



## INFORME DE SATISFACCIÓN DE LA ABOGACÍA Y LA PROCURADURÍA SOBRE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA VASCA. MAYO 2011.

La abogacía y la procuraduría de Euskadi aprueban a la Administración de Justicia en la CAPV con una nota de 5,24

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

En aras a mejorar la calidad de los servicios prestados por la Administración de Justicia en Euskadi, así como el grado de satisfacción, en este caso, de los abogados y abogadas, y procuradores y procuradoras colegiados y colegiadas en Euskadi con relación a los servicios proporcionados por la Administración de Justicia en la Comunidad Autónoma del País Vasco (CAPV), la Dirección de la Oficina Judicial y Fiscal remitió, una encuesta a los dos colectivos durante los meses de diciembre de 2010 y marzo de 2011.

Cabe señalar que la encuesta remitida consta de dos partes: la primera se refiere a las expectativas que los y las usuarias tienen o esperan de la Administración de Justicia, mientras que la segunda se centra en la percepción o en la opinión de los servicios que reciben en la práctica. El grado de satisfacción de cada categoría se obtiene comparando ambos datos.

En total se han enviado 5743 cuestionarios: 5383 a las y los abogados por correo ordinario, de los que el servicio postal ha devuelto 32, y 360 a las y los procuradores por correo ordinario y electrónico. De los 5711 cuestionarios, hemos recibido 744 respuestas (708 de la abogacía y 36 de la procuraduría, que suponen un 13,81% de los enviados), quedando 4967 cuestionarios sin respuesta.

Enviados	Respuestas recibidas		Sin respuesta	Devueltos por servicio de correo
	Abogados/as	Procuradores/as		
5419	708	36	4967	32

El presente informe recoge los principales resultados extraídos de las encuestas respondidas.

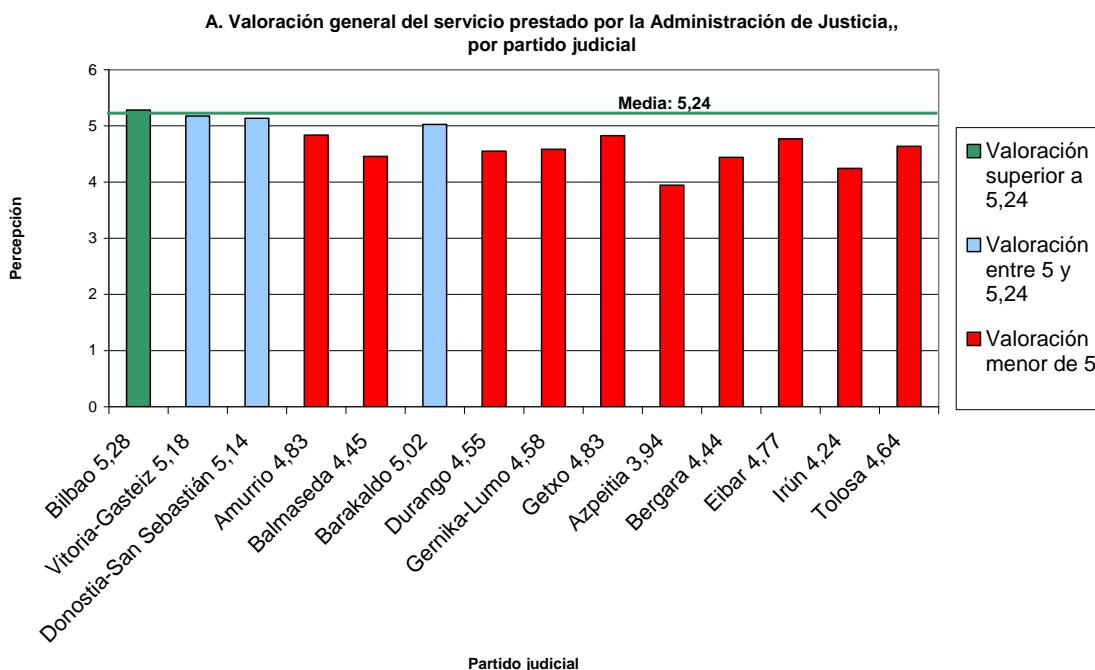
## Valoración general de los usuarios

La valoración general media es de **5,24** puntos sobre 10.

El partido judicial de Bilbao resulta el mejor valorado (5,28 puntos). En el otro extremo figura el partido judicial de Azpeitia (3,94 puntos).

El servicio prestado por la Administración de Justicia de la Comunidad Autónoma de Euskadi ha recibido una valoración general<sup>1</sup> de 5,24 puntos sobre 10. Por partidos judiciales<sup>2</sup> de Bilbao (5,28) y Vitoria-Gasteiz (5,18) han obtenido las mayores valoraciones. Los resultados más bajos se han dado en Azpeitia (3,94) e Irún (4,24).

Superan el aprobado las tres capitales y Barakaldo, quedando los partidos judiciales menores ligeramente por debajo del mismo.



<sup>1</sup> La valoración general se ha obtenido mediante el valor medio de la totalidad de los cuestionarios recibidos.

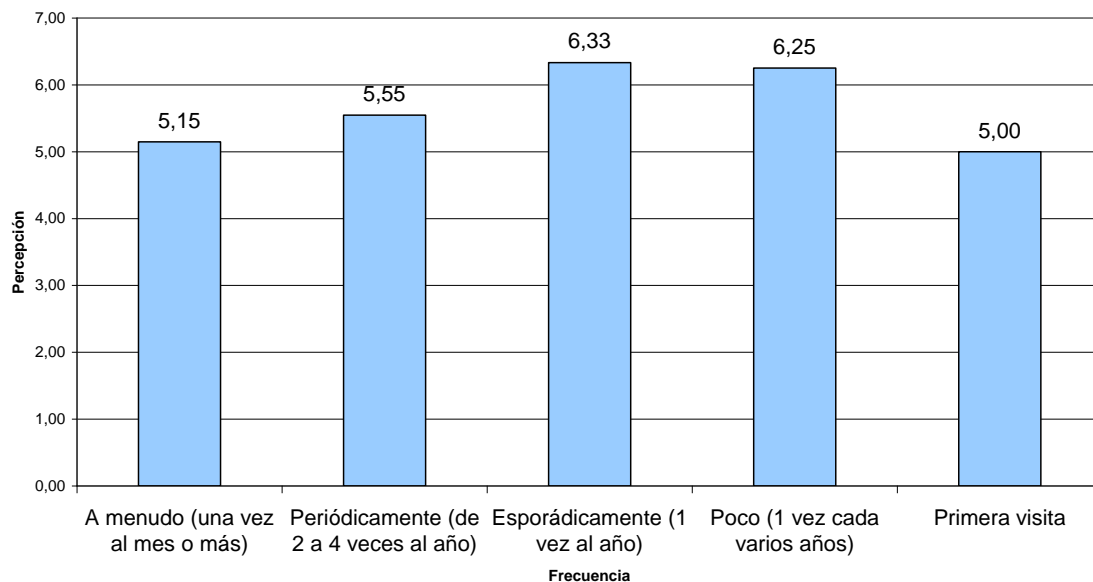
<sup>2</sup> La valoración obtenida por cada partido judicial corresponde a la media de los cuestionarios contestados en relación al partido judicial.

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

Las y los usuarios menos frecuentes ofrecen una valoración más positiva que las y los frecuentes

Las y los abogados y procuradores que utilizan los servicios una vez al año o menos han dado una mayor puntuación (6,33 y 6,25 respectivamente) que aquellos que los utilizan más de una vez al año (5,55), mensualmente (5,15), o los que únicamente han acudido una vez a los servicios de la Administración de Justicia (5,00).

A. Valoración general del servicio prestado por la Administración de Justicia, en función de la frecuencia con la que acude a los servicios de la Administración de Justicia

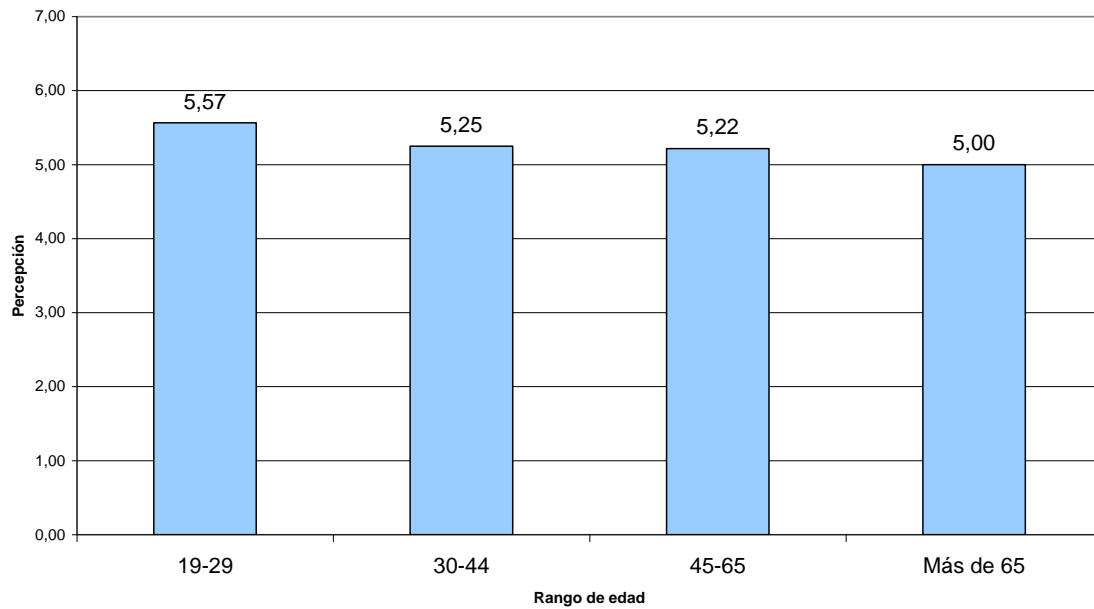


## En función de la edad

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

La valoración que las personas usuarias de entre 19 y 29 años otorgan es medio punto superior a la otorgada por las personas mayores de 65 años. La percepción de los de entre 30 y 65 años se encuentra entre las anteriores.

A. Valoración general del servicio prestado por la Administración de Justicia, en función de la edad

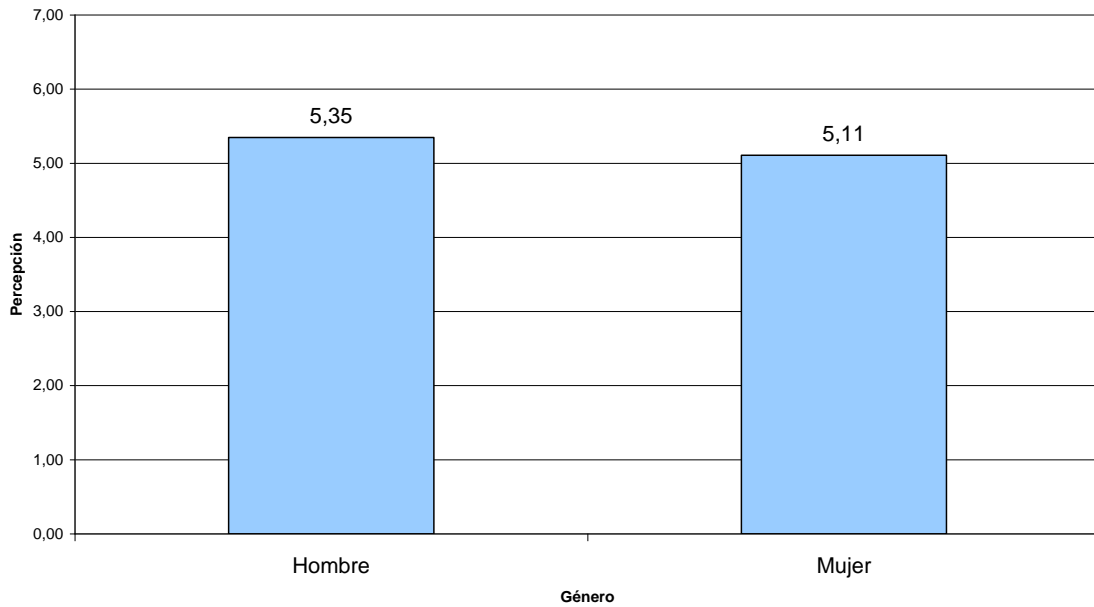


## En función del género

Los hombres tienen una mejor percepción del servicio recibido que las mujeres.

En lo que al género se refiere, los hombres han concedido una valoración de 5,35 puntos al servicio prestado por la Administración de Justicia, mientras que la de las mujeres ha sido de 5,11 puntos.

A. Valoración general del servicio prestado por la Administración de Justicia, en función del género

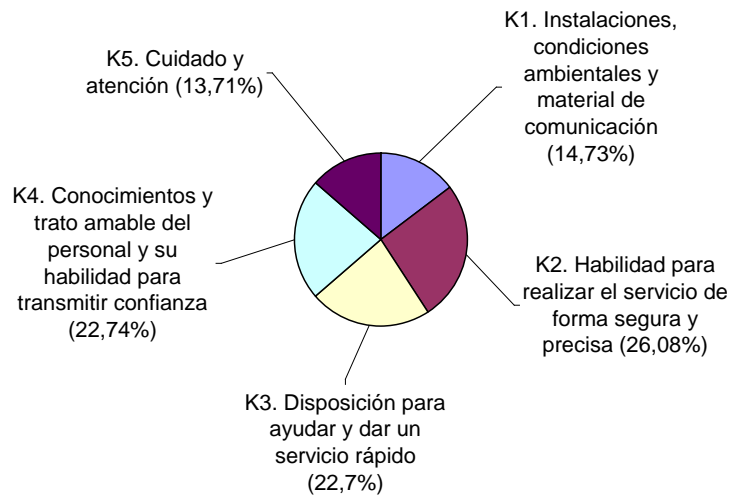


## Prioridades de las personas usuarias

La o el usuario prioriza la recepción de un servicio seguro, preciso y rápido

Las características del servicio que ofrece la Administración de Justicia se han dividido en cinco categorías. Según los resultados de la encuesta, la *habilidad para realizar el servicio de forma segura y precisa* es la categoría más importante para la persona usuaria, seguida por la *disposición para ayudar y dar un servicio rápido*, y los *conocimientos y trato amable del personal y su habilidad para transmitir confianza*. Las categorías menos importantes son las *instalaciones, condiciones ambientales y material de comunicación*, y por último, el *cuidado y atención*.

Importancia relativa de las categorías del servicio

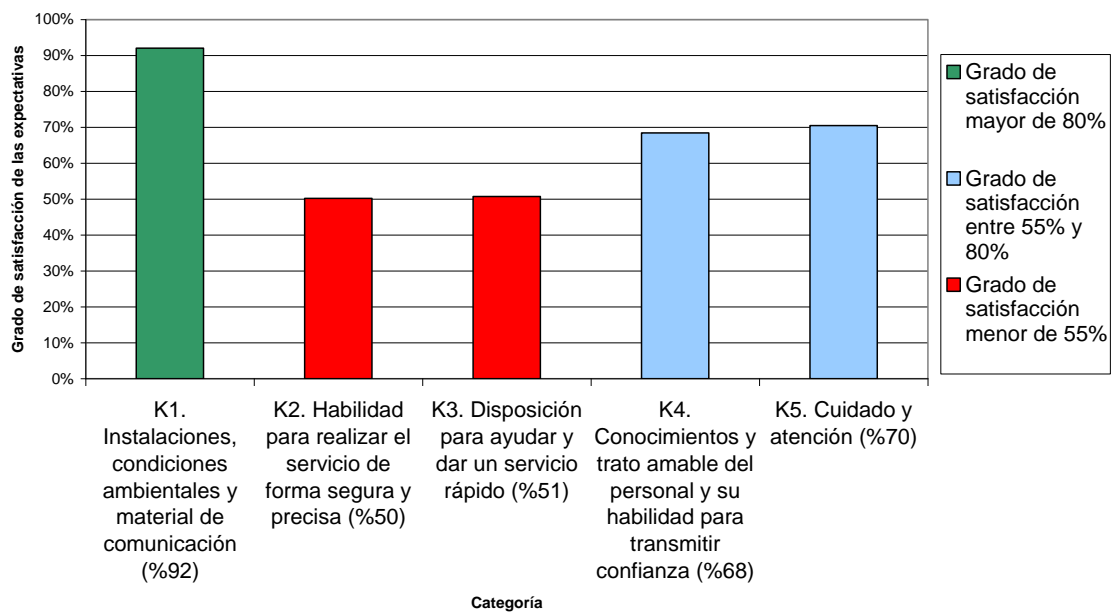


## Grado de cumplimiento o satisfacción de las expectativas de la persona usuaria por cada categoría del servicio

Las necesidades relativas a los medios físicos son las que se encuentran cubiertas en mayor medida. En el extremo opuesto, se encuentran las relativas a la fiabilidad del servicio y capacidad de respuesta.

El grado de satisfacción de las personas usuarias es muy alto (92%) en la categoría de *instalaciones, condiciones ambientales y material de comunicación*, y por último, el *cuidado y atención*. La *habilidad para realizar el servicio de forma segura y precisa*, y la *disposición para ayudar y dar un servicio rápido*, por el contrario, ofrecen un grado de satisfacción muy bajo (50% y 51% respectivamente). En medio, se encuentran los *conocimientos y trato amable del personal y su habilidad para transmitir confianza* (68%) y el *cuidado y atención* (70%).

Grado de satisfacción de las expectativas del usuario por cada categoría del servicio



## Grado de satisfacción de las expectativas por cada característica del servicio

La espera, los retrasos, la disposición del personal y la fidelidad son los aspectos que más preocupan

Profundizando en las diferentes categorías del servicio, los aspectos con mayor grado de cumplimiento de las expectativas son las siguientes:

- S19. El personal de la Administración de Justicia le ha atendido en el idioma solicitado por usted (%109)<sup>3</sup>
- S1. Las instalaciones son adecuadas: asientos, aseos, teléfono público, etc. (%100)
- S2. Las condiciones ambientales (limpieza, temperatura, iluminación, sin ruido) son buenas (%96)
- S4. Tiene a su disposición folletos informativos y formularios suficientes (%92)
- S3. La señalización de los diferentes servicios de la Administración de Justicia dentro del edificio es adecuada (%90)

Los valores más bajos, por el contrario, se han obtenido en los siguientes aspectos:

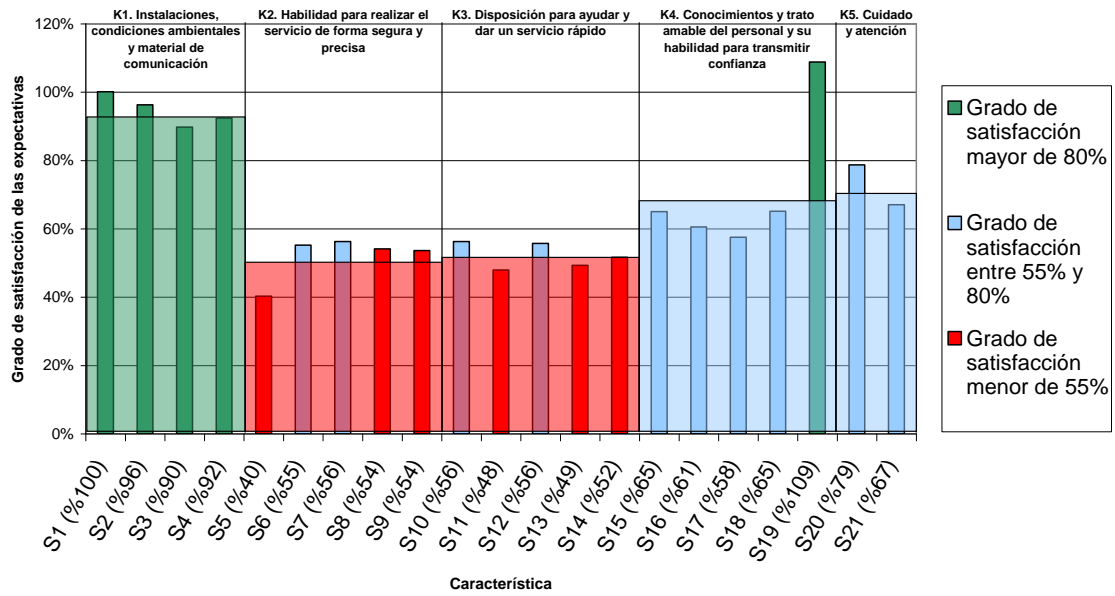
- S5. El servicio o servicios solicitados por usted se han realizado en el plazo establecido (%40)
- S11. Le han atendido con rapidez y sin esperas (%48)
- S13. El personal de la Administración de Justicia nunca está demasiado ocupado para responder sus preguntas (%49)
- S14. El personal de la Administración de Justicia ha prestado el servicio solicitado por usted sin interrupciones y con agilidad (%52)
- S8. En caso de tener un problema, el personal de la Administración de Justicia ha mostrado un sincero interés en solucionarlo (%54)
- S9. En caso de denegación de una solicitud, el personal de la Administración de Justicia le ha explicado suficientemente los motivos (%54)

---

<sup>3</sup> Detalles de esta característica en la página 2.



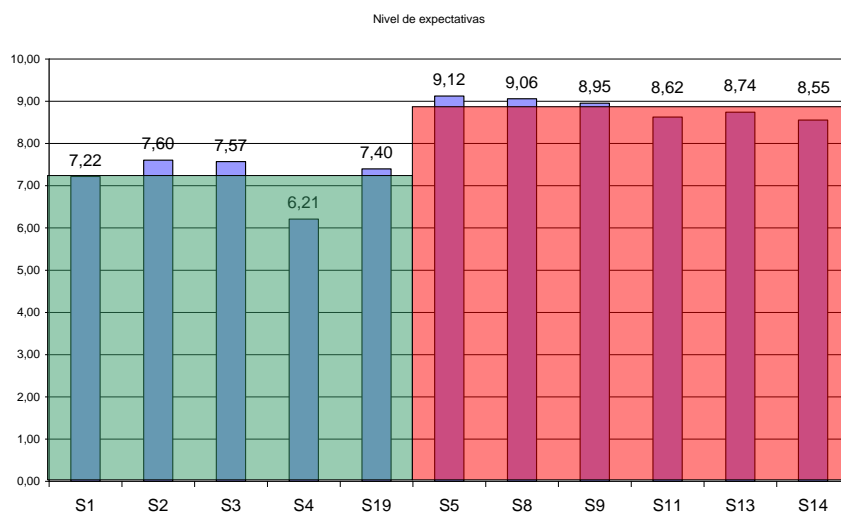
Grado de satisfacción de cada característica



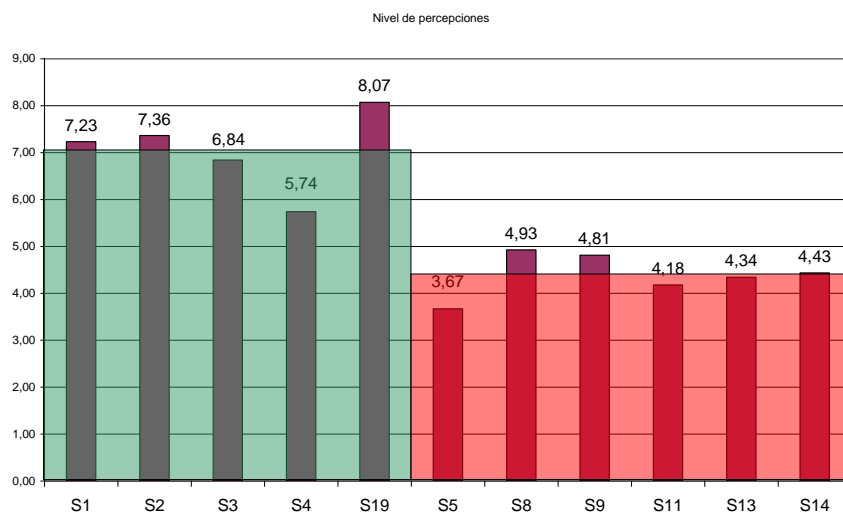
## Expectativas y percepción de los aspectos con alto o bajo grado de satisfacción

Las aspectos que han obtenido un bajo grado de satisfacción son los que se sitúan en el nivel alto de las expectativas.

Las características con alto grado de satisfacción tienen una expectativa media de 7,21 puntos, mientras que las de bajo grado de satisfacción tienen una expectativa media de 8,84 puntos.



La percepción de las características satisfechas es de 7,03 puntos, y la de las características con bajo grado de aceptación es de 4,39 de media, lo que ofrece un grado de satisfacción de las expectativas superior al 50%. Los que no alcanzan este valor son índices relacionados con la rapidez del servicio.



## Características con alto grado de satisfacción, por partido judicial

Los resultados se muestran uniformes en todos los partidos judiciales.

Las características con alto grado de satisfacción obtienen valores similares en todos los partidos judiciales, sin mayores diferencias.

	Media	Bilbao	Vitoria-Gasteiz	Donostia-San Sebastián	Amurrio	Balmaseda	Barakaldo	Durango	Gernika-Lumo	Getxo	Azpeitia	Bergara	Eibar	Irún	Tolosa
<b>S1</b>	<b>100%</b>	99%	103%	101%	106%	97%	101%	97%	100%	101%	101%	97%	103%	101%	95%
<b>S2</b>	<b>96%</b>	96%	97%	97%	101%	95%	97%	94%	97%	98%	97%	90%	95%	97%	91%
<b>S3</b>	<b>90%</b>	88%	90%	92%	91%	85%	86%	85%	90%	87%	97%	95%	92%	93%	91%
<b>S4</b>	<b>92%</b>	91%	104%	96%	112%	92%	93%	92%	95%	96%	118%	104%	109%	118%	98%
<b>S19</b>	<b>109%</b>	112%	126%	101%	123%	109%	114%	107%	103%	116%	102%	<b>95%</b>	105%	111%	<b>95%</b>

Grado de satisfacción

*Negro:* Superior al 90% del valor medio

*Naranja:* Entre el 80% y el 90% del valor medio

## Características con bajo grado de satisfacción, por partido judicial

Los peores valores relativos han sido los obtenidos en Irún y Azpeitia. Los mejores, en las capitales y Amurrio.

Las tres capitales y Amurrio han conseguido los mejores resultados en las características con bajo grado de satisfacción. Los partidos judiciales más alejados de la media, por el contrario, son Irún y Azpeitia.

	Media	Bilbao	Vitoria-Gasteiz	Donostia-San Sebastián	Amurrio	Balmaseda	Barakaldo	Durango	Gernika-Lumo	Getxo	Azpeitia	Bergara	Eibar	Irún	Tolosa
<b>S5</b>	<b>40%</b>	41%	42%	39%	43%	<b>33%</b>	37%	<b>32%</b>	<b>33%</b>	<b>34%</b>	<b>28%</b>	<b>33%</b>	<b>35%</b>	<b>28%</b>	<b>33%</b>
<b>S8</b>	<b>54%</b>	54%	55%	55%	58%	<b>48%</b>	53%	50%	53%	51%	<b>48%</b>	55%	52%	<b>45%</b>	52%
<b>S9</b>	<b>54%</b>	54%	56%	54%	61%	50%	53%	51%	51%	52%	53%	52%	52%	<b>46%</b>	50%
<b>S11</b>	<b>48%</b>	49%	50%	49%	49%	<b>42%</b>	46%	45%	47%	46%	<b>38%</b>	<b>41%</b>	<b>39%</b>	<b>36%</b>	<b>40%</b>
<b>S13</b>	<b>49%</b>	49%	53%	50%	47%	<b>38%</b>	<b>40%</b>	<b>42%</b>	<b>44%</b>	<b>42%</b>	46%	51%	50%	<b>41%</b>	49%
<b>S14</b>	<b>52%</b>	51%	53%	52%	49%	<b>41%</b>	<b>46%</b>	<b>46%</b>	<b>45%</b>	<b>46%</b>	<b>40%</b>	48%	<b>43%</b>	<b>41%</b>	<b>44%</b>

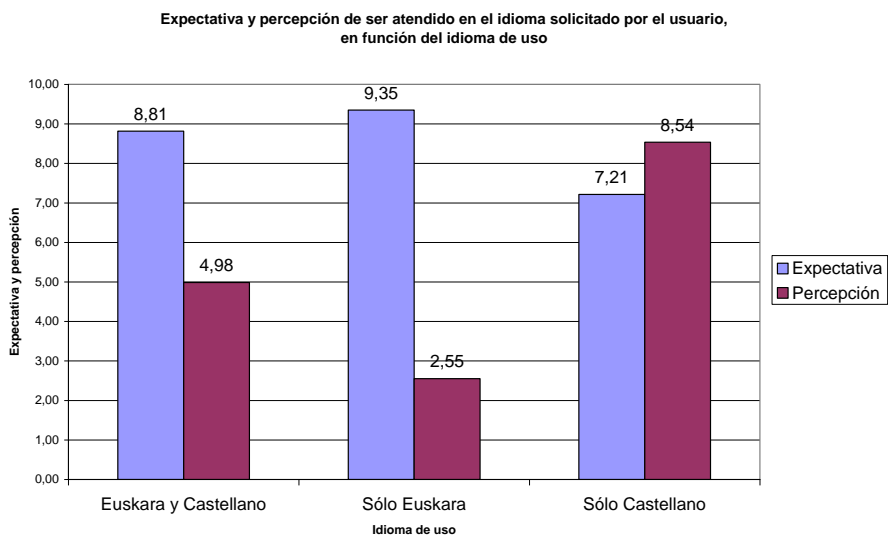
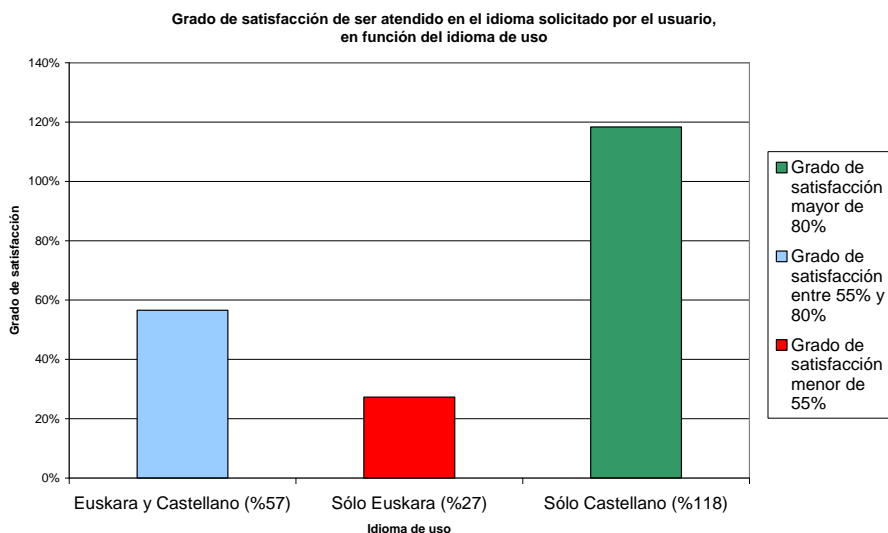
Asetasun maila

*Negro:* Superior al 90% del valor medio  
*Naranja:* Entre el 80% y el 90% del valor medio  
*Rojo:* Inferior al 80% del valor medio

## Grado de satisfacción de ser atendido en el idioma solicitado, en función del idioma realmente utilizado

Las y los usuarios euskaldunes se muestran insatisfechos por no ser atendidos en el idioma solicitado.

Los resultados en esta categoría varían notablemente en función del idioma solicitado por el usuario. Así, los castellanoparlantes ven completamente satisfechas sus expectativas (118%), mientras que el grado de satisfacción de los bilingües y vasco parlantes es muy bajo (57% y 27% respectivamente).



## Categorías y características estudiadas

### A. Valoración general del servicio prestado por la Administración de Justicia

K1. Instalaciones, condiciones ambientales y material de comunicación	<p>S1. Las instalaciones son adecuadas: asientos, aseos, teléfono público, etc.</p> <p>S2. Las condiciones ambientales (limpieza, temperatura, iluminación, sin ruido) son buenas</p> <p>S3. La señalización de los diferentes servicios de la Administración de Justicia dentro del edificio es adecuada</p> <p>S4. Tiene a su disposición folletos informativos y formularios suficientes</p>
K2. Habilidad para realizar el servicio de forma segura y precisa	<p>S5. El servicio o servicios solicitados por usted se han realizado en el plazo establecido</p> <p>S6. El servicio o servicios solicitados por usted se han realizado correctamente la primera vez</p> <p>S7. El servicio o servicios solicitados por usted se han realizado sin errores.</p> <p>S8. En caso de tener un problema, el personal de la Administración de Justicia ha mostrado un sincero interés en solucionarlo</p> <p>S9. En caso de denegación de una solicitud, el personal de la Administración de Justicia le ha explicado suficientemente los motivos.</p>
K3. Disposición para ayudar y dar un servicio rápido	<p>S10. El personal de la Administración de Justicia le ha informado con precisión de los plazos de realización del servicio</p> <p>S11. Le han atendido con rapidez y sin esperas.</p> <p>S12. El personal de la Administración de Justicia ha entendido sus necesidades y le ha demostrado voluntad de ayudar</p> <p>S13. El personal de la Administración de Justicia nunca está demasiado ocupado para responder sus preguntas.</p> <p>S14. El personal de la Administración de Justicia ha prestado el servicio solicitado por usted sin interrupciones y con agilidad.</p>
K4. Conocimientos y trato amable del personal y su habilidad para transmitir confianza	<p>S15. El personal de la Administración de Justicia le ha tratado con amabilidad y consideración.</p> <p>S16. El comportamiento del personal de la Administración de Justicia le ha transmitido confianza</p> <p>S17. El personal de la Administración de Justicia tiene conocimientos suficientes para contestar las preguntas que les hace</p> <p>S18. Le han garantizado intimidad y confidencialidad.</p> <p>S19. El personal de la Administración de Justicia le ha atendido en el idioma solicitado por usted.</p>
K5. Cuidado y atención	<p>S20. El personal de la Administración de Justicia ha utilizado un lenguaje claro y comprensible en las explicaciones</p> <p>S21. El personal de la Administración de Justicia ha comprendido sus necesidades específicas</p>