplicación móvil "Santander Justicia"

Dentro de este bloque se han definido distintas preguntas que permitan valorar el funcionamiento y calidad del servicio prestado por la aplicación móvil de Santander Justicia. Las preguntas establecidas en este bloque para cada uno de los Letrados encuestados han sido las siguientes:

- a) ¿Conoce usted la aplicación móvil "Santander Justicia" para acceder al sistema CDCJ?
- b) ¿Ha utilizado alguna vez la aplicación móvil "Santander Justicia"?
- c) Motivos por los que no usa la aplicación móvil.
- d) ¿Cómo valora la utilidad de la aplicación móvil para su trabajo?
- e) Detalle a continuación cualquier otro aspecto relevante relativo a la aplicación móvil que no haya quedado cubierto por las cuestiones anteriores o aspectos de mejora para el servicio.

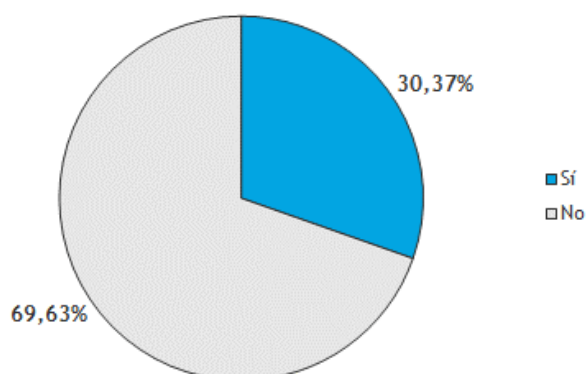
Resultados de las encuestas:

a) ¿Conoce usted la aplicación móvil “Santander Justicia” para acceder al sistema CDCJ?



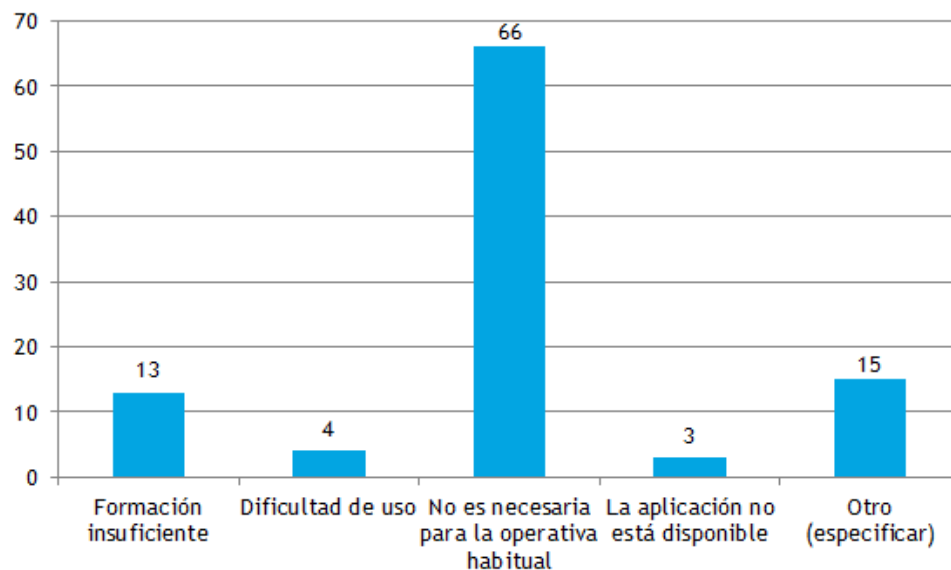
Del total de Letrados que contestaron esta pregunta (709), únicamente el 18,90% de los Letrados que participaron en esta encuesta han respondido que conocen la aplicación móvil “Santander Justicia”.

b) ¿Ha utilizado alguna vez la aplicación móvil “Santander Justicia”?



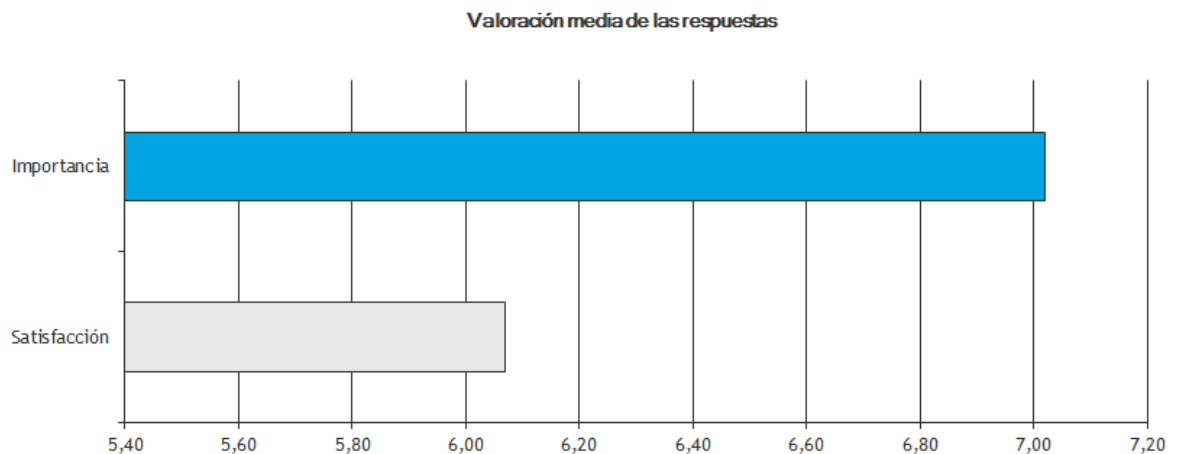
Dentro de esta pregunta, al aplicar únicamente a aquellos Letrados que conocen la aplicación móvil “Santander Justicia” (pregunta “a” de este bloque sirve como filtro), respondieron a esta pregunta 135 Letrados. Sobre estos 135 Letrados, únicamente un 30,37% (41 Letrados) han utilizado alguna vez la aplicación móvil “Santander Justicia”.

c) Indicar los motivos por los que no usa la aplicación móvil.



El porcentaje de respuesta a este enunciado fue de 12% (es decir, 93 Letrados respondieron). La mayor parte (71%), indicó que no usa la aplicación móvil debido a que no es necesaria para la operativa habitual, mientras que en menor medida los motivos más seleccionados fueron por formación insuficiente (13 Letrados), por dificultad de uso (4 Letrados) y porque la aplicación no está disponible (3 Letrados). Adicionalmente, 15 Letrados especificaron otros motivos.

d) ¿Cómo valora la utilidad de la aplicación móvil para su trabajo?



El promedio de satisfacción con respecto a la aplicación móvil es de 6,07 puntos, con lo cual se ubica dentro de la calificación de satisfactorio, mientras que la importancia asignada es de 7,02 puntos, y se considera muy importante.

- e) Detalle a continuación cualquier otro aspecto relevante relativo a la aplicación móvil que no haya quedado cubierto por las cuestiones anteriores o aspectos de mejora para el servicio.

Esta pregunta es de respuesta libre, las mejoras para la aplicación móvil que más repiten los Letrados son las siguientes (entre paréntesis el nº de veces referido):

- Incompleta (4).
- Problemas técnicos tras actualización (2).
- Facilidad de acceso y manejo (1).
- Aplicación lenta (1).
- Otros (4).

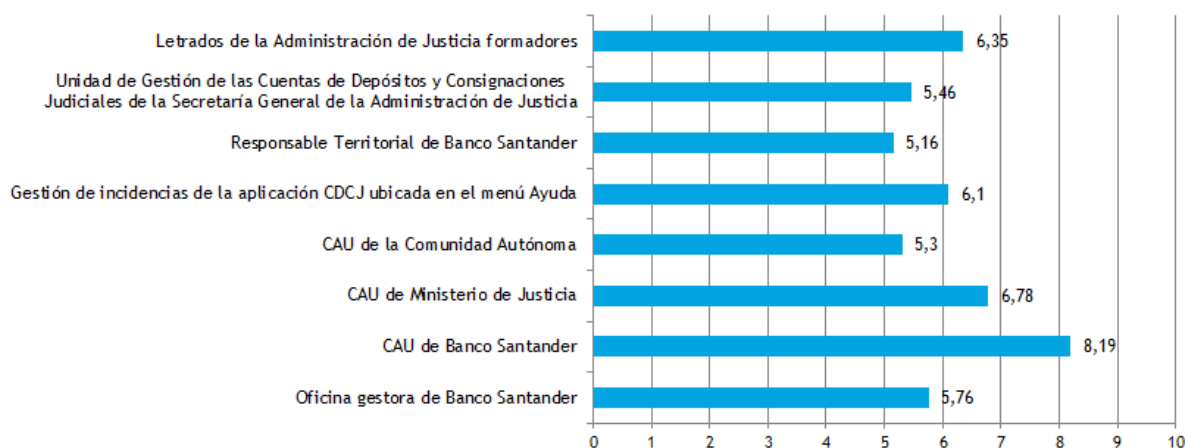
2.2.4. Bloque 4: Servicio de atención a usuarios

Dentro de este bloque se han definido distintas preguntas que permiten valorar la adecuación, funcionamiento y calidad de los servicios existentes de atención a usuarios relacionados con la Gestión de las Cuentas de Consignación y Depósitos Judiciales. Las preguntas establecidas en este bloque son las siguientes:

- a) Valoración de la adecuación de los distintos canales para recibir ayuda en aspectos relacionados con la Gestión de Cuentas de Depósitos y Consignaciones Judiciales.
- b) ¿Ha realizado alguna consulta o petición al CAU de Banco Santander durante este año?
- c) ¿El CAU de Banco Santander ha estado disponible siempre que lo ha necesitado?
- d) ¿Ha podido contactar con facilidad con el CAU de Banco Santander?
- e) ¿La resolución de la cuestión o incidencia realizada por el CAU de Banco Santander ha sido adecuada?
- f) ¿Ha empleado la Gestión de Incidencias de la aplicación CDCJ durante este año?
- g) Causas por las que no utiliza la Gestión de Incidencias.
- h) ¿La Gestión de Incidencias ha estado disponible siempre que lo ha necesitado?
- i) ¿La Gestión de Incidencias es fácil de usar?
- j) ¿Ha tenido durante este año alguna incidencia con la aplicación que haya afectado a su funcionamiento?
- k) ¿Ha recibido información adecuada en tiempo y contenido sobre las incidencias de la aplicación, su resolución y sus consecuencias?
- l) Valoración global del servicio de atención a usuarios en relación con la Gestión de las Cuentas de Consignación y Depósitos Judiciales.

Resultados de las encuestas:

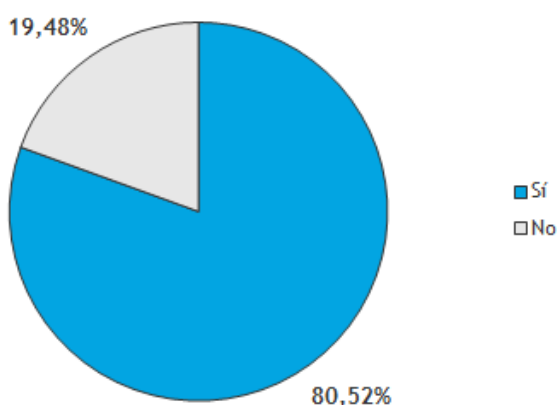
- a) Valoración de la adecuación de los distintos canales para recibir ayuda en aspectos relacionados con la Gestión de Cuentas de Depósitos y Consignaciones Judiciales.



Dentro de esta pregunta, se valoran distintos canales de ayuda existentes en relación al servicio de atención a usuarios. A continuación se muestra los distintos canales existentes ordenados de mayor a menor valoración en relación a la adecuación para recibir ayuda:

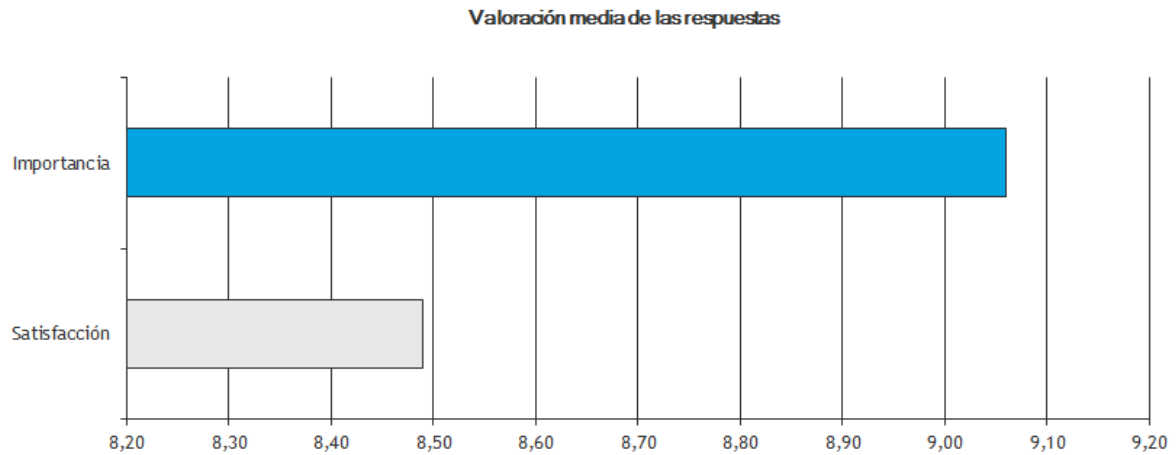
- 1) CAU de Banco Santander.
- 2) CAU de Ministerio de Justicia.
- 3) Letrados de la Administración de Justicia formadores.
- 4) Gestión de incidencias de la aplicación CDCJ ubicada en el menú Ayuda.
- 5) Oficina Gestora.
- 6) Unidad de Gestión de las Cuentas de Depósitos y Consignaciones Judiciales de la Secretaría General de la Administración de Justicia.
- 7) CAU de la Comunidad Autónoma.
- 8) Responsable Territorial de Banco Santander.

- b) ¿Ha realizado alguna consulta o petición al CAU de Banco Santander durante este año?



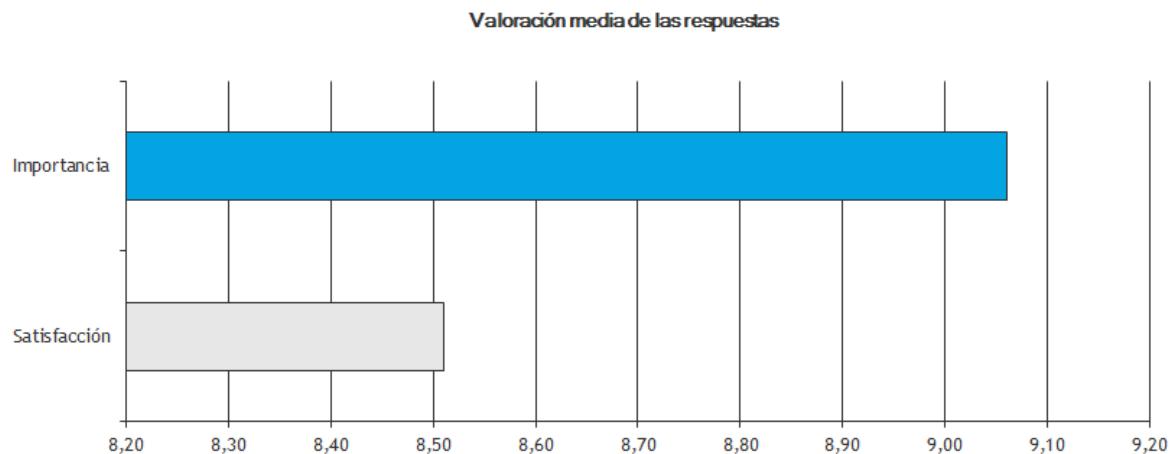
Tras analizar los resultados, han respondido a esta pregunta 693 usuarios, suponiendo un 90% sobre el total de participantes en la encuesta. Entre esta cantidad de encuestados, el 80,5% han realizado alguna consulta o petición al CAU de Banco Santander durante este año.

c) ¿El CAU de Banco Santander ha estado disponible siempre que lo ha necesitado?



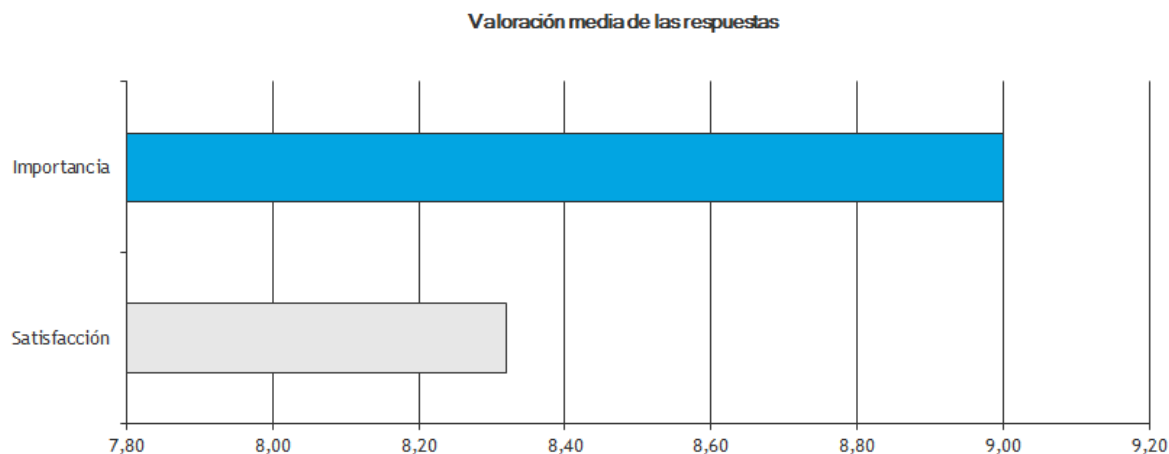
Respecto a la disposición del CAU de Banco Santander, los 560 usuarios que respondieron a esta pregunta, consideran que el servicio ha estado disponible, dándole una calificación media de muy satisfactoria (8,49 puntos). Este aspecto es muy importante para los usuarios, dotándole de una valoración media de 9,06 puntos.

d) ¿Ha podido contactar con facilidad con el CAU de Banco Santander?



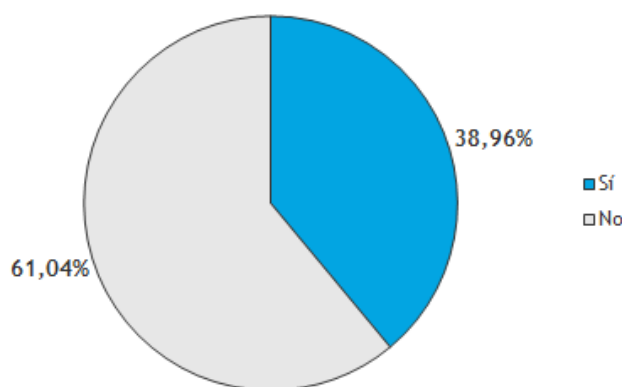
Los 560 usuarios que respondieron a esta pregunta consideran de forma muy satisfactoria la facilidad de contacto con el CAU de Banco Santander al obtener una calificación media de 8,51 puntos. Este aspecto es muy importante para los usuarios (9,06 puntos).

- e) ¿La resolución de la cuestión o incidencia realizada por el CAU de Banco Santander ha sido adecuada?



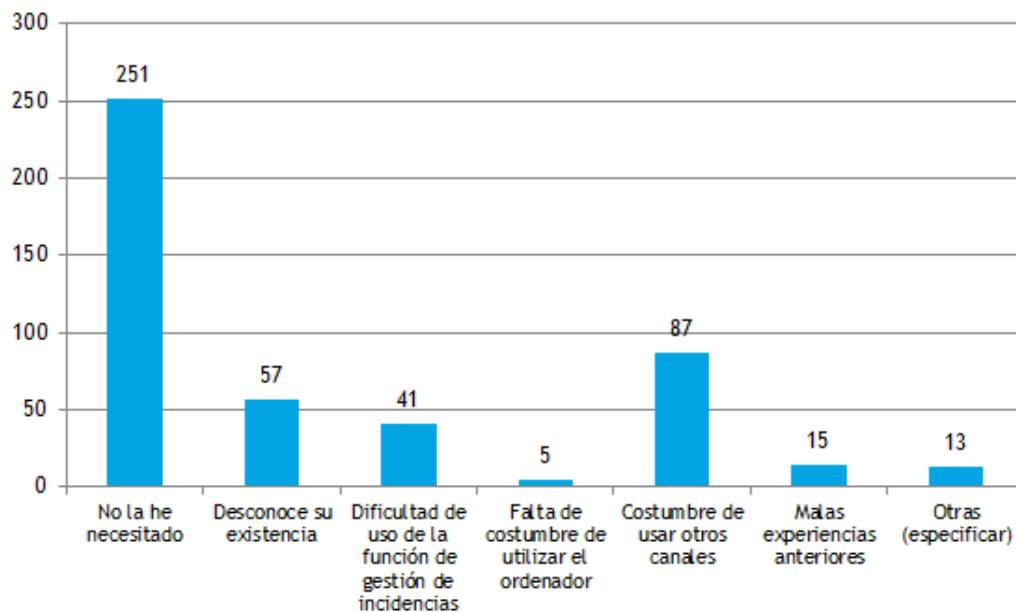
En esta pregunta del cuestionario ha respondido el 73% de encuestados (560 sobre el total de 770), obteniéndose como resultado un ratio de muy satisfactorio con una puntuación de 8,32. En cuanto a la importancia, los encuestados consideran que este aspecto es muy importante al haberse obtenido 9 puntos de media. Por ello, se puede concluir que los usuarios dan gran importancia a la resolución de incidencias realizadas por el CAU del Banco y éstas, generalmente son solucionadas de forma muy satisfactoria por la entidad.

- f) ¿Ha empleado la Gestión de Incidencias de la aplicación CDCJ durante este año?



En esta pregunta del cuestionario ha respondido el 90% de encuestados (693 sobre el total de 770). Entre esta cantidad de encuestados, el 49,0% han empleado la Gestión de Incidencias de la aplicación CDCJ durante este año.

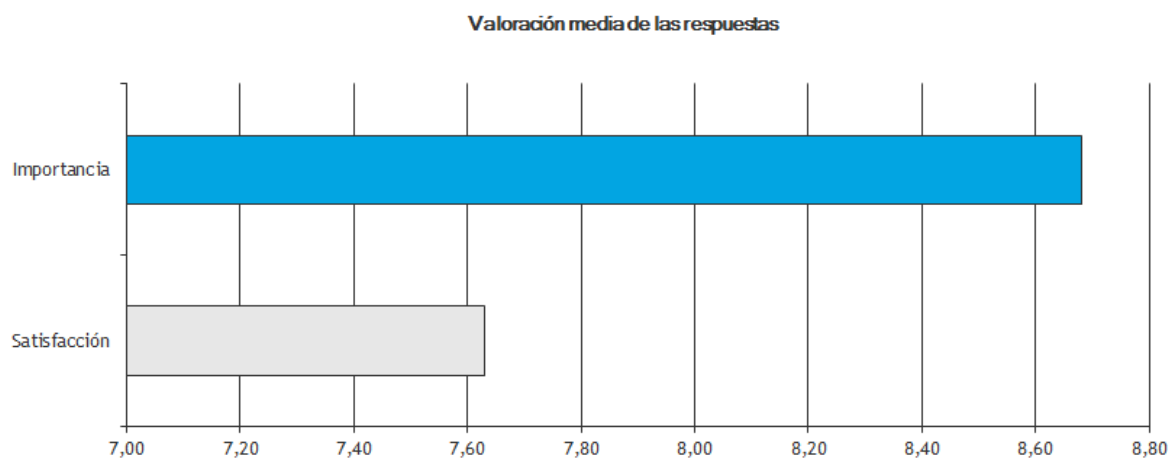
g) Causas por las que no utiliza la Gestión de Incidencias



Dentro de esta pregunta, al aplicar únicamente a aquellos Letrados que no utilizan la Gestión de Incidencias, respondieron a esta pregunta 424 Letrados (55% de participación). Las distintas casuísticas que motivan la no utilización de la herramienta para estos casos son las siguientes:

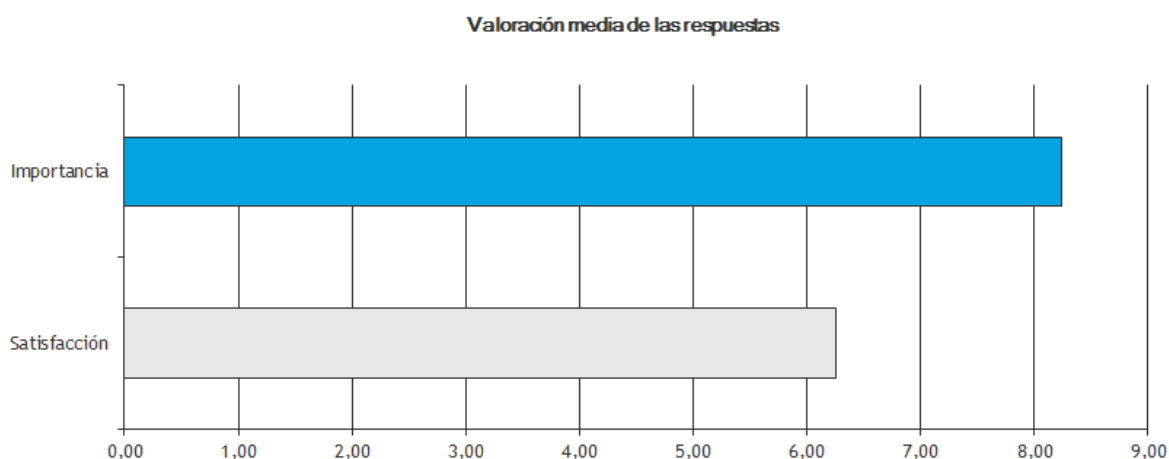
- No la he necesitado.
- Desconoce su existencia.
- Dificultad de uso de la función de gestión de incidencias.
- Falta de costumbre de utilizar el ordenador.
- Costumbre de usar otros canales.
- Malas experiencias anteriores.

h) ¿La Gestión de Incidencias ha estado disponible siempre que lo ha necesitado?



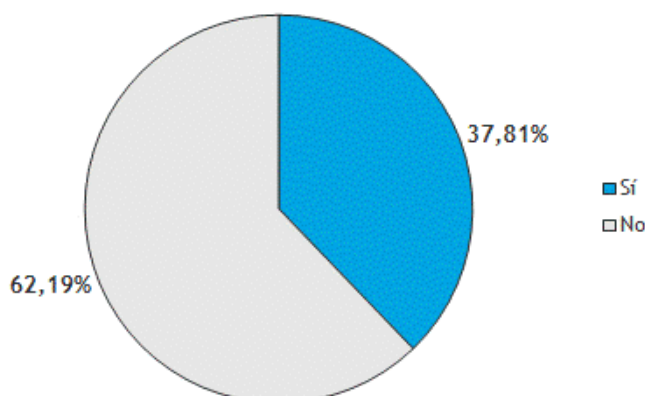
En esta pregunta del cuestionario ha respondido el 35% de encuestados (270 sobre el total de 770), obteniéndose como resultado un ratio de muy satisfactorio con 7,63 puntos y considerando este aspecto como muy importante por los encuestados, al haberse obtenido 8,68 puntos de media en el apartado de Importancia. Por ello, se puede concluir que los usuarios están muy satisfechos con la disponibilidad de la Gestión de Incidencias.

i) ¿La Gestión de Incidencias es fácil de usar?



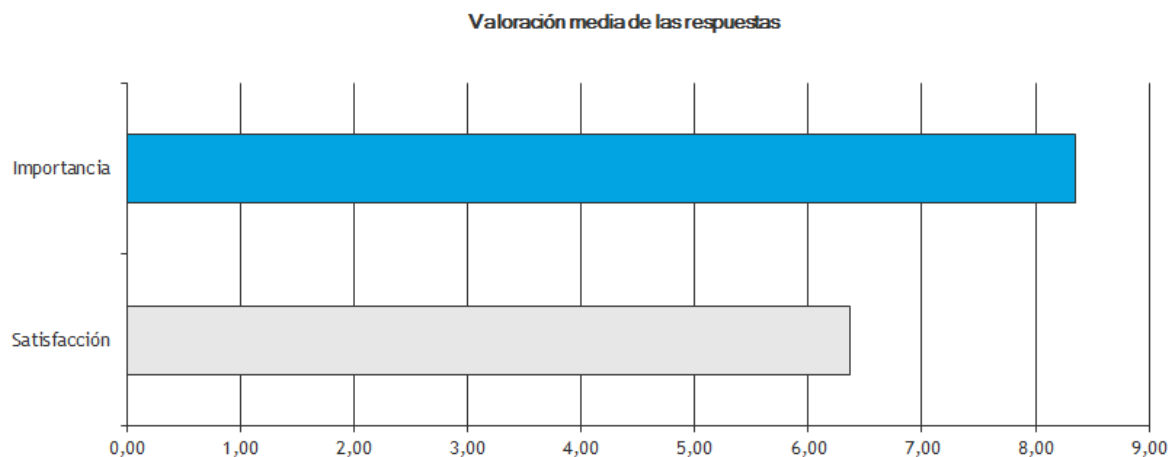
A esta pregunta del cuestionario han respondido el 35% de encuestados (270 sobre el total de 770), obteniéndose como resultado un ratio medio de 6,26 puntos y dándole estos encuestados una gran importancia, al haberse obtenido 8,24 puntos de media en el apartado de Importancia. De acuerdo a las bandas de calificación definidas, los usuarios creen que la facilidad de uso de la herramienta es satisfactoria y muy importante.

j) ¿Ha tenido durante este año alguna incidencia con la aplicación que haya afectado a su funcionamiento?



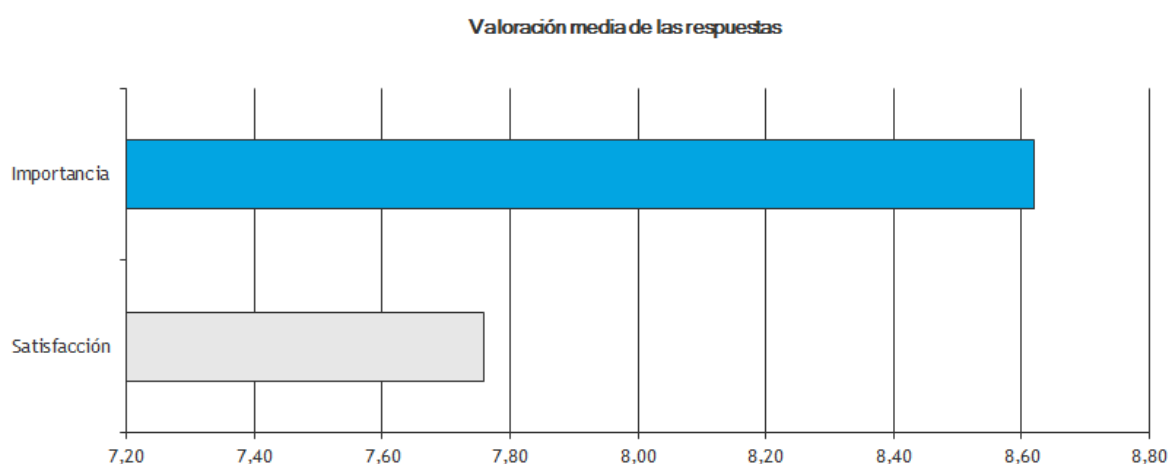
En esta pregunta del cuestionario ha respondido el 90% de encuestados (693 sobre el total de 770), de los cuales entorno al 38% han tenido durante este año alguna incidencia con la aplicación que haya afectado a su funcionamiento (262 usuarios). Esto pone de manifiesto alguno de los puntos débiles de la herramienta, ya que han existido muchos usuarios con incidencias en el funcionamiento durante el año analizado. Sin embargo, se observa una mejora con respecto al año anterior, ya que existen menos usuarios con incidencias en la aplicación (el año pasado fueron 286 usuarios, y en el año 2015 fueron 516 usuarios).

- k) ¿Ha recibido información adecuada en tiempo y contenido sobre las incidencias de la aplicación, su resolución y sus consecuencias?



En esta pregunta del cuestionario, al afectar únicamente a aquellos usuarios que han sufrido alguna incidencia en el funcionamiento de la aplicación, ha respondido el 34% de encuestados (262 sobre el total de 770), obteniéndose como resultado un ratio satisfactorio con 6,37 puntos y dándole estos encuestados una gran importancia, al haberse obtenido 8,35 puntos de media en el apartado de Importancia. De acuerdo a las bandas de calificación definidas, los usuarios manifiestan su satisfacción con la información recibida tanto en tiempo como contenido sobre las incidencias de la aplicación, su resolución y sus consecuencias, siendo este punto muy importante para su trabajo diario. Este aspecto se ha mantenido estable respecto al 2016, no obstante ha mejorado considerablemente con respecto al año 2015, en el que existía insatisfacción por parte de los Letrados (4,96 puntos se obtuvo).

- l) Valoración global del servicio de atención a usuarios en relación con la Gestión de las Cuentas de Consignación y Depósitos Judiciales.

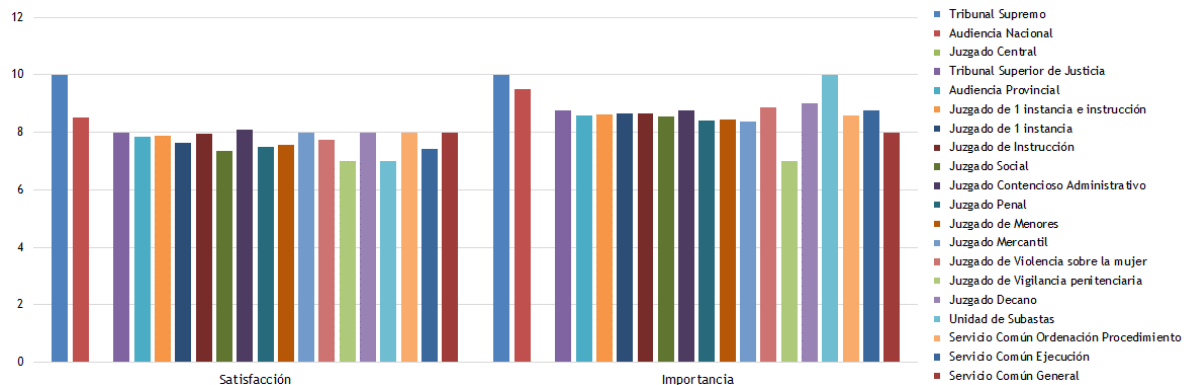


Por último, la pregunta de valoración global del servicio de atención a usuarios en relación con la Gestión de las Cuentas de Consignación y Depósitos Judiciales fue respondida por un porcentaje alto de 89,87% (692 usuarios sobre un total de 770). Estos usuarios valoraron de forma muy satisfactoria

(7,76 puntos de media) de forma global el servicio de atención a usuarios. Asimismo, consideran muy importante este servicio, dotándolo de 8,62 puntos en las respuestas dadas por los participantes.

Valoración global del servicio proporcionado de atención a usuarios por Órgano Judicial

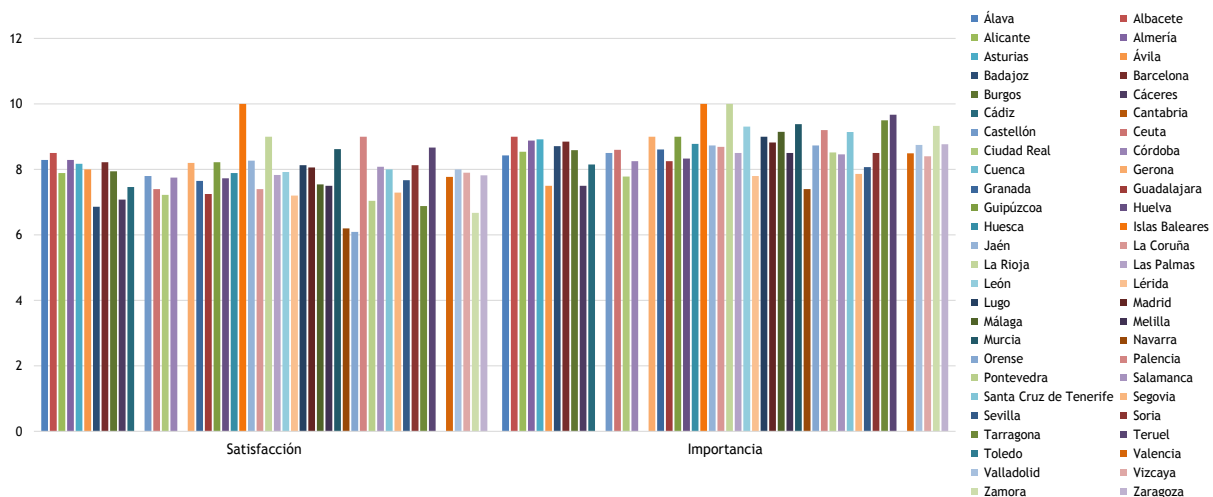
Adicionalmente se han obtenido los resultados de la valoración global sobre el servicio proporcionado de atención a usuarios, filtrándolo por detalle de órgano judicial. El resultado es el siguiente:



Todos los órganos judiciales que han participado están muy satisfechos con el servicio de atención a usuarios y consideran que es un aspecto muy importante, al haber valorado esta pregunta con unas valoraciones comprendidas entre 7 y 10 puntos.

Valoración global del servicio de atención a usuarios por provincia:

Por último, se han obtenido los resultados de la valoración global sobre el servicio proporcionado de atención a usuarios, filtrándolo por detalle de provincias. El resultado es el siguiente:



Entre las provincias con mayor nivel de satisfacción con el servicio de atención a usuarios se encuentran Islas Baleares y La Rioja con un promedio de valoración de 10 y 9 puntos respectivamente (muy satisfactorio). Por el contrario, las provincias con un menor nivel de satisfacción observamos a Orense y Navarra que han valorado el servicio con 6,09 y 6,20 puntos (satisfactorio), respectivamente. El promedio obtenido para la satisfacción es de 6,92 (satisfactorio).

Todas las provincias consideran que el servicio de atención a usuarios es muy importante con unas valoraciones de dicha importancia comprendidas entre 7 y 10 puntos.

2.2.5. Bloque 5: Formación

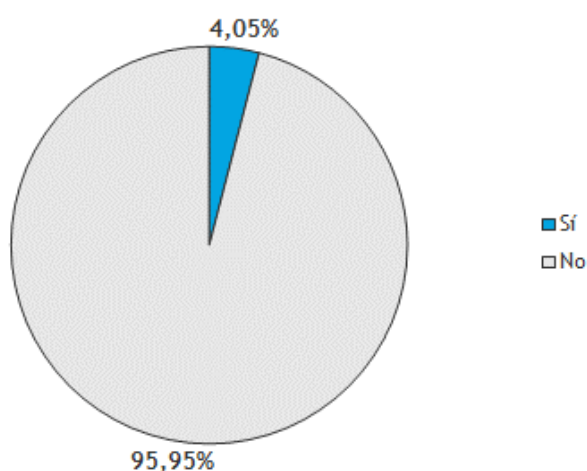
Dentro de este bloque se han definido distintas preguntas que permiten valorar la formación recibida (contenido, utilidad, material, capacidad del formador, etc.) para la Gestión de las Cuentas de Consignación y Depósitos Judiciales.

Las preguntas establecidas en este bloque para cada uno de los Letrados encuestados han sido las siguientes:

- ¿Ha recibido formación in-situ (proporcionada por Banco Santander en su centro de trabajo) sobre la aplicación informática durante este año?
- Grado de satisfacción con la formación recibida (contenido, utilidad, material, capacidad del formador, etc.).
- ¿Se le ha ofrecido utilizar la herramienta Webex Training cuando ha solicitado formación a Banco Santander durante este año?
- ¿Ha utilizado la herramienta Webex Training durante este año?
- ¿Ha recibido formación sobre la aplicación informática impartida por Letrados de la Administración de Justicia formadores durante este año?
- Nivel de satisfacción con la herramienta Webex Training.
- Utilidad del contenido de los cursos para su trabajo diario.
- Capacidad y los conocimientos de los formadores.
- ¿Ha recibido formación sobre la aplicación informática a través de la plataforma de e-learning de Banco Santander durante este año?
- Facilidad de uso de la plataforma e-learning.
- Utilidad del contenido de los cursos para su trabajo diario.
- En caso de que no haya recibido formación durante el año, describir las causas.
- Valoración global de la formación a Letrados de la Administración de Justicia en relación con la Gestión de Cuentas de Consignación y Depósitos Judiciales.

Resultados de las encuestas:

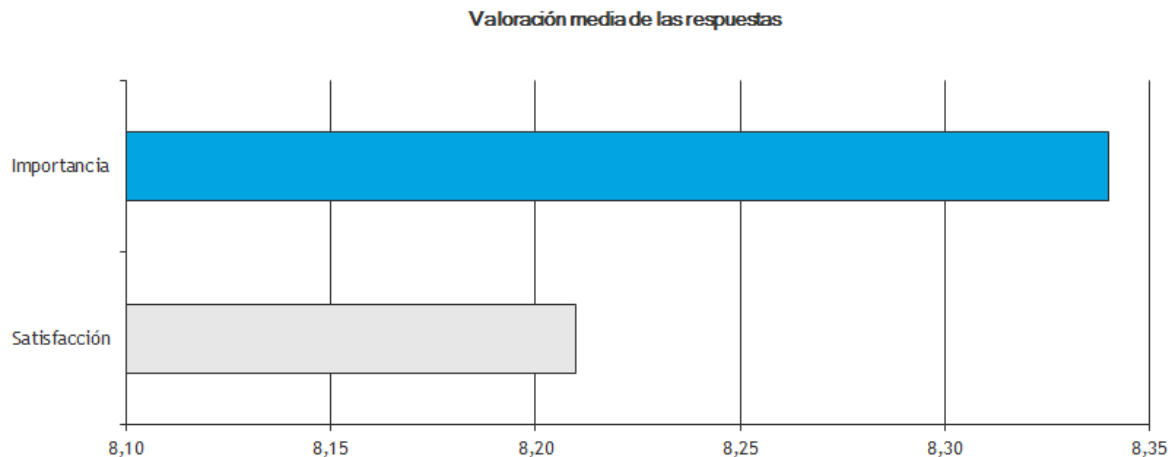
- ¿Ha recibido formación in-situ (proporcionada por Banco Santander en su centro de trabajo) sobre la aplicación informática durante este año?



En esta pregunta del cuestionario ha respondido el 89,87% de encuestados (649 sobre el total de 770). Entre esta cantidad de encuestados, el 95,95% indica que no ha recibido formación in-situ

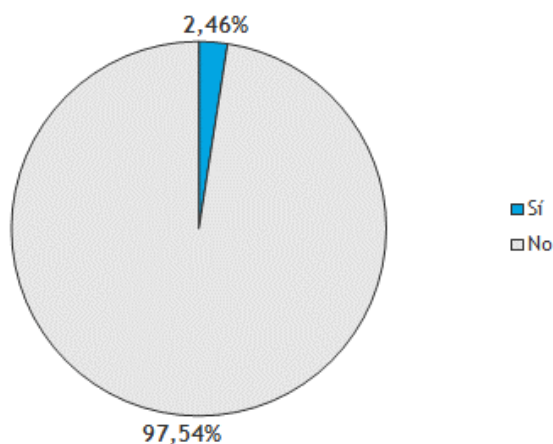
Informe de evaluación de calidad del servicio prestado - Letrados de la Administración de Justicia 44
(proporcionada por Banco Santander en su centro de trabajo) sobre la aplicación informática durante el año.

- b) Grado de satisfacción con la formación recibida (contenido, utilidad, material, capacidad del formador, etc.)



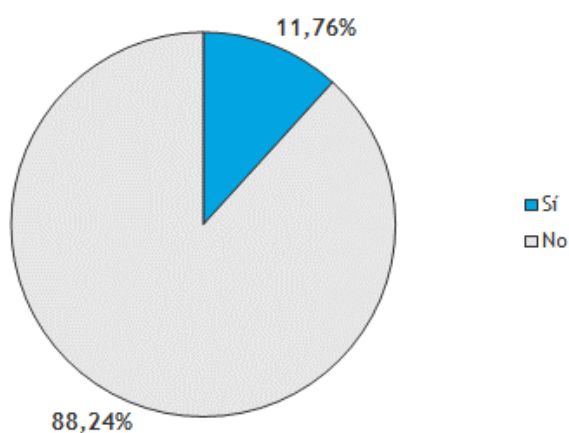
Dado que un 96,2% de los encuestados declara no haber recibido formación in-situ sobre la aplicación informática, esta pregunta del cuestionario ha sido cumplimentada únicamente por un 4% de encuestados (únicamente 29 encuestados). Los participantes en esta pregunta valoran de forma muy satisfactoria la formación recibida en relación a la aplicación disponible (8,21 puntos) siendo este aspecto muy importante para su día a día (8,34 puntos).

- c) ¿Se le ha ofrecido utilizar la herramienta Webex Training cuando ha solicitado formación a Banco Santander durante este año?



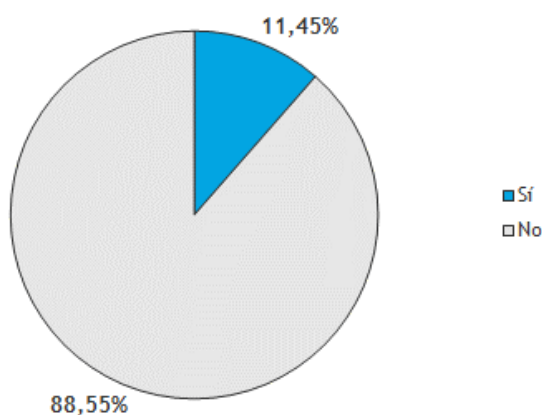
En esta pregunta del cuestionario ha respondido el 89,61% de encuestados (690 sobre el total de 770). Entre esta cantidad de encuestados, al 97,54% no se le ha ofrecido utilizar la herramienta Webex Training cuando ha solicitado formación a Banco Santander durante este año.

d) ¿Ha utilizado la herramienta Webex Training durante este año?



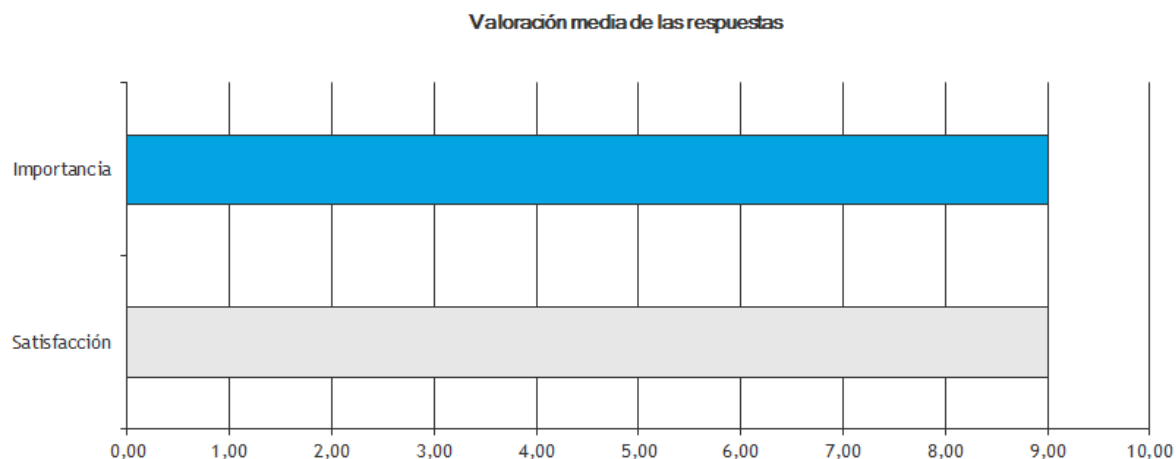
Como consecuencia del punto anterior (no se ha ofrecido formación por parte del Banco Santander sobre la herramienta Webex Training), esta pregunta sólo ha sido respondida por 17 usuarios (2,2% sobre el total de participantes). De estos usuarios, únicamente el 11,76% ha utilizado la herramienta Webex Training durante este año.

e) ¿Ha recibido formación sobre la aplicación informática impartida por Letrados de la Administración de Justicia formadores durante este año?



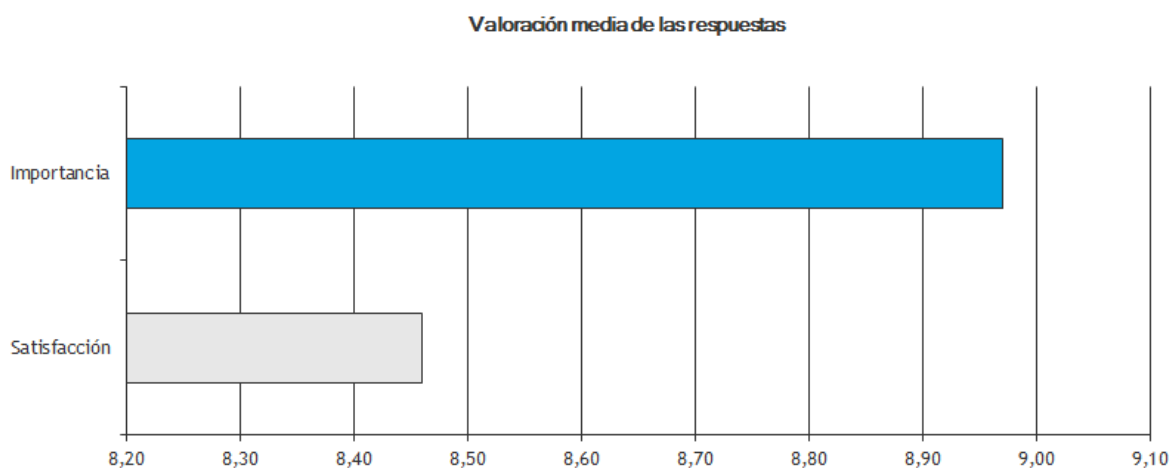
En esta pregunta del cuestionario ha respondido el 89,61% de encuestados (690 sobre el total de 770) de los cuales el 88,55% no ha recibido formación sobre la aplicación informática impartida por Letrados de la Administración de Justicia formadores durante este año.

f) Nivel de satisfacción con la herramienta Webex Training.



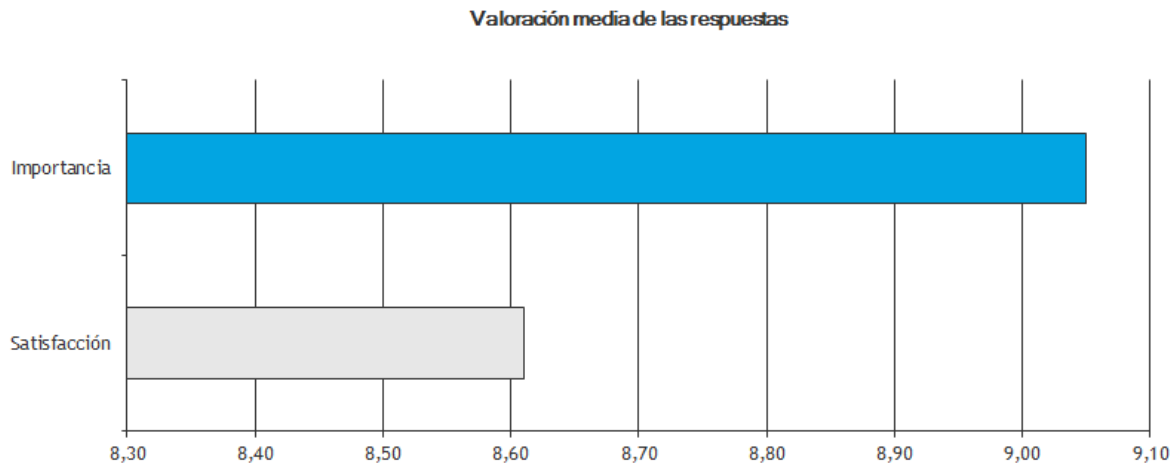
Dado que la herramienta Webex Training no se ha ofrecido a la mayor parte de los encuestados, esta pregunta sólo ha sido respondida por 2 usuarios (alrededor de 0,3% sobre el total de participantes). Estos usuarios están muy satisfechos con la utilidad de la herramienta (9 puntos) y la consideran muy importante (9 puntos).

g) Utilidad del contenido de los cursos para su trabajo diario



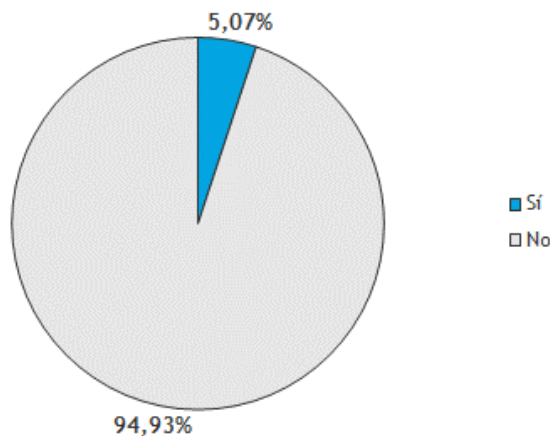
El porcentaje de respuesta a esta pregunta es de un 10,26%, considerando muy satisfactoria (8,46 puntos) y muy importante (8,97 puntos) la utilidad del contenido de los cursos para su trabajo diario.

h) Capacidad y los conocimientos de los formadores



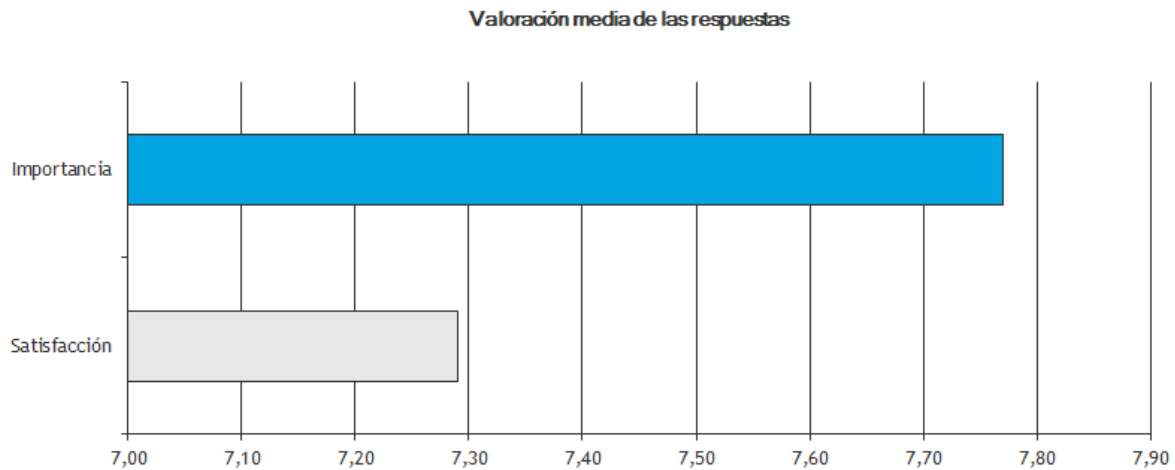
En esta pregunta del cuestionario ha respondido el 10,26% de encuestados (79 sobre el total de 770). Entre esta cantidad de encuestados, creen que los formadores cuentan con gran capacidad y conocimientos, obteniéndose una valoración media de 8,61 puntos (muy satisfactorio). Asimismo, consideran muy importante (9,05 puntos) esta cuestión.

i) ¿Ha recibido formación sobre la aplicación informática a través de la plataforma de e-learning de Banco Santander durante este año?



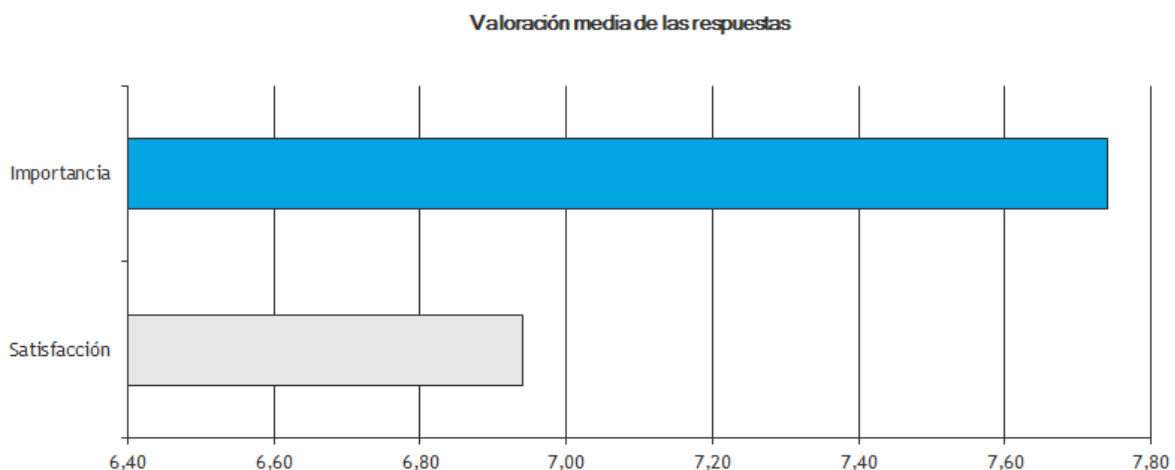
En esta pregunta del cuestionario ha respondido el 89,61% de encuestados (690 sobre el total de 770) de los cuales únicamente 5,07% (el porcentaje fue de 10,50% para el año 2016) ha recibido formación sobre la aplicación informática a través de la plataforma de e-learning de Banco Santander durante este año.

j) Facilidad de uso de la plataforma e-learning.



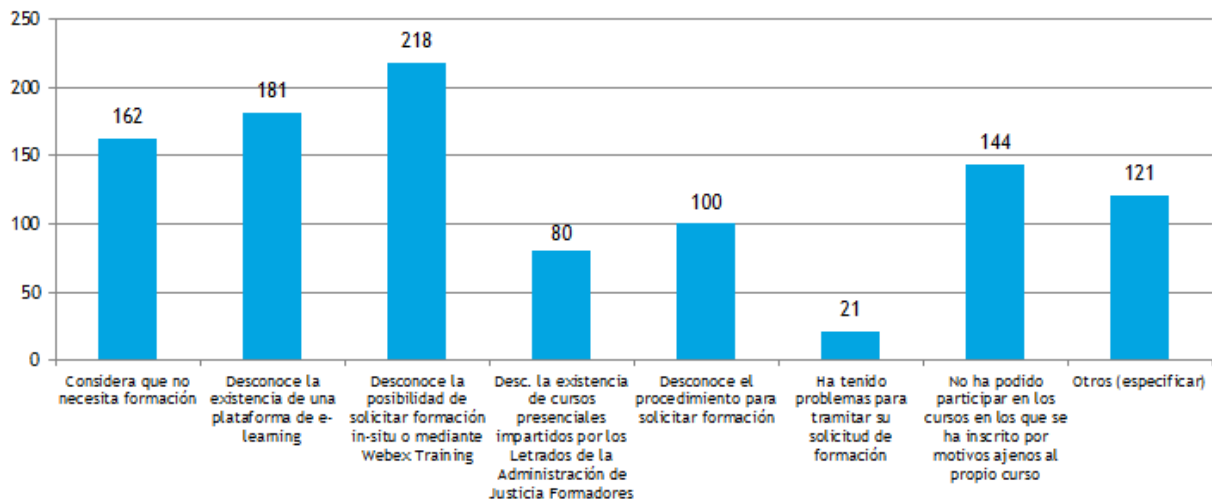
En esta pregunta del cuestionario ha respondido únicamente el 5% de encuestados (35 sobre el total de 770) ya que como consecuencia de la pregunta anterior, la mayor parte de los usuarios no han recibido formación sobre la aplicación informática a través de la plataforma de e-learning de Banco Santander. Los encuestados que han respondido a la pregunta, están muy satisfechos con la facilidad de uso de la plataforma e-learning (7,29 puntos) dotando a este aspecto de gran importancia (7,77 puntos).

k) Utilidad del contenido de los cursos para su trabajo diario.



Debido a que no todos los participantes recibieron los cursos a los que hace referencia esta pregunta, únicamente respondieron a esta pregunta los 35 usuarios que respondieron a la anterior (5% sobre los 770 participantes). Los usuarios que respondieron, están satisfechos con la utilidad del contenido de los cursos para su trabajo diario (6,94 puntos) y consideran este aspecto muy importante (7,74 puntos).

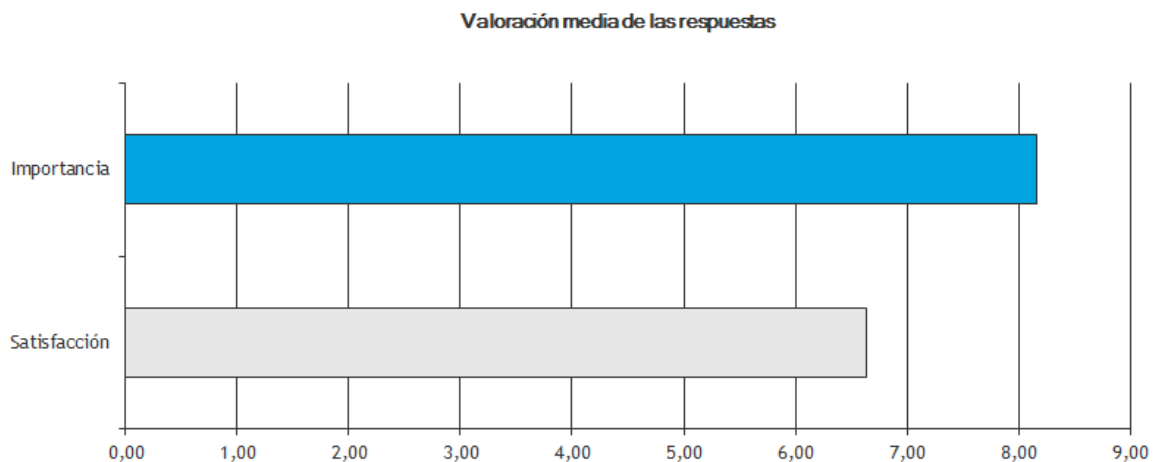
l) En caso de que no haya recibido formación durante el año, describir las causas.



Esta pregunta es aplicable solo a los encuestados que no hayan recibido la formación durante el año de análisis, por lo que respondieron un total de 652 Letrados. Las distintas casuísticas que provocaron no haber recibido la formación conveniente son las siguientes:

- Considera que no necesita formación: un total de 162 de usuarios eligieron esta causa.
- Desconoce la existencia de una plataforma de formación on-line (e-learning): 181 encuestados escogieron esta respuesta.
- Desconoce la posibilidad de solicitar formación in-situ o mediante Webex Training: 218 usuarios.
- Desconoce la existencia de cursos presenciales impartidos por los Letrados de la Administración de Justicia Formadores: 80 usuarios eligieron esta causa.
- Desconoce el procedimiento para solicitar formación: 100 usuarios.
- Ha tenido problemas para tramitar su solicitud de formación: 21 usuarios.
- Motivos ajenos al propio curso: 144 usuarios eligieron esta causa.
- Otras causas: 121 participantes en esta pregunta.

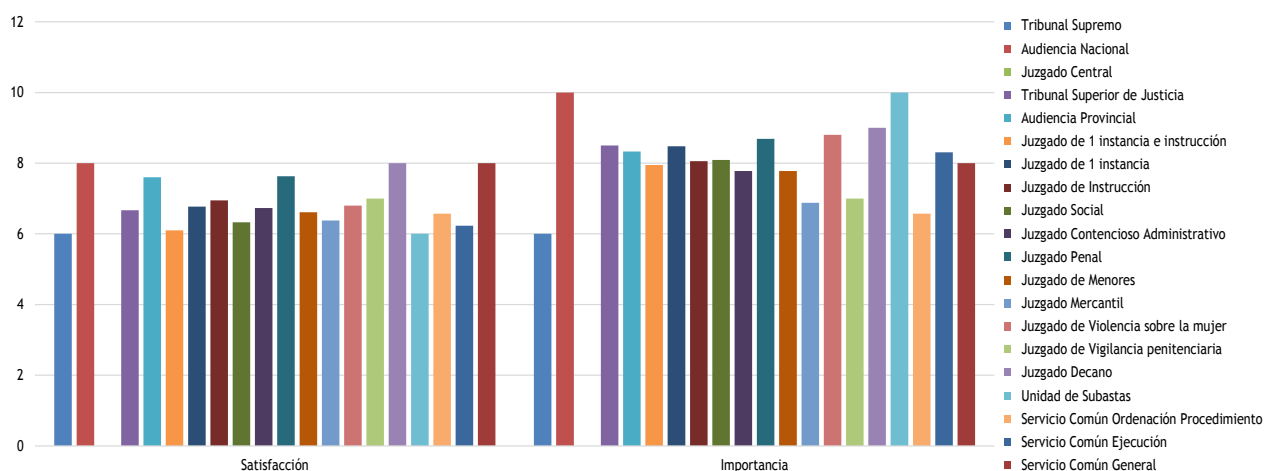
m) Valoración global de la formación a Letrados de la Administración de Justicia en relación con la Gestión de Cuentas de Consignación y Depósitos Judiciales



Por último, la pregunta de valoración global de la formación a Letrados de la Administración de Justicia en relación con la Gestión de Cuentas de Consignación y Depósitos Judiciales fue respondida por un porcentaje alto de 89,22% (687 usuarios sobre un total de 770). Estos usuarios valoraron de forma global el servicio de formación a usuarios con 6,64 puntos de media (satisfactorio). Asimismo, consideran muy importante este servicio, dotándolo de 8,16 puntos en la valoración de la importancia.

Valoración global del servicio proporcionado de formación por Órgano Judicial

Adicionalmente se han obtenido los resultados de la valoración global sobre el servicio proporcionado de formación, filtrándolo por detalle de órgano judicial. El resultado es el siguiente:

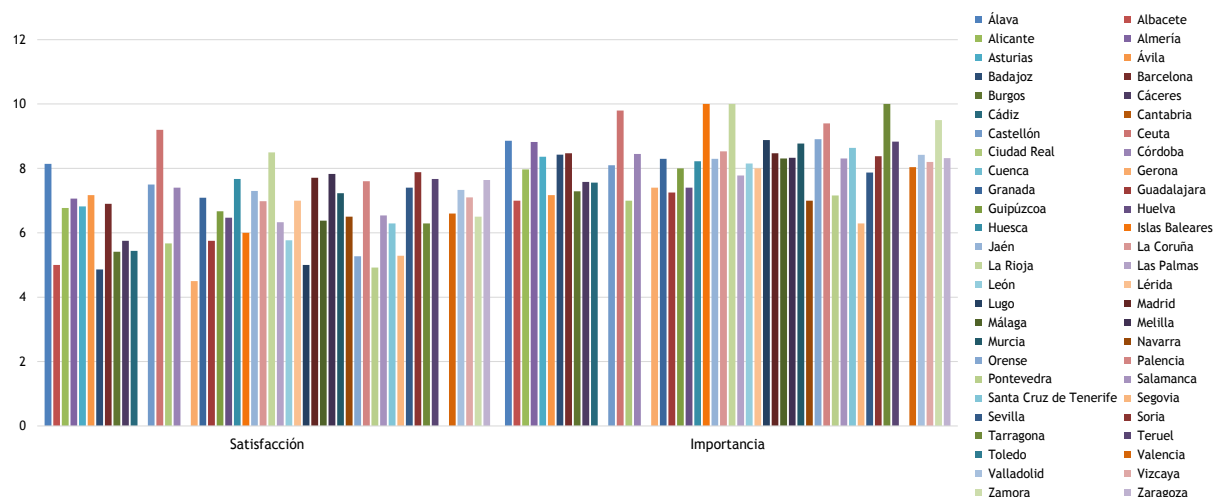


Entre los órganos judiciales con mayor nivel de satisfacción con la formación recibida, se encuentran La Audiencia General, el Juzgado Decano y el Servicio Común General, los tres con un promedio de valoración de 8 puntos, lo cual denota un nivel muy satisfactorio. Por el contrario, los órganos judiciales con un menor nivel de satisfacción son el Tribunal Supremo, la Unidad de Subastas, ambas con una puntuación de 6 y el Juzgado de instancia 1 e instrucción con 6,1 puntos (satisfactorio).

Entre los órganos judiciales que mayor importancia considera que tiene la formación, se encuentran La Audiencia General y la Unidad de Subastas con un promedio de valoración de 10 puntos (muy importante), respectivamente. Por el contrario, los órganos judiciales que consideran que la formación tiene menor nivel de importancia son el Tribunal Supremo y el Servicio Común Ordenación Procedimiento que valoran su importancia con 6 y 6,57 puntos respectivamente (importante).

Valoración global del servicio proporcionado de formación por provincia:

Por último, se han obtenido los resultados de la valoración global sobre el servicio proporcionado de formación, filtrándolo por detalle de provincias. El resultado es el siguiente:



Entre las provincias con mayor nivel de satisfacción con la formación se encuentran Ceuta y La Rioja con un promedio de valoración de 9,2 y 8,5 puntos respectivamente (muy satisfactorio). Por el contrario, las provincias con un menor nivel de satisfacción son Gerona y Badajoz que han valorado el servicio con 4,50 y 4,86 puntos respectivamente (insatisfactorio).

Entre las provincias que mayor importancia consideran que tiene la formación, se encuentran las Islas Baleares y Tarragona con un promedio de valoración de 10 puntos (muy importante), respectivamente. Por el contrario, la provincia que evaluó la formación con menor puntaje fue Segovia con un puntaje de 6,29 (importante), mientras que en el año 2016 el puntaje mínimo fue de 4,67 (insatisfactorio).

2.2.6. Bloque 6: Otros Servicios

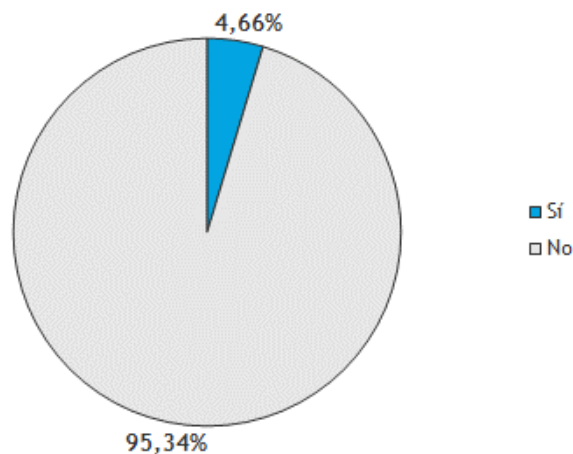
Dentro de este bloque se han definido distintas preguntas que permiten valorar la utilización y tramitación de otros servicios como cajas de alquiler, depósitos cerrados, movimientos de cuentas, etc. Las preguntas establecidas en este bloque son las siguientes:

- ¿Ha utilizado durante este año al servicio de cajas de alquiler?
- ¿El proceso de tramitación de apertura, manejo y cierre de las cajas de alquiler ha sido adecuado a sus necesidades?
- ¿Ha utilizado durante este año el servicio de depósitos cerrados?
- ¿El proceso de tramitación de apertura, manejo y cierre de los depósitos cerrados ha sido adecuado a sus necesidades?
- ¿Todos los movimientos realizados sobre las cuentas se han imputado correctamente?
- ¿La información asociada a los movimientos de las cuentas expediente realizadas en las oficinas es suficiente?
- ¿La información asociada a los movimientos de las cuentas expediente realizados por transferencia es suficiente?
- ¿Durante este año ha recibido extractos de movimientos en papel?
- ¿Los extractos recibidos contienen toda la información necesaria para la adecuada gestión de las cuentas?
- Durante este año ¿ha solicitado algún informe distinto de los proporcionados por la aplicación?

- k) ¿Ha recibido todos los informes no proporcionados por la aplicación en un plazo adecuado de tiempo?
- l) ¿Los informes no proporcionados por la aplicación que ha recibido contienen toda la información solicitada?
- m) Satisfacción general con el Servicio de Cuentas de Consignación y Depósitos Judiciales recibido durante este año.

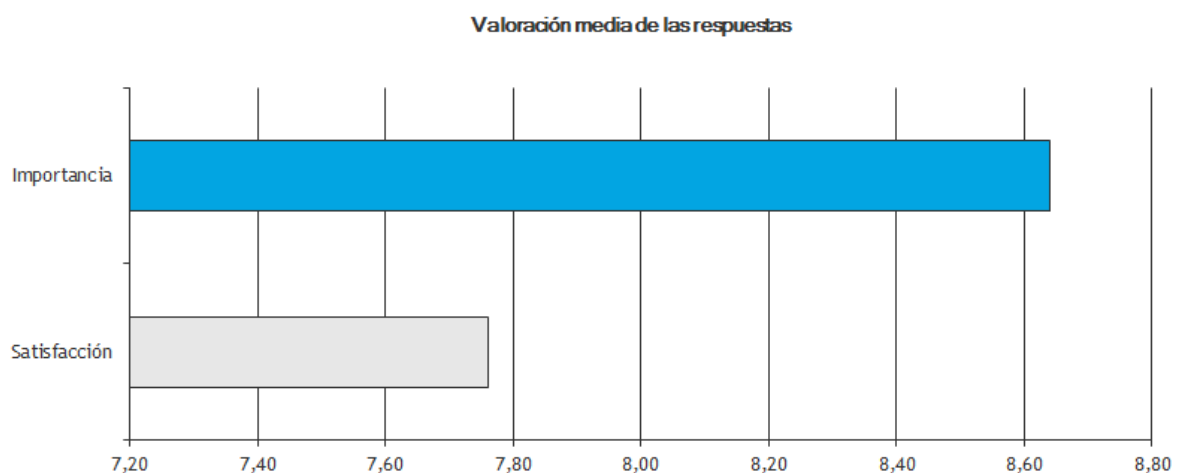
Resultados de la encuestas

- a) ¿Ha utilizado durante este año al servicio de cajas de alquiler?



En esta pregunta del cuestionario ha respondido el 89,22% de encuestados (687 sobre el total de 770) de los cuales tan solo el 5% manifiesta haber utilizado el servicio de cajas de alquiler.

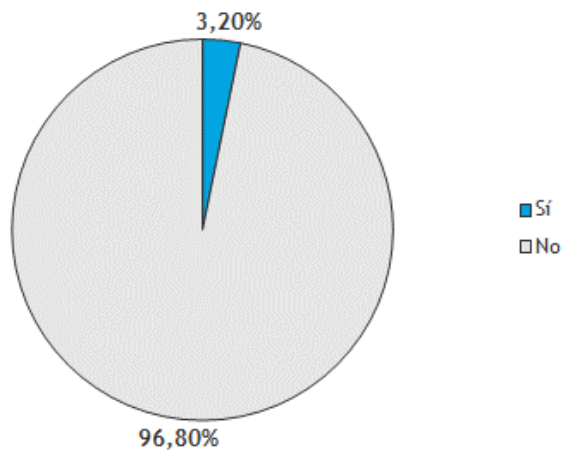
- b) ¿El proceso de tramitación de apertura, manejo y cierre de las cajas de alquiler ha sido adecuado a sus necesidades?



Debido a que no todos los participantes utilizaron el servicio de cajas de alquiler, únicamente respondieron 33 participantes a esta pregunta. Los 33 encuestados que respondieron a esta pregunta se encuentran muy satisfechos (7,76 puntos) con el proceso de tramitación de apertura, manejo y

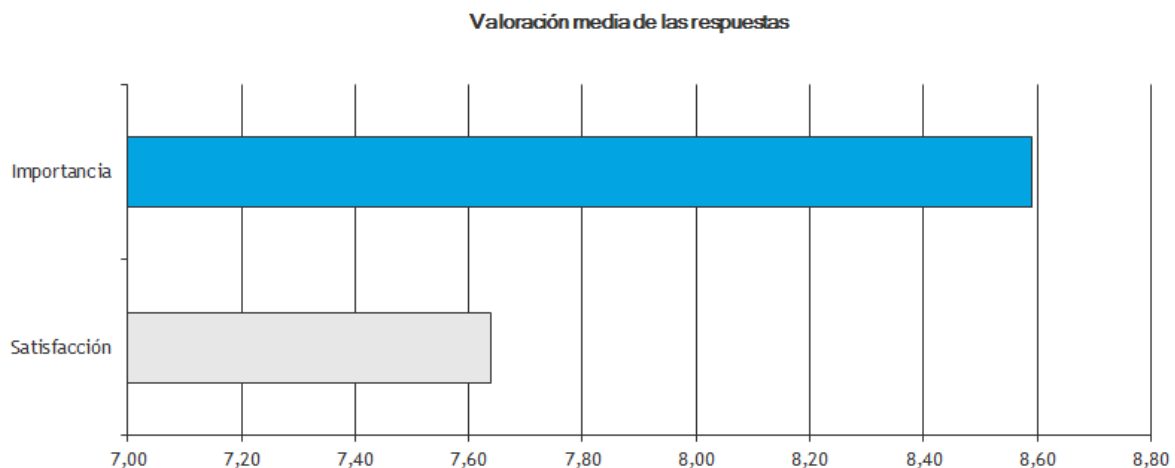
cierre de las cajas de alquiler de acuerdo a sus necesidades. Este aspecto además es considerado muy importante (8,64 puntos) por los encuestados.

c) ¿Ha utilizado durante este año el servicio de depósitos cerrados?



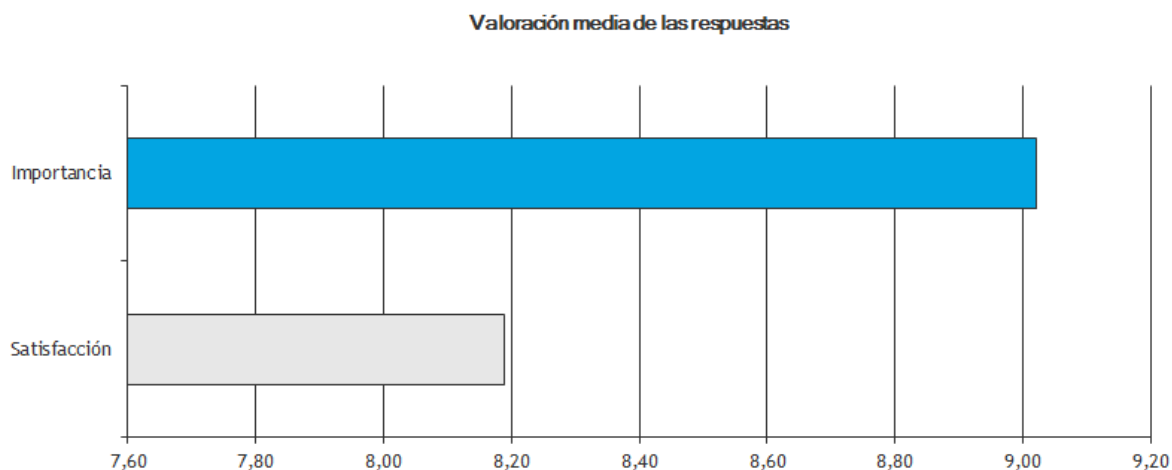
En esta pregunta del cuestionario ha respondido el 89% de encuestados (687 sobre el total de 770) de los cuales únicamente un 3,2% ha utilizado durante este año el servicio de depósitos cerrados.

d) ¿El proceso de tramitación de apertura, manejo y cierre de los depósitos cerrados ha sido adecuado a sus necesidades?



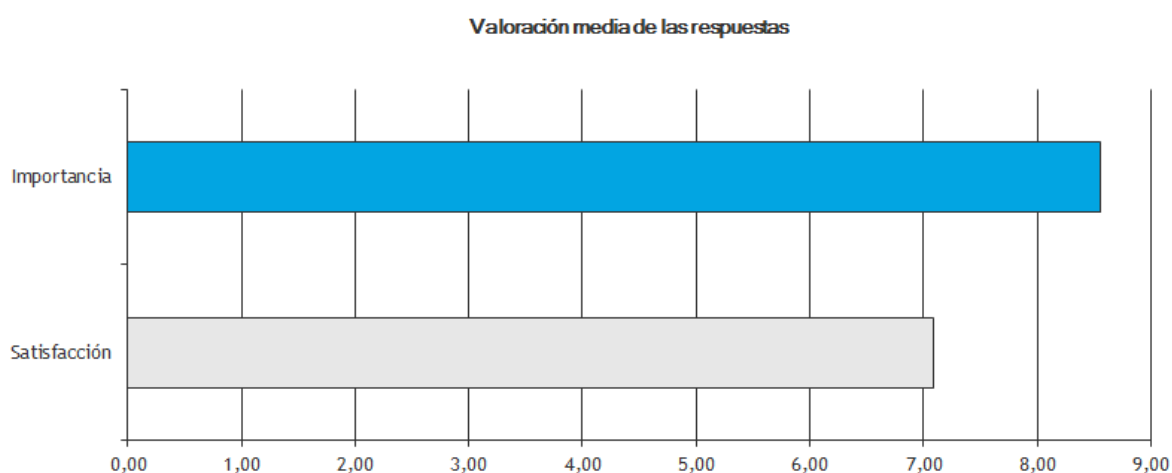
Debido a que no todos los participantes utilizaron el proceso de tramitación de apertura, manejo y cierre de los depósitos cerrados, únicamente respondieron 22 participantes a esta pregunta. Los 22 encuestados que respondieron se encuentran muy satisfechos (7,64 puntos) con el proceso de tramitación de apertura, manejo y cierre de los depósitos cerrados de acuerdo a sus necesidades. Este aspecto además es considerado muy importante (8,59 puntos) por los encuestados.

e) ¿Todos los movimientos realizados sobre las cuentas se han imputado correctamente?



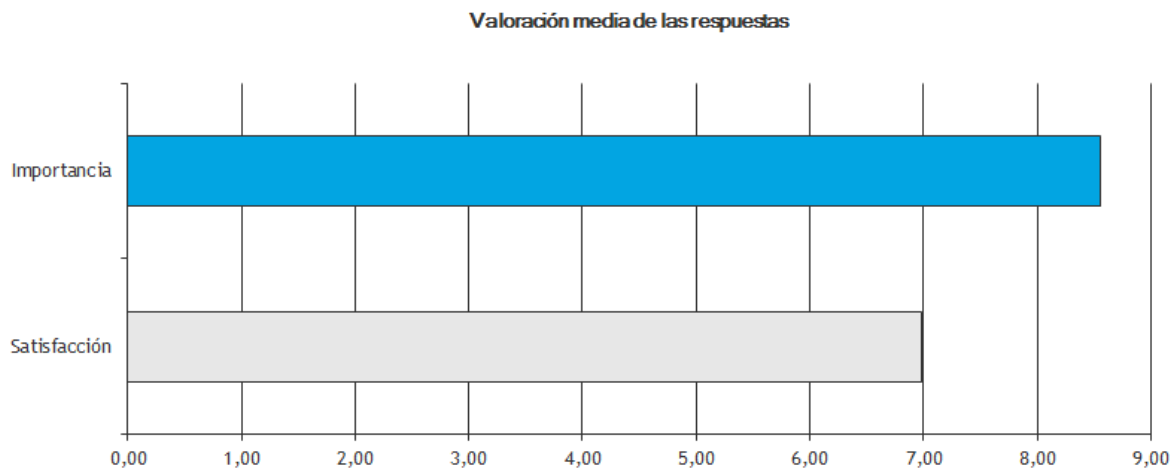
Esta pregunta ha sido respondida por un 88,57% (682 participantes) sobre un total de 770 encuestados. El resultado de las respuestas es que consideran de forma muy satisfactoria (8,19 puntos) la imputación de los movimientos realizados sobre las cuentas. Asimismo, dan mucha importancia (9,02 puntos) a este aspecto.

f) ¿La información asociada a los movimientos de las cuentas expediente realizadas en las oficinas es suficiente?



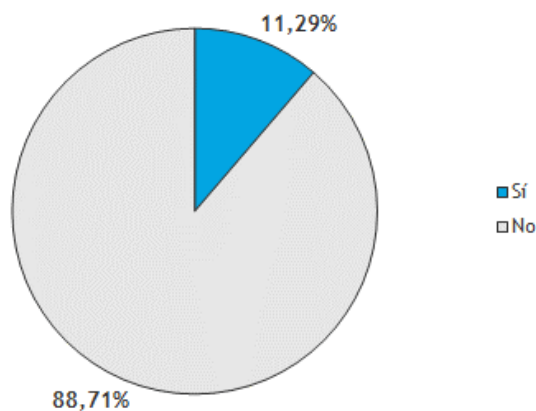
Esta pregunta ha sido respondida por un 88,57% (682 participantes) sobre un total de 770 encuestados. El resultado de las respuestas es que consideran de forma muy satisfactoria (7,09 puntos) la información asociada a los movimientos de las cuentas expediente realizadas en las oficinas. Asimismo, dan mucha importancia (8,56 puntos) a este aspecto.

- g) ¿La información asociada a los movimientos de las cuentas expediente realizados por transferencia es suficiente?



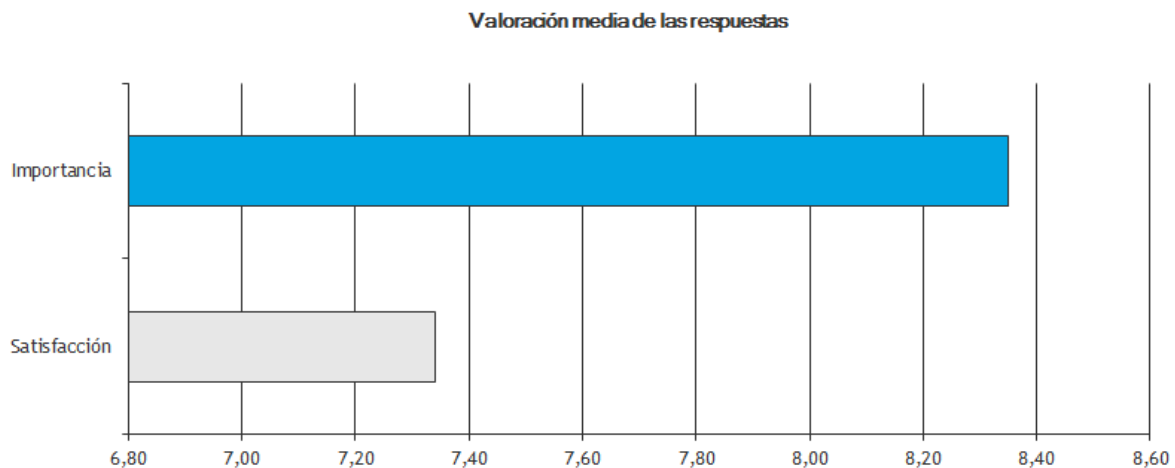
Esta pregunta ha sido respondida por un 88,57% (682 participantes) sobre un total de 770 encuestados. El resultado de las respuestas es que consideran satisfactoria (6,98 puntos) la información asociada a los movimientos de las cuentas expedientes realizados por transferencia. Asimismo, dan mucha importancia (8,56 puntos) a este aspecto.

- h) ¿Durante este año ha recibido extractos de movimientos en papel?



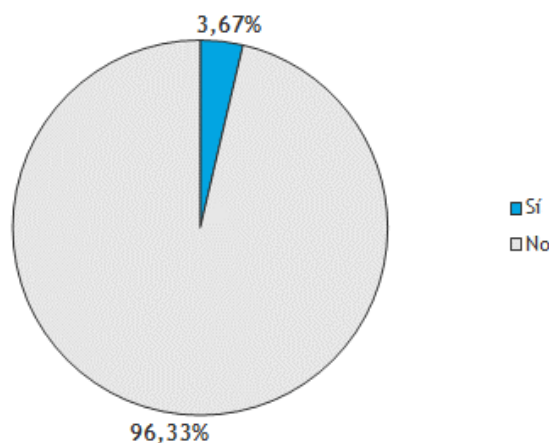
El número de usuarios que ha respondido a esta pregunta es de un 88,57% (682 participantes) sobre un total de 770. Sobre estos participantes, un 11,3% ha recibido los extractos de movimientos en papel (77 usuarios).

- i) ¿Los extractos recibidos contienen toda la información necesaria para la adecuada gestión de las cuentas?



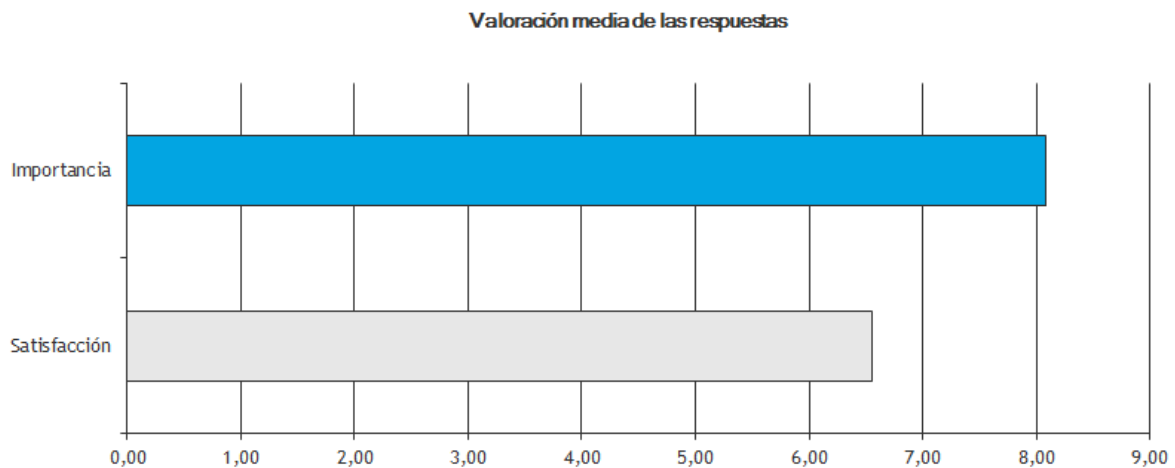
Debido a que no todos los participantes recibieron los extractos de movimientos en papel, únicamente respondieron 77 participantes a esta pregunta. Los 77 encuestados que respondieron a esta pregunta se encuentran muy satisfechos (7,34 puntos) con la información que contienen los extractos en formato papel para la adecuada gestión de las cuentas. Este aspecto además es considerado muy importante (8,35 puntos) por los usuarios que han respondido a esta pregunta.

- j) Durante este año ¿ha solicitado algún informe distinto de los proporcionados por la aplicación?



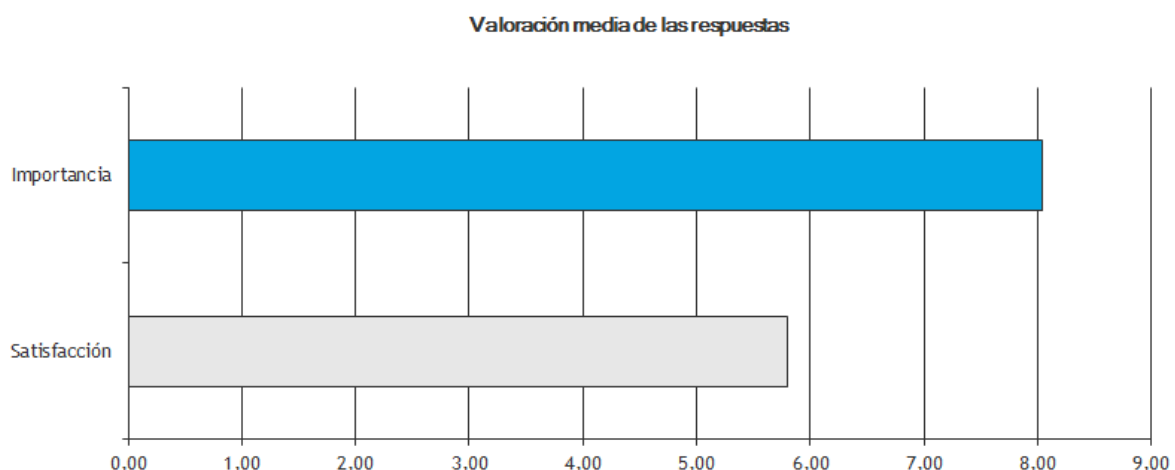
En esta pregunta del cuestionario ha respondido el 88,57% de encuestados (682 sobre el total de 770). Entre esta cantidad de encuestados, únicamente un 3,67% (al 2016 fue un porcentaje de 6,1%) ha solicitado algún informe distinto de los proporcionados por la aplicación.

- k) ¿Ha recibido todos los informes no proporcionados por la aplicación en un plazo adecuado de tiempo?



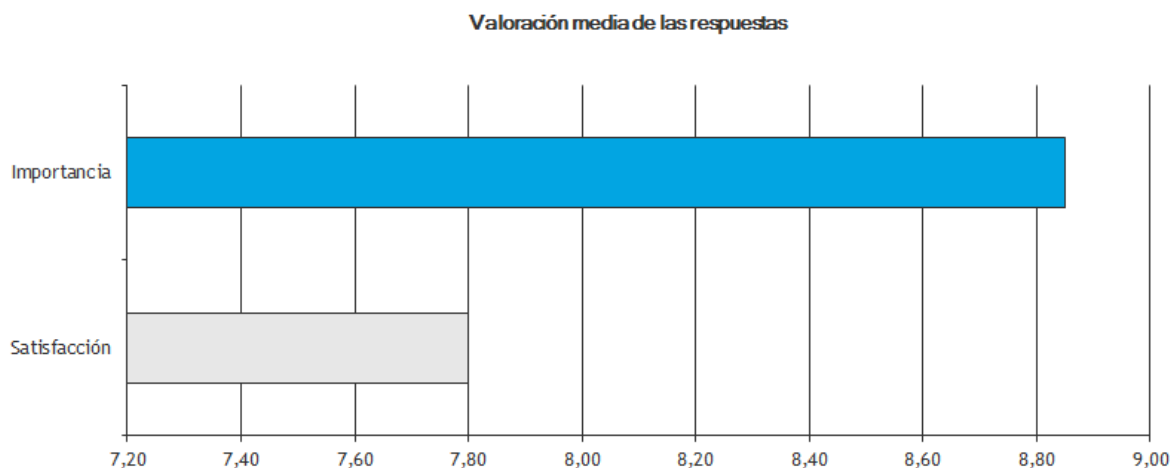
Debido a que únicamente algunos participantes solicitaron algún informe distinto de los proporcionados por la aplicación, únicamente respondieron 25 participantes a esta pregunta (3,25% de participación). Los 25 encuestados que respondieron a esta pregunta, encuentran que los informes no proporcionados por la aplicación se entregan en un plazo de tiempo adecuado, obteniéndose un resultado de satisfactorio para este servicio (6,56 puntos). Este aspecto además es considerado muy importante (8,08 puntos) por los Letrados que han respondido a esta pregunta.

- l) ¿Los informes no proporcionados por la aplicación que ha recibido contienen toda la información solicitada?



Debido a que únicamente algunos participantes solicitaron algún informe distinto de los proporcionados por la aplicación, únicamente respondieron 25 participantes a esta pregunta (3,25% de participación). Los 25 encuestados que respondieron a esta pregunta, encuentran poco satisfactoria (5,80 puntos) la información contenida en estos informes al no incluir toda la información solicitada. Este aspecto además es considerado muy importante (8,04 puntos) por los encuestados que han respondido a esta pregunta.

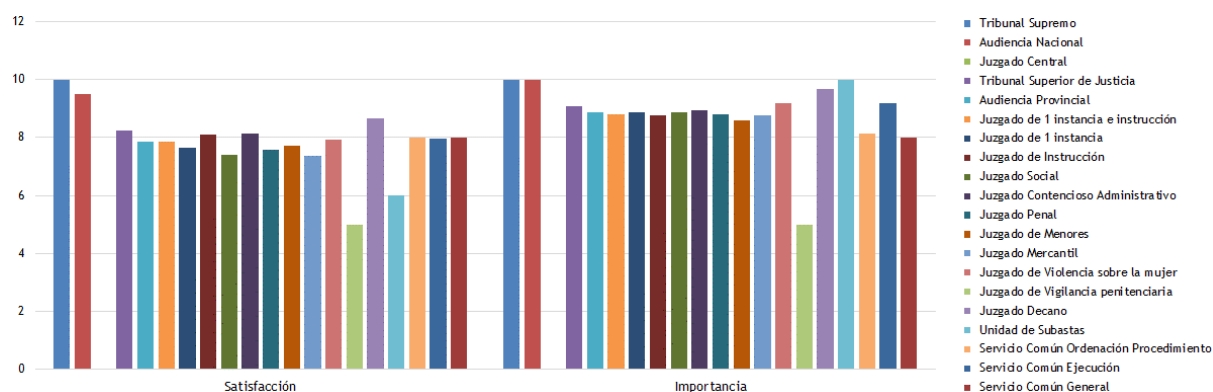
- m) Satisfacción general con el Servicio de Cuentas de Consignación y Depósitos Judiciales recibido durante este año.



Por último, la pregunta más importante de la encuesta ya que representa la satisfacción global y general del Servicio de Cuentas de Consignación y Depósitos Judiciales recibido durante este año, fue respondida por 682 usuarios sobre el total de 770, lo que supone cerca de un 89% de participación en esta pregunta. Estos usuarios valoraron de forma global el Servicio prestado por el Banco durante el año 2017 como muy satisfactorio (7,80 puntos de media). Asimismo, consideran muy importante este servicio, dotándolo de 8,85 puntos en las respuestas dadas por los participantes. Este resultado se ha mantenido relativamente estable con respecto al año anterior, no obstante, en contraste con el año 2015 ha pasado de una valoración media de poco satisfactoria a muy satisfactoria.

Satisfacción global general con el Servicio de Cuentas de Consignación y Depósitos Judiciales recibido durante este año filtrado por Órgano Judicial

Adicionalmente se han obtenido los resultados de la satisfacción global general con el Servicio de Cuentas de Consignación y Depósitos Judiciales recibido durante este año, filtrándolo por detalle de órgano judicial. El resultado es el siguiente:



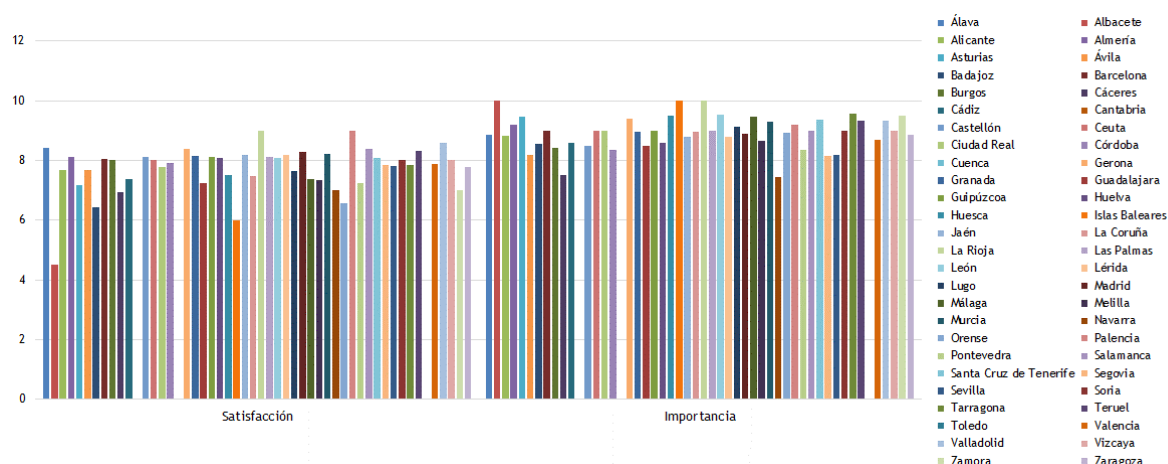
Entre los órganos judiciales con mayor nivel de satisfacción global general con el Servicio de Cuentas de Consignación y Depósitos Judiciales recibido durante el año 2017, se encuentran el Tribunal Supremo y la Audiencia Nacional con un promedio de valoración de 10 y 9,5 puntos respectivamente (muy satisfactorio). Por el contrario, los órganos judiciales con un menor nivel de satisfacción son el

Juzgado Vigilancia Penitenciaria y la Unidad de Subastas, que lo valoran con 5 y 6 puntos, respectivamente. En contraste con el año 2016, se observó una importante disminución tanto del nivel de satisfacción como de importancia otorgado por la Unidad de Subastas, la cual otorgó el puntaje de 9 puntos y 10 puntos respecto a la satisfacción e importancia.

Todos los órganos judiciales, a excepción del Juzgado de Vigilancia Penitenciaria, consideran que el Servicio de Cuentas de Consignación y Depósitos Judiciales es muy importante con valoraciones de la importancia superior a 8 puntos.

Satisfacción global general con el Servicio de Cuentas de Consignación y Depósitos Judiciales recibido durante este año filtrado por provincia:

Por último, se han obtenido los resultados de la satisfacción global general con el Servicio de Cuentas de Consignación y Depósitos Judiciales recibido durante este año filtrado por provincias. El resultado es el siguiente:



Las provincias con mayor nivel de satisfacción global general con el Servicio de Cuentas de Consignación y Depósitos Judiciales recibido durante el año 2017, son Álava y Valladolid con un promedio de valoración de 8,43 y 8,58 puntos, respectivamente (muy satisfactorio). Por el contrario, la provincia con un menor nivel de satisfacción es Albacete que ha valorado este servicio para el año 2017 con 4,5 puntos (insatisfactorio). Los resultados globales en Albacete también mostraban que los Letrados de esta provincia se encontraban poco satisfactorios con el servicio prestado (año pasado valoración global fue de 5 puntos).

Todos los órganos judiciales consideran que el Servicio de Cuentas de Consignación y Depósitos Judiciales es muy importante con valoraciones de la importancia superior a 7 puntos.

3. **Anexo I: Detalle de otros aspectos relevantes o aspectos de mejora no recogidos en la encuesta**

En algunos de los bloques/variables analizados existían campos abiertos para que los encuestados incluyeran comentarios. Se recogieron 146 comentarios de los participantes siendo, la mayoría de ellos, aspectos relevantes o de mejora del servicio prestado por la entidad adjudicataria y que ponen de manifiesto algunos puntos débiles. Debido a la cantidad de comentarios y a que cada uno de ellos presenta una casuística diferente, se han establecido las siguientes categorías estandarizadas para diferenciarlos y facilitar su análisis:

- a) Reclamación con respecto a la formación recibida en el último año y necesidad de mayor formación de personal en las sucursales: se han identificado 19 comentarios en las encuestas recibidas.
- b) Problemas en la tramitación de devolución de ingresos erróneos y en los datos a introducir en la tramitación de ingresos: se han identificado 25 comentarios en las encuestas recibidas.
- c) Problemas en subastas electrónicas: 16 comentarios a lo largo de las encuestas recibidas.
- d) Solicitud de modificaciones en la estética y funcionalidades de la página Web: 12 comentarios a lo largo de las encuestas recibidas.
- e) Aplicación lenta: aproximadamente 6 comentarios a lo largo de las encuestas recibidas.
- f) Mejoras en la gestión de los pagos periódicos: se han identificado 6 comentarios en las encuestas recibidas
- g) Retroceso en la evolución de las anteriores modificaciones: se han identificado 3 comentarios en las encuestas recibidas.
- h) Dificultades y errores en la aplicación a la hora de imprimir: se han identificado 3 comentarios en las encuestas recibidas.
- i) Otros: existen aspectos que no se han podido estandarizar debido a que son situaciones puntuales y muy específicas que han ocurrido a usuarios. A lo largo de las encuestas recibidas se han identificado 56 comentarios de esta tipología, todos ellos de menor trascendencia, que se remitirán al Banco y al Ministerio para su consideración.

www.bdo.es
www.bdointernational.com

BDO Auditores S.L.P., una sociedad limitada española, es miembro de BDO International Limited, una compañía limitada por garantía del Reino Unido y forma parte de la red internacional BDO de empresas independientes asociadas.

BDO es la marca comercial utilizada por toda la red BDO y para todas sus firmas miembro.

