

Servicio bancario de apertura y gestión de
Cuentas de Depósitos y Consignaciones
Judiciales para el Ministerio de Justicia

Informe de valoración global de la satisfacción de los
Letrados de la Administración de Justicia 2021

A la atención de:

D. Francisco de Borja Vargues Valencia
Secretaría General para la Innovación y Calidad del Servicio Público de Justicia
Ministerio de Justicia
C/ San Bernardo, 21
28071 Madrid

Estimados Señores,

De acuerdo con los términos de nuestra propuesta de servicios profesionales de fecha 12 de noviembre de 2018 presentada al Banco Santander, S.A. (en adelante el Banco) como adjudicatario del servicio bancario de apertura y gestión de cuentas de depósitos y consignaciones judiciales para el Ministerio de Justicia, hemos llevado a cabo una revisión de la valoración global de la satisfacción de los Letrados de la Administración de Justicia durante 2021.

Esta revisión se ha llevado a cabo de acuerdo a los procedimientos definidos en la citada propuesta de servicios profesionales, que a su vez se diseñaron contemplando las normas técnicas aplicables a este tipo de revisiones.

Este informe ha sido preparado exclusivamente para su uso en relación al cumplimiento de la *Cláusula 9.2 "Informe Control y Gestión"* del pliego de bases para la contratación de servicios bancarios, redactado de acuerdo con el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, de Contratos del Sector Público, de apertura y gestión de cuentas de depósitos y consignaciones judiciales, y no debe ser utilizado con ninguna otra finalidad ni distribuido a terceras partes. EY Transforma Servicios de Consultoría, S.L. declina cualquier responsabilidad ante el uso no autorizado de este informe.

EY Transforma Servicios de Consultoría, S.L.

Rubén Gonzalez Franco

Socio

1	RESUMEN EJECUTIVO	4
1.1	INTRODUCCIÓN	4
1.2	OBJETIVOS Y ALCANCE	4
1.3	DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO	4
1.4	PARTICIPACIÓN.....	5
1.5	CONCLUSIONES.....	7
2	INFORME DETALLADO.....	13
2.1	FORMATO DE ESTE INFORME	13
2.2	ANÁLISIS DE LOS DATOS PREVIOS.....	16
2.3	ANÁLISIS DE RESULTADOS	20
2.3.1	BLOQUE 1: OFICINAS	20
2.3.2	BLOQUE 2: APLICACIÓN INFORMÁTICA DE CUENTAS DE CONSIGNACIÓN Y DEPÓSITOS JUDICIALES.....	30
2.3.3	BLOQUE 3: APLICACIÓN MÓVIL SANTANDER JUSTICIA	47
2.3.4	BLOQUE 4: SERVICIO DE ATENCIÓN A USUARIOS.....	50
2.3.5	BLOQUE 5: FORMACIÓN A LETRADOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA.....	68
2.3.6	BLOQUE 6: OTROS.....	82
3	ANEXOS	98

1 RESUMEN EJECUTIVO

1.1 INTRODUCCIÓN

Este informe forma parte de la revisión correspondiente al año 2021 del Servicio de Gestión de Cuentas de Consignación y Depósitos prestado por Banco Santander (en adelante el Banco) al Ministerio de Justicia.

Los criterios empleados para la definición del trabajo a realizar se han obtenido del pliego de bases de contrato de servicios bancarios, redactado 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 (en lo sucesivo, 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 el Pliego).

En este documento se describen las pruebas realizadas y los resultados obtenidos en la revisión del cumplimiento de las cláusulas relativas a la medición y control de la calidad del servicio (apartado 9.2 del Pliego), en el aspecto de que “se realizará la medición del grado de satisfacción de los Letrados de la Administración de Justicia”.

1.2 OBJETIVOS Y ALCANCE

El objeto de esta encuesta es analizar los niveles de satisfacción que tienen los Letrados de la Administración de Justicia respecto de los distintos aspectos que componen el Servicio de Gestión de las Cuentas de Consignaciones y Depósitos Judiciales proporcionado por el Banco Santander.

La encuesta ha cubierto los siguientes aspectos básicos definidos en el Pliego:

- Servicio recibido en las oficinas
- Funcionamiento de la aplicación
- Funcionamiento de la aplicación móvil
- Funcionamiento de los centros de atención a usuarios
- Formación recibida
- Otros

1.3 DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO

El cuestionario de la encuesta incluye 73 preguntas que cubren los diferentes aspectos clave del servicio, y dos preguntas que recogen la satisfacción con el servicio de un modo global y los comentarios de los Letrados de la Administración de Justicia. La tipología de preguntas incluida en la encuesta es la siguiente:

- 46 preguntas valoradas sobre una escala de 1 a 10, utilizadas en la valoración de los aspectos clave del servicio.
- 18 preguntas con respuestas “si/no”, utilizadas para seleccionar preguntas relevantes en función del uso del servicio por parte del Letrado.

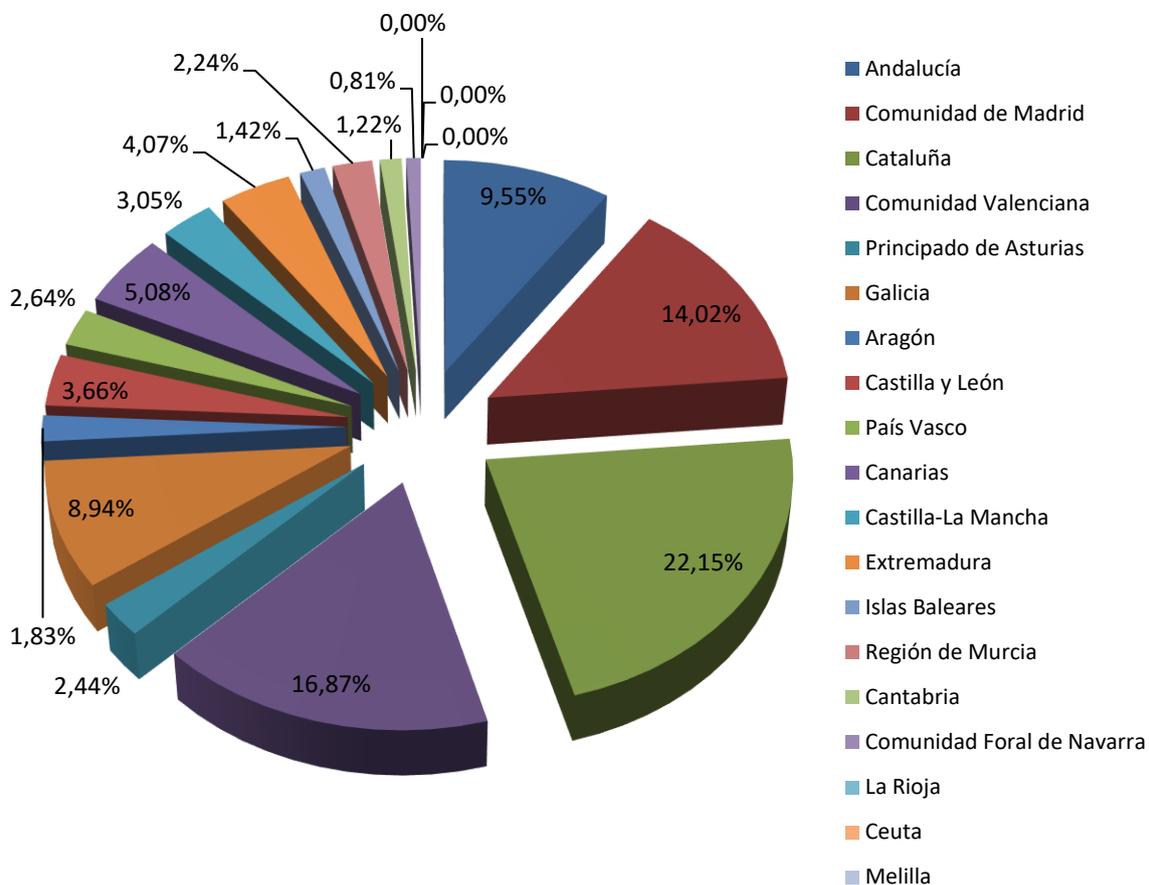
- 7 preguntas con respuestas tabuladas, utilizadas para conocer el uso del servicio por parte del Letrado.
- 1 pregunta final de texto libre, utilizada para que los Letrados de la Administración de Justicia puedan expresar circunstancias relevantes no cubiertas por las preguntas formuladas en el cuestionario.

1.4 PARTICIPACIÓN

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la encuesta realizada, se ha evaluado el nivel de satisfacción de los Letrados de las distintas comunidades autónomas, siendo la participación por cada comunidad autónoma la siguiente:

Comunidad	Encuestas realizadas	% de Participación
Cataluña	109	22,15%
Comunidad Valenciana	83	16,87%
Comunidad de Madrid	69	14,02%
Andalucía	47	9,55%
Galicia	44	8,94%
Canarias	25	5,08%
Extremadura	20	4,07%
Castilla y León	18	3,66%
Castilla-La Mancha	15	3,05%
País Vasco	13	2,64%
Principado de Asturias	12	2,44%
Región de Murcia	11	2,24%
Aragón	9	1,83%
Islas Baleares	7	1,42%
Cantabria	6	1,22%
Comunidad Foral de Navarra	4	0,81%
La Rioja	0	0,00%
Melilla	0	0,00%
Ceuta	0	0,00%

Cabe destacar la participación de Navarra y Asturias, ya que son las Comunidades donde hay mayor participación teniendo en cuenta el número de SJ existentes.



Cabe destacar que no todas las preguntas han sido respondidas por todos los participantes, debido a que muchas preguntas no son obligatorias o su aparición en la encuesta está sujeta a ciertas respuestas anteriores, por lo que el error máximo esperado podría ser superior en estos casos.

1.5 CONCLUSIONES

Con respecto a la encuesta realizada durante el último trimestre del año 2021 a los Letrados de la Administración de Justicia, se puede concluir que el nivel de satisfacción se mantiene entre valores de 7 y 8, frente a un nivel de importancia de 8 y 9 en relación al Servicio de Cuentas de Depósitos y Consignaciones Judiciales.

Nivel de satisfacción de los Letrados de la Administración de Justicia

A continuación, puede verse un gráfico representativo de la satisfacción media por cada uno de los bloques analizados en la encuesta, donde se observa que la satisfacción por bloque es ligeramente inferior a la satisfacción global del servicio (7,2):

Entrando a valorar cada uno de los bloques definidos, es necesario resaltar los siguientes aspectos:

- En lo referente al servicio proporcionado por las oficinas de Banco Santander (**Bloque 1**) los encuestados dan una valoración media a su satisfacción de 6,48 puntos sobre 10.
- Con respecto a la aplicación informática (**Bloque 2**), este apartado recibe una valoración media de los usuarios de 7,15 puntos sobre 10
- En relación a la aplicación móvil (**Bloque 3**), en cambio, recibe una valoración en cuanto a la satisfacción de los usuarios: 5,8 puntos.
- Para la Atención a usuarios (**Bloque 4**), se recibe una valoración en cuanto a la satisfacción de los usuarios: 6,7 puntos.
- Con respecto a la Formación (**Bloque 5**), este apartado recibe una valoración media de los usuarios de 8,21 puntos sobre 10
- Por último, para otros servicios prestados (**Bloque 6**), recibe una valoración en cuanto a la satisfacción de los usuarios: 7,04 puntos.



Los aspectos en los que se ha observado una mejor valoración de la satisfacción han sido los siguientes:

- Capacidad y los conocimientos de los formadores. Valoración satisfacción promedio: **9,04**.
- Utilidad del contenido de los cursos para su trabajo diario (formación). Valoración satisfacción promedio: **8,58**.
- Utilidad del contenido de los cursos para su trabajo diario (plataforma de e-learning). Valoración satisfacción promedio: **8,41**.
- Facilidad de uso de la plataforma de e-learning. Valoración satisfacción promedio: **8,30**.
- ¿Todos los movimientos realizados sobre las cuentas se han imputado correctamente? Valoración satisfacción promedio: **8,18**.

Los aspectos en los que se ha observado una menor valoración de la satisfacción han sido los siguientes:

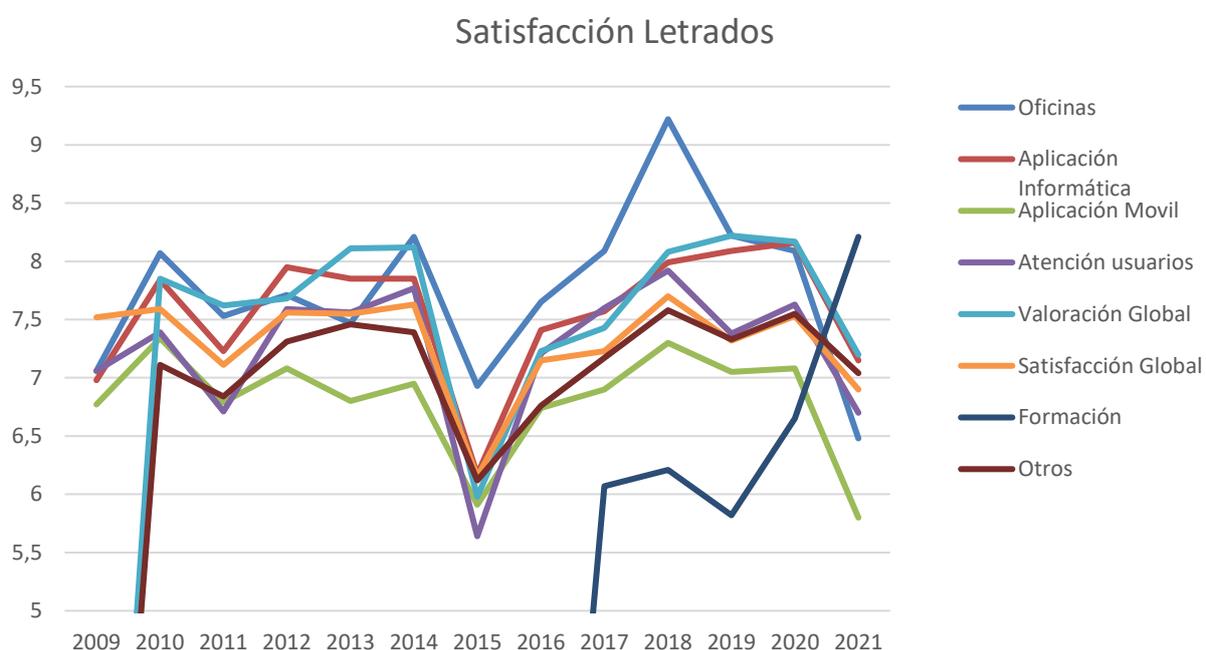
- ¿Ha recibido todos los informes no proporcionados por la aplicación en un plazo adecuado de tiempo? Valoración satisfacción promedio: **5,29**.
- ¿Ha recibido información adecuada en tiempo y contenido sobre las incidencias de la aplicación, su resolución y sus consecuencias? Valoración satisfacción promedio: **5,38**.
- ¿Los informes no proporcionados por la aplicación que ha recibido contienen toda la información solicitada? Valoración satisfacción promedio: **5,43**.
- ¿La Gestión de Incidencias es fácil de usar? Valoración satisfacción promedio: **5,5**.
- ¿El tiempo de resolución de las incidencias notificadas por este canal es aceptable? Valoración satisfacción promedio: **5,93**.

Con respecto a años anteriores, los resultados de la encuesta muestran un descenso en casi todos los apartados valorados en la encuesta, siendo el más significativo el observado en la valoración a las oficinas, con un descenso del 19,9% respecto al ejercicio anterior. Sin embargo, en referencia a la formación, se observa un incremento del 23,46%

En la siguiente tabla y su gráfico se muestra la evolución del índice de satisfacción de los distintos apartados de la encuesta de 2021 en comparación con los resultados de años anteriores:

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	% variación
Oficinas	7,06	8,07	7,53	7,71	7,47	8,21	6,93	7,65	8,09	9,22	8,22	8,09	6,48	-19,90%
Aplicación Informática	6,98	7,84	7,23	7,95	7,85	7,85	6,17	7,41	7,57	7,99	8,09	8,16	7,15	-12,38%
Aplicación Móvil	6,77	7,34	6,79	7,08	6,8	6,95	5,91	6,74	6,9	7,3	7,05	7,08	5,8	-18,08%
Atención usuarios	7,06	7,39	6,71	7,59	7,56	7,77	5,64	7,21	7,6	7,92	7,38	7,63	6,7	-12,19%
Formación	0	0	0	0	0	0	0	0	6,07	6,21	5,82	6,65	8,21	23,46%
Otros	N/A	7,11	6,84	7,31	7,46	7,39	6,12	6,76	7,17	7,58	7,33	7,55	7,04	-6,75%
Valoración Global	N/A	7,85	7,62	7,68	8,11	8,12	5,98	7,23	7,43	8,08	8,22	8,17	7,2	-11,87%

Satisfacción Global	7,52	7,59	7,11	7,56	7,55	7,63	6,15	7,15	7,23	7,7	7,32	7,53	6,9	-8,37%
---------------------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	-----	------	------	-----	--------



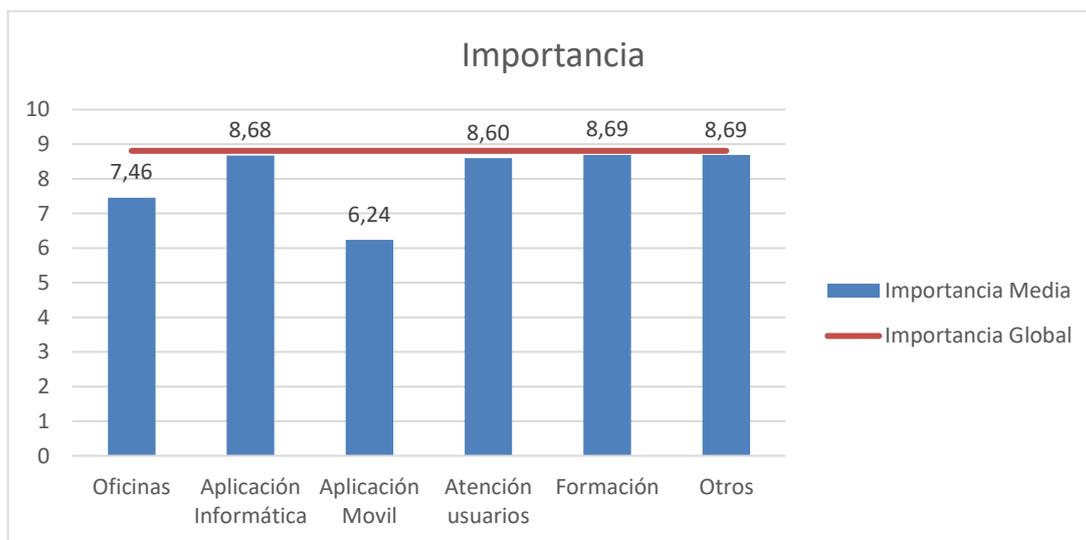
Importancia del servicio para los Letrados de la Administración de Justicia

A continuación, puede verse un gráfico representativo de la importancia media por cada uno de los bloques analizados en la encuesta, donde se observa que la importancia por bloque es ligeramente inferior a la importancia global del servicio (8,81):

Entrando a valorar cada uno de los bloques definidos, es necesario resaltar los siguientes aspectos:

- En lo referente al servicio proporcionado por las oficinas de Banco Santander (**Bloque 1**) los encuestados dan una valoración media a su importancia de 7,46 puntos sobre 10.
- Con respecto a la aplicación informática (**Bloque 2**), este apartado recibe una valoración media de los usuarios de 8,68 puntos sobre 10
- En relación a la aplicación móvil (**Bloque 3**), en cambio, recibe una valoración en cuanto a la importancia de los usuarios: 6,24 puntos.
- En relación a la atención a usuarios (**Bloque 4**), en cambio, recibe una valoración en cuanto a la importancia de los usuarios: 8,6 puntos.

- Con respecto a la Formación (**Bloque 5**), este apartado recibe una valoración media de los usuarios de 8,69 puntos sobre 10
- Por último, para otros servicios prestados (**Bloque 6**), recibe una valoración en cuanto a la importancia de los usuarios: 8,69 puntos.



Los aspectos en los que se ha observado una mayor valoración de la importancia han sido los siguientes:

- Capacidad y los conocimientos de los formadores (aplicación informática). Valoración importancia promedio: **9,35**.
- ¿La aplicación CDCJ es una herramienta útil para sus tareas diarias? Valoración importancia promedio: **9,19**
- ¿Todos los movimientos realizados sobre las cuentas se han imputado correctamente? Valoración importancia promedio: **9,05**.
- ¿La resolución de la cuestión o incidencia realizada por el CAU del Banco Santander ha sido adecuada? Valoración importancia promedio: **9,02**.
- ¿La aplicación CDCJ es una herramienta fácil de usar? Valoración importancia promedio: **8,91**.

Los aspectos en los que se ha observado una menor valoración de la importancia han sido los siguientes:

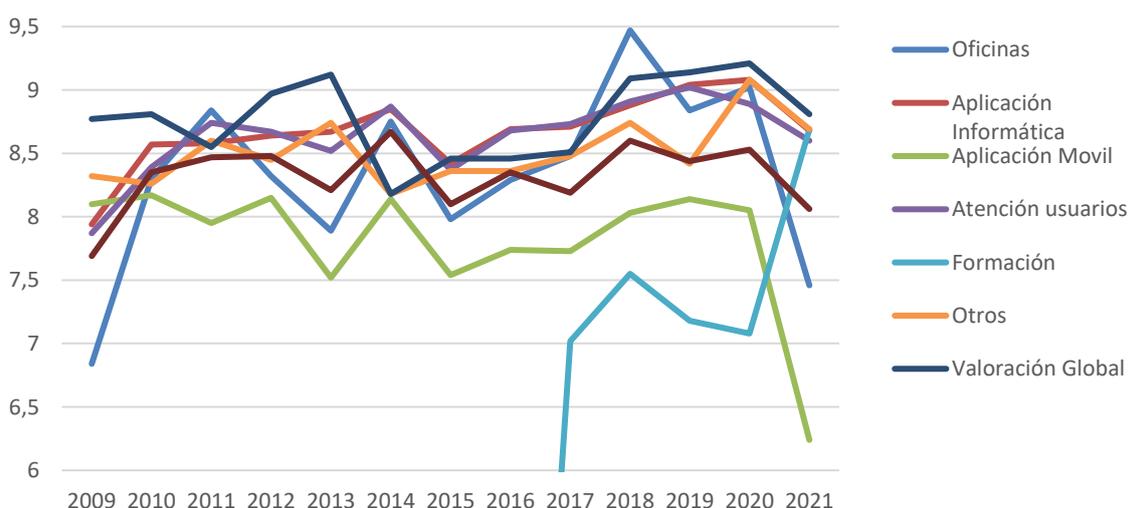
- Responda sólo si le es aplicable. ¿La oficina ha tenido disponibles impresos de mandamiento de ingreso y de pago cuando han sido necesarios? Valoración importancia promedio: **6,47**.
- ¿Cómo valora la utilidad de la aplicación móvil para su trabajo? Valoración importancia promedio: **6,24**.

Con respecto a años anteriores, los resultados de la encuesta muestran un descenso en todos los apartados valorados en la encuesta, siendo el más significativo el observado en la valoración a la aplicación móvil, con un descenso del 22,48% respecto al ejercicio anterior. Por otro lado, cabe destacar el aumento del 22,74% en la importancia hacia la formación.

En la siguiente tabla y su gráfico se muestra la evolución del índice de importancia de los distintos apartados de la encuesta de 2021 en comparación con los resultados de años anteriores:

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	% variación
Oficinas	6,84	8,3	8,84	8,32	7,89	8,75	7,98	8,29	8,48	9,47	8,84	9,02	7,46	-17,29%
Aplicación Informática	7,94	8,57	8,58	8,64	8,67	8,85	8,42	8,69	8,71	8,88	9,04	9,08	8,68	-4,41%
Aplicación Movil	8,1	8,17	7,95	8,15	7,52	8,14	7,54	7,74	7,73	8,03	8,14	8,05	6,24	-22,48%
Atención usuarios	7,87	8,39	8,74	8,67	8,52	8,87	8,37	8,68	8,73	8,91	9,02	8,89	8,6	-3,26%
Formación	N/A	7,02	7,55	7,18	7,08	8,69	22,74%							
Otros	8,32	8,26	8,6	8,45	8,74	8,18	8,36	8,36	8,48	8,74	8,42	9,08	8,69	-4,30%
Valoración Global	8,77	8,81	8,55	8,97	9,12	8,18	8,46	8,46	8,51	9,09	9,14	9,21	8,81	-4,34%
Satisfacción Global	7,69	8,35	8,47	8,48	8,21	8,67	8,1	8,35	8,19	8,6	8,44	8,53	8,06	-5,51%

Importancia Letrados



Análisis de las preguntas abiertas

Entre los aspectos a mejorar mencionados por los Letrados de la Administración de Justicia, pueden destacarse, con diferencia, más recurrentes que el resto los siguientes:

- Mejorar la atención en las oficinas.
- Problemas con la atención telefónica en las oficinas bancarias
- Mejorar la aplicación informática.
- Impartir formaciones para la aplicación móvil, ya que se desconoce su existencia
- Una mejor atención al usuario y trato por parte del cau.
- Mas formación cursos presenciales en la localidad
- Se considera necesario que se exija que se rellenen todos los campos de los formularios de consignación, ya en la oficina o por transferencia, ingreso cajero..

2 INFORME DETALLADO

2.1 FORMATO DE ESTE INFORME

En este informe de detalle se presenta un análisis individual de cada una de las preguntas de la encuesta de Letrados de la Administración de Justicia. Para cada pregunta se analizan dos aspectos:

- Satisfacción
- Importancia

Satisfacción:

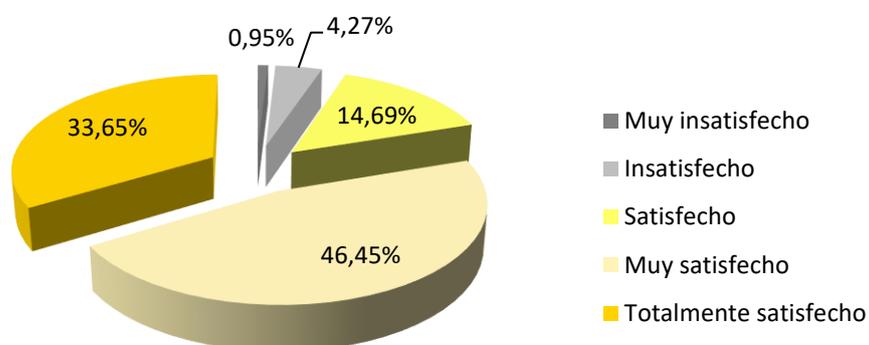
Se valora la satisfacción de los Letrados de la Administración de Justicia en relación a cada uno de los aspectos clave del servicio prestado por Banco Santander.

La escala empleada para la valoración de la satisfacción ha sido:

Respuestas	Satisfacción
1-2	Muy insatisfecho 
3-4	Insatisfecho 
5-6	Satisfecho 
7-8	Muy satisfecho 
9-10	Totalmente satisfecho 

La valoración de la satisfacción se representa mediante un gráfico de sectores como el que se muestra a continuación:

Ejemplo



El análisis se completa con un texto descriptivo de los resultados.

Importancia:

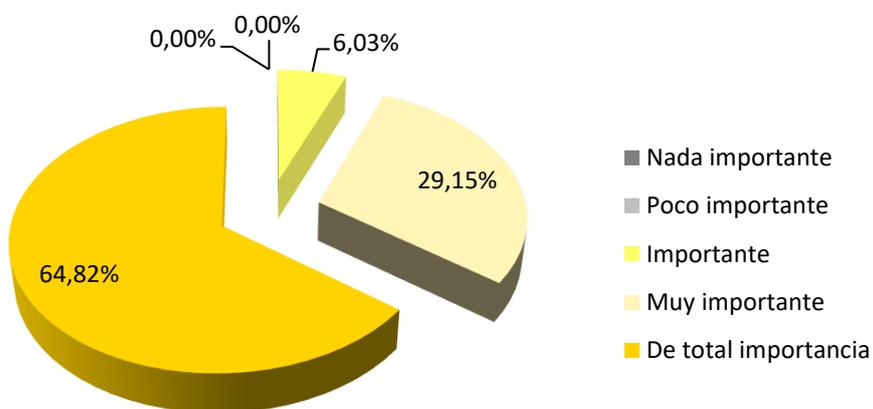
Se valora la importancia para los Letrados de la Administración de Justicia de cada uno de los aspectos clave del servicio prestado por Banco Santander.

La escala empleada para la valoración de la importancia ha sido:

Respuestas	Importancia
1-2	Nada importante 
3-4	Poco importante 
5-6	Importante 
7-8	Muy importante 
9-10	De total importancia 

La valoración de la satisfacción se representa mediante un gráfico de sectores como el que se muestra a continuación:

Ejemplo



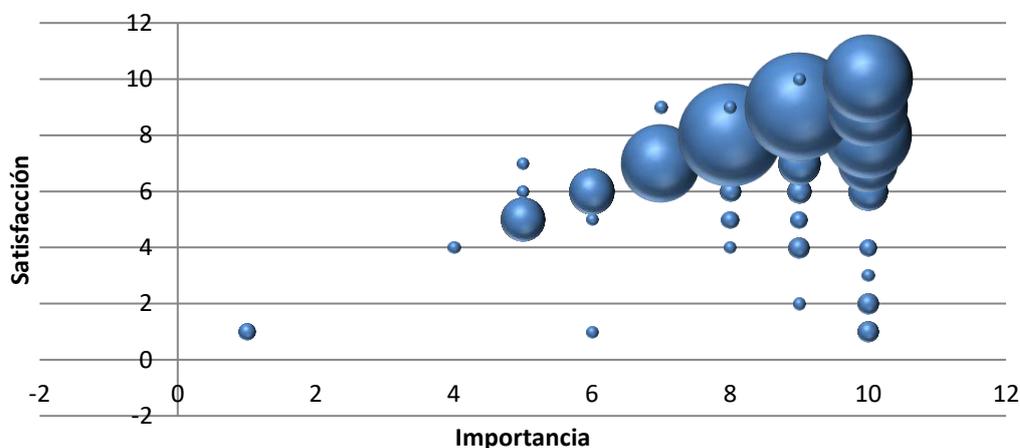
El análisis se completa con un texto descriptivo de los resultados.

Correlación entre satisfacción e importancia:

Se valora la relación entre la importancia y la satisfacción de los Letrados de la Administración de Justicia en relación a cada uno de los aspectos críticos del servicio prestado por Banco Santander. Esta correlación es un indicador de en qué medida el servicio prestado por el Banco se ajusta a las expectativas de los Letrados de la Administración de Justicia.

La valoración de la correlación entre satisfacción e importancia se representa mediante un gráfico de burbujas como el que se muestra a continuación, en el que los dos ejes representan la satisfacción y la importancia y el diámetro de las burbujas el número de respuestas correspondiente a cada combinación.

Correlación



2.2 ANÁLISIS DE LOS DATOS PREVIOS

A continuación, se describe, gráficamente, la distribución de la muestra en función de las siguientes variables descriptivas:

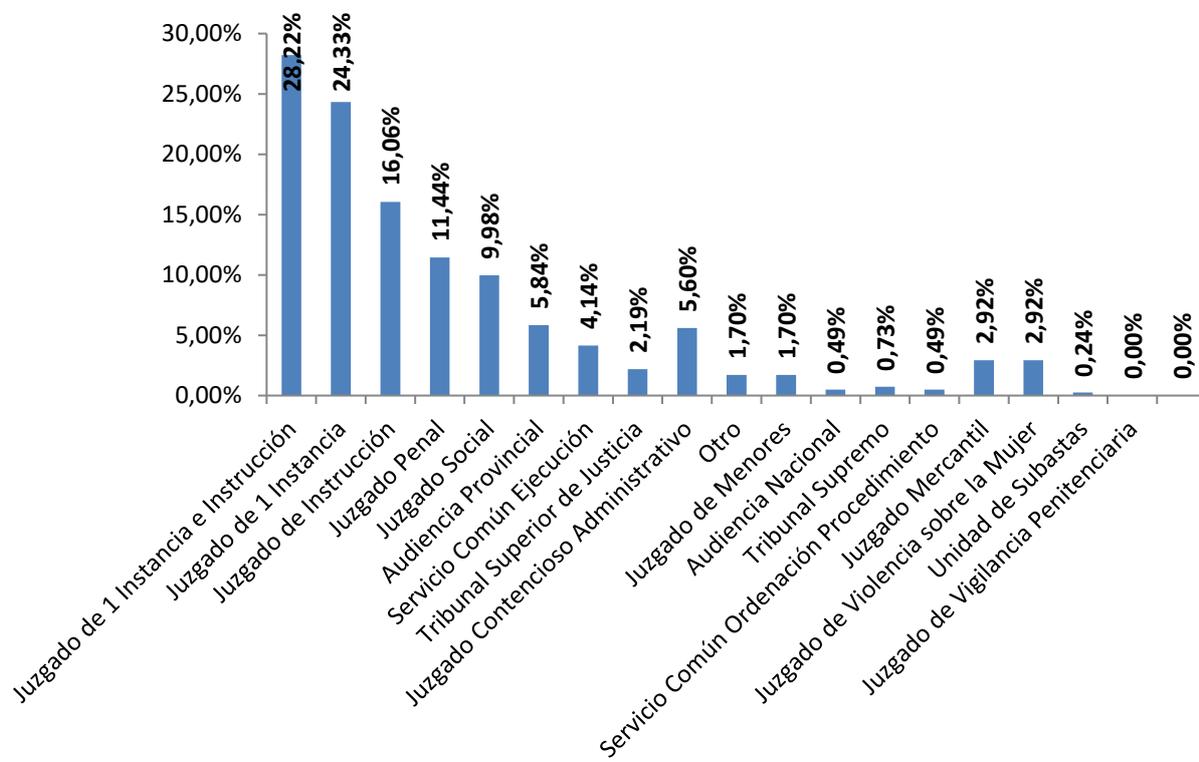
- Órgano judicial al que pertenecen los encuestados.
- Antigüedad en el cuerpo de Letrados de la Administración de Justicia.
- Categoría dentro del cuerpo de Letrados de la Administración de Justicia.
- Antigüedad en el juzgado actual.
- Edad.
- Sexo.
- Distribución geográfica.

El Juzgado de Primera Instancia (24,33%) y el de Primera Instancia e Instrucción (28,22%) son los más representados. Los Letrados de la Administración de Justicia de estos órganos representan a casi la mitad de los encuestados.

Por otro lado, los menos representados son la Unidad de Subastas y el Servicio Común General (0,24% cada uno) y el Juzgado Decano y el Servicio Común Ordenación Procedimiento con un 0,49%, cada uno, de representación en la encuesta.

La siguiente tabla muestra la distribución de los encuestados en función del Órgano Judicial al que pertenecen.

Órgano Judicial	Nº Encuestas	Porcentaje
Juzgado de 1 Instancia e Instrucción	116	28,22%
Juzgado de 1 Instancia	100	24,33%
Juzgado de Instrucción	66	16,06%
Juzgado Penal	47	11,44%
Juzgado Social	41	9,98%
Audiencia Provincial	24	5,84%
Servicio Común Ejecución	17	4,14%
Tribunal Superior de Justicia	9	2,19%
Juzgado Contencioso Administrativo	23	5,60%
Otro	7	1,70%
Juzgado de Menores	7	1,70%
Audiencia Nacional	2	0,49%
Tribunal Supremo	3	0,73%
Servicio Común Ordenación Procedimiento	2	0,49%
Juzgado Mercantil	12	2,92%
Juzgado de Violencia sobre la Mujer	12	2,92%
Unidad de Subastas	1	0,24%
Juzgado de Vigilancia Penitenciaria	0	0,00%
Juzgado Central	0	0,00%
Servicio Común General	1	0,24%
Juzgado Decano	2	0,49%



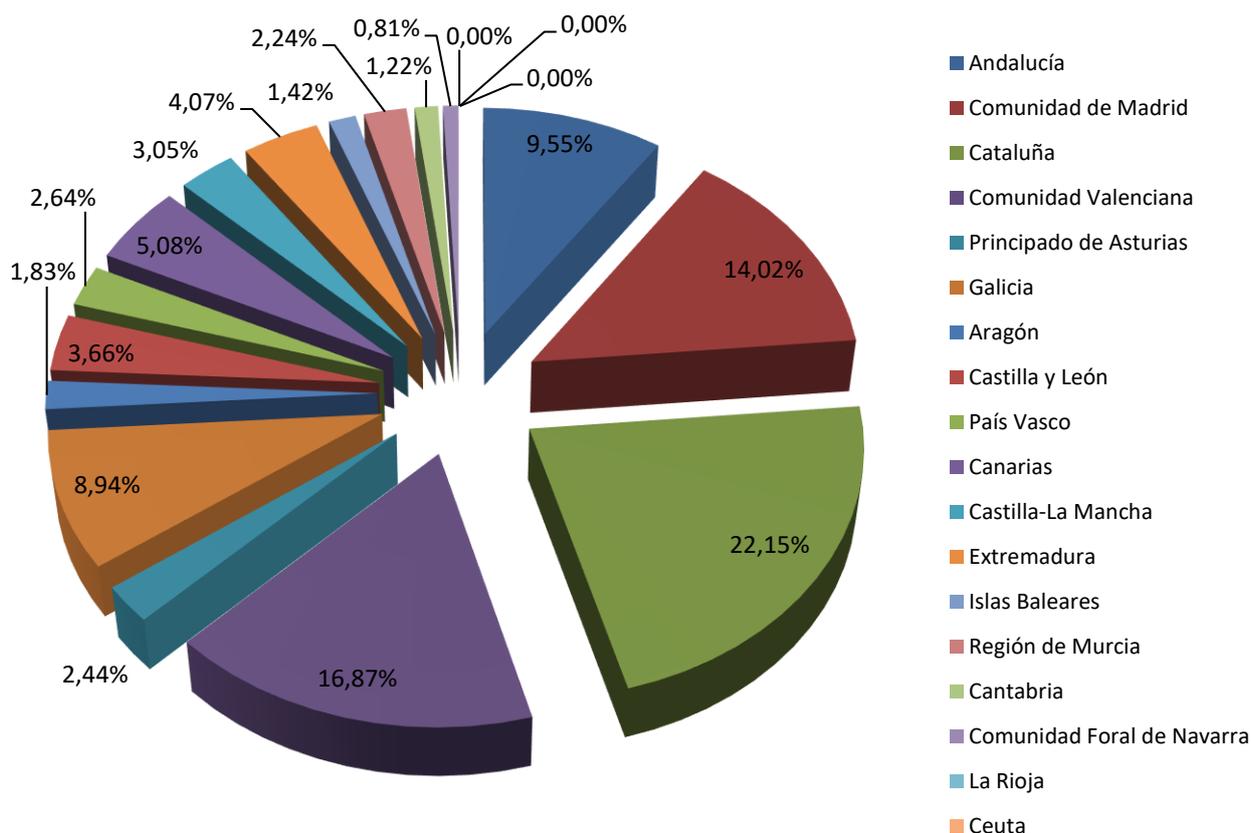
Distribución por Comunidades Autónomas:

Según los datos arrojados por las encuestas, más del 22% de los Letrados de la Administración de Justicia del grupo encuestado se encuentran en Cataluña (22,15%). La siguiente tabla resume la participación por comunidades autónomas:

Comunidad	Porcentaje
Cataluña	22,15%
Comunidad Valenciana	16,87%
Comunidad de Madrid	14,02%
Andalucía	9,55%
Galicia	8,94%
Canarias	5,08%
Extremadura	4,07%
Castilla y León	3,66%
Castilla-La Mancha	3,05%
País Vasco	2,64%
Principado de Asturias	2,44%
Región de Murcia	2,24%
Aragón	1,83%
Islas Baleares	1,42%
Cantabria	1,22%

Comunidad Foral de Navarra	0,81%
La Rioja	0,00%
Melilla	0,00%
Ceuta	0,00%

El siguiente diagrama muestra gráficamente la distribución de las respuestas recibidas por comunidad autónoma:

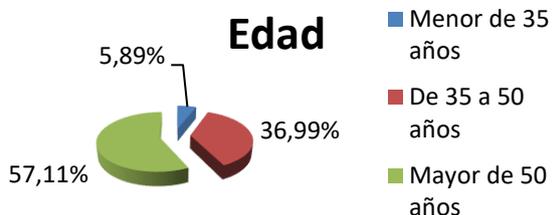


Distribución por Provincias:

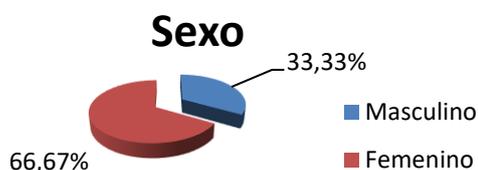
Además, por provincias, siempre según los datos de las encuestas, aquellas con mayor número de respuestas son: Barcelona, Valencia y Murcia. En la tabla siguiente se muestran las siete provincias con mayor número de respuestas:

Provincia	Numero de encuestas	Porcentaje
Barcelona	85	17,28%
Madrid	69	14,02%
Valencia	35	7,11%
A Alicante	35	7,11%
A coruña	28	5,69%

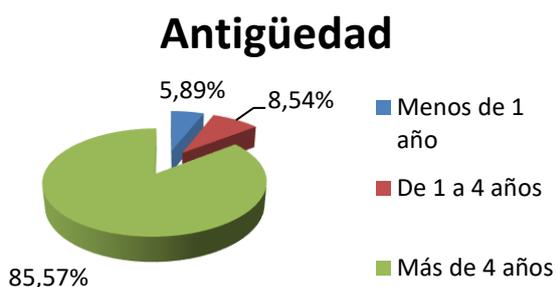
Perfil de los encuestados:



Según los datos de la encuesta, el Cuerpo de Letrados de la Administración de Justicia está compuesto, en un 57,11% por Letrados mayores de 50 años, un 36,99% de personas entre los 35 y los 50 años y un 5,89% de profesionales menores de 35 años.



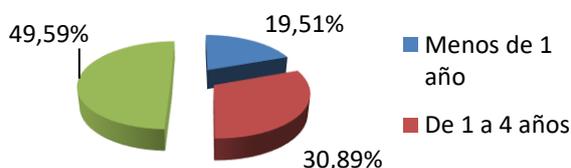
Según los datos de la encuesta, hay un 66,67% de mujeres en el Cuerpo de Letrados de la Administración de Justicia.



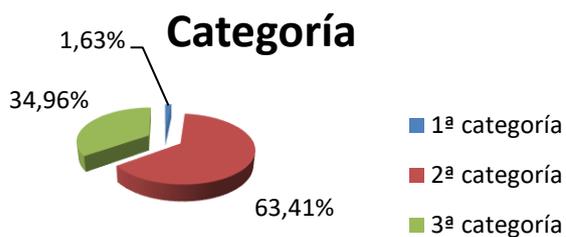
El 85,57% de los Letrados de la Administración de Justicia que han respondido a la encuesta llevan más de cuatro años en el Cuerpo. Este porcentaje aumenta hasta el 94,11% si se consideran aquellos encuestados con más de un año de antigüedad en el cuerpo. Tan solo un 5,89% de las respuestas corresponden a Letrados de la Administración de Justicia que llevan menos de un año en el Cuerpo.

Los resultados denotan muy poca rotación, puesto que aproximadamente la mitad (49,59%) de los Letrados de la Administración de Justicia que han contestado a la encuesta lleva en el juzgado actual más de 4 años. Por otra parte, tan sólo un 19,51% llevan menos de un año en el juzgado en el que se encuentra en el momento de realización de la encuesta. Y finalmente, se encuentra que el 30,89% restante lleva entre 1 y 4 años.

Antigüedad en el Juzgado Actual



El 63,41% de los Letrados de la Administración de Justicia que han respondido a la encuesta pertenecen a la segunda categoría dentro del Cuerpo. Si a este grupo se añaden aquellos encuestados de categorías superiores a la segunda (2ª o 3ª categoría), el porcentaje asciende a un 98,37%.



2.3 ANÁLISIS DE RESULTADOS

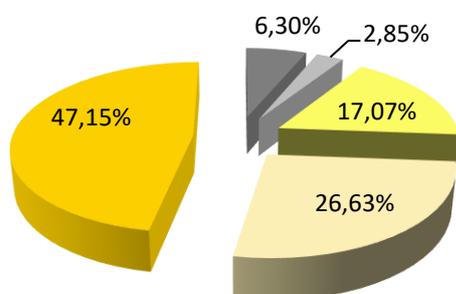
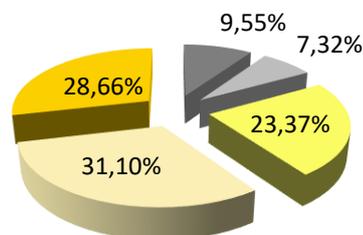
2.3.1 BLOQUE 1: OFICINAS

En este bloque se analizan las respuestas sobre la valoración de las Oficinas en las tareas diarias.

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

Al ser cuestionados sobre la agilidad de las tareas diarias sobre el servicio de Cuentas de Depósitos y Consignaciones Judiciales, el nivel de satisfacción se sitúa en 6,72 puntos sobre 10, mientras que la valoración media de la importancia es de 7,64 sobre 10.

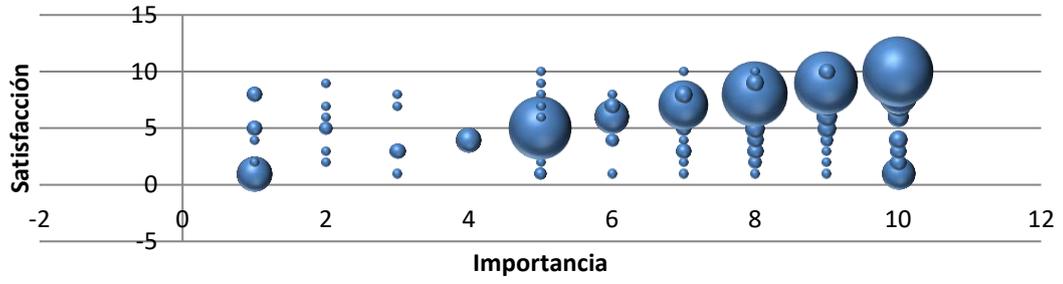
Casi el 60% de los encuestados expresa una **satisfacción** muy alta (28,66%) o total (31,10%) con la agilidad de las tareas diarias por parte de los empleados de la oficina del Banco. Por otro lado, solo dos de cada diez encuestados está poco o nada satisfecho (16,67% en total de ambos casos).



En cuanto a la **importancia**, casi la mitad de los Letrados de la Administración de Justicia encuestados da la máxima puntuación a este aspecto, revelándose como muy alta para los usuarios de las oficinas gestoras. Un 26,63% (uno de cada cuatro) da importancia alta a la agilidad en las tareas del día a día de los empleados del Banco en la oficina gestora y solo uno de cada diez encuestados da poca o ninguna importancia (9,15% en la suma de ambas) a la agilidad de las tareas por parte del personal de la oficina del Banco.

En el análisis de la **correlación** Satisfacción / Importancia se observa una ligera dispersión hacia una zona con satisfacción por debajo de la importancia, no obstante, la tendencia así como el volumen general de las respuestas indica consonancia entre el servicio recibido y la importancia del mismo.

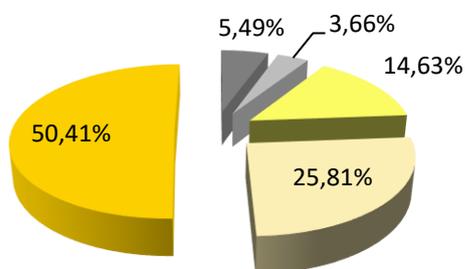
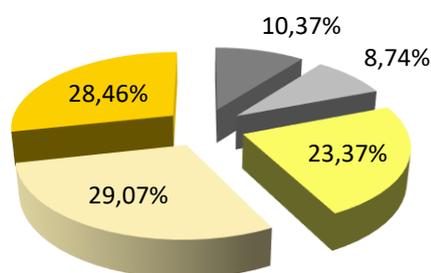
Correlación



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

Al ser cuestionados sobre la formación de las tareas encomendadas sobre el servicio de Cuentas de Consignaciones y Depósitos Judiciales, tanto el nivel de satisfacción como la importancia de dicha agilidad en la gestión de las tareas muestran una alta valoración, aunque la importancia dada a este aspecto es superior a la satisfacción mostrada (la media está en 6,61 sobre 10 para la satisfacción con este aspecto y 7,80 sobre 10 para la importancia otorgada).

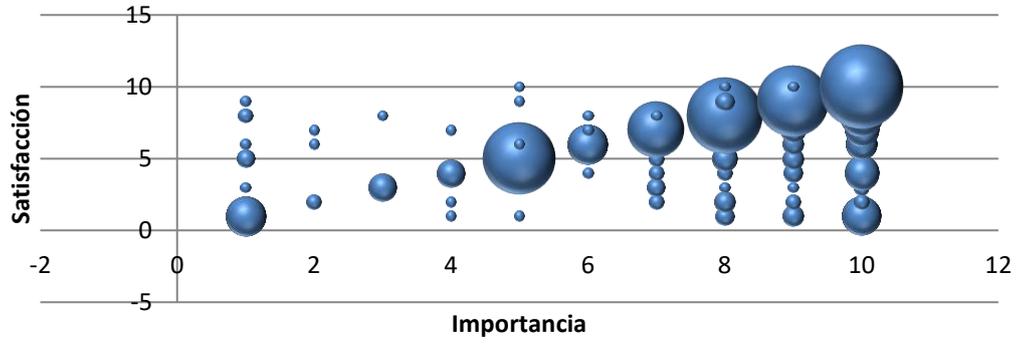
Uno de cada cuatro (28,46%) Letrados de la Administración de Justicia tienen una **satisfacción** muy alta (notas de 9 y 10 en la encuesta) con la formación del personal de la oficina gestora, mientras que solo un 19,11% ha contestado satisfacción baja o muy baja. Cuatro de cada diez Letrados de la Administración de Justicia tienen satisfacción alta (29,07%) y uno de cada cuatro (23,37%) se consideran simplemente satisfechos con la formación de la actuación del personal de las oficinas gestoras del Banco.



En cuanto a la **importancia**, el 50,41% de los Letrados de la Administración de Justicia encuestados cree que la importancia de que el personal de la oficina del Banco está correctamente formado con el servicio de Cuentas de Consignaciones y Depósitos Judiciales es muy alta. El 25,81% lo considera de alta importancia y el 14,63% restante lo considera de importancia normal. Por lo tanto, sólo un 9,15% los encuestados lo considera poco o nada importante.

Con respecto a la **correlación** se observa una leve tendencia hacia una menor valoración de la satisfacción frente a la importancia, aunque las dos respuestas por término medio tienen respuestas con valores superiores a 5, y la mayor parte de las mismas están agrupadas en la diagonal satisfacción=importancia de la gráfica.

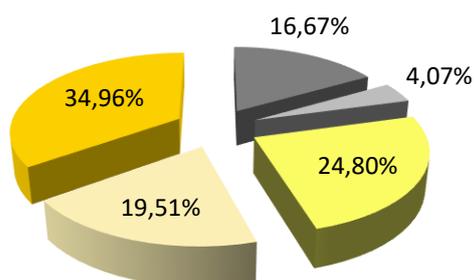
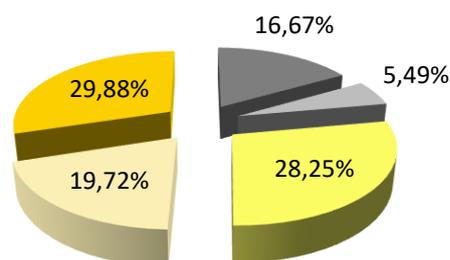
Correlación



10. Responda sólo si le es aplicable. ¿La oficina ha tenido disponibles impresos de mandamiento de ingreso y de pago cuando han sido necesarios?

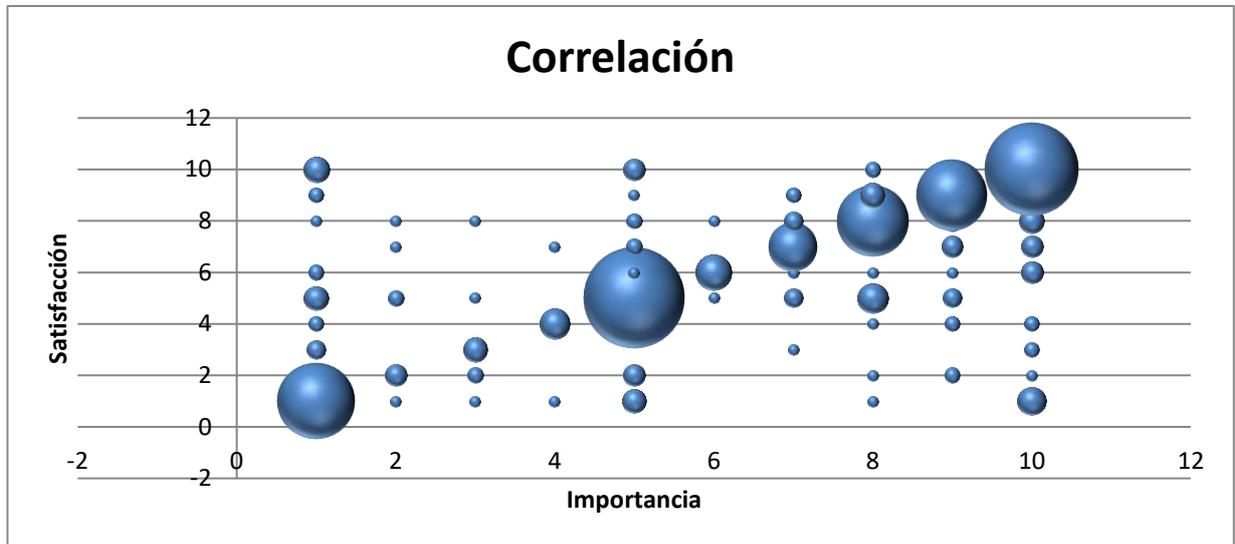
Considerando los Letrados que han respondido a esta pregunta, se observa un índice de satisfacción de 6,22 sobre 10 y se considera un aspecto relevante en cuanto a su importancia (6,47 sobre 10).

Dos de tres encuestados (49,60%) está muy satisfecho (29,88%) o totalmente satisfecho (19,72%) con la disponibilidad de los impresos de mandamiento de ingreso y pago, mientras que uno de cada cuatro está poco o nada satisfecho.



El 34,96% de los encuestados valora como imprescindible (valorado con 9 o 10 sobre 10) el hecho de que los impresos estén disponibles cuando son necesarios, mientras que un 19,51% lo considera muy importante. Un 4,07% de los encuestados considera la disponibilidad de los impresos como algo poco importante y un 16,67% de los Letrados de la Administración de Justicia que han completado la encuesta lo encuentra como algo nada importante.

En cuanto a la **correlación** entre Satisfacción e Importancia mostrada en las respuestas, se comprueba que aunque existen pocas respuestas, la mayoría siguen la tendencia de satisfacción=importancia, encontrando un mayor volumen de respuestas en valores mayores o iguales a 7.

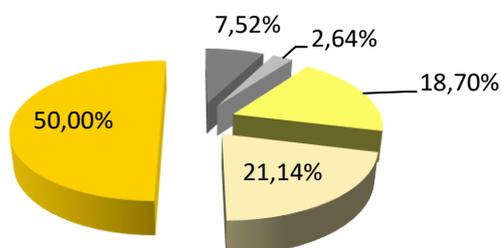
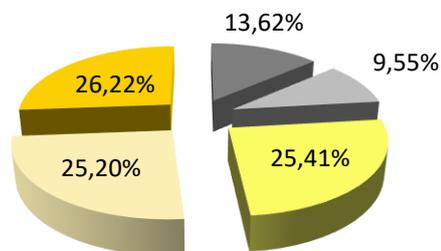


11. Responda sólo si le es aplicable. Cuando un ciudadano ha ejecutado mandamientos de ingreso y de pago en oficinas de Banco Santander distintas de la oficina gestora, ¿Lo ha podido realizar sin problemas?

Se han recibido 492 respuestas a esta pregunta, que suponen el 100% sobre el número total de Letrados de la Administración de Justicia que respondieron la encuesta. Es decir, representa la proporción de Letrados de la Administración de Justicia que son conscientes de la ejecución de mandamientos fuera de la oficina gestora. Este porcentaje demuestra que la utilización de oficinas distintas de la gestora es muy frecuente por parte de los ciudadanos.

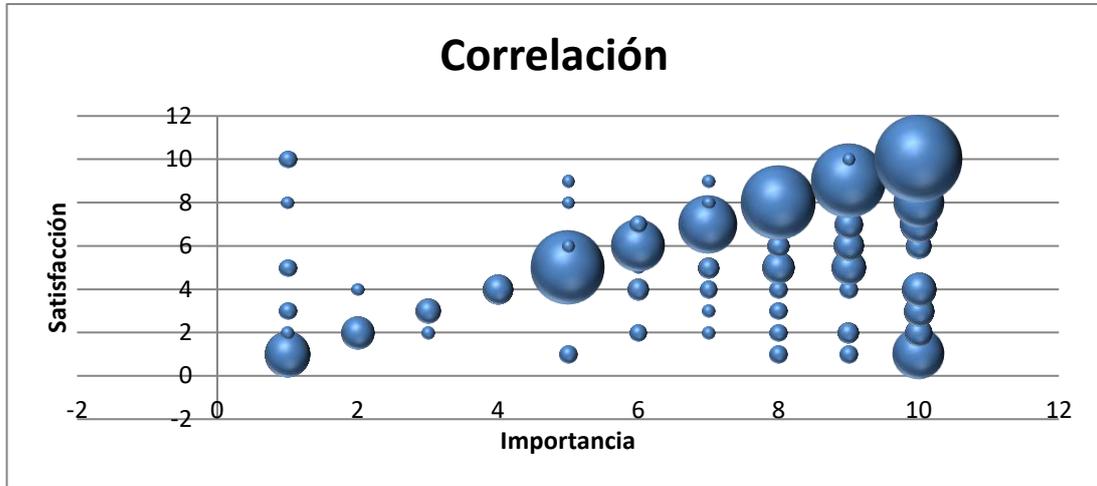
En el momento de ejecutar mandamientos de ingreso y de pago en oficinas distintas a la asignada al encuestado, se ha obtenido un índice de satisfacción de 6,28 sobre 10. Además, este servicio es considerado como de total importancia por el 50% de los encuestados (valorado con 7,63 sobre 10).

El 51,42% está totalmente satisfecho (26,22%) o muy satisfecho (25,20%) con el servicio, mientras que un 9,55% de los encuestados está poco satisfecho y un 13,62% de los Letrados de la Administración de Justicia encuestados está nada satisfecho con el servicio.



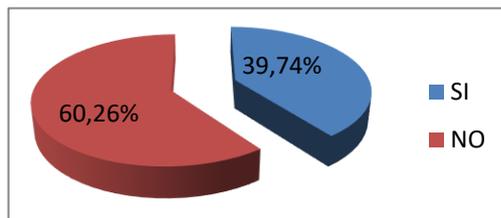
En cuanto a la importancia, la mitad de los encuestados lo considera de total importancia, mientras que un 21,14% de los encuestados lo considera muy importante. Solo un 10,16% de los encuestados considera poco o nada importante la posibilidad de ejecutar mandamientos de ingreso y de pago en oficinas distintas a la gestora que le ha sido asignada.

La correlación entre satisfacción e importancia muestra una tendencia superior al resto de preguntas del cuestionario hacia la valoración de la importancia por encima de la satisfacción, por lo que se indica una percepción de un servicio ligeramente por debajo de la necesidad en cuanto a la atención en oficinas distintas de la oficina gestora. No obstante la mayoría de las respuestas siguen la tendencia de valorar en igual medida la importancia y la satisfacción.



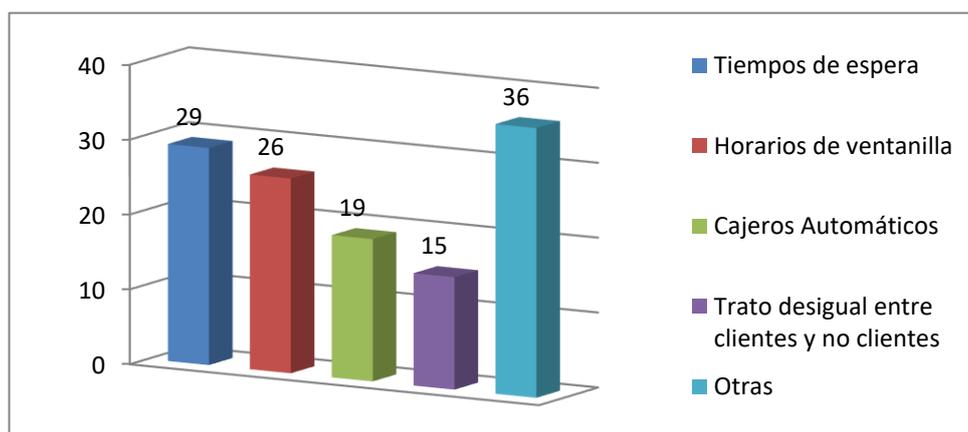
12. ¿Ha tenido conocimientos en el presente año de cambios en el servicio proporcionado por las oficinas bancarias?

Del total de los encuestados, un 60,26% ha contestado que no ha tenido conocimiento de cambios en el servicio, mientras que un 39,74% ha contestado afirmativamente a la pregunta.



12.1. En caso de afirmativo, indique las áreas de mejora del servicio de oficinas detectadas este año:

De los 125 encuestados que han respondido afirmativamente a la pregunta de si tienen conocimientos de cambios en el servicio, se aprecia que una gran parte revela mejoras en los tiempos de espera (un 23,2%).

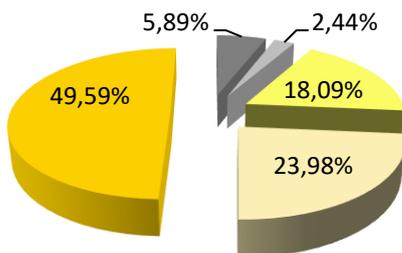
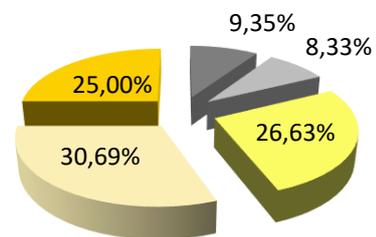


En el anexo al final de este documento pueden consultarse en detalle las respuestas a esta pregunta.

13. Por favor, valore de forma global el servicio proporcionado por las oficinas bancarias en relación con la Gestión de Cuentas de Consignación y Depósitos Judiciales.

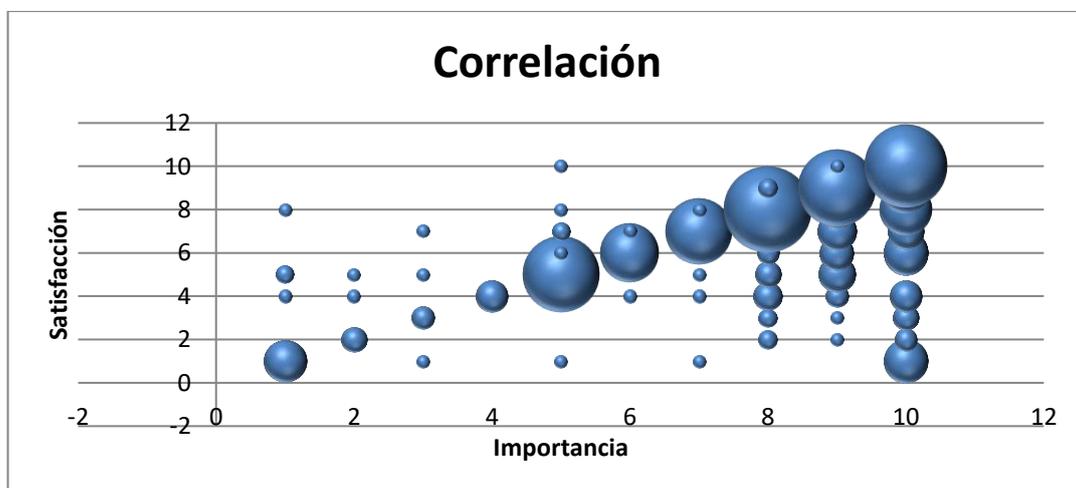
A nivel global, el servicio proporcionado por las oficinas bancarias en relación con Gestión de Cuentas de Consignación y Depósitos Judiciales cuenta con un alto nivel de satisfacción, pues el 55,69% de los Letrados de la Administración de Justicia encuestados declaran estar muy satisfechos o totalmente satisfechos (nota media de 6,56 sobre 10). Además, la importancia de este servicio, según lo recogido en las encuestas es muy alta, pues el 73,57% lo considera crítico o muy importante (nota media de 7,74 sobre 10).

Mas de la mitad de los encuestados se encuentra totalmente satisfecho o muy satisfecho con el servicio proporcionado. Por el contrario, un 8,33% de los encuestados dice estar insatisfecho con el servicio y un 9,35% está muy insatisfecho con dicho servicio.



En cuanto a la **importancia**, casi la mitad de los encuestados lo considera crítico (49,59%), y el 23,98% lo considera muy importante. Solamente un 8,33% de los encuestados lo encuentra poco o nada importante. Esta distribución confirma la alta valoración media de la importancia en este aspecto del servicio.

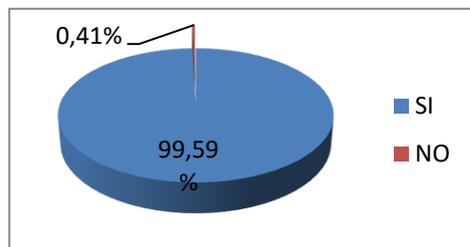
En el grafico de correlación entre satisfacción e importancia, las respuestas marcan una clara tendencia hacia las valoraciones por encima de 5 y con un valor de importancia y satisfacción similar, encontrándose una baja casuística en la que la importancia es superior al nivel de servicio.



2.3.2 BLOQUE 2: APLICACIÓN INFORMÁTICA DE CUENTAS DE CONSIGNACIÓN Y DEPÓSITOS JUDICIALES

A continuación se analizan las respuestas a las preguntas diseñadas para obtener la satisfacción general con la aplicación informática de Cuentas de Consignación y Depósitos Judiciales.

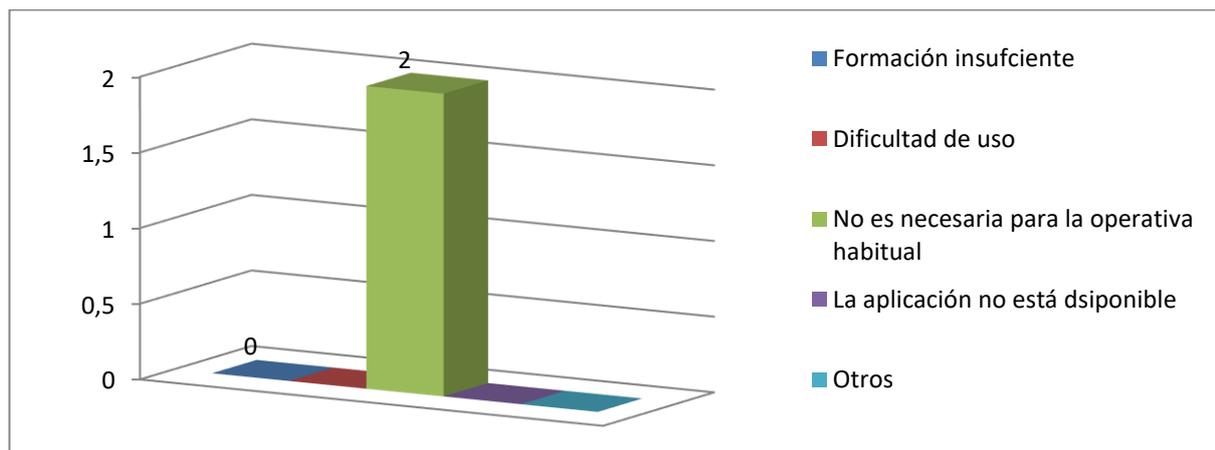
14. ¿Utiliza la "aplicación informática de Cuentas de Consignación y Depósitos Judiciales, CDCJ"?



A raíz de los resultados arrojados por la encuesta, se puede considerar que la aplicación es prácticamente utilizada por la totalidad de los encuestados, ya que sólo un 0,41% declara no utilizar la aplicación

14.1. Por favor, indique los motivos por los que no usa la aplicación CDCJ (marcar con una x las opciones que considere relevantes)

Sólo 2 Letrados de la Administración de Justicia, declaran no utilizar la aplicación CDCJ ya que no la consideran necesaria para la operativa habitual.

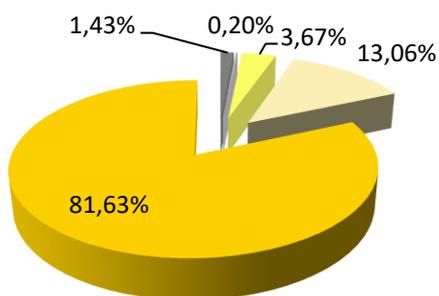
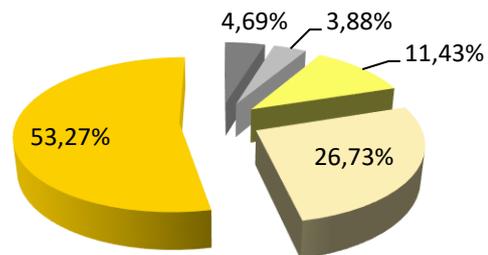


En el anexo al final de este documento pueden consultarse en detalle las respuestas a esta pregunta.

14.2. ¿La aplicación CCD, es una herramienta útil para sus tareas diarias?

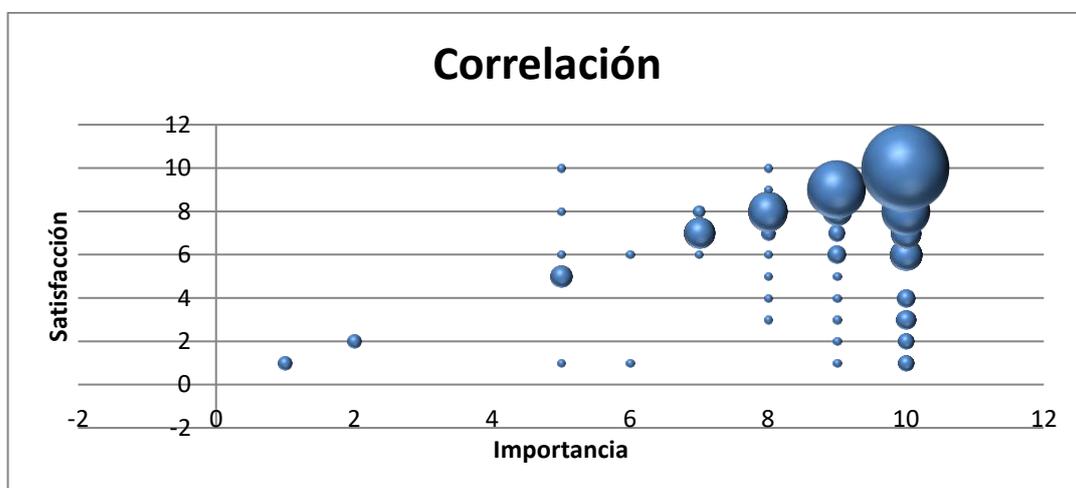
La utilidad de la aplicación es manifiesta, pues el 80% muestra una satisfacción muy alta o total (la valoración media es 8,00 sobre 10), a la par que la importancia dada a la herramienta (valorada, en media, con un 9,19 sobre 10).

El 53,27% de los encuestados se muestra totalmente satisfecho con la utilidad de la aplicación, mientras que el 26,73% se muestra muy satisfecho. Tan sólo un 4,69% de los Letrados que han contestado esta encuesta se sienten insatisfechos con la herramienta. Se trata de uno de los aspectos en los que la **satisfacción** de los Letrados encuestados es mayor.



En cuanto a la **importancia** de la utilidad de la aplicación, todos los encuestados lo consideran crucial. El 81,63% de los encuestados considera la utilidad de la aplicación como de total importancia y el 13,06% la considera muy importante. Un 3,67% de los encuestados considera importante la utilidad de la aplicación. Se trata de uno de los aspectos en los que la importancia para los Letrados encuestados es mayor.

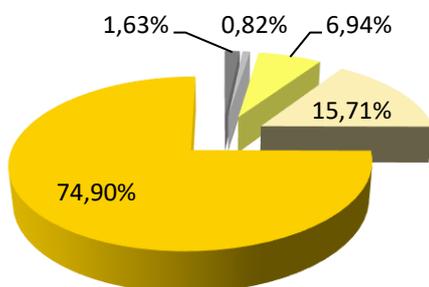
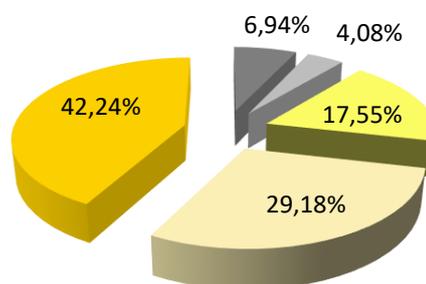
En la gráfica de **correlación** se ve una clara concentración de las respuestas en las duplas 8-9, 9-9 y 10-10, acumulando esta última la mayor parte de las respuestas lo que indica tanto un concepto de alta importancia como de satisfacción por parte de los usuarios.



14.3. ¿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?

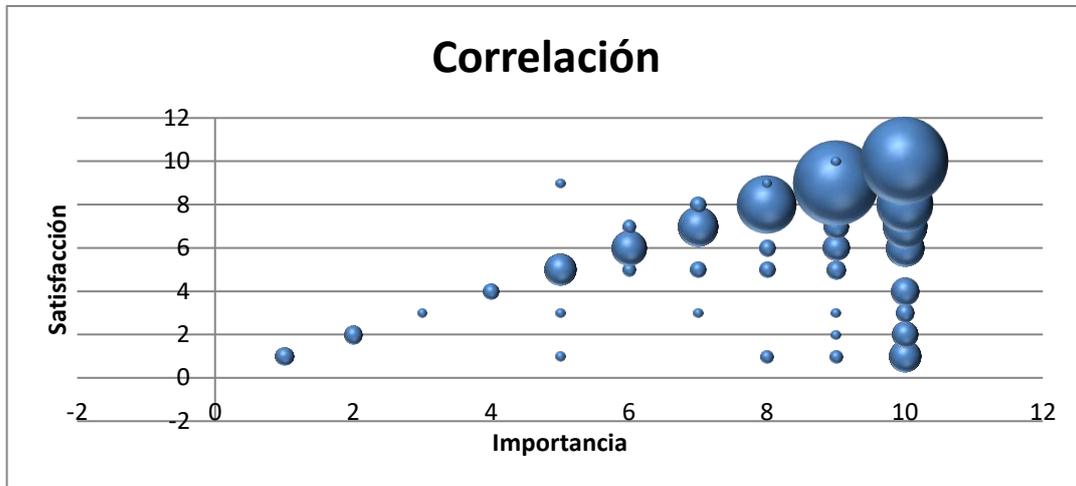
Según las respuestas de las encuestas, se aprecia una gran adaptación de la aplicación para facilitar la realización de todas las actividades específicas o particulares del juzgado del encuestado, en lo referente a la Gestión de las Cuentas de Consignaciones y Depósitos Judiciales. La valoración media de la satisfacción, a raíz de las encuestas contestadas, se sitúa en 7,43 sobre 10. Para la importancia es aún mayor, pues se sitúa en un 8,89 sobre 10.

A través de la variable **satisfacción**, se observa un alto nivel de adaptación de la aplicación a las necesidades de los Letrados de la Administración de Justicia, pues un 42,24% de los encuestados se muestra totalmente satisfecho y un 29,18% se muestra muy satisfecho. Por otro lado, un 11,02% de los encuestados se muestra insatisfecho o muy insatisfecho con la adaptación de la aplicación a sus necesidades.



En cuanto a la **importancia** de que la aplicación esté adaptada, también se observa un alto nivel de importancia: El 15,71% de los encuestados lo considera muy importante y el 74,90% lo considera de total importancia. En cambio, sólo un 2,45% de los encuestados ve la adaptación a sus necesidades como algo poco o nada importante.

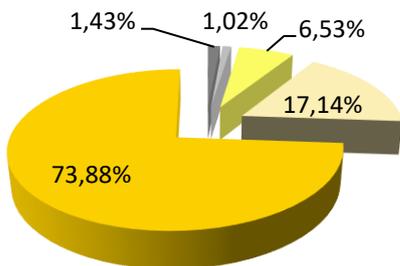
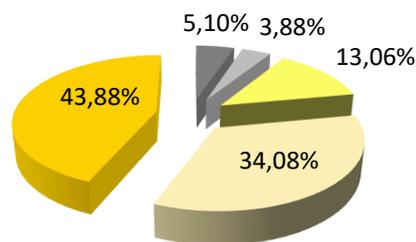
En la grafica de **correlación** se aprecia una tendencia clara a valorar por encima de 8 la importancia, con una satisfacción en línea con la importancia indicada, o ligeramente inferior en pocos casos lo que indica una consideración clave de la aplicación CCD y una percepción de satisfacción por parte de los usuarios.



14.4. ¿La aplicación CDCJ es una herramienta fácil de usar?

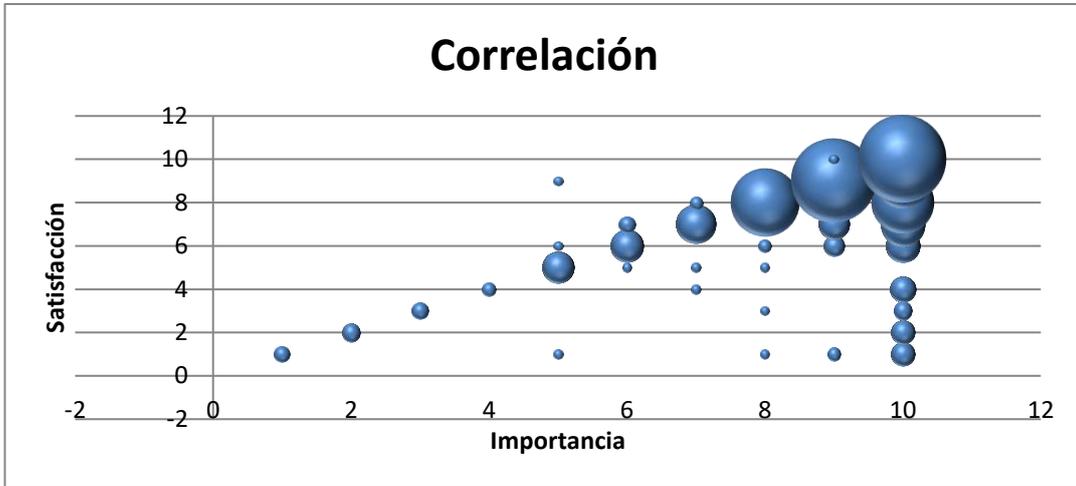
Además de estar adaptada a las necesidades de los Letrados de la Administración de Justicia, la aplicación CDCJ, según los resultados de la encuesta, es fácil de usar. De este modo, el porcentaje de encuestas que declaran un alto o muy alto nivel de satisfacción y de importancia supone alrededor del 80% en ambos casos. En lo referente a las valoraciones medias de ambas dimensiones, se trata de valores que implican mucha facilidad para utilizar la aplicación por parte de los usuarios: 7,68 sobre 10 es la media de la satisfacción y 8,91 sobre 10, la media de importancia.

En cuanto a la **satisfacción**, el 43,88% de los encuestados muestra un nivel de satisfacción total, el 34,08% un nivel de satisfacción muy alto y un 8,98% un nivel de satisfacción bajo o muy bajo. Estos datos no hacen sino certificar la alta nota media obtenida en la satisfacción con la facilidad de uso de la aplicación.



La variable **importancia** también muestra unos resultados muy positivos: el 73,88% de las encuestas dan un nivel de total importancia a la facilidad de uso, mientras que el 17,14% muestra un nivel de importancia muy alto. Por el contrario, un 1,45% de los encuestados dice que este aspecto es poco o nada importante.

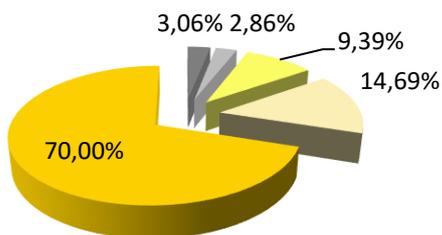
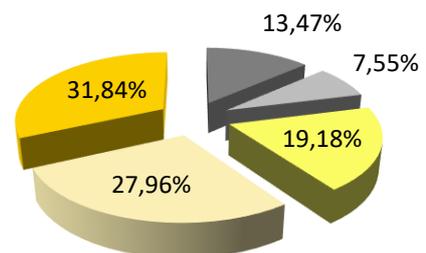
La respuesta de los encuestados presenta una fuerte **correlación** entre importancia y satisfacción ya que en albos casos las respuestas están muy marcadas con valores por encima de 7 y en la mayoría coincidentes. La poca dispersión de las respuestas sobre la ecuación satisfacción = importancia indica que los usuarios tienen una percepción de un servicio que se adapta a las necesidades en cuanto a facilidad de uso.



14.5. En su opinión, ¿la velocidad de funcionamiento de la aplicación CDCJ es adecuada habitualmente?

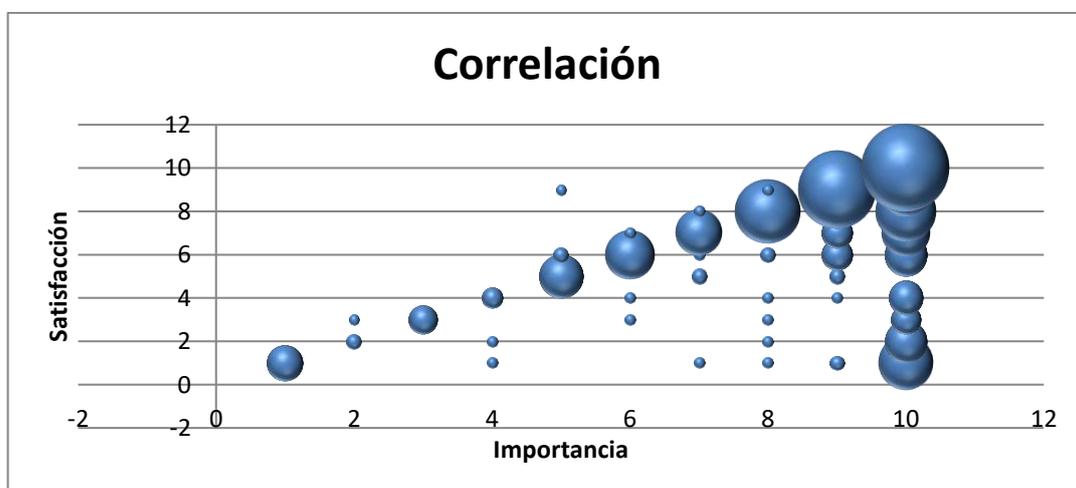
En lo que se refiere a la velocidad de la aplicación, el nivel de satisfacción es menor al de la importancia que se da a este aspecto. Así, un 59,80% de los encuestados da una importancia muy alta o total a la velocidad de funcionamiento de la aplicación (la nota media se sitúa en 6,65), mientras que el nivel de satisfacción muy alto o total se registra para el 84,69% de los casos (la nota media es de 8,6 sobre 10).

En lo que respecta a la **satisfacción**, uno de cada tres Letrados (31,84%) está totalmente satisfecho con la velocidad de la aplicación. De los Letrados restantes, están muy satisfechos con este aspecto el 27,96%. Por último, un 21,02% de los encuestados está insatisfecho (7,55%) o muy insatisfecho (13,47%) con la velocidad de la aplicación.



Según la **importancia**, en cambio, este se antoja como un aspecto crítico, pues el 70% de los encuestados han declarado que es de total importancia. El 14,69% lo considera muy importante y el 5,92% de los encuestados lo considera poco o nada importante.

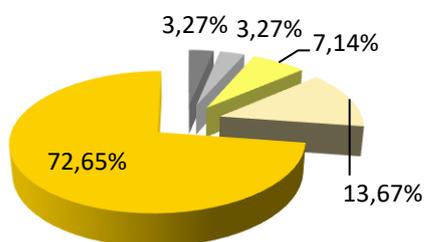
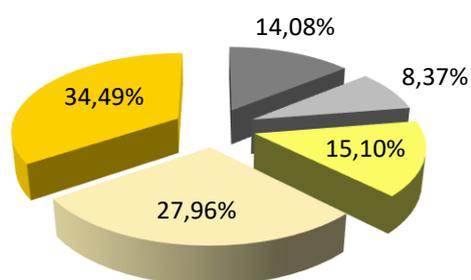
En cuanto a la correlación, el grafico presenta una marcada tendencia a una muy alta valoración de la importancia, con desviaciones hacia una satisfacción entre uno y tres puntos inferior a la importancia lo cual indica una percepción de un servicio un poco por debajo del nivel requerido por la importancia.



14.6. ¿La aplicación CDCJ está disponible cada vez que Ud. tiene necesidad de utilizarla?

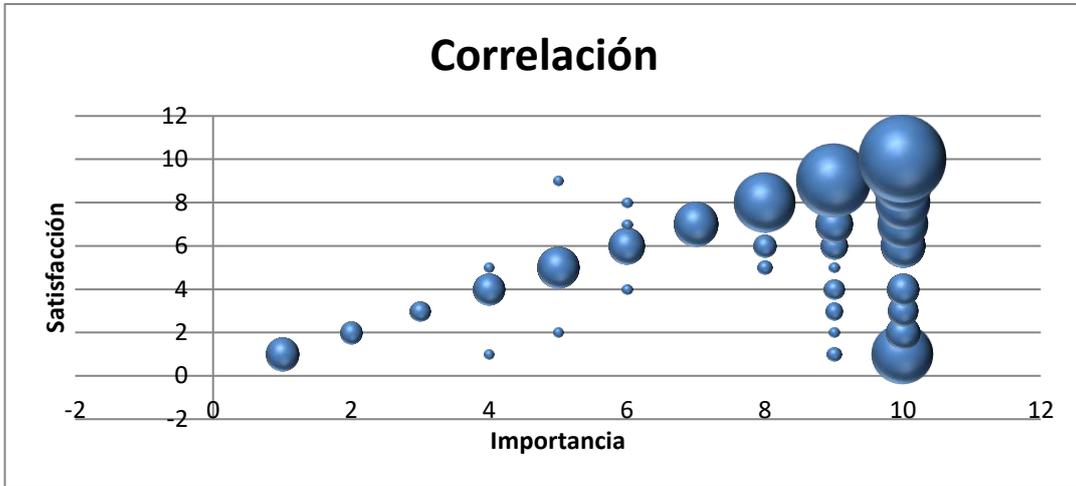
Según los resultados de la encuesta, la aplicación, por lo general, está disponible cuando es necesaria. De este modo, la satisfacción mostrada por los encuestados en relación a este aspecto tiene una nota media de 6,69 sobre 10. El 62,45% de los Letrados de la Administración de Justicia encuestados dice estar muy satisfecho o totalmente satisfecho con la disponibilidad de la aplicación. En cuanto a la importancia dada a este aspecto, parece un aspecto crítico, pues la valoración media en una escala de 1 a 10 es de 8,68 (el 86,32% de los encuestados lo valora como muy importante o de total importancia).

La distribución de los niveles de **satisfacción** de los usuarios encuestados se reparte del siguiente modo: El 34,49% está totalmente satisfecho con la aplicación; el 27,96% (uno de cada tres) está muy satisfecho. El 22,45% no se considera satisfecho con la disponibilidad (8,37%) y existe un 14,08% que se encuentra muy insatisfecho con la disponibilidad de la aplicación en los momentos necesarios.



La **importancia** dada a este aspecto, en cambio, es mucho mayor que la satisfacción mostrada por los usuarios: Para el 72,65% de los encuestados se trata de un aspecto fundamental (valorado con 8,68 sobre 10 en la encuesta), mientras que para el 13,67% resulta muy importante. En total, el 86,32% lo considera muy o totalmente importante y sólo un 6,54% lo considera poco importante.

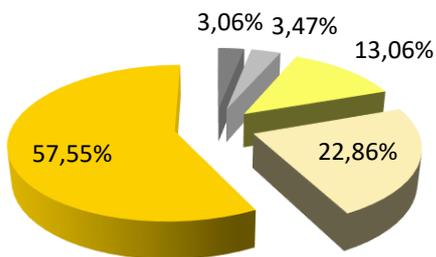
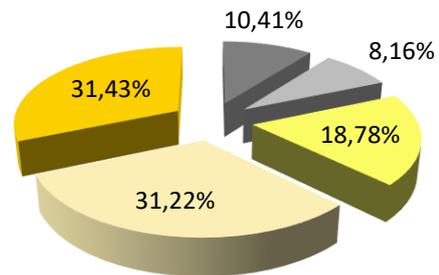
La correlación de las respuestas cuando se cuestiona por la disponibilidad del aplicativo indica una satisfacción en la que la mayor parte son seis o superior, con muy pocas respuestas con valoración de importancias altas y satisfacción baja. El hecho de tener en el eje de importancia 10 la mayor parte de las respuestas y mas respuestas con dicha importancia que tienen satisfacción inferior indica que los usuarios consideran muy critica la disponibilidad del servicio y existe un nivel de exigencia alto a este respecto.



14.7. ¿Considera adecuada la información sobre el contenido de los cambios y nuevas funcionalidades que se publica en el cuadro “Novedades aplicación”?

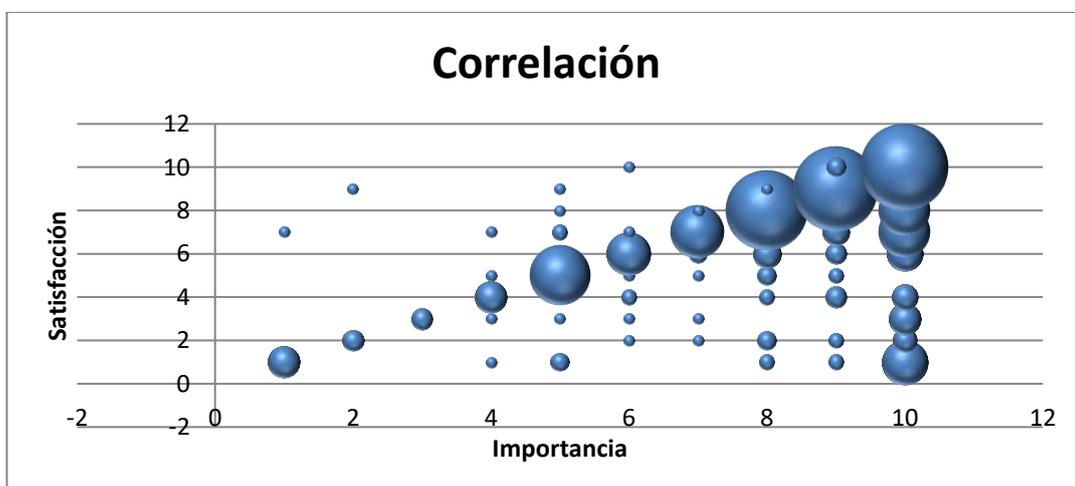
El índice de satisfacción refleja una valoración media de 6,80, lo que significa que, generalmente, sí consideran adecuada la información publicada en “Novedades aplicación”. Además, consideran este aspecto bastante importante, pues la valoración media que hacen del mismo es de 8,2 sobre 10.

En cuanto a la **satisfacción**, uno de cada tres encuestados (31,22%) considera estar muy satisfecho con la información publicada. Este porcentaje de Letrados altamente satisfechos se ve aumentado un 31,43% cuando se incluyen aquellos totalmente satisfechos. El porcentaje se eleva hasta el 81,43% considerando también los satisfechos. Esto deja en tan sólo un 18,57% los usuarios que están insatisfechos o muy insatisfechos.



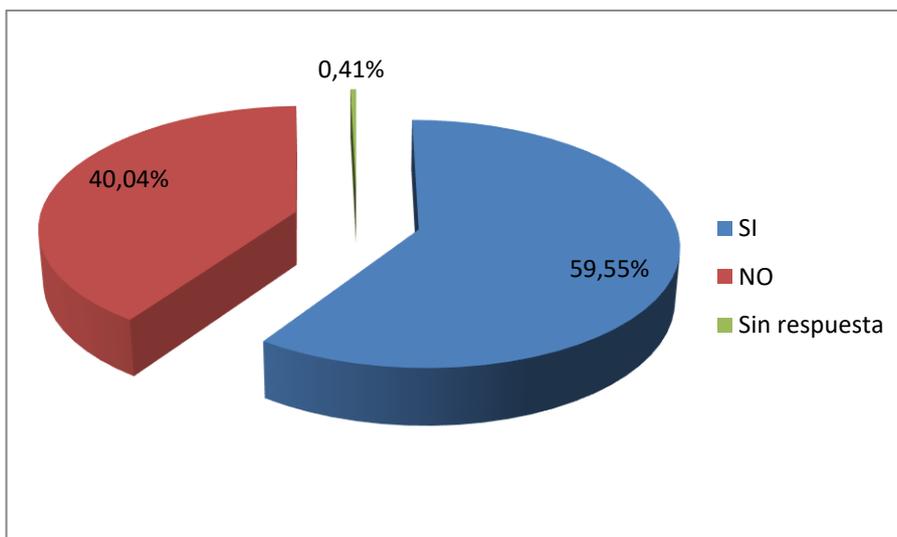
Además, la la información publicada en “Novedades aplicación” se antoja como un aspecto de gran **importancia**, pues el 57,55% de los encuestados ha definido este aspecto como totalmente importante. De los restantes, el 35,92% afirma que es un aspecto muy importante o importante (13,06%). Entre los encuestados que no lo dan importancia tan sólo se encuentra el 6,53% de los usuarios que han respondido a esta pregunta.

Existe una dispersión muy baja en cuanto a las respuestas que no igualan su valoración de satisfacción e importancia, encontrándose múltiples respuestas con una importancia de 10 y satisfacción con diversos puntos distintos, por lo que se percibe de ello en líneas generales un adecuado servicio para la necesidad indicada.



14.8. ¿Ha utilizado durante este año la ayuda o el manual de usuario de la aplicación?

La ayuda o el manual de usuario han sido consultados, al menos una vez, por menos de la mitad de los Letrados de la Administración de Justicia (59,55%) durante este año.

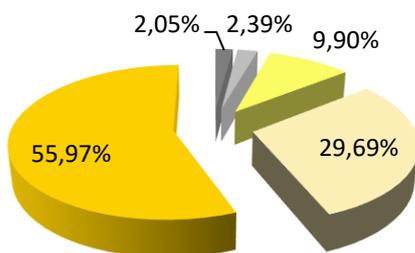
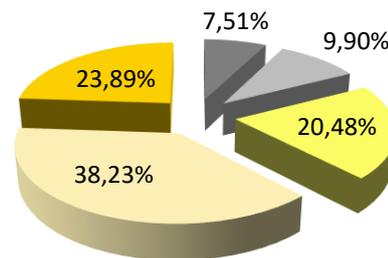


Las siguientes preguntas, relativas a la ayuda y el manual disponibles en la aplicación, sólo se han formulado al 59,55% de los Letrados de la Administración de Justicia que han respondido afirmativamente a esta pregunta.

14.8.1. ¿Considera Ud. que la ayuda y el manual disponible en la aplicación solucionan las dudas de manejo/ utilización de la misma?

El índice de satisfacción refleja una valoración media de 6,71, lo que significa que, generalmente, sí soluciona sus dudas o consultas sobre el manejo de la aplicación. Además, consideran este aspecto altamente importante, pues la valoración media que hacen del mismo es de 8,37 sobre 10.

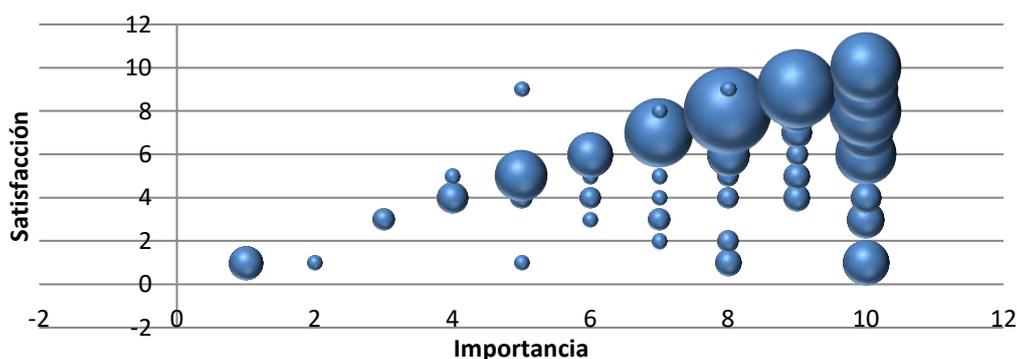
En cuanto a la **satisfacción**, uno de cada tres encuestados (38,23%) considera estar muy satisfecho con las soluciones aportadas por la ayuda o el manual de usuario disponibles. Este porcentaje de Letrados altamente satisfechos se ve aumentado un 23,89% cuando se incluyen aquellos totalmente satisfechos. El porcentaje se eleva hasta el 82,60% considerando también los satisfechos. Esto deja en tan sólo un 17,4% los usuarios que están insatisfechos o muy insatisfechos.



Además, la solución de dudas a través de la ayuda o el manual disponibles en la aplicación se antoja como un aspecto de gran **importancia**, pues el 55,97% de los encuestados ha definido este aspecto como totalmente importante. De los restantes, el 29,69% afirma que es un aspecto muy importante o importante (5,44%). Entre los encuestados que no lo dan importancia tan sólo se encuentra el 2,05%.

Existe una dispersión muy baja en cuanto a las respuestas que no igualan su valoración de satisfacción e importancia, dándose además como la respuesta más repetida el valor 8 para satisfacción e importancia, por lo que se percibe de ello en líneas generales un adecuado servicio para la necesidad indicada.

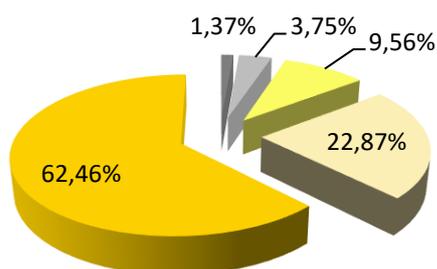
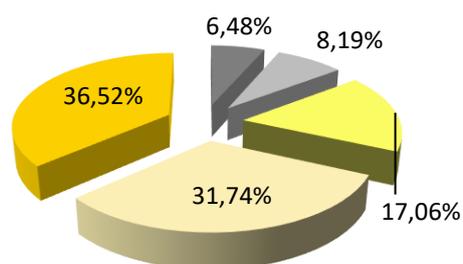
Correlación



14.8.2. ¿Considera Ud. que la ayuda y el manual disponibles en la aplicación están actualizados y contienen los últimos cambios realizados en la aplicación?

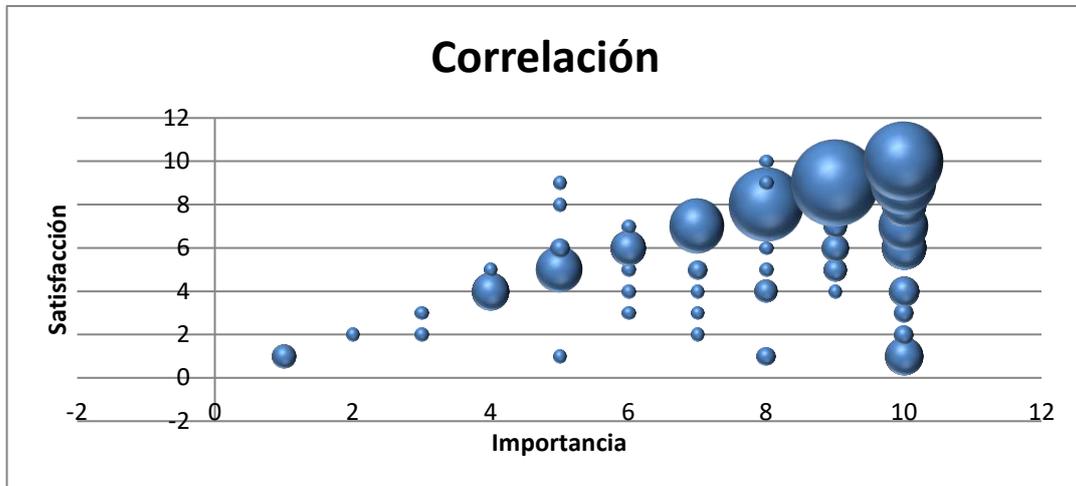
Este aspecto muestra unos niveles de satisfacción e importancia muy altos (7,15 de media para la satisfacción y 8,45 para la importancia), lo que lo define como un aspecto crítico para los usuarios y que, además, están altamente satisfechos con él.

El 68,26% de los encuestados están muy satisfechos (31,74%) o totalmente satisfechos (36,52%) con este aspecto, lo que significa que aquellas actualizaciones realizadas sobre la aplicación están bien recogidas en la ayuda y el manual disponibles, facilitando la comprensión de los cambios realizados en la aplicación. Son aproximadamente un 14,67% aquellos que están insatisfechos o muy insatisfechos con el aspecto mencionado.



El nivel de **importancia** se corresponde con la satisfacción mostrada, pues el 85,33% de los encuestados define este aspecto como muy importante o totalmente importante. De este grupo, el 62,46% ha dado como respuesta una valoración de 9 o 10 (correspondiente a "Totalmente importante"), mientras que el otro 22,87% ha contestado con una nota de 7 u 8 (que corresponde a "Muy importante"). Un 1,637% de los encuestados no da importancia a este aspecto.

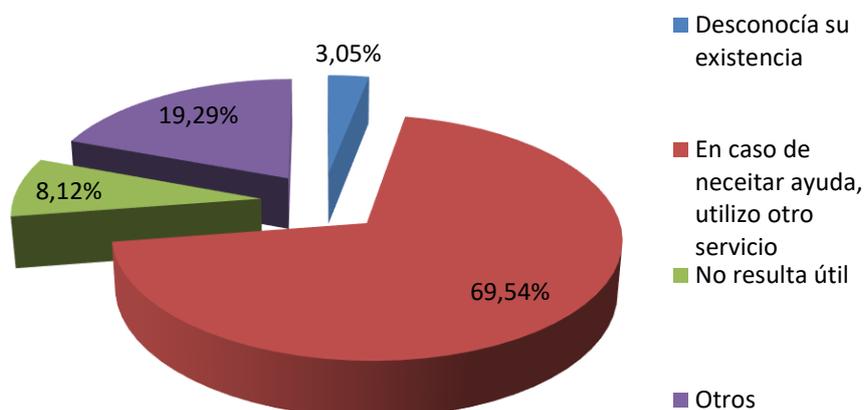
Se observa una fuerte correlación en los resultados entre las dos variables, ya que en muy alto grado las respuestas han sido igualando Satisfacción e Importancia, las pocas respuestas que presentan dispersión a esta tendencia presenta por lo general un valor ligeramente inferior de satisfacción frente a la importancia, en pocos casos inferior a más de 3 puntos. Este es uno de los aspectos en los que se detecta mayor correlación entre la importancia y la satisfacción para los Letrados de la Administración de Justicia.



14.8.3. ¿Cuál es el motivo por el cual no ha dado uso al manual de usuario de la aplicación?

La ayuda o el manual de usuario no han sido consultados por diversos motivos. Dos de cada tres Letrados de la Administración de Justicia (69,54%) consulta otro servicio en cas de necesitar ayuda, un 8,12% no le resulta útil y un 3,05% desconoce su existencia. Por otro lado, un 19,29% muestra otro motivo, a continuacion se mientran las mas recurrentes:

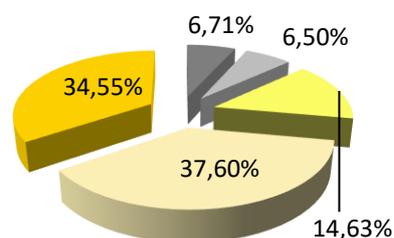
- No se ha necesitado
- Preferible llamar personalmente al teléfono previsto (CAU)
- Consulta con otros compañeros
- Falta de tiempo

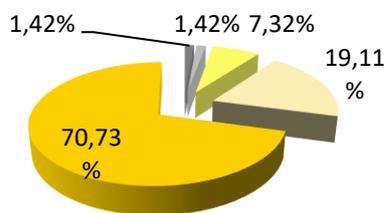


15. Por favor, valore de forma global el servicio proporcionado por la aplicación informática en relación con la Gestión de las Cuentas de Consignación y Depósitos Judiciales.

Como valoración del servicio proporcionado por la aplicación informática en relación con la Gestión de las Cuentas de Consignación y Depósitos Judiciales, a través de las variables satisfacción e importancia, se puede decir que globalmente se considera un servicio fundamental y que, además, es un servicio con el cual los Letrados de la Administración de Justicia están altamente satisfechos. Queda demostrado por la valoración media alcanzada en cada uno de los casos: 7,23 en satisfacción y 8,8 en importancia.

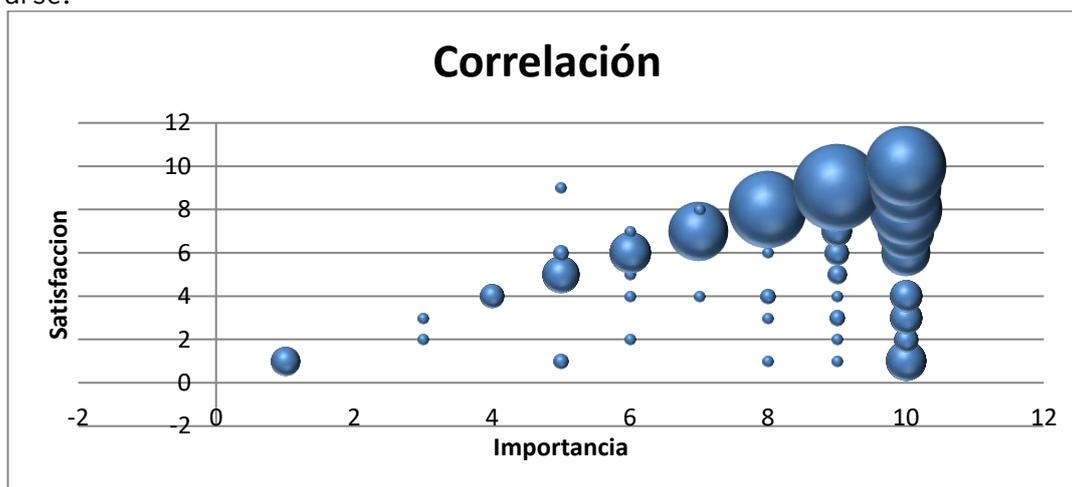
En lo referente a la **satisfacción** de los usuarios encuestados, el 72,15% de ellos declara estar muy satisfecho (37,60%) o totalmente satisfecho (34,55%). Los usuarios insatisfechos o muy insatisfechos se reducen a un 13,21%.





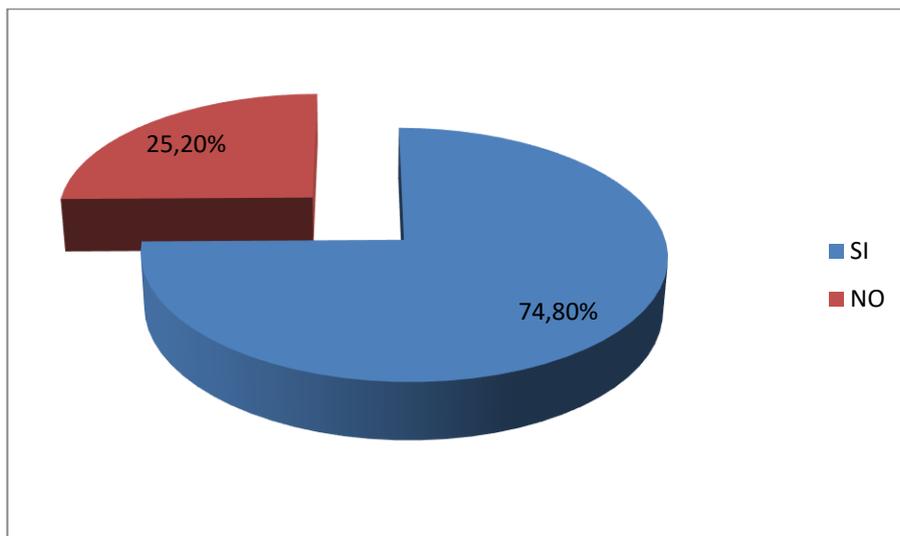
Para la **importancia**, las magnitudes son similares, en el sentido de que más del 89,84% de los encuestados lo consideran muy importante (19,11%) o de total importancia (70,73%). Ningún encuestado lo considera poco o nada importante.

Se observa en la grafica de correlación una agrupación muy marcada hacia la valoración entre 8 y 10 de la importancia y la satisfacción, aunque se observa mayor casuística de respuestas con valoración de la satisfacción por debajo de la importancia, identificando por tanto, que en general los Letrados de la Administración de Justicia consideran que el servicio prestado es bueno en consonancia con la importancia de su función, si bien consideran que podría mejorarse.



16. Desde la implantación de la aplicación informática CDCJ hasta el momento actual, ¿considera que ha ido mejorando su funcionamiento?

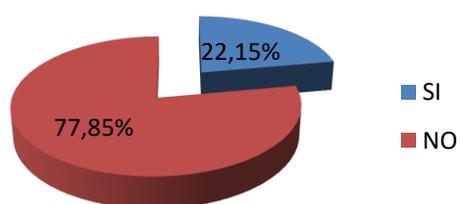
Desde la implantación de la aplicación informática CDCJ, el 74,80% de los Letrados de la Administración de Justicia considera que la aplicación ha ido mejorando su funcionamiento.



2.3.3 BLOQUE 3: APLICACIÓN MÓVIL SANTANDER JUSTICIA

A continuación se analizan las respuestas a las preguntas diseñadas para obtener la satisfacción general con la aplicación móvil de Cuentas de Consignación y Depósitos Judiciales.

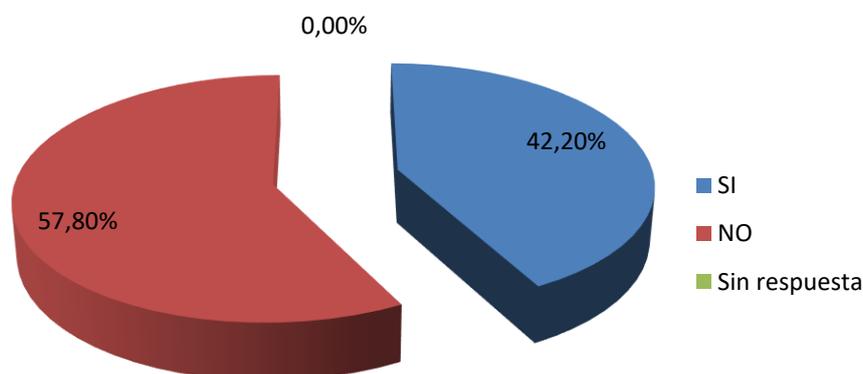
17. ¿Conoce usted la aplicación móvil "Santander Justicia" para acceder al sistema CDCJ?



A raíz de los resultados arrojados por la encuesta, se puede considerar que la aplicación no es conocida por algo más de la mitad de los encuestados (77,85%).

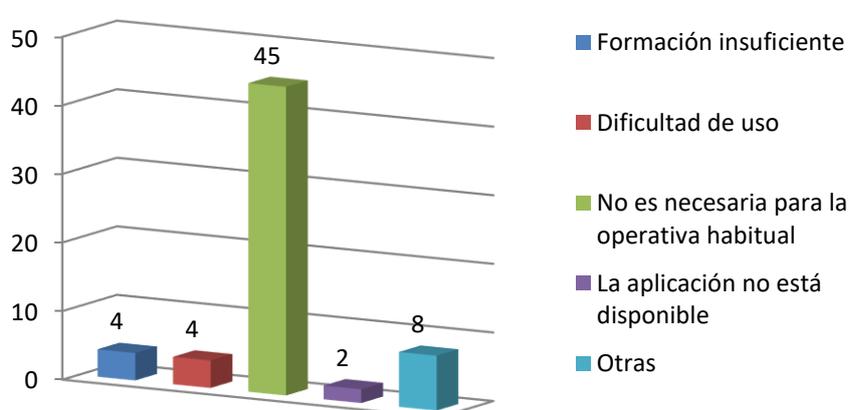
17.1. ¿Ha utilizado alguna vez la aplicación móvil "Santander Justicia"?

Considerando únicamente a los Letrados que han respondido a la pregunta anterior de manera afirmativa, se observa que el 42,20% de ellos ha utilizado la aplicación móvil, mientras que un 57,80% no lo ha hecho.



17.1.1. Por favor, indique los motivos por los que no usa la aplicación móvil (marcar con una x las opciones que considere relevantes):

De los 63 encuestados que han respondido negativamente a la pregunta de si han utilizado la aplicación móvil, 45 de ellos consideran que no es necesario para la operativa habitual. Además, 4 de ellos consideran que no han recibido la formación suficiente, 4 indican que su uso es difícil, y 2 que la aplicación no se encuentra disponible. Ocho de los encuestados ha marcado la opción "Otras".

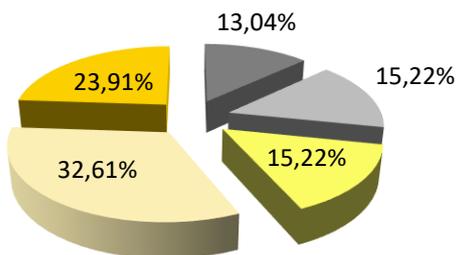
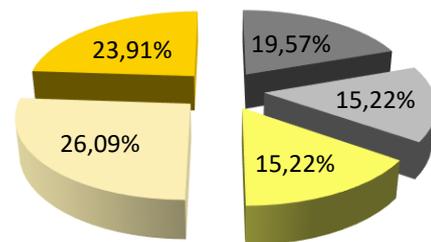


En el anexo al final de este documento pueden consultarse en detalle las respuestas a esta pregunta.

17.1.2. ¿Cómo valora la utilidad de la aplicación móvil para su trabajo?

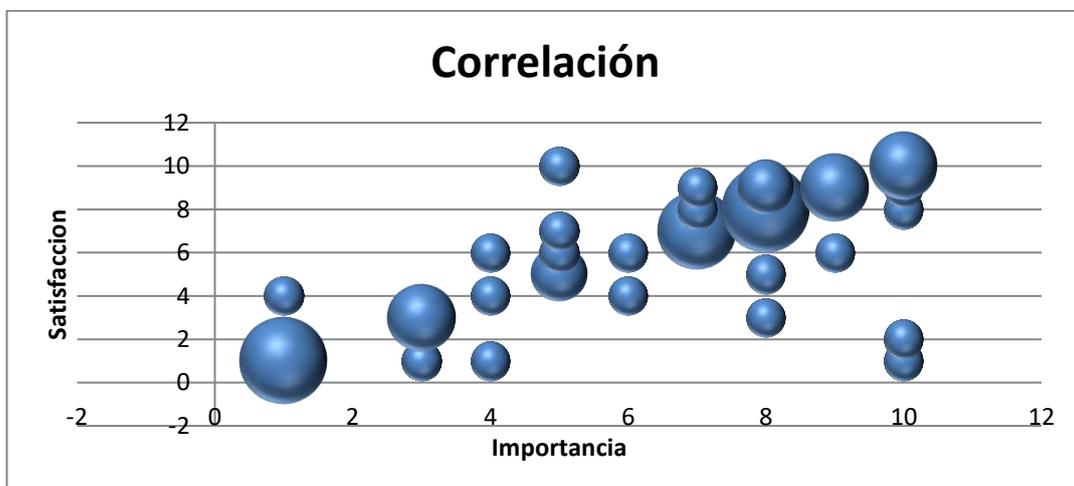
Según las respuestas de las encuestas, se aprecia un bajo uso de la aplicación móvil por parte de los encuestados. La valoración media de la satisfacción, a raíz de las encuestas contestadas, se sitúa en 5,80 sobre 10. Para la importancia es aún mayor, pues se sitúa en un 6,24 sobre 10.

A través de la variable **satisfacción**, se observa un nivel intermedio de utilidad de la aplicación en referencia a las necesidades de los Letrados de la Administración de Justicia, pues un 23,91% de los encuestados se muestra totalmente satisfecho y un 26,09% se muestra muy satisfecho. A su vez, un 34,79% de los encuestados se muestra insatisfecho o muy insatisfecho con la adaptación de la aplicación a sus necesidades.



En cuanto a la **importancia** de que la aplicación móvil es de utilidad, se observa un alto nivel de importancia: el 32,61% de los encuestados lo considera muy importante y el 23,91% lo considera de total importancia. En cambio, un 28,26% de los encuestados ve la utilidad de la aplicación como algo poco o nada importante.

En la grafica de **correlación** se aprecia una tendencia lineal entre la satisfacción con respecto a la utilidad de la aplicación móvil y la importancia de la misma, aunque se encuentra valores muy dispersos con tendencia a una satisfacción inferior a la importancia.



2.3.4 BLOQUE 4: SERVICIO DE ATENCIÓN A USUARIOS

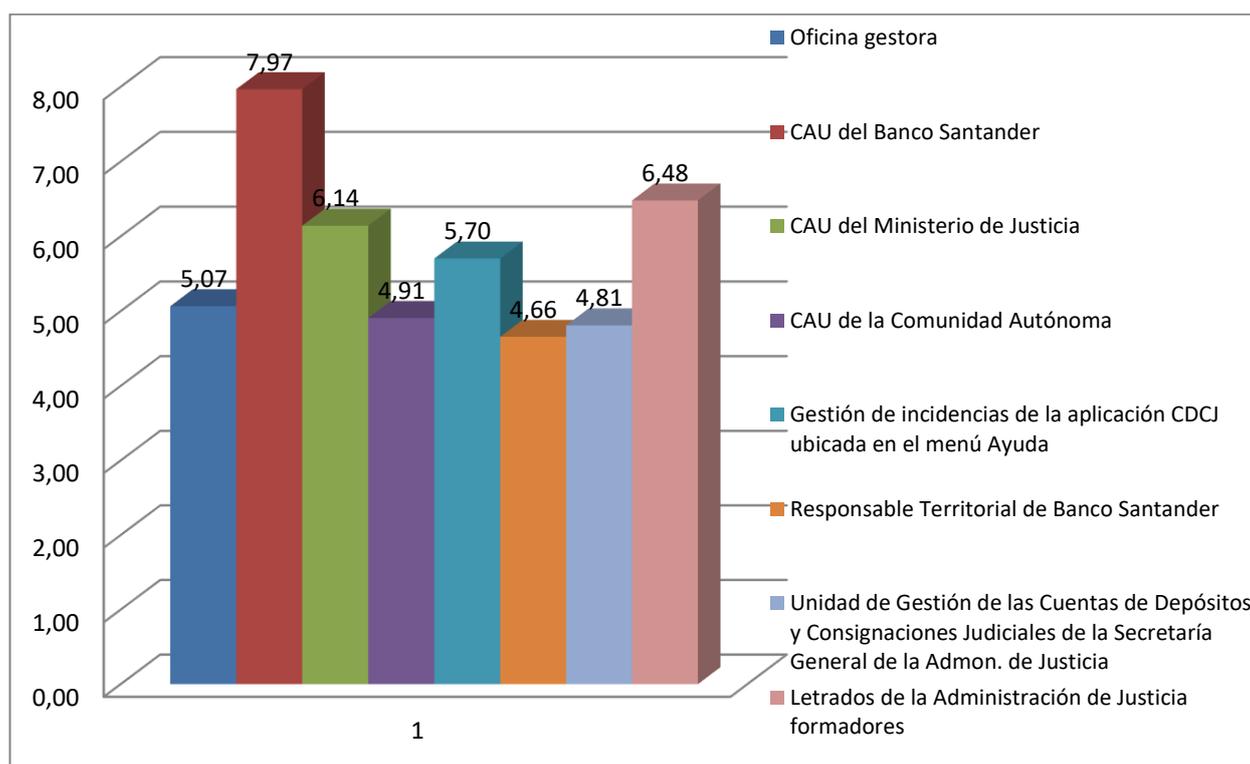
A continuación se analizan las respuestas a las preguntas diseñadas para obtener la satisfacción general con el servicio de atención a usuarios.

18. Por favor, valore la adecuación de los siguientes canales para recibir ayuda en aspectos relacionados con la gestión de las Cuentas de Consignación y Depósitos Judiciales.

Por lo general, según los datos arrojados por la encuesta, los Letrados de la Administración de Justicia declaran que los canales definidos son muy adecuados para la gestión de las Cuentas de Consignación y Depósitos Judiciales.

El 100% de Letrados de la Administración de Justicia han respondido a la encuesta y en relación a los diferentes canales.

- CAU de Banco Santander.
- CAU del Ministerio de Justicia.
- La Oficina Gestora.
- La Gestión de incidencias de la aplicación CDCJ ubicada en el menú Ayuda
- Los Letrados de la Administración de Justicia Formadores.
- El CAU de la Comunidad Autónoma.
- La Unidad de Gestión de las Cuentas de Depósitos y Consignaciones Judiciales de la Secretaría General de la Admon. de Justicia
- El Responsable Territorial de Banco Santander.

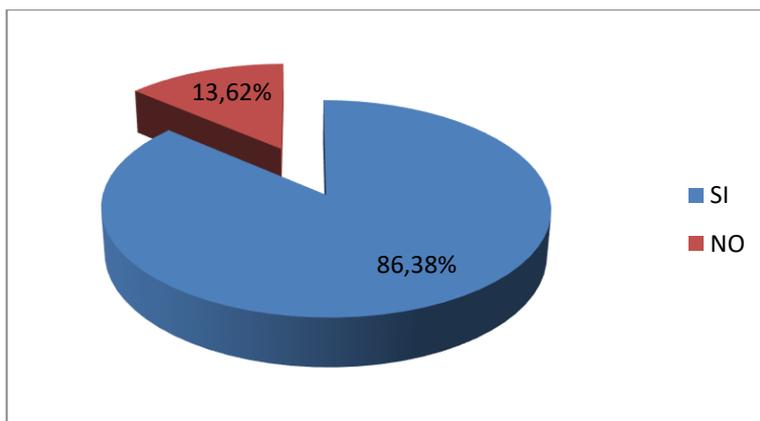


La valoración media de la adecuación de todos los canales es de 5,72, siendo ampliamente superada por la valoración del CAU de Banco Santander (7,97), del CAU del Ministerio de Justicia (6,14) y de los Letrados de la Administración de Justicia Formadores (6,48).

Están por debajo de la media, en cambio, la Oficina Gestora (5,07), la Unidad de Gestión de las Cuentas de Depósitos y Consignaciones Judiciales de la Secretaría General de la Admon. de Justicia (4,81), el CAU de la Comunidad Autónoma (4,91) o el Responsable Territorial de Banco Santander (4,66).

19. ¿Ha realizado alguna consulta o petición al CAU del Banco Santander durante este año?

A partir de los datos de la encuesta, se observa como casi 9 de cada diez encuestados (86,38%) ha hecho uso del CAU de Banco Santander durante el 2021, ya sea para realizar alguna consulta o una petición.

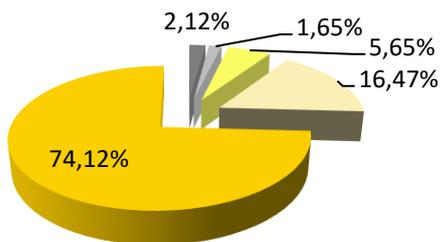
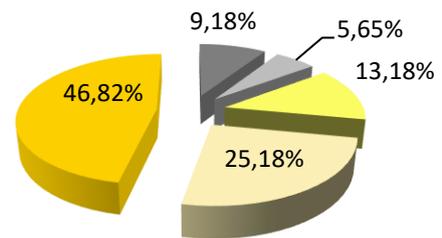


A los más de 400 Letrados de la Administración de Justicia que han respondido afirmativamente, se les ha pedido respuesta a las siguientes preguntas relacionadas con el CAU de Banco Santander.

19.1. ¿El CAU del Banco Santander ha estado disponible siempre que lo ha necesitado?

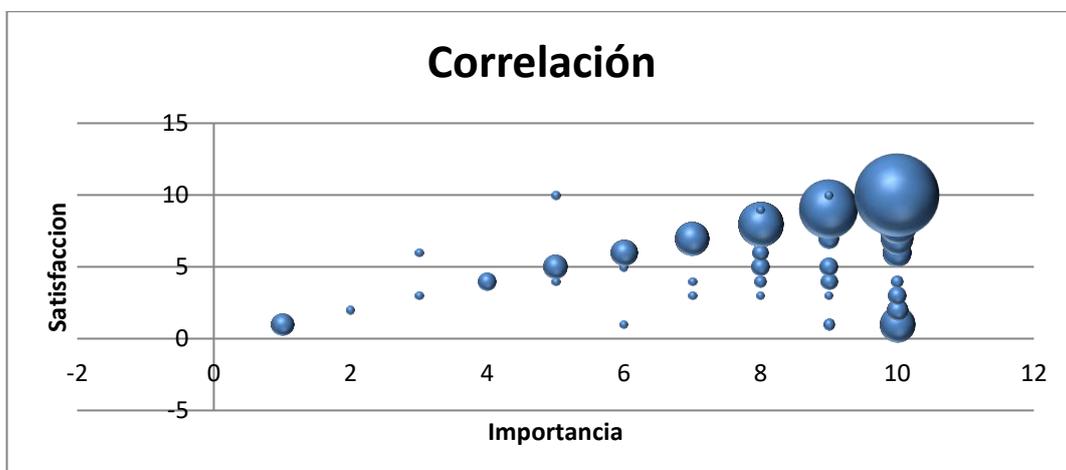
Según las encuestas, el CAU de Banco Santander ha estado disponible casi siempre que se le ha necesitado, pues el nivel de satisfacción reflejado en las respuestas de la encuesta así lo atestigua: el 72,03% de los encuestados dice estar muy satisfecho o totalmente satisfecho con la disponibilidad del CAU de Banco Santander. Además, consideran este aspecto como algo de gran importancia, pues el 90,59% de los encuestados le da una nota superior al 8 sobre 10.

En cuanto a la **satisfacción** con la disponibilidad del CAU, el 46,82% ha valorado su satisfacción con una nota de 9 ó 10 y el 25,18% lo ha hecho con notas de 7 u 8. El 13,18% está satisfecho (notas de 5 o 6) con la disponibilidad del CAU de Banco Santander y solamente el 14,83% está insatisfecho o muy insatisfecho con este aspecto.



La **importancia** de la disponibilidad del CAU de Banco Santander es manifiesta, pues más de tres cuartas partes de los encuestados lo definen como de total importancia (74,12%), siendo además, un 16,47% aquellos que lo consideran como muy importante y un 5,65% aquellos que lo consideran importante.

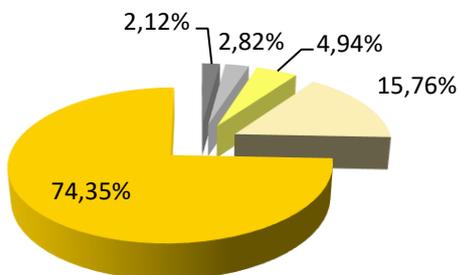
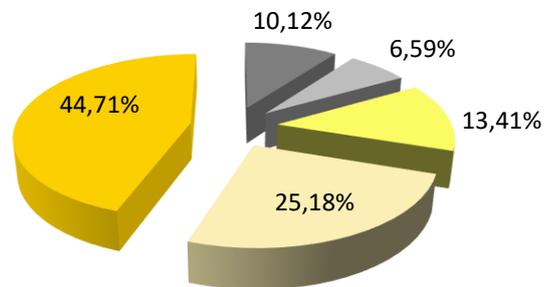
Del análisis de la correlación de las respuestas se ve una clara tendencia hacia la valoración a importancia = satisfacción y ambas con valor 8 o superior, no obstante, existe un pequeño grupo de respuestas que valoran con importancia 10 y satisfacciones uno o dos puntos por debajo.



19.2. ¿Ha podido contactar con facilidad con el CAU de Banco Santander?

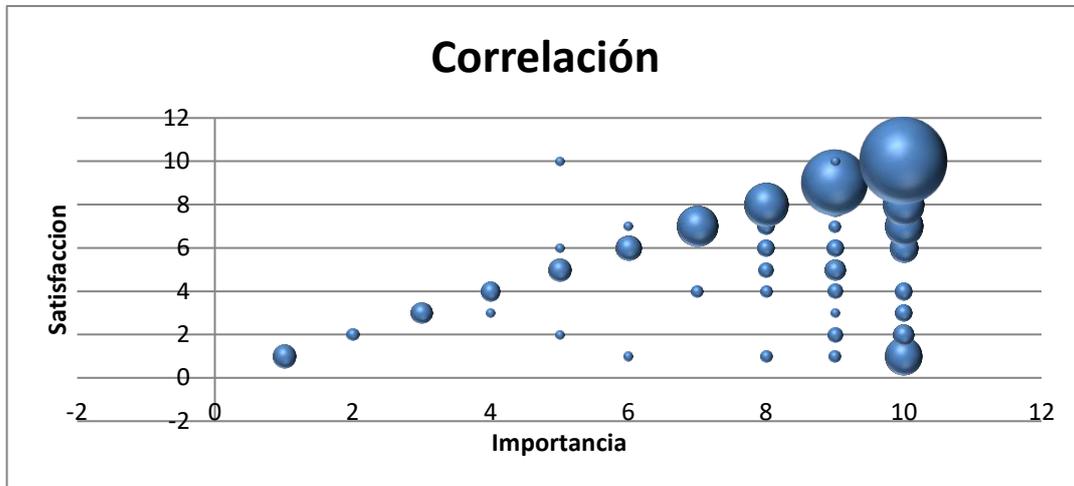
Además de haber estado disponible cuando ha sido necesario, el CAU de Banco Santander ha sido fácilmente contactable por la mayoría de los Letrados de la Administración de Justicia que han contestado a la encuesta. Esto puede afirmarse a partir del número de respuestas a la encuesta con valoraciones entre 7 y 10 (69,89%), en una escala de 1 a 10. Además, se trata de un aspecto de importancia a raíz de las respuestas a esta pregunta (90,11% de preguntas valorando la importancia por encima de 7 en una escala de 1 a 10). La valoración media de la satisfacción de los encuestados es de 7,28, mientras que la valoración media de la importancia es de 8,82.

En cuanto a la **satisfacción**, se observa un alto nivel de satisfacción en el que el 44,71% de los usuarios considera estar totalmente satisfecho, es decir, ha conseguido hablar con el CAU de Banco Santander cuando lo ha requerido. También hay un 25,18% de Letrados de la Administración de Justicia que se encuentran muy satisfechos con este servicio y un 13,41% que dice estar satisfecho. Por el contrario, un 16,71% de los encuestados se muestra insatisfecho o muy insatisfecho.



La **importancia** de poder contactar con el CAU de Banco Santander siempre que sea necesario es manifiesta: el 74,35% de los encuestados declara este aspecto como de total importancia, mientras que el 15,76% de los usuarios que han completado la encuesta define el hecho de poder contactar con facilidad con el CAU de Banco Santander como algo muy importante. Sólo un 4,94% de los Letrados de la Administración de Justicia encuestados no le da importancia a este aspecto, valorándolo como poco o nada importante.

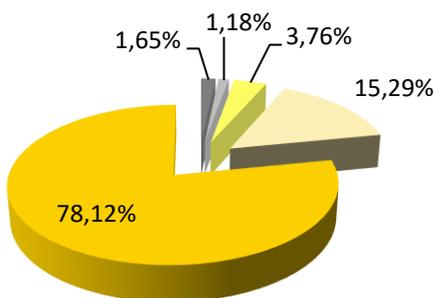
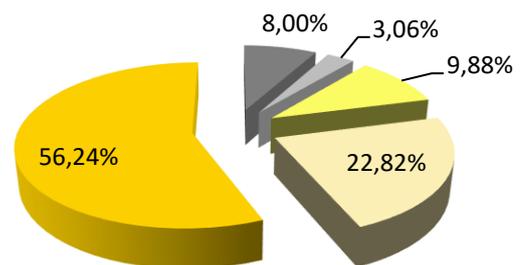
En cuanto a la correlación entre satisfacción e importancia, los puntos de intersección con mayor número de ocurrencias se encuentran siempre en los valores satisfacción = importancia, estando la mayor parte de las respuestas dando valores iguales o superiores a 7. Existe una ligera dispersión hacia valores inferiores de satisfacción sobre la importancia, no obstante son pocos los valores con dichas características.



19.3. ¿La resolución de la cuestión o incidencia realizada por el CAU del Banco Santander ha sido adecuada?

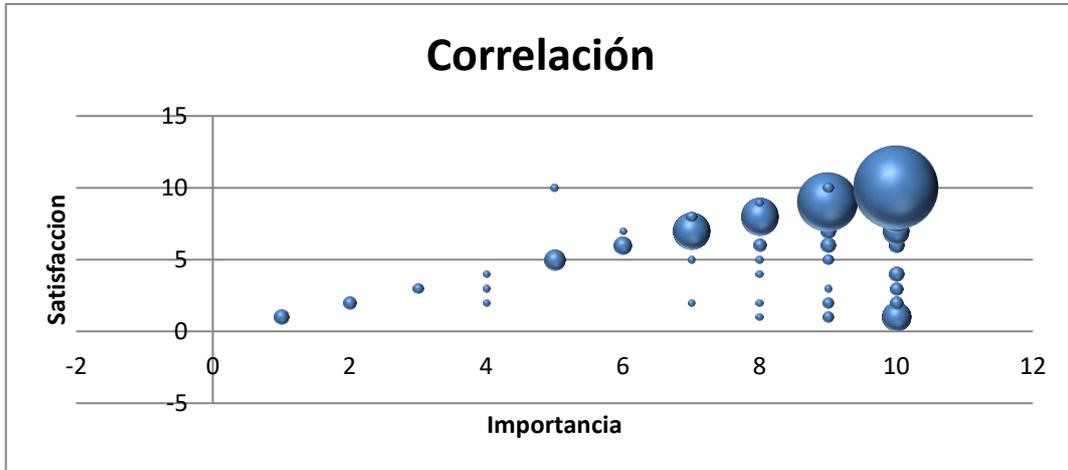
Un aspecto importante a la hora de valorar el buen funcionamiento de un servicio como el CAU de Banco Santander, una vez analizadas la disponibilidad y facilidad de acceder al mismo, es la resolución de la cuestión o incidencia comunicada por el usuario.

La valoración media de la **satisfacción** es de 7,85. Un 79,06% de los encuestados está muy satisfecho o totalmente satisfecho. Más de la mitad de los (56,24%) encuestados se muestra totalmente satisfecho con la resolución aportada por el CAU de Banco Santander, mientras que el 22,82% (uno de cada cinco) dice estar muy satisfecho. El 9,88% de los encuestados está satisfecho y el 11,06% está insatisfecho o muy insatisfecho.



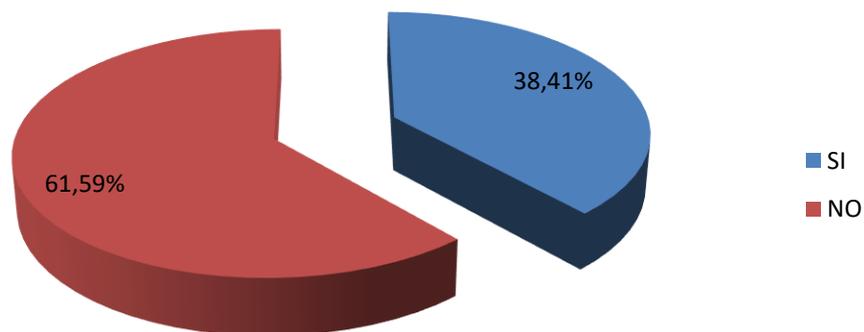
La **importancia** de una buena resolución por parte del CAU de Banco Santander es clave, con una valoración media de 9,02, según los resultados de esta encuesta: el 78,12% (más de las tres cuartas partes) de los Letrados de la Administración de Justicia encuestados da la máxima valoración a este aspecto (valorado con notas de 9 o 10, lo que equivale a la respuesta "de total de importancia"). Además, el 15,29% de los encuestados lo considera muy importante y tan solo un 1,83% de los encuestados lo considera poco o nada relevante, dando una puntuación inferior al 4.

La correlación de las respuestas recibidas, en línea con las respuestas de las anteriores cuestiones relacionadas con el CAU presentan una leve precepción del servicio por debajo de la importancia, aunque siempre con una tendencia de la mayoría de las respuestas hacia valoraciones elevadas de Importancia y satisfacción.



20. ¿Ha empleado la Gestión de Incidencias de la aplicación CDCJ durante este año?

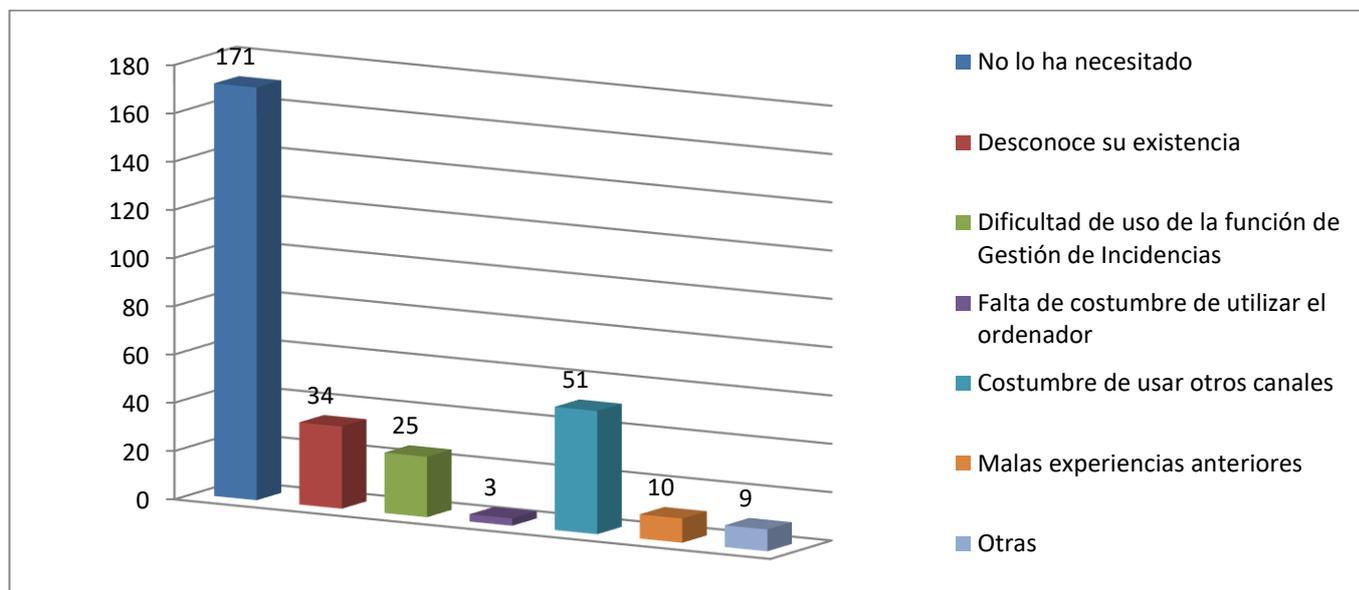
El uso de la Gestión de Incidencias no es tan común como el de otros aspectos relacionados con las Cuentas de Consignación y Depósitos, como la ayuda y el manual de usuario, o el CAU de Banco Santander. Sólo el 38,41% de los encuestados declara haber empleado la Gestión de Incidencias de la aplicación durante este año.



20.1. Por favor, indique con una 'x' las causas por las que no utiliza la Gestión de Incidencias.

Las principales causas por las que los encuestados prefieren no hacer uso de la Gestión de Incidencias son las siguientes (entre paréntesis, el número de veces que ha sido mencionada):

- No la ha necesitado (171).
- Tiene costumbre de usar otros canales (51).
- Desconoce su existencia (34).
- Dificultad de uso de la función de Gestión de Incidencias (25).
- Malas experiencias anteriores (10).
- Otras (9)
- Falta de costumbre de utilizar el ordenador (3)



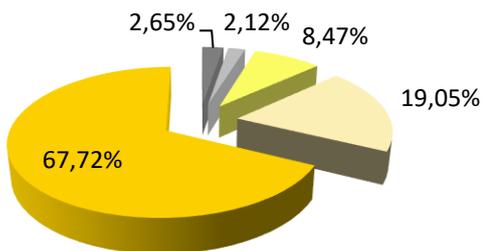
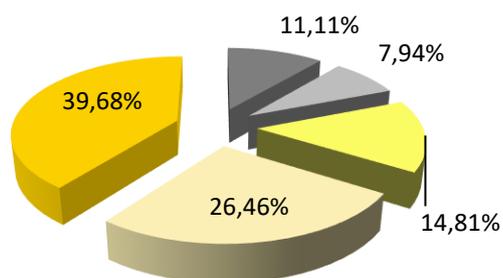
El detalle de todas las respuestas a esta pregunta puede consultarse en el anexo de este documento.

20.2. ¿La Gestión de Incidencias ha estado disponible siempre que lo ha necesitado?

A juzgar por los resultados de la encuesta, puede decirse que la Gestión de Incidencias, generalmente, sí ha estado disponible cuando los Letrados de la Administración de Justicia la han necesitado.

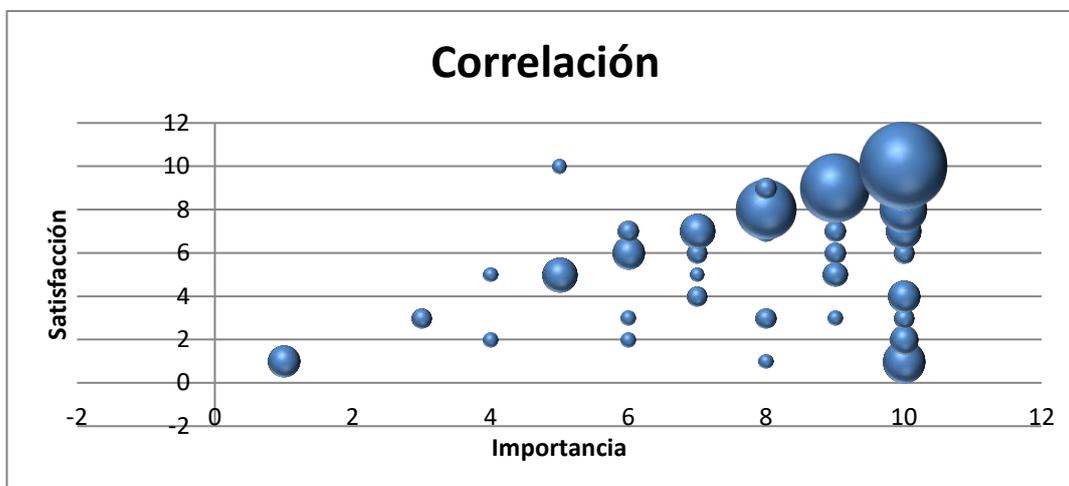
De este modo, la valoración media de la satisfacción es de 7,02 sobre 10 y la valoración media de la importancia es de 8,62.

Analizando la **satisfacción** con la disponibilidad de la Gestión de Incidencias, puede verse que una mayoría de los encuestados (exceptuando un 19,05%) están satisfechos con este aspecto, lo que implica un alto grado de satisfacción: el 39,68% de los encuestados se muestra totalmente satisfecho y el 26,46% dice estar muy satisfecho. Por el contrario, un 7,94% está insatisfecho y un 11,11% está muy insatisfecho.



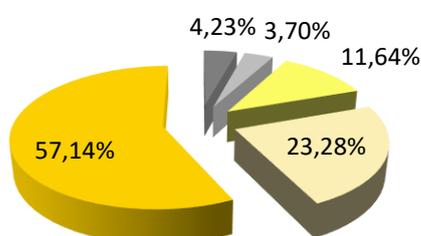
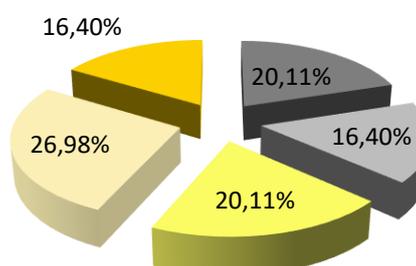
En cuanto a la **importancia**, como se ha mencionado, casi ninguno de los Letrados de la Administración de Justicia encuestados cree que se trata de un aspecto nada importante. El 67,72% lo considera un aspecto de total importancia y el 19,05%, muy importante.

En cuanto a la correlación entre satisfacción e importancia, los puntos de intersección con mayor número de ocurrencias se encuentran siempre en los valores satisfacción = importancia, estando la mayor parte de las respuestas dando valores iguales o superiores a 8. Existe una ligera dispersión hacia valores inferiores de satisfacción sobre la importancia, no obstante son pocos los valores con dichas características.



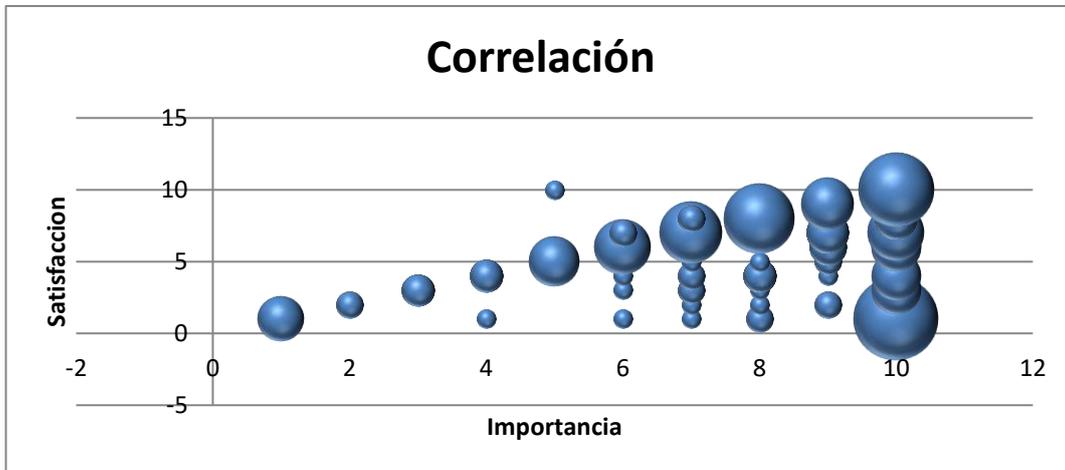
20.3. ¿La Gestión de Incidencias es fácil de usar?

Con una valoración media de 5,5, los niveles de **satisfacción** son altos: un 16,40% de Letrados de la Administración de Justicia se encuentran totalmente satisfechos con esta afirmación, mientras que un 26,98% se muestra muy satisfecho y el 20,11% dice estar satisfecho. Por el contrario, un 16,40% se encuentra insatisfecho y el 20,11% de los Letrados de la Administración de Justicia encuestados dice estar muy insatisfecho, considerándolo como difícil de utilizar.



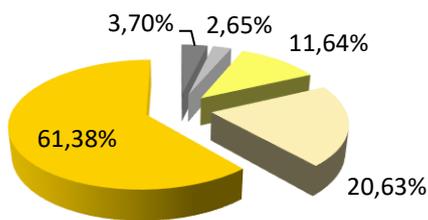
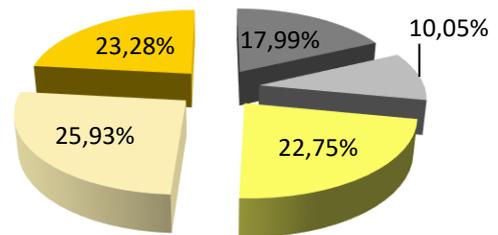
En cuanto a la **importancia**, dada la facilidad de uso de la Gestión de Incidencias, algo más del 80,42% lo considera de total importancia o muy importante. Además, un 11,64% lo considera importante. La valoración media es de 8,19 sobre 10, y únicamente el 7,93% de los Letrados de la Administración de Justicia encuestados lo considera poco o nada importante.

Pese a que, como es habitual en la encuesta, la mayor parte de las respuestas se encuentren en la línea satisfacción = importancia, en la grafica se observa mayor tendencia de lo habitual hacia valores entre 1 y 3 puntos por debajo en cuanto a la satisfacción lo cual implica una percepción de los usuarios de que la herramienta podría ser más sencilla de utilizar, teniendo en cuenta sin embargo que la valoración general de la facilidad de uso es alta.



20.4. ¿El tiempo de resolución de las incidencias notificadas por este canal es aceptable?

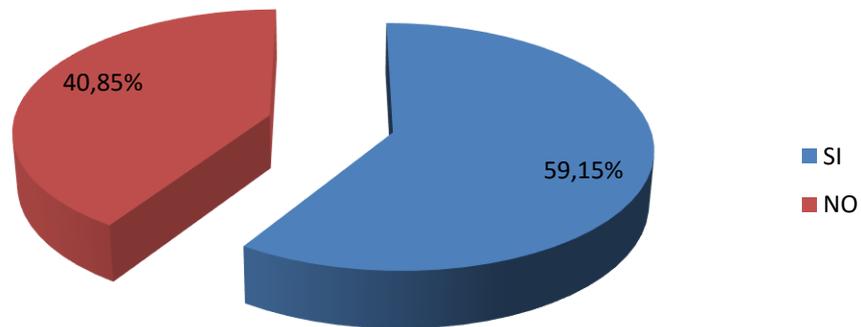
Con una valoración media de 5,93, los niveles de **satisfacción** son altos: un 25,93% de Letrados de la Administración de Justicia se encuentran totalmente satisfechos con esta afirmación, mientras que un 23,28% se muestra muy satisfecho y el 22,75% dice estar satisfecho. Por el contrario, un 10,05% se encuentra insatisfecho y el 17,99% de los Letrados de la Administración de Justicia encuestados dice estar muy insatisfecho, considerándolo como difícil de utilizar.



En cuanto a la **importancia**, dada la facilidad de uso de la Gestión de Incidencias, algo más del 82,01% lo considera de total importancia o muy importante. Además, un 11,64% lo considera importante. La valoración media es de 8,31 sobre 10, y únicamente el 6,35% de los Letrados de la Administración de Justicia encuestados lo considera poco o nada importante.

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

En cuanto a la existencia de incidencias que afecten al funcionamiento de la aplicación informática, tres de cada cinco usuarios sí ha experimentado la existencia de este tipo de incidencias.



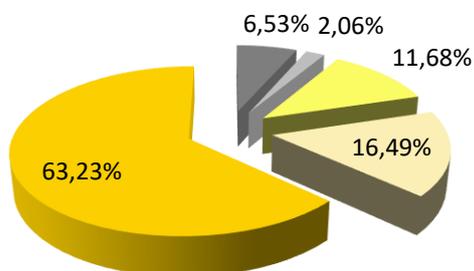
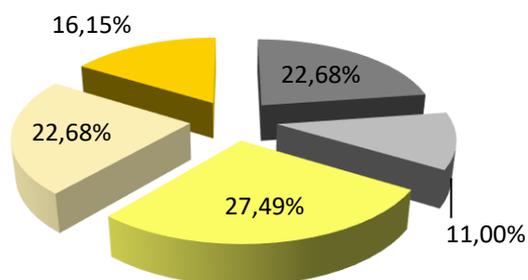
Por otro lado, un 40,85% han contestado de forma negativa a esta pregunta, es decir, refieren un funcionamiento correcto de la aplicación, pues no han sufrido incidencias que afecten al funcionamiento de la misma.

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

Esta pregunta se ha formulado sólo a los Letrados de la Administración de Justicia que han sufrido incidencias que hayan afectado al funcionamiento de la aplicación (291 Letrados).

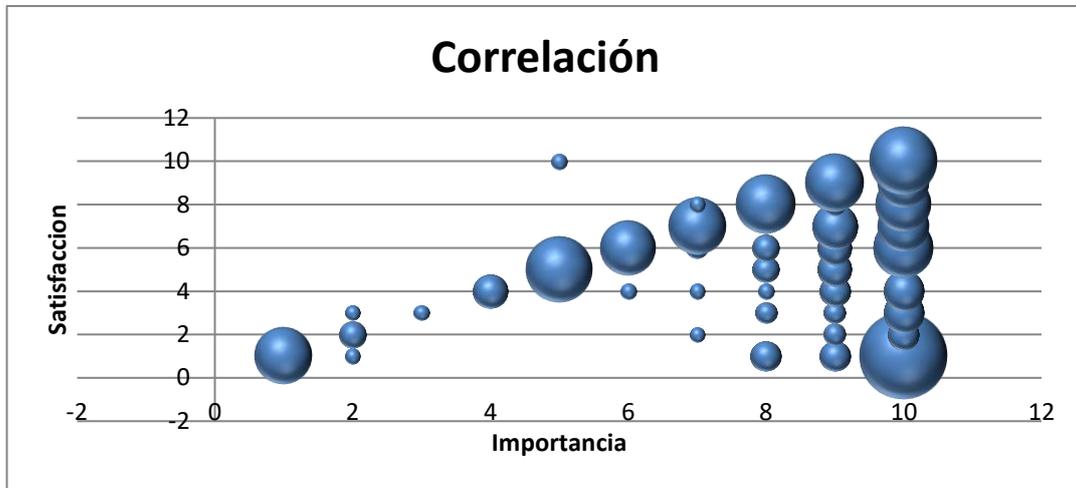
Al valorar si se ha recibido la información adecuada en tiempo y en contenido sobre las incidencias de la aplicación, su resolución y sus consecuencias, la valoración tanto de la satisfacción con este factor como la importancia muestran un alto porcentaje de respuestas positivas. Sin embargo, hay un 33,68% de encuestados que no se encuentra satisfecho con este aspecto.

Así, pese a una valoración media de 5,38, tan solo el 16,15% de los encuestados se encuentra totalmente satisfecho y el 22,68%, muy satisfecho. Del restante número de Letrados que contestaron esta pregunta, el 27,49% se encuentra satisfecho, mientras que el restante 33,68%, como se ha dicho, se encuentra insatisfecho (11%) o muy insatisfecho (22,68%).



En cambio, pese al bajo nivel de satisfacción, casi dos de cada tres (63,23%) encuestados considera este factor como de total **importancia**, mientras que uno de cada cuatro lo considera muy importante (16,49%). Son solo el 8,59% de los Letrados de la Administración de Justicia los que no lo encuentran importante. La valoración media de la importancia dada a este factor es de 8,21 puntos sobre 10.

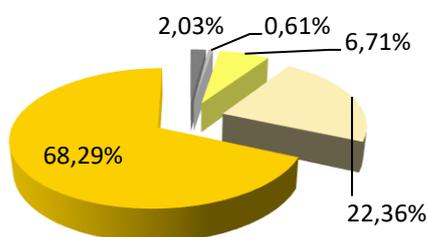
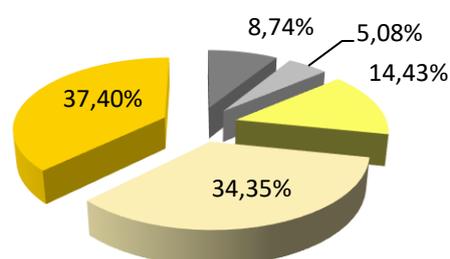
Los dos puntos con la concentración de mayor número de respuestas son las duplas (10,10) y (8,8), el desplazamiento hacia cotas inferiores de los valores más representados así como la mayor dispersión que otras respuestas hacia valoraciones de la satisfacción inferiores a la importancia del servicio implican que los Letrados de la Administración de Justicia consideran que aunque el servicio prestado es suficiente, podría ser mejorado en este aspecto.



22. Por favor, valore de forma global el servicio de atención a usuarios en relación con la Gestión de las Cuentas de Consignación y Depósitos Judiciales.

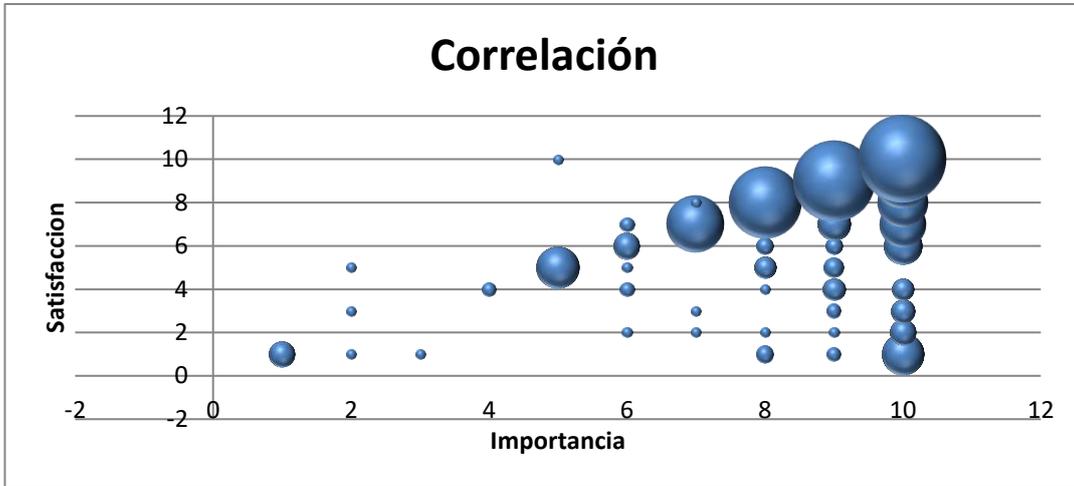
La valoración global del servicio de atención a usuarios en relación a la Gestión de las Cuentas de Consignación y Depósitos Judiciales es en general positiva. Esto se desprende del más del 86% de encuestados que se muestran satisfechos (a cualquiera de los niveles definidos: satisfechos, muy satisfechos o totalmente satisfechos) y del más del 97% de Letrados de la Administración de Justicia que definen este servicio como importante en cualquiera de sus grados (importante, muy importante o de total importancia).

Dicho esto, cabe reseñar que el 71,75% de los encuestados se encuentra muy satisfecho (34,35%) o totalmente satisfecho (37,4%), además del 14,43% de usuarios que dice estar satisfecho con el servicio. Solamente el 12,82% de los encuestados se muestra globalmente insatisfecho o muy insatisfecho con el servicio de atención a usuarios en relación a la Gestión de las Cuentas de Consignación y Depósitos Judiciales. La valoración media del servicio es de 7,2 puntos sobre 10.



En cuanto a la **importancia** de un buen servicio de atención a usuarios, únicamente el 2,64% de los mismos lo considera poco importante. Más del 97% restante lo considera importante: 68,29% lo define como de total importancia, el 22,36% lo considera muy importante y el 6,71% cree que es importante. Esto queda refrendado por la valoración media de 8,73 sobre 10.

En cuanto a la correlación entre importancia y satisfacción en la valoración global de servicio de atención al usuario en la gestión de las cuentas de consignación y depósitos, siguiendo la misma tendencia del bloque, existe una mayoría de respuestas en la línea importancia = satisfacción con valores elevados, y una ligera dispersión hacia valores por encima de seis en importancia con puntuaciones menores en la satisfacción. Dicha desviación no es elevada aunque indica que los Letrados de la Administración de Justicia consideran mejorable el servicio.

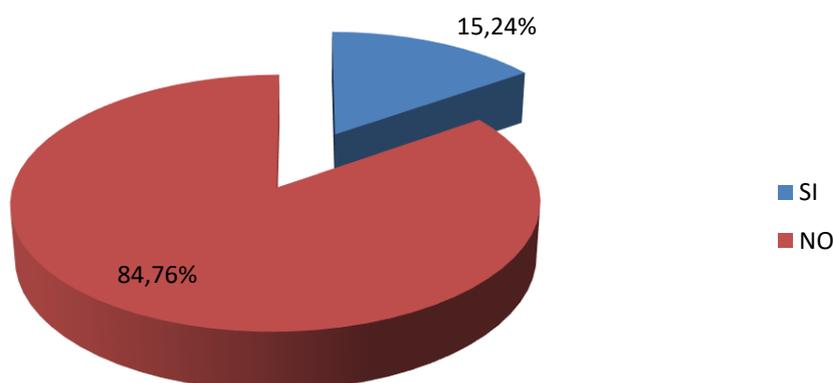


2.3.5 BLOQUE 5: FORMACIÓN A LETRADOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

En este apartado se analiza la satisfacción de los encuestados en relación a la formación recibida a través de cualquiera de las plataformas disponibles (formadores de Banco Santander, Letrados de la Administración de Justicia formadores, Webex Training y plataforma e-learning).

23. ¿Ha recibido algún tipo de formación durante el último año?

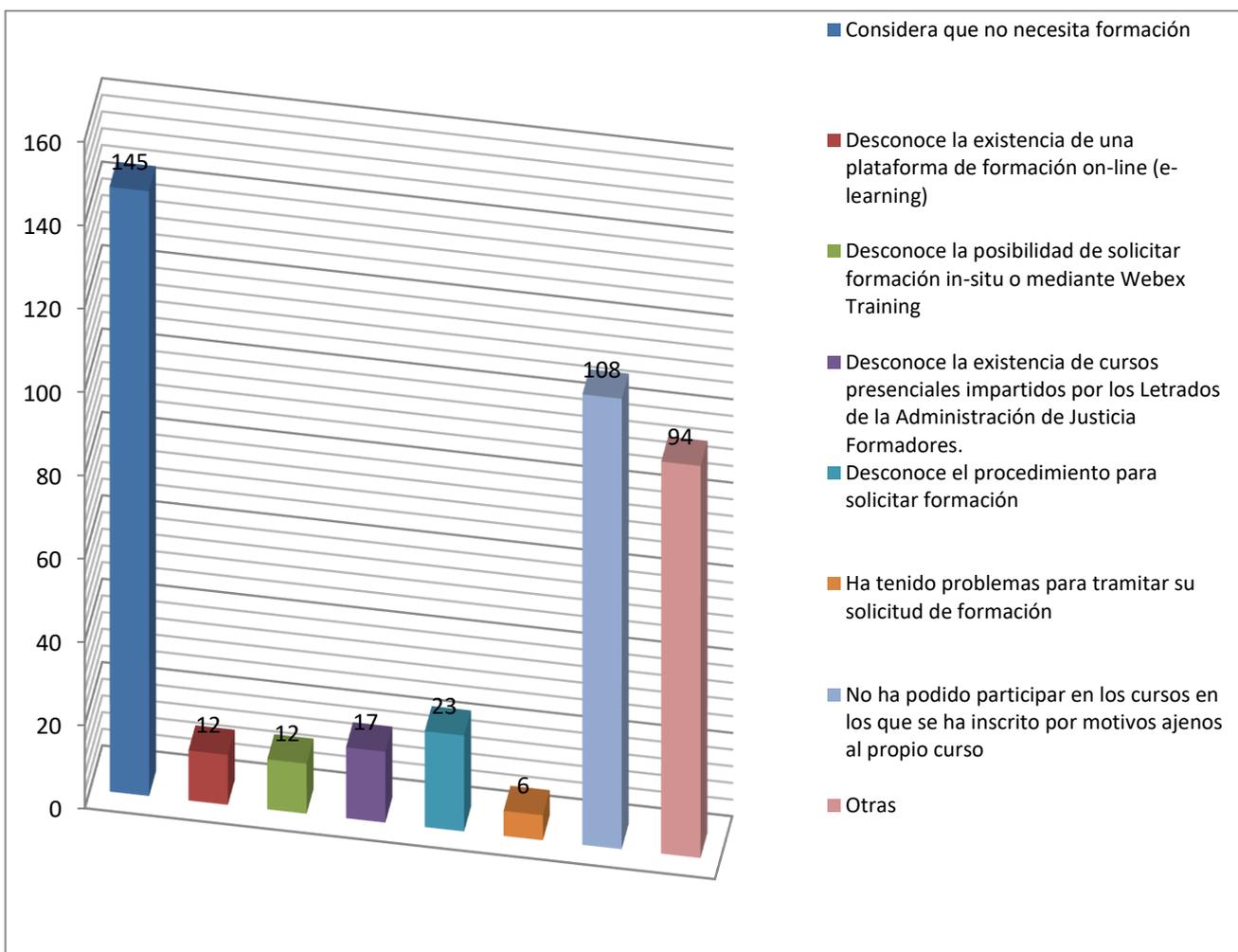
Según lo declarado por los Letrados de la Administración de Justicia que han participado en la encuesta, por lo general, no han recibido formación proporcionada de Banco Santander sobre la aplicación informática durante este año. Así, sólo el 15,24% de los encuestados dice sí haberla recibido, mientras que un 84,76% restante no ha recibido dicha formación.



23.1. Por favor, indique con una x las causas por las que no ha recibido formación durante este año:

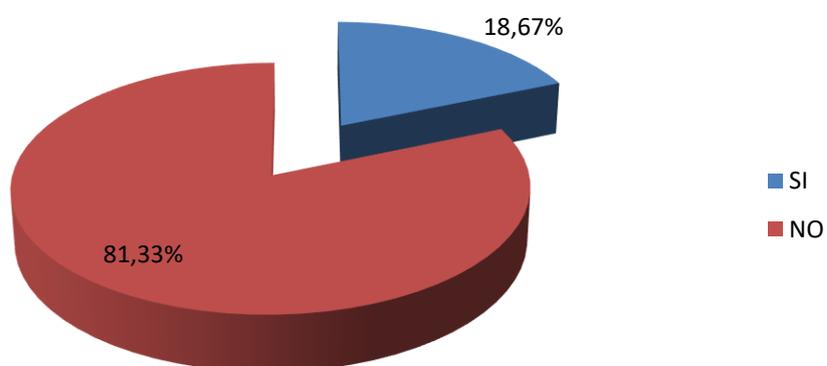
Las principales causas por las que los encuestados indican que no han recibido formación durante este año (entre paréntesis, el número de veces que ha sido mencionada):

- No la ha necesitado (145).
- Desconoce la posibilidad de solicitar formación (12).
- Desconoce su existencia (12).
- Desconoce la existencia de cursos presenciales impartidos (17).
- Desconoce el procedimiento de solicitar formación (23).
- Ha tenido problemas para tramitar su solicitud de formación (6).
- No ha podido participar en los cursos inscritos por motivos ajenos (108).
- Otras (94).



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

Según lo declarado por los Letrados de la Administración de Justicia que han recibido algún tipo de formación, la mayoría, no recibió formación in-situ proporcionada de Banco Santander sobre la aplicación informática durante este año. Así, sólo el 18,67% de los encuestados dice sí haberla recibido, mientras que un 81,33% restante no ha recibido dicha formación.

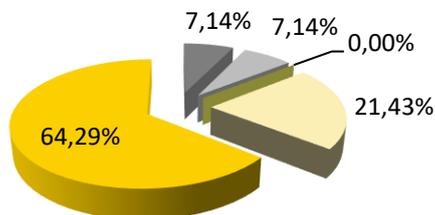
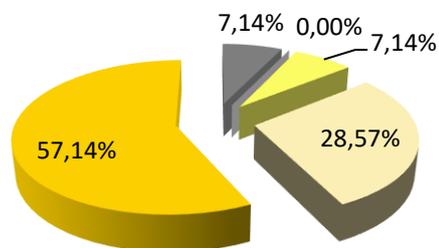


23.2.1. Por favor, valore la respuesta ante la petición de formación in-situ (planificación, preparación, tiempo de respuesta, etc.).

Esta pregunta se ha formulado sólo a los Letrados que han recibido formación in-situ (14 usuarios).

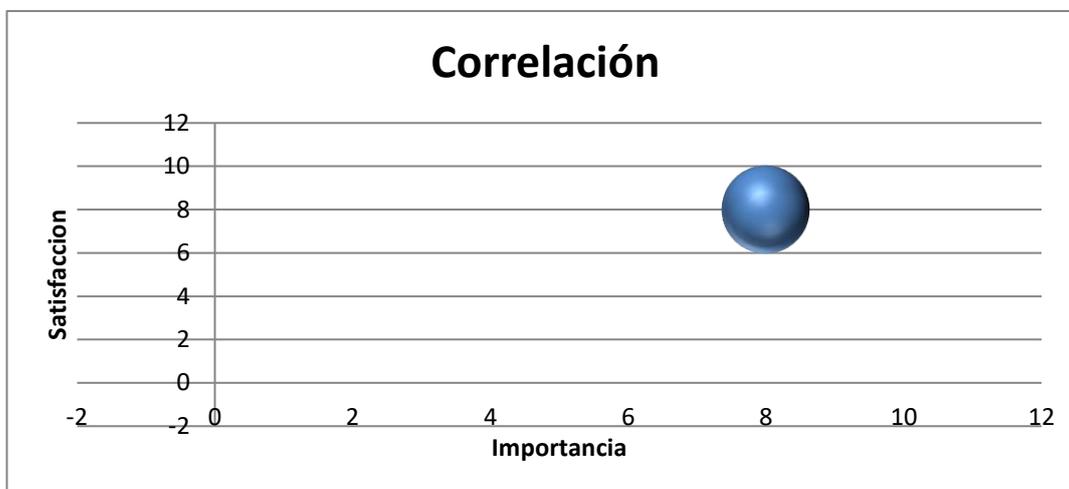
Al valorar la petición de formación in-situ, se observa un alto nivel tanto de satisfacción como de importancia: El 85,71% de los encuestados está muy satisfecho o totalmente satisfecho y el 85,72% de los mismos considera este hecho muy importante o de total importancia. Prueba de ello son las valoraciones medias de ambos aspectos: 8 para la satisfacción y 8,21 para la importancia.

En cuanto a la **satisfacción**, más de la mitad de los encuestados (57,14%) se muestra totalmente satisfecho, superior a los Letrados que se muestran muy satisfechos (28,57%). Tan solo un 7,14 de los Letrados de la Administración de Justicia encuestados se manifiesta como muy insatisfecho.



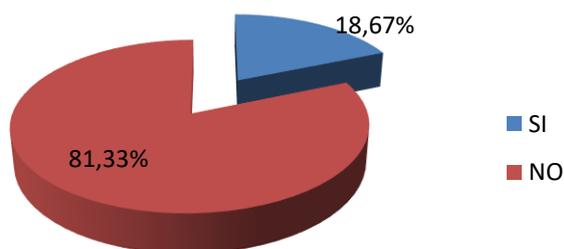
Sobre la **importancia**, se obtinene los mismo datos que de satisfacción ya que el 85,72% de los Letrados de la Administración de Justicia encuestados valora este aspecto como muy importante o de total importancia. Por otro lado, 14,28 de los Letrados lo considera poco o nada importante.

Teniendo en cuenta que unicamente 14 personas han respondido la encuesta han utilizado el servicio, el volumen de respuestas no permite un análisis muy profundo. La mayoría de las respuestas se encuentran agrupadas en torno a puntos altos de satisfacción e importancia (entre 8 y 10) por lo que el servicio a la vista de las respuestas parece que se ajusta a la exigencia requerida.



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

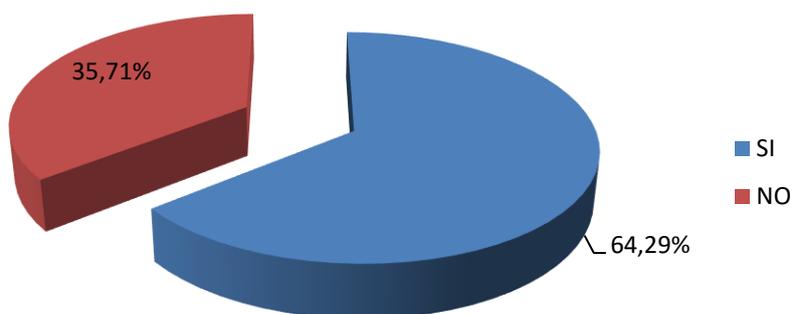
Según lo declarado por los Letrados de la Administración de Justicia que han participado en la encuesta, por lo general, no se les ha ofrecido al 81,33% de los Letrados, formación a través de la herramienta Webex Training de Banco Santander. Así, solo el 18,67% de los encuestados dice sí haberla recibido.



Las siguientes preguntas se han formulado sólo a los Letrados que contestado "SI" en esta pregunta.

24.1. ¿Ha utilizado la herramienta Webex Training durante este año?

Según lo declarado por los Letrados de la Administración de Justicia que han participado en la encuesta, un 64,29% de Letrados de la Administración de Justicia de los que contestaron a la encuesta han utilizado la herramienta Webex Training durante este año.

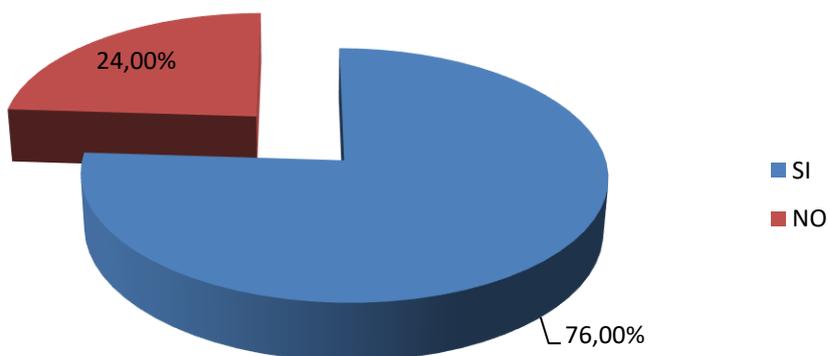


24.1.1. Por favor, en caso afirmativo, valore la satisfacción con la herramienta utilizada.

Puesto que no hay respuestas suficientes para realizar una valoración, esta pregunta no ha sido contestada.

25. ¿Ha recibido Ud. formación sobre la aplicación informática impartida por Letrados de la Administración de Justicia formadores durante este año?

Del mismo modo que la mayoría de los Letrados de la Administración de Justicia encuestados dice no haber recibido formación in-situ sobre la aplicación informática por parte de Banco Santander o por la herramienta Webex Learning, tampoco la han recibido, en general, por parte de los Letrados formadores. El 24% de los encuestados dice no haberla recibido, mientras que un 76% declarara sí haber recibido formación por parte de los Letrados formadores.

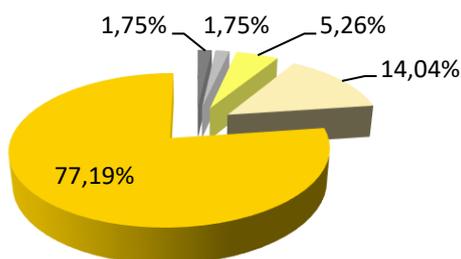
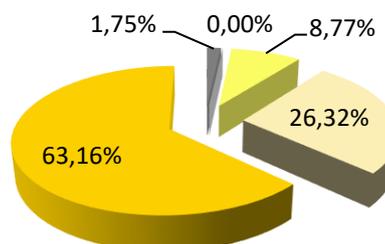


Las siguientes preguntas se han formulado solamente a los Letrados que han recibido formación por parte de los Letrados formadores.

25.1. Utilidad del contenido de los cursos para su trabajo diario.

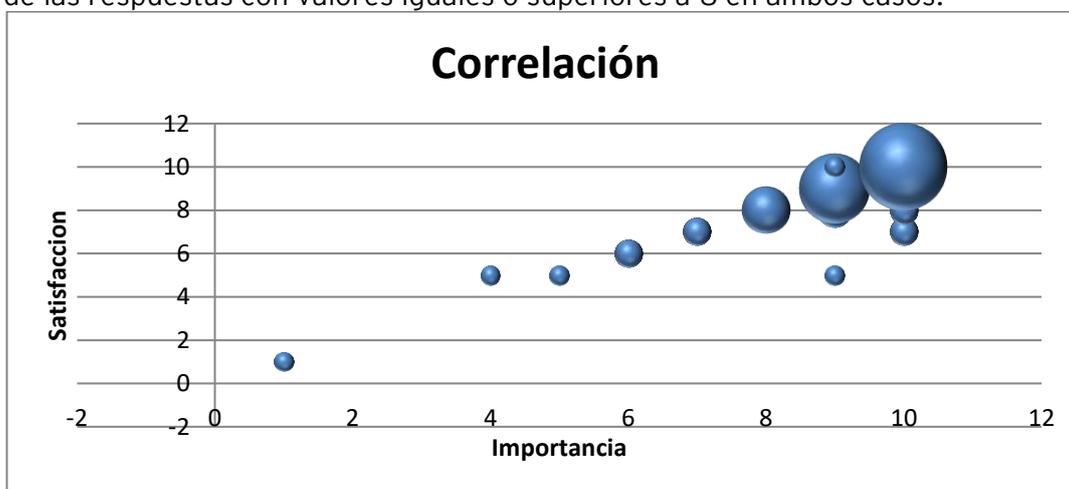
El contenido de los cursos para el trabajo diario de los Letrados de la Administración de Justicia se revela como bastante útil, pues el nivel de satisfacción mostrado así lo determina (90% de respuestas valorándolo como muy satisfactorio o totalmente satisfactorio). La valoración media es de 8,58. Además, se trata de un aspecto que los propios Letrados de la Administración de Justicia entienden como muy importante, pues con una valoración media de 8,88, el 100% de los encuestados ha valorado la utilidad del contenido de los cursos como muy importante o de total importancia.

Al analizar la **satisfacción** con la utilidad del contenido, se observa un 63,16% de encuestados que se muestran totalmente satisfechos, mientras que un 26,32% se encuentra muy satisfecho y un 8,77%, satisfecho. Debe remarcar que ningún Letrado se encuentra insatisfecho o muy insatisfecho.



La **importancia**, como se ha dicho, es crucial. Así lo atestigua el 77,19% de encuestados que se refieren a este aspecto como algo de total importancia. Además, el resto de los Letrados de la Administración de Justicia lo encuentra muy importante. Un 3,5% de los encuestados lo encuentra poco importante.

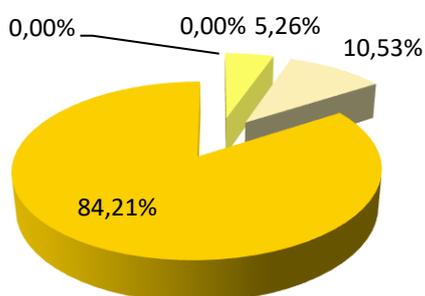
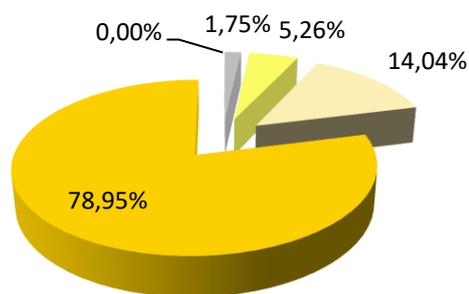
Del total de respuestas a la encuesta, solo 57 ha contestado que habían recibido formación por parte de los Letrados formadores. Existe una tendencia, como en la mayoría de preguntas del cuestionario, a valorar en igual medida la satisfacción y la importancia, estando la mayor parte de las respuestas con valores iguales o superiores a 8 en ambos casos.



25.2. Capacidad y los conocimientos de los formadores.

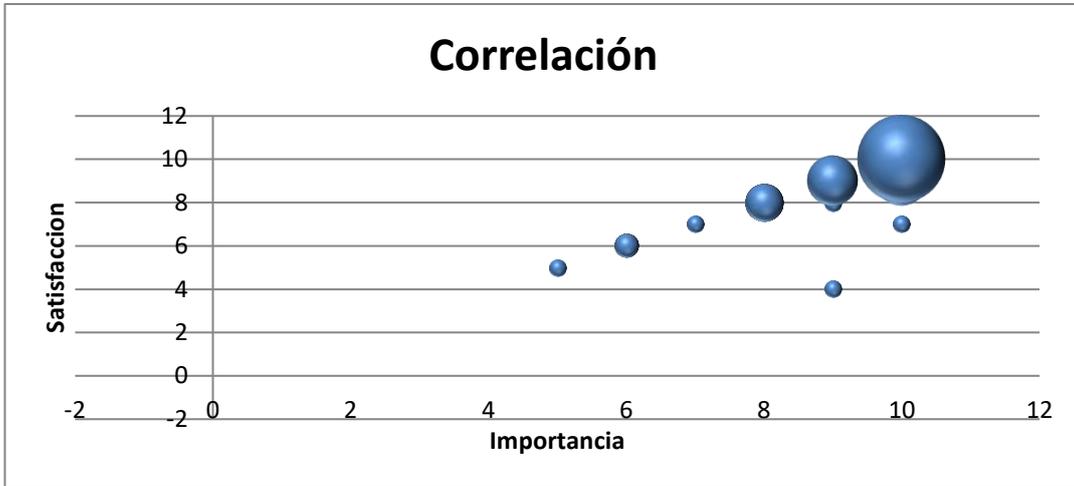
La opinión de los Letrados de la Administración de Justicia sobre los formadores es muy positiva. La alta satisfacción sobre la capacidad y conocimiento de los mismos es del 92,99% (entre aquellos que han respondido que están muy satisfechos y aquellos que dicen estar totalmente satisfechos) y la importancia crucial dada por los Letrados a este aspecto es también del 94,74% (entre aquellos que dan toda la importancia a estos aspectos y aquellos que creen que es muy importante).

Con una **satisfacción** media de 9,04 sobre 10 y, según los datos arrojados por la encuesta, más de la mitad de los encuestados mostrándose totalmente satisfechos con la capacidad y los conocimientos de los formadores, estos aspectos gozan de una buena posición a ojos de los Letrados de la Administración de Justicia. Solo un 1,75 de los Letrados se muestran insatisfechos o muy insatisfechos con la capacidad y conocimientos de los formadores.



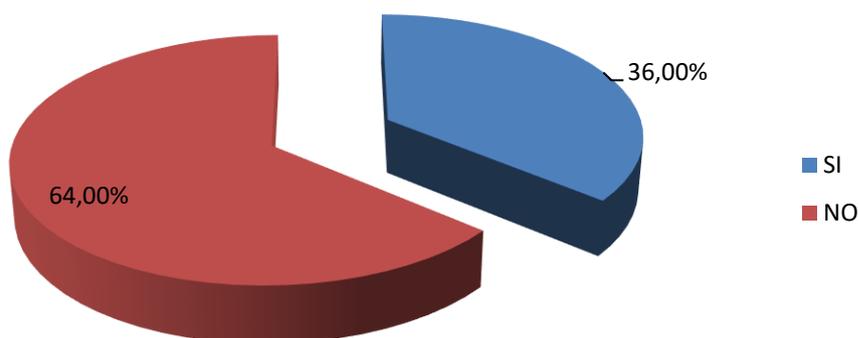
En cuanto a la **importancia** dada a este aspecto, la valoración media es de 9,35 sobre 10. Casi el 85% de los encuestados valora con puntuaciones de 9 o 10 sobre 10 la capacidad y conocimientos de los formadores. El 10,53% de los encuestados lo encuentra muy importante, valorándolo con puntuaciones de 7 u 8. Es importante destacar que ninguno de los encuestados considera de poca o ninguna importancia este aspecto.

La mayor parte de las respuestas dadas tienen satisfacción = importancia y su valor 8, 9 o 10, existe muy poca dispersión frente a dicha ecuación por lo que se desprende del resultado que el personal que ha recibido formación de este tipo tiene un concepto elevado de la importancia y calidad de la formación recibida



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

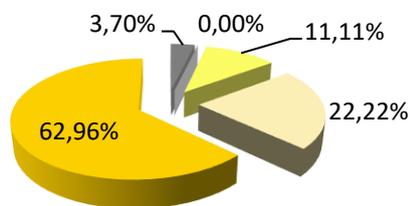
La mayoría (64%) de los Letrados de la Administración de Justicia encuestados (que han recibido formaciones) declara no haber recibido formación sobre la aplicación de la plataforma a través del e-learning, mientras que el 36% de los usuarios encuestados declara sí haberla recibido.

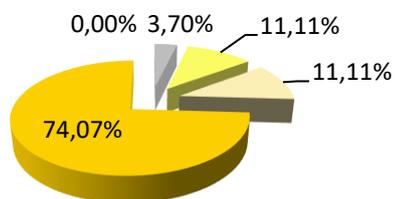


26.1. Facilidad de uso de la plataforma de e-learning.

Entre las respuestas acerca del uso de la plataforma de e-learning, el 11,11% considera muy importante la facilidad de uso, el 74,07% considera de total importancia la facilidad de uso y el 11,11% la considera importante. La valoración media de la satisfacción con la facilidad de uso de la plataforma es de 8,63, obteniendo la importancia una media de 9.

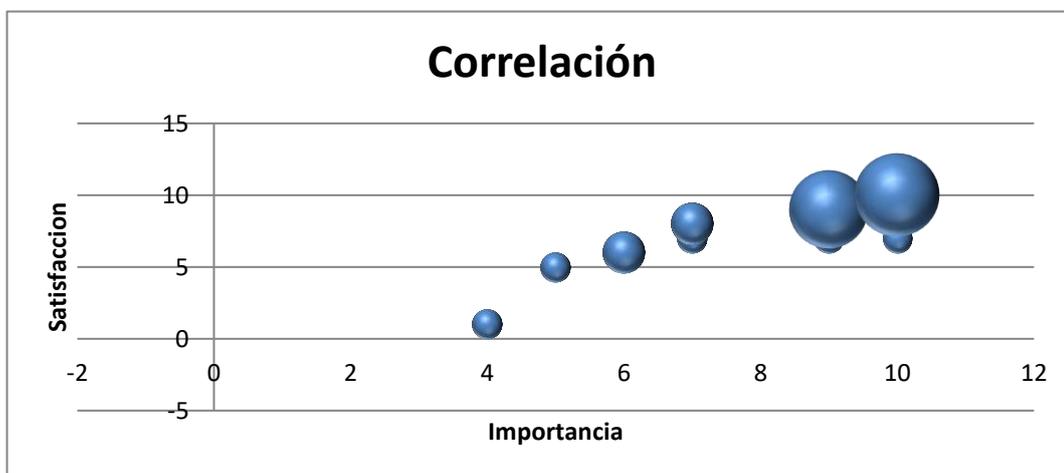
En cuanto a la **satisfacción**, debe remarcarse que no ha habido ningún Letrado de la Administración de Justicia totalmente insatisfecho o insatisfecho. Un tercio se encuentra satisfecho (22,22%), un 62,96% totalmente satisfecho y el 11,11% satisfechos.





En cuanto a la **importancia**, se puede costatar que resulta importante para la totalidad de los Letrados que contestaron a la encuesta la facilidad de uso de la plataforma e-learning.

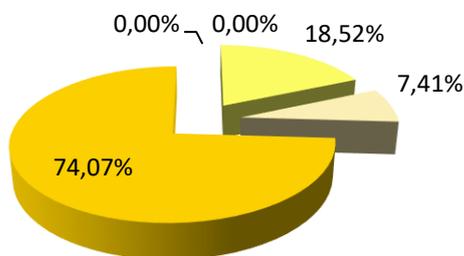
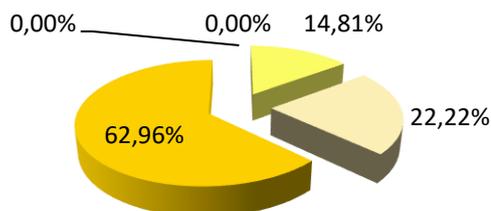
Únicamente 27 Letrados han respondido valorando importancia y satisfacción para esta pregunta, por lo que la grafica de correlación en esta pregunta muestras los valores muy agrupados sin dispersión. Se trata de uno de los aspectos con mayor correlación entre la importancia y la satisfacción de los Letrados de la Administración de Justicia.



26.2. Utilidad del contenido de los cursos para su trabajo diario.

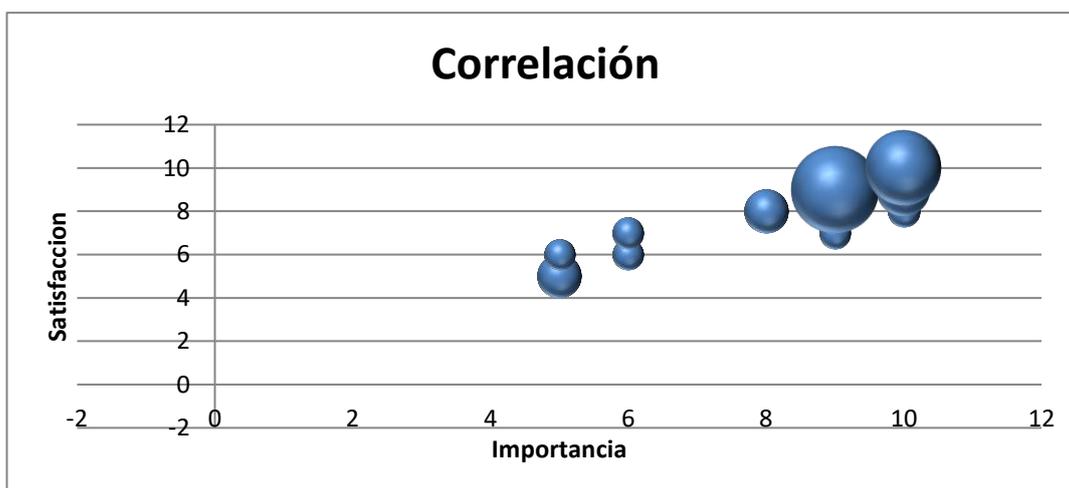
El promedio de satisfacción alcanza un 8,41. Por otra parte, para la mitad de los Letrados de la Administración de Justicia que respondieron a la pregunta, la importancia es alta, alcanzando un promedio de 8,63 sobre 10.

Para el 78,95% de los Letrados de la Administración de Justicia que contestaron esta pregunta, la **satisfacción** fue total o muy elevada, registrándose un 14,81% satisfechos con la utilidad de los contenidos de los cursos.



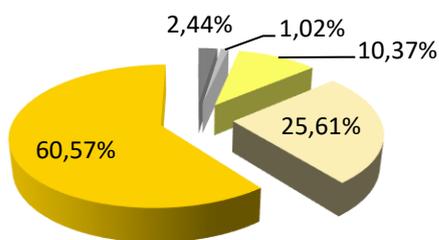
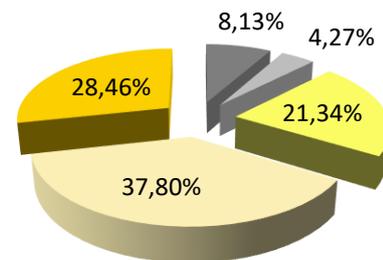
En cuanto a la **importancia** el 74,07% considera imprescindible el contenido de los e-learning. El resto de Letrados que han contestado a esta pregunta (25,93%) lo considera importante o muy importante.

Pese a que, como es habitual en la encuesta, la mayor parte de las respuestas se encuentren en la línea satisfacción = importancia, en la gráfica se observa mayor tendencia de lo habitual hacia valores tanto de satisfacción como de importancia iguales a 5.



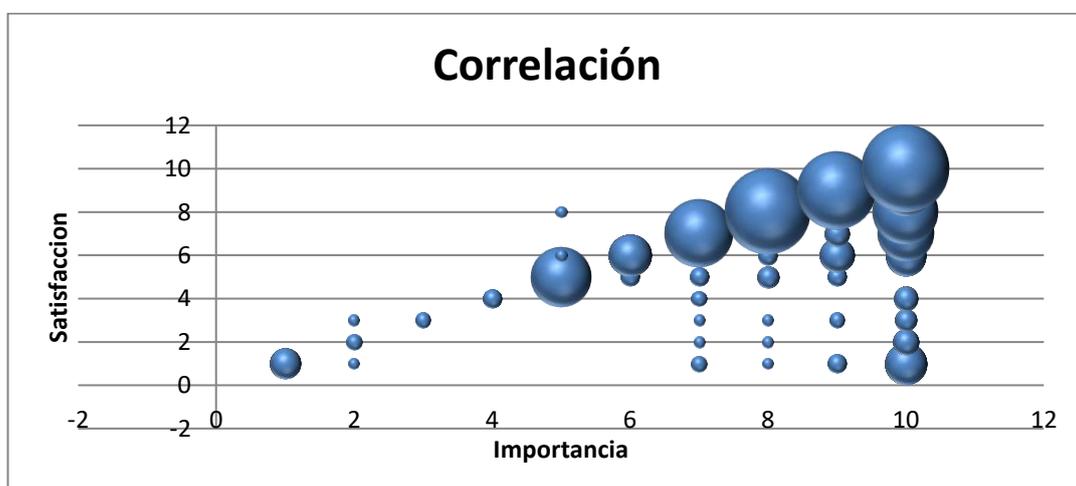
27. Por favor, valore de forma global la formación a Letrados de la Administración de Justicia en relación con la Gestión de las Cuentas de Consignación y Depósitos Judiciales.

En la valoración global sobre la formación a Letrados de la Administración de Justicia en relación a la Gestión de las Cuentas de Consignación y Depósitos Judiciales se advierte un nivel medio de **satisfacción** (6,97). Alrededor de un 66% de los Letrados de la Administración de Justicia se consideran totalmente o muy satisfechos. En este caso, el 12,4% de los encuestados se declaran insatisfechos o muy insatisfechos.



La **importancia**, en cambio, está valorada, en media, con un 8,46 sobre 10. Esto se debe a que dos de cada tres de los encuestados (60,57%) afirma que la formación a los usuarios en relación con la Gestión de las Cuentas de Consignación y Depósitos Judiciales es de total importancia. De entre el 39,43% restante, un 25,61% estima que la formación es muy importante y solamente el 3,46% de los encuestados cree que es un aspecto poco o nada relevante.

En la grafica de correlación se observan mayores grupos de valoraciones discordantes con la tendencia de la grafica, que es igualar satisfacción a importancia con valor iguales o mayores a cinco, se pueden observar algunas valoraciones indicando importancias superiores a 9 que sin embargo tienen indicada en su variable satisfacción valores que en casos extremos llegan a estar 9 puntos por debajo. Esta grafica muestra por tanto una valoración mas baja de la satisfacción que de la importancia del servicio, indicando por tanto que la sensación de los Letrados judiciales es que el servicio es mejorable en cuanto a formación.

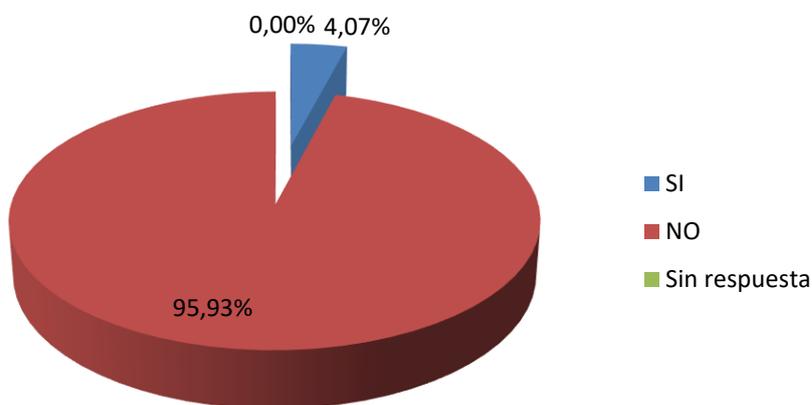


2.3.6 BLOQUE 6: OTROS

Por último, se ha preguntado a los Letrados de la Administración de Justicia sobre la utilización de otros servicios prestados y la valoración que hacen de los mismos. A continuación se presentan los resultados del análisis de las respuestas.

28. ¿Ha utilizado durante este año el servicio de cajas de alquiler?

Por lo general, muy pocos Letrados de la Administración de Justicia han utilizado este servicio durante el año, pues el 95,93% de los encuestados ha contestado negativamente a la pregunta, mientras que sólo el 4,07% de los usuarios encuestados ha declarado sí haber utilizado el servicio de cajas de alquiler.

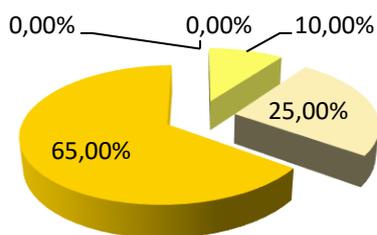
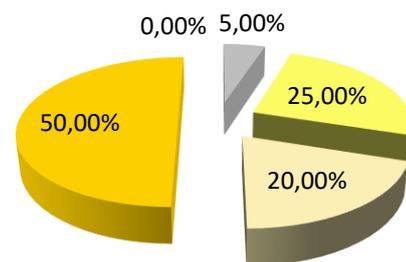


La siguiente pregunta sólo se ha formulado a los Letrados (8) que han utilizado cajas de alquiler durante el año.

28.1. ¿El proceso de tramitación de apertura, manejo y cierre de las cajas de alquiler ha sido el adecuado a sus necesidades?

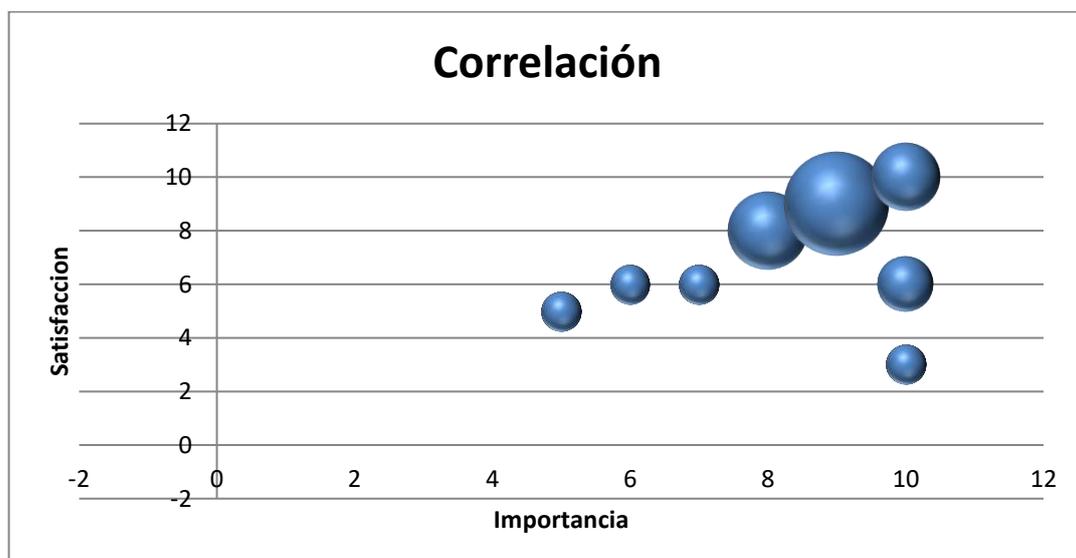
Ante la escasez de respuestas a esta pregunta, dado que solo es contestada por aquellos que han utilizado este servicio (4,07% de los Letrados de la Administración de Justicia encuestados), destaca la presencia de valoraciones negativas sobre la satisfacción de la adecuación a las necesidades de los Letrados de la tramitación de apertura, manejo y cierre de las cajas de alquiler.

En cuanto a la **satisfacción** de los usuarios con este servicio, con solo 20 valoraciones dadas por los Letrados de la Administración de Justicia, la valoración media se halla en 7,85 puntos sobre 10. El 95% dice o estar satisfecho, muy satisfecho o totalmente satisfecho con el servicio. En cambio, el 5% dice estar insatisfecho con el servicio.



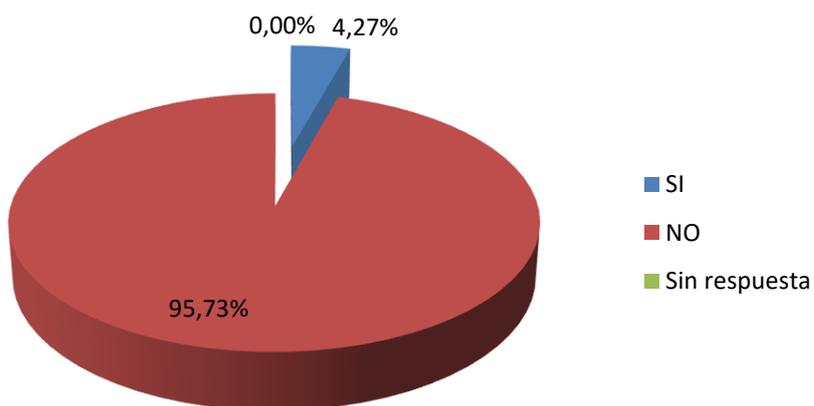
Aquellos que han utilizado este servicio le dan una gran **importancia** (valoración media de 8,65), pues el 100% de los encuestados lo considera importante, muy importante o de total importancia. Como se ha mencionado, no hay valoraciones negativas, aunque solo se han podido recoger 20 valoraciones sobre importancia en esta pregunta. El 65% de los encuestados lo considera de total importancia.

Debido al bajo número de respuestas en ambos parámetros de la grafica (20) se observa un bajo nivel de dispersión en la gráfica de correlación entre importancia y satisfacción.



29. ¿Ha utilizado durante este año el servicio de depósitos cerrados?

Este servicio ha sido utilizado por muy pocos Letrados de la Administración de Justicia durante el año en curso, pues tan solo un 4,27% de los encuestados ha declarado haberlo utilizado.

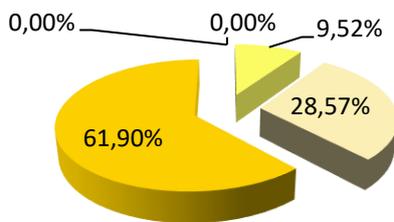
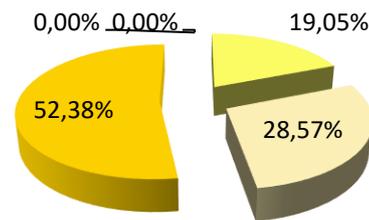


La siguiente pregunta sólo se ha formulado a los Letrados que han utilizado los depósitos cerrados durante el año 2021.

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

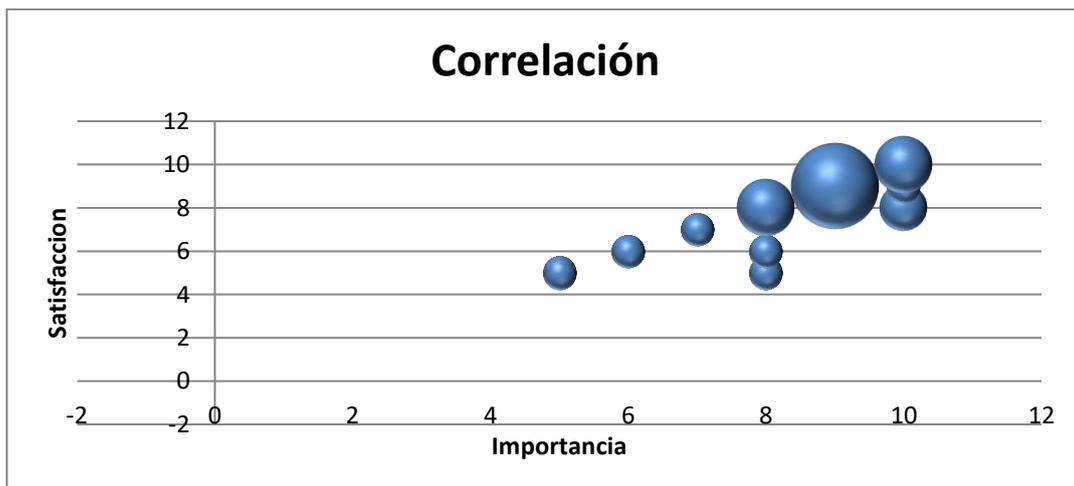
Dado que esta pregunta solo ha sido contestada por aquellos que han utilizado este servicio (4,27%), la cantidad de valoraciones es escasa tanto para la satisfacción como para la importancia. De manera similar al servicio de cajas de alquiler, destacar la presencia de valoraciones negativas en cuanto a la satisfacción del servicio.

La valoración media de la **satisfacción** es de 8,14 sobre 10. Además, más del 80% de los encuestados refieren estar muy satisfechos (28,57%) o totalmente satisfechos (52,38%). Destaca, que ninguno se muestra insatisfecho con este aspecto.



En cuanto a la **importancia**, más del 60% de los encuestados cree que es de total importancia, mientras que el 28,57% restante de los mismos lo considera muy importante. La valoración media de la importancia es de 8,62 sobre 10.

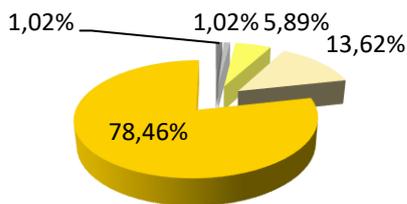
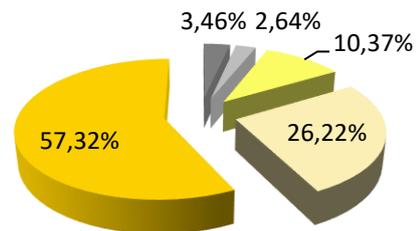
Debido al bajo número de respuestas en ambos parámetros de la gráfica la dispersión de la gráfica de correlación entre importancia y satisfacción es muy baja.



30. ¿Todos los movimientos realizados sobre las cuentas se han imputado correctamente?

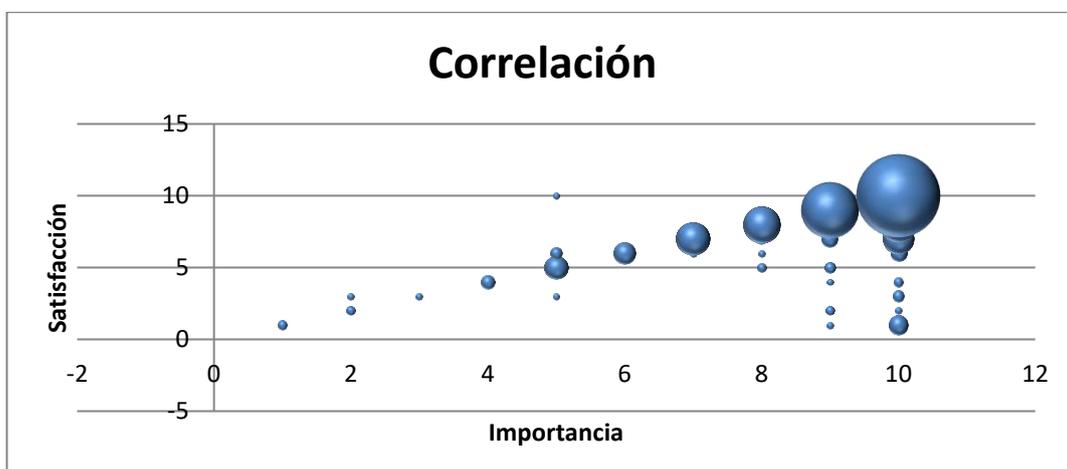
A raíz de los resultados de la encuesta, se puede apreciar un alto nivel de importancia del hecho de que todos los movimientos realizados sobre las cuentas se imputen correctamente, ya que el 78% lo considera de total importancia y, adicionalmente, un 13,62% lo considere muy importante. Además, el 83,54% de los encuestados se encuentra muy satisfecho o totalmente satisfecho con este aspecto, lo que significa que, por lo general, los movimientos realizados sobre las cuentas sí se imputan correctamente.

En cuanto a la **satisfacción** con este aspecto, dos de cada tres de los encuestados (57,32%) se encuentra totalmente satisfecho, mientras que uno de cada cuatro Letrados de la Administración de Justicia (26,22%) se encuentra muy satisfecho. Por otro lado, el 6,1% de aquellos que han completado la encuesta declaran estar insatisfechos.



Los Letrados de la Administración de Justicia entienden este aspecto como de gran **importancia**, pues el 78,46% de los mismos lo considera de total importancia, mientras que el 13,62% lo considera muy importante. Por otro lado, el 2,04% de los encuestados cree que tiene poca importancia.

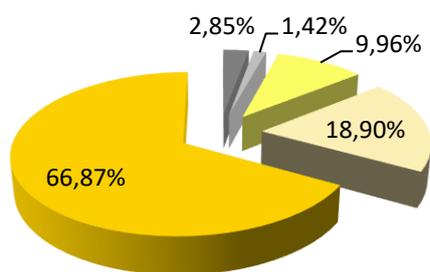
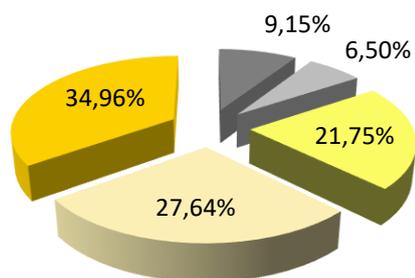
En cuanto a la correlación entre satisfacción e importancia, la mayoría de los encuestados valora igualmente satisfacción e importancia, existiendo una dispersión en el rango de valoraciones de importancia 9 o superior, en los que se valora por debajo la satisfacción, aunque la mayor parte de respuestas, siguen están con valoraciones elevadas para ambos parámetros, por tanto es correcto suponer que no todos los movimientos se imputan de modo correcto aunque no es generalizado, por lo que la percepción de los Letrados de la Administración de Justicia es que el servicio se encuentra ligeramente por debajo de lo esperado en este aspecto.



31. ¿La información asociada a los movimientos de las cuentas expediente realizados en las oficinas es suficiente?

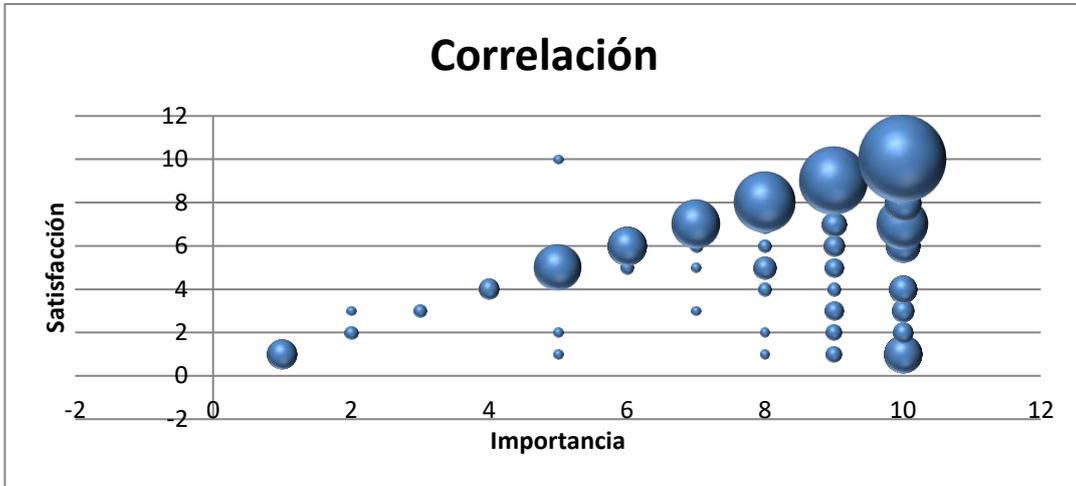
En esta pregunta se analiza si la información asociada a los movimientos de las cuentas expediente realizados en las oficinas es o no suficiente. A este respecto, a través de las variables satisfacción con este aspecto e importancia dada al mismo, puede decirse que, generalmente, la información asociada a los movimientos es suficiente.

Concretamente, el 34,96% de los Letrados de la Administración de Justicia dice estar totalmente **satisfecho** con la información asociada a los movimientos, mientras que el 27,64% de los mismos se encuentra muy satisfecho. El 21,75% de los encuestados se encuentra satisfecho y representan a más de un 15,65% aquellos Letrados que están insatisfechos (6,5%) o muy insatisfechos (9,15%). La valoración media es de 6,92.



En cuanto a la **importancia** de que la información asociada a los movimientos de las cuentas expediente realizados sea suficiente, se observa como siete de cada diez (66,87%) encuestados creen que se trata de un aspecto de total importancia, a la vez que el 18,9% de los Letrados de la Administración de Justicia piensan que se trata de algo muy importante. Mientras que el 4,27% de los encuestados cree que es un aspecto con escasa importancia. La valoración media de la importancia, por parte de los Letrados de la Administración de Justicia encuestados es de 8,58 sobre 10.

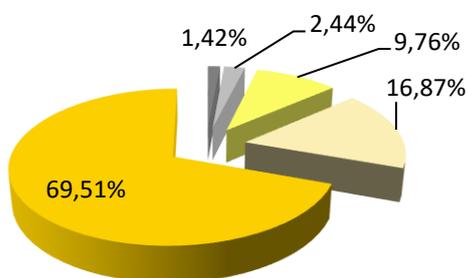
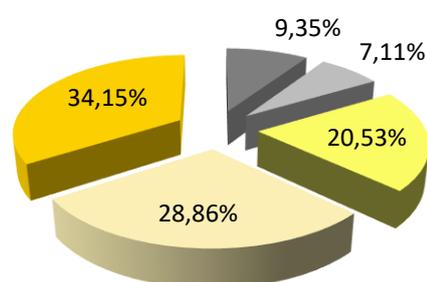
En cuanto a la correlación entre importancia y satisfacción en la valoración global de servicio de atención al usuario en la gestión de las cuentas de consignación y depósitos, siguiendo la misma tendencia del bloque, existe una mayoría de respuestas en la línea importancia = satisfacción con valores elevados, y una ligera dispersión hacia valores por encima de seis en importancia con puntuaciones menores en la satisfacción. Se trata de uno de los aspectos en los que hay mayor diferencia entre la importancia y la satisfacción de los Letrados de la Administración de Justicia.



32. ¿La información asociada a los movimientos de las cuentas expediente realizados por transferencia es suficiente?

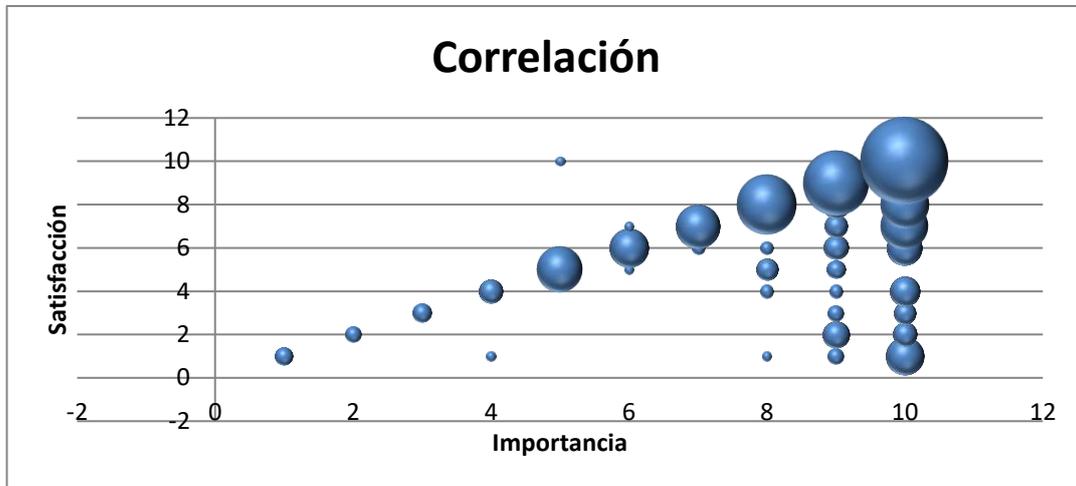
En esta pregunta se analiza si la información asociada a los movimientos de las cuentas expediente realizados por transferencia es o no suficiente. A este respecto, a través de las variables satisfacción con este aspecto e importancia dada al mismo, puede decirse que, generalmente, la información asociada a los movimientos es suficiente (mas del 83% de las valoraciones están por encima de 5: lo que equivale a satisfecho, muy satisfecho o totalmente satisfecho).

Concretamente, el 34,15% de los Letrados de la Administración de Justicia dice estar totalmente satisfecho con la información asociada a los movimientos, mientras que el 28,86% de los mismos se encuentra muy satisfecho. El 20,53% de los encuestados se encuentra satisfecho y, por último, un 16,46% de los encuestados se encuentran insatisfechos o muy insatisfechos. La valoración media en relación a la información de los extractos es de 6,96 sobre 10.



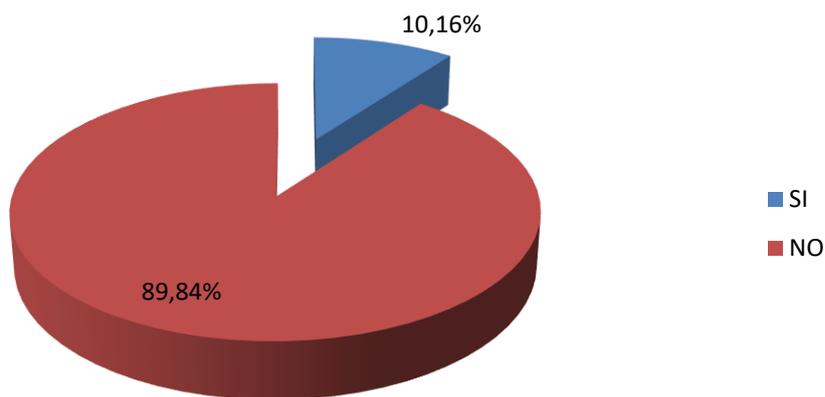
En cuanto a la **importancia** de que la información asociada a los movimientos de las cuentas expediente realizados sea suficiente, se observa como el 69,51% de encuestados valoran este aspecto como algo de total importancia. Además, el 16,87% de los Letrados de la Administración de Justicia lo definen como muy importante y solamente un 3,86% de los encuestados cree que es un aspecto con escasa o nula importancia. La valoración media de la importancia, por parte de los Letrados de la Administración de Justicia encuestados es de 8,69.

En la grafica de correlación vemos una tendencia a la recta definida por satisfacción = importancia, donde las desviaciones se acercan a ese valor existiendo pocas respuestas en las que las respuestas de importancia superan en 3 o más el valor dado para satisfacción, lo cual denota que en líneas generales la percepción de la calidad del servicio prestado es adecuada para las necesidades.



33. ¿Durante este año ha recibido extractos de movimientos en papel?

Solo uno de cada diez usuarios encuestados (10,16%) afirma haber recibido extractos de movimientos en papel durante el año en curso. Por el contrario, un 89,84% de ellos declara no haberlos recibido.

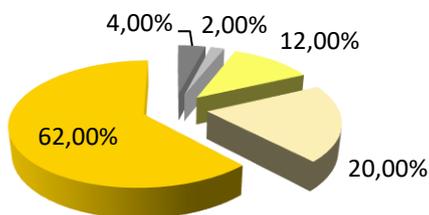
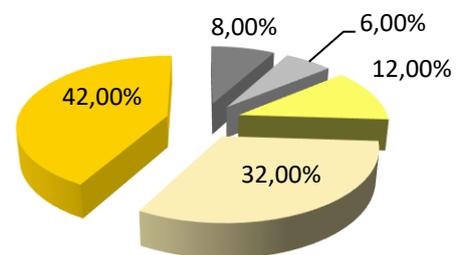


La siguiente pregunta sólo se ha formulado a los Letrados que han recibido extractos en papel.

33.1. ¿Los extractos recibidos contienen toda la información necesaria para la adecuada gestión de las cuentas?

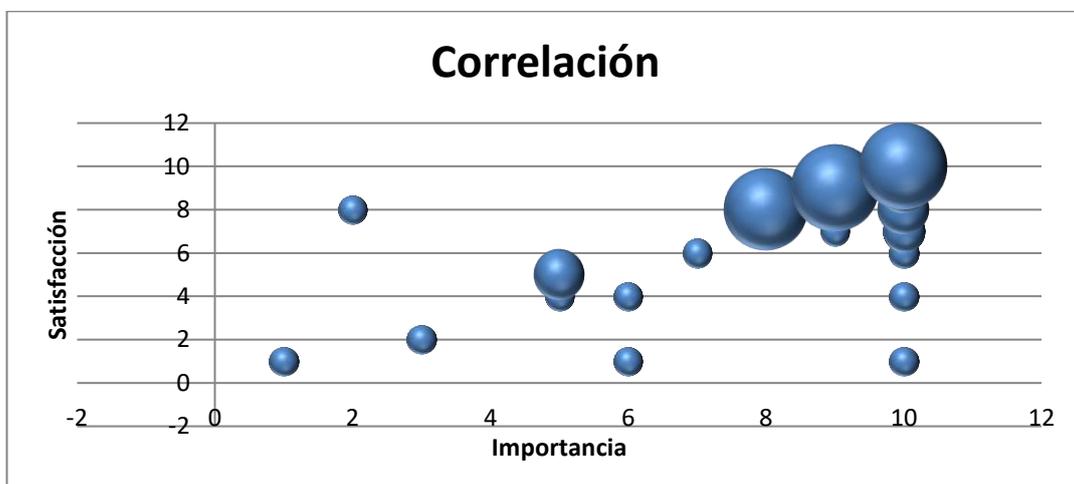
A este respecto, tanto a nivel medio de satisfacción como la importancia dada a la recepción de la información necesaria para la adecuada gestión de las cuentas ronda los 8 puntos sobre 10 (7,42 para la satisfacción y 8,34 para la importancia). En cuanto al porcentaje de Letrados de la Administración de Justicia con grado de satisfacción altos, se sitúa en el 86%. Aquellos que consideran este aspecto muy importante o de total importancia se sitúan en el 82%.

Específicamente, el 42% de los encuestados se muestra totalmente satisfecho con este aspecto, por lo que se entiende que los extractos que reciben sí contienen toda la información necesaria. El 32% de los encuestados se muestra muy satisfecho y, además, el 12% de los Letrados de la Administración de Justicia se encuentra satisfecho. Por otro lado, un 14% están insatisfechos, por lo que consideran que en los extractos no se detalla toda la información necesaria para la adecuada gestión de las cuentas.



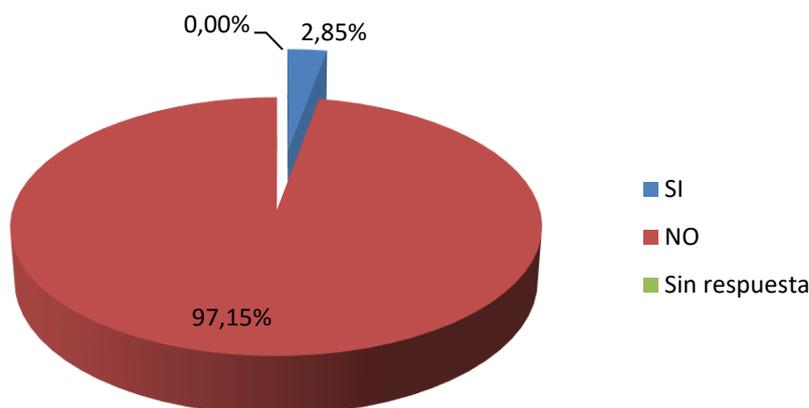
En cuanto a la **importancia** otorgada a este aspecto, más de la mitad (62%) de los Letrados de la Administración de Justicia que han completado la encuesta lo definen como un aspecto de total importancia; siendo el 20% aquellos que lo consideran muy importante y el 12% aquellos que piensan que es importante.

Existe una dispersión en las respuestas, por lo que en líneas generales la valoración indica un servicio adecuado, y dependiendo de las oficinas en algunas no se cubre la demanda en el plazo exigido y en otras el servicio es muy eficaz.



34. ¿Durante este año ha solicitado algún informe distinto de los proporcionados por la aplicación?

Por lo general, la aplicación incluye todos los informes que suelen solicitar los Letrados de la Administración de Justicia, pues, según los datos arrojados por la encuesta, sólo el 2,85% de los encuestados ha solicitado algún informe adicional durante el año en curso.

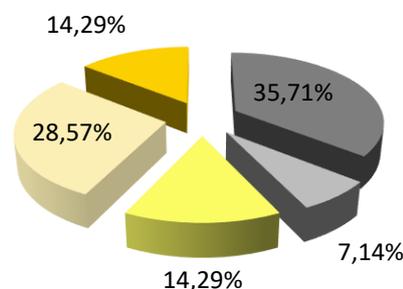


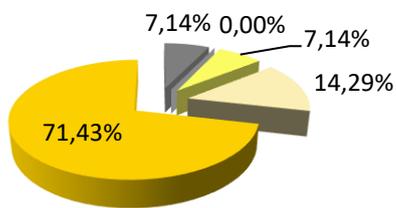
Para aquellos que sí han solicitado informes adicionales, se han formulado las siguientes preguntas.

34.1. ¿Ha recibido todos los informes no proporcionados por la aplicación en un plazo adecuado de tiempo?

En relación a los informes no proporcionados por la aplicación, la satisfacción es más baja de lo habitual, pues el 42,85% de los Letrados de la Administración de Justicia encuestados se encuentran insatisfechos o muy insatisfechos. Sin embargo, se trata de una cuestión de gran importancia, como muestran los resultados (el 85,72% de usuarios lo definen como muy importante o de total importancia).

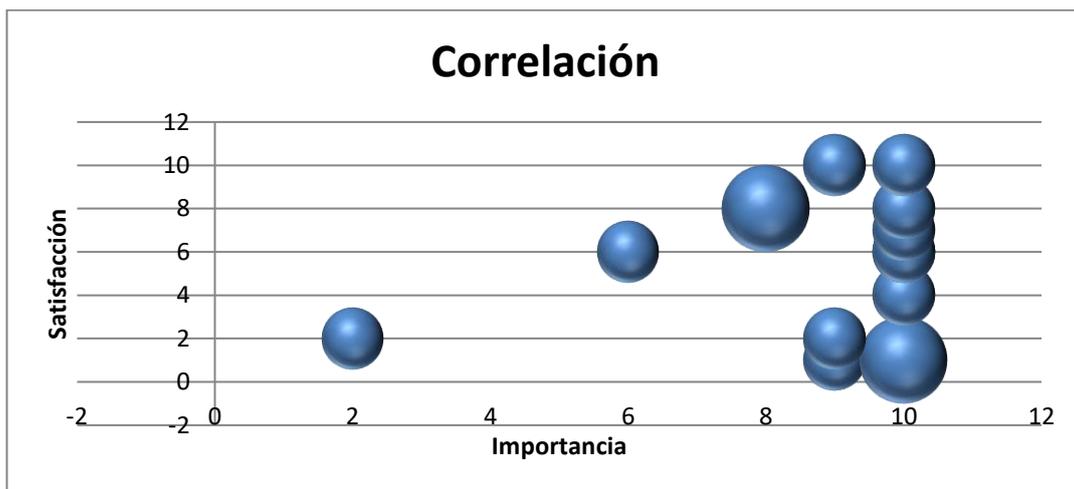
Entrando en detalle en la **satisfacción** mostrada por los encuestados, se observa un alto nivel de insatisfacción en relación a lo habitual en las respuestas: 35,71% de usuarios que dicen estar muy insatisfechos. La media de la satisfacción se halla en el 5,29 (sobre 10), muy por debajo de la importancia media definida por los propios usuarios (8,64). Solamente un 14,29% de los encuestados se encuentra totalmente satisfecho con este aspecto, y un 28,57% se muestra muy satisfecho.





Como se ha mencionado, se trata de un aspecto **importante** el hecho de poder recibir los informes no proporcionados por la aplicación. Así, un 71,43% de los encuestados lo define como un factor de total importancia, mientras que un 14,29% lo declara como muy importante. Tan solo el 7,14% lo define como nada importante.

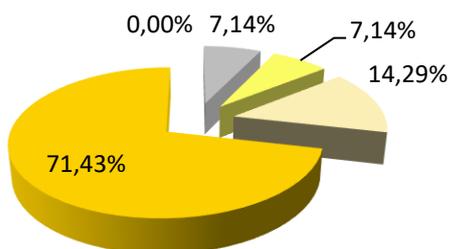
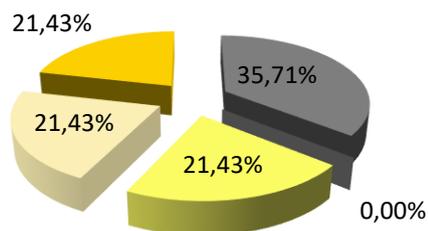
En cuanto a la correlación de las respuestas, indica que hay un grado de insatisfacción en este aspecto, que aunque no es mayoría de las respuestas, es de una proporción considerable e indica que los usuarios consideran que debe mejorarse el tiempo de respuesta en los informes no proporcionados por la aplicación, teniendo también en cuenta, que el volumen de usuarios encuestados que han necesitado informes adicionales ha sido del 2,85%.



34.2. ¿Los informes no proporcionados por la aplicación que ha recibido contienen toda la información solicitada?

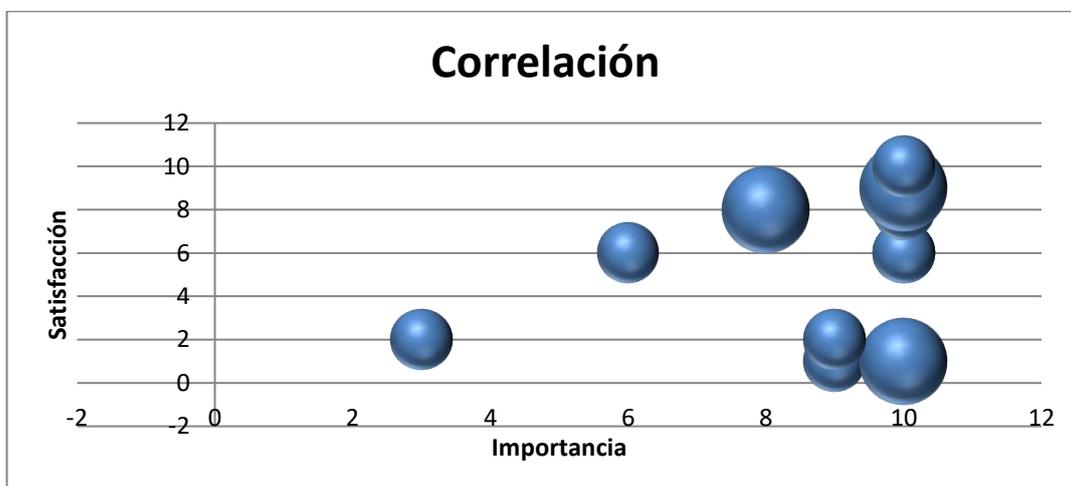
Una vez analizada la recepción o no recepción de informes que no son proporcionados por la aplicación, debe analizarse si dichos informes contienen toda la información solicitada. La valoración media de importancia es de 8,79, frente a la satisfacción de los Letrados de la Administración de Justicia encuestados, en media, es de 5,43 puntos sobre 10.

Alrededor de la mitad de los Letrados encuestados (42,86%) se muestra totalmente satisfecho (21,43%) o muy satisfecho (21,43%) con la información contenida en los informes recibidos. En cambio, aquellos insatisfechos con la información de los informes representan un 35,71% de los encuestados.



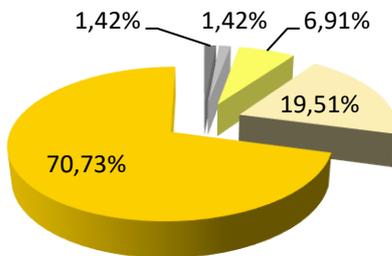
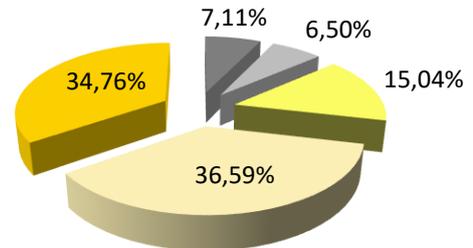
Según lo comentado anteriormente, la **importancia** de que los informes contengan toda la información requerida es notoria (valoración media de 8,79). Esto se debe a que el 71,43% de los encuestados define este factor como totalmente importante, además de que el 14,29% de los Letrados de la Administración de Justicia que han cumplimentado la encuesta lo valoran como muy importante. Ningun encuestado lo define como nada importante y tan solo el 7,14% lo valora como poco importante.

En cuanto a la correlación, al igual que en la pregunta anterior, la tendencia es como en general en la encuesta a valorar en igual medida la importancia y la satisfacción, no obstante, existen grupos de respuestas que valoran con puntuaciones 3 puntos o mas por debajo la satisfacción de la importancia, lo cual indica que una parte representativa de los Letrados de la Administración de Justicia que han necesitado informes adicionales no proporcionados por la aplicación consideran que la información proporcionada es mejorable o muy mejorable.



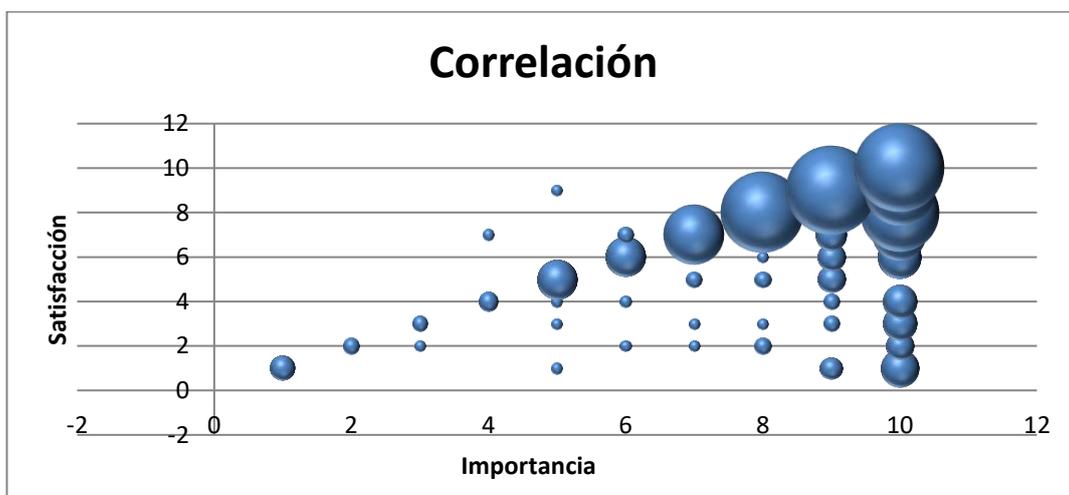
35. Por favor, valore del 1 al 10 la satisfacción general con el Servicio de Cuentas de Consignación y Depósitos Judiciales recibido durante este año.

En la valoración global sobre el servicio de las Cuentas de Consignación y Depósitos Judiciales se advierte un nivel medio de satisfacción (7,2). Alrededor de un 71% de los Letrados de la Administración de Justicia se consideran totalmente o muy satisfechos. En este caso, el 13,61% de los encuestados se declaran insatisfechos o muy insatisfechos con el Servicio de Cuentas de Consignación y Depósitos Judiciales.



La **importancia** está valorada en media, con un 8,81 sobre 10. Esto se debe a que tres de cada cuatro de los encuestados (70,73%) afirma que un correcto Servicio de las Cuentas de Consignación y Depósitos Judiciales es de total importancia. De entre el 29,27% restante, un 19,51% estima que la formación es muy importante y solamente el 2,84% de los encuestados cree que es un aspecto poco o nada relevante.

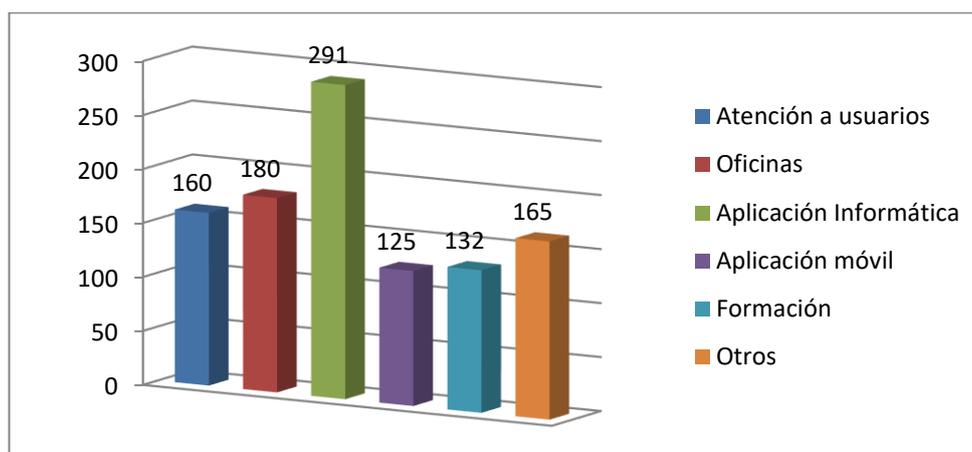
En la grafica de correlación vemos una tendencia a la recta definida por satisfacción = importancia, donde las desviaciones se acercan a ese valor existiendo pocas respuestas en las que las respuestas de importancia superan en 3 o más el valor dado para satisfacción, lo cual denota que en líneas generales la percepción de la calidad del servicio prestado es adecuada para las necesidades.



36. Por favor, detalle a continuación cualquier otro aspecto relevante que no haya quedado cubierto por las cuestiones anteriores, o aspectos de mejora para el servicio relativo al bloque:

Los encuestados han indicado otros aspectos relevantes que no han quedado cubiertos por las cuestiones anteriores, o aspectos de mejora para el servicio relativo al bloque, siendo las observaciones realizadas de los siguientes puntos (entre paréntesis, el número de comentarios que se han realizado sobre ello):

- Atención a usuarios (160).
- Oficinas (180).
- Aplicación Informática (291).
- Aplicación móvil (125).
- Formación (132).
- Otros (165).



En el anexo al final de este documento pueden consultarse en detalle las respuestas a esta pregunta.

3 ANEXOS

A continuación se muestra el detalle de las respuestas dadas a las preguntas del tipo “respuesta libre”.

12.1 En caso de afirmativo, indique las áreas de mejora del servicio de oficinas detectadas este año.

A continuación se detallan las respuestas de los Letrados de la Administración de Justicia encuestados:

- NO LOSE
- Lo desconozco
- Desconozco este dato
- Se reciben quejas de la atención en las oficinas
- Se desconoce los parámetros de las oficinas
- Desconocimiento de la operativa por parte del personal
- No he notado ninguna mejora
- No han mejorado las horas de espera
- Algun ciudadano ha manifestado que no les han ayudado en alguna oficina a realizar los ingresos, cuando no sabían realizarlo. El cajero automático
- La atención es muy desfavorable y hay muchas quejas de un tiempo a esta parte
- NO HA HABIDO NECESIDAD
- Desconocimiento
- NO PUEDO CONTESTAR PORQUE NO TENGO DATOS
- Ahora mismo día 21/01/2022 la conexión telemática no funciona correctamente.
- NO SE ADMITEN PAGOS EN VENTANILLA
- NINGUNA
- Es difícil ir a las oficinas
- NINGUNO
- Atención inadecuada
- no hay mejoras
- PERSONAL MUY ANTIPÁTICO Y ESPERAS LARGAS EN JUZGADO
- ERRORES EN PONER LOS NÚMEROS DE CUENTA DEL JUZGADO
- IDENTIFICAR BIEN LOS DATOS DE INGRESANTES. A VECES NO SE PONE EL CONCEPTO, DNI O CIF, PERSONA QUE INGRESA
- La clave de acceso se bloquea siempre antes de las vacaciones. La aplicación funciona muy lentamente
- todo online
- Mejoras ninguna, las detectadas han sido para empeorar
- lo ignoro

- Transferencias on line no permitidas. Oficina base cambiada sin comunicarmelo. Nadie se hace responsable de las consultas y quejas. No funciona la tarjeta electrónica....
- no
- a veces no funciona la CDCJ , temporalmente
- No tengo relación con las oficinas
- Al revés, ninguna mejora, hay menos personal
- NO PERSONADA EN OF

14.1 Por favor, indique los motivos por los que no usa la aplicación CDCJ (marcar con una x las opciones que considere relevantes)

Las respuestas de los Letrados de la Administración de Justicia encuestados ha sido que "no es necesaria para la operativa habitual", por lo que no se han proporcionado datos adicionales en la encuesta 2021.

20.1 Por favor, indique con una x las causas por las que no utiliza la Gestión de Incidencias:

A continuación se detallan las respuestas de los Letrados de la Administración de Justicia encuestados:

- Tampoco la he necesitado
- Por rapidez
- EL CAU SANTANDER ME SOLUCIONA TODO
- Es más ágil la llamada al CAU SANTANDER
- Menos rápido e inmediato
- No acostumbra a ser muy útil
- Solo cuando no se puede solucionar por otros cauces

23.1 Por favor, indique con una x las causas por las que no ha recibido formación durante este año:

A continuación se detallan las respuestas de los Letrados de la Administración de Justicia encuestados:

- .
- Me coincidía en fechas con días de juicios
- Conozco bien la aplicación y este año no ha habido novedades que justificasen la necesidad de formación
- No se adaptan a las necesidades reales
- NO HA PODIDO PARTICIPAR EN NINGUN CURSO
- NO HE PODIDO INSCRIBIRME POR CUESTIONES DE FECHAS
- Los aspectos ´ más necesarios y de uso corriente de la aplicación ya los conozco

- El curso que realicé era muy básico, imagino que estaba pensado para nuevos usuarios y no me aportó nada
- Hace tiempo solicité formación pero no fuí admitida
- Ya no hago más cursos telemáticos
- hay mucho trabajo en la oficina judicial que no permite asistir a cursos de formación
- El cambio de destino me ha tenido muy ocupada y he relegado otros temas
- No hay tiempo
- HICE UNO EL AÑO PASADO
- La formación para que sea eficaz debe ser presencial
- No lo he solicitado
- No tengo tiempo
- No me han sido concedidos cursos
- No me ha interesado
- Falta de tiempo
- Recibida en el año anterior
- Falta de tiempo
- NO NECESITO FORMACIÓN SINO QUE LA CUENTA FUNCIONE
- No se me han planteado dudas en la utilización de la aplicación que precisaran tal formación. las cuestiones que me han surgidos han sido solucionadas por el manual de ayuda o por el CAU del ministerio o del Banco, según los casos
- He recibido dos cursos en el año anterior
- INCOMPATIBILIDAD DE LA FORMACIÓN CON LA CARGA DE TRABAJO DEL JUZGADO
- Imposibilidad temporal por sobrecarga de trabajo. No es posible detraer tiempo para formación
- He sido formador
- Falta de tiempo
- Falta de tiempo
- Suelen ser en horario laboral y online, por lo que es imposible asistir sin desatender el trabajo
- NO HE PODIDO IR A CURSOS, HE IDO A VARIOS CON ANTERIORIDAD
- Falta de tiempo
- He recibido formación en 2020
- No lo he solicitado
- La formación no es útil si la aplicación funciona de forma deficiente
- He sido formadora durante cinco años
- QUIERO SOLUCIONES RÁPIDAS PARA LOS PROBLEMAS Q SE PUEDAN PLANTEAR
- La he solicitado pero todavía no la he recibido porque está prevista para dentro de unos días
- He participado hasta en tres cursos que no logran aclararme las dudas que tengo
- DEBIDO A LA CARGA DE TRABAJO DEL JUZGADO NO HE PODIDO ASISTIR A FORMACIÓN ALGUNA

- No he pedido formación
- No está previsto para lajs sustitutos
- La mayor parte del contenido de la formación ya lo conozco. La utilidad es muy escasa, pues lo que pueda aprender se refiere a funciones de uso muy residual que en caso de necesitarlo en algún momento seguramente ya no recordaré.
- FALTA DE TIEMPO
- Hace dos años de mi última formación
- No estoy bien informada de los cursos para poderme apuntar
- HE TENIDO CURSO IN SITU
- FALTA TIEMPO
- Ya la he recibido en años anteriores
- Soy una LAJ sustituta, y por esta razón nunca he podido acceder a la formación, incluso en esta encuesta no había opción de poner LAJ SUSTITUTA, y he tenido que poner una categoría que no tengo para poder completar la encuesta
- LA ÚLTIMA FORMADORA FUE POCO ÚTIL
- Las formaciones se dan a los LAJ de menor antigüedad

36. Por favor, detalle a continuación cualquier otro aspecto relevante que no haya quedado cubierto por las cuestiones anteriores, o aspectos de mejora para el servicio relativo al bloque:

A continuación se detallan las respuestas de los Letrados de la Administración de Justicia encuestados:

Atención Usuarios

- Correcta, en ocasiones muy eficiente
- En algún caso han tardado 5 meses en resolver una incidencia que en otras aplicaciones se subsanan en 5 minutos.
- Supresión de la aplicación de consultas e incidencias. Muy complicada de manejar
- Normal
- En oficina mala
- SON ANTIPÁTICOS
- A veces las líneas están colapsadas y hay que esperar mucho a ser atendidos
- Se necesitarían más operadores, pues durante varios días no se ha podido contactar con el CAU
- No responden
- NO GESTIONAN LAS INCIDENCIAS DIRECTAMENTE, HAS DE CUMPLIMENTAR LOS FORMULARIOS, QUE EN OCASIONES, SON CONFUSOS
- FACILITAR INGRESOS A USUARIOS EN OFICINA
- No se detectan
- No me contestaron a las distintas llamadas que formulé

- La mala atención a los usuarios ocasionó una queja de la policía
- nada que añadir
- No me quieren mandar informe escrito sobre cuentas sin movimientos de los últimos cinco años
- Las líneas están siempre colapadas
- No cogen el telefono desde hace un mes. Antes no pasaba
- ninguna
- Más de 5 minutos de espera para hablar con un operador en cada llamada es excesivo
- La aplicación para gestión de resoluciones no hay quien la entienda
- .
- Los funcionarios no reciben aviso previo de caducidad de acceso a la aplicación. Debería mejorarse este acceso
- Cuesta ponerse en contacto con el CAU CAU
- Bien
- -
- MUY MEJORABLE
- Muy mala. Llamo al CAU del Santander y me tienen esperando mucho tiempo antes de coger la llamada. Muy mal servicio
- POCO UTILIZADA
- Los operadores deberían ser más respetuosos y pacientes con la persona que formula la consulta.
- Nada
- ES NULA
- -
- Ninguno
- NO ME RESOLVIERON BIEN LO DE LA TRANSFERENCIA INTERNACIONAL
- SAU ESTUPENDO.
- Muy buena
- Perfecte
- MUY DEFICIENTE
- Pesimo, nunca cogen el telefono
- Nada
- La semana pasada no contestaban al telefono. Todos los operadores estaban ocupados
- No es satisfactoria
- No responden al teléfono
- En muchas ocasiones, es imposible el contacto telefónico
- No he podido contactar con el CAU del banco para acceder a la nueva aplicación tras una baja de media duración.
- Además de lo manifestado anteriormente, el trato con el funcionario de justicia no suele ser considerado

- Se tarda muchísimo en contestar al teléfono. La mayor parte de las veces no conestan al teléfono,
- Deficiente, poca disponibilidad
- CAU CORRECTO
- Por regla general, las oficinas mandan al ciudadano al cajero para realizar sus ingresos, sin que se les atienda en caja
- Espera larga
- MAS RÁPIDA
- Nada que indicar
- SE LLAMA POR TELEFONO Y NO RESPONDEN O TARDAN MUCHO EN RESPONDER
- En los últimos meses, el CAU del Banco de Santander tarda más de lo habitual en contestar las llamadas telefónicas, aunque cuando te atienden, lo hacen impecablemente, como siempre.
- El CAU del BSCH es muy mejorable. El trato resulta despreciativo
- .
- Puede mejorar mucho
- La atención al usuario es pésima. Entre todos los CAU se echan la culpa del mal funcionamiento los unos a los otros
- sx
- NINGUNA
- No me consta
- Deficiente
- MUY LIMITADA
- Excelente. Es el punto fuerte de la operativa
- MAYHOR ASERTIVIDAD
- EVITAR SATURACION PARA ATENDER LAS INCIDENCIAS
- CONOCER EN QUE CONSISTE NUESTRO TRABAJO PARA PODER AYUDARNOS MEJOR
- Correcta
- El CAU del Banco Santander dispone de poco personal de atención al usuario y ello repercute negativamente en el tiempo de espera para relizar consultas que en ocasiones es de 30 minutos
- El ciudadano no debería necesitar una cuenta en el banco santander para realizar una transferencia al Juzgado
- El personal del CAU es antipático, su atención no es adecuada, y les falta formación, sobre todo en atención al público
- Más interoperabilidad
- Ha empeorado
- MALA EN GENERAL
- pésima
- .
- El cau de santander es muy amable

- Hay que esperar casi media hora para que te atiendan al telefono en el CAU del Banco de Santander
- tenemos que informarles nosotros y resolverles problemas en ingresos y transferencias
- EXCELENTE, SIEMPRE TE RESUELVEN LOS PROBLEMAS QUE TIENES SIEMPRE QUE NO SEAN TÉCNICOS, QUE LOGICAMENTE ELLOS NO PUEDEN SOLUCIONAR
- Actualmente no existe
- naDA QUE DECIR
- HA bajado la atención
- Ninguno
- Podría mejorar el formato del sistema de gestión de incidencias, es algo confuso
- Correca
- Facilitafar acceso a incidencia y rapida resolución
- Tendría que ser más rápida
- INEXISTENTE EL CAU. NUNCA ATIENDE LLAMADA
- Un desastre
- MEJORA
- Correcta
- MAL, por lo indicado anteriormente
- IGUAL, SOLUCION INGRESOS ERRÓNEOS. FACILITACION TRANSFERENCIAS
- En los últimos meses es difícil que te atiendan, desconozco los motivos.
- Es correcta y amable
- EN LAS OFICINAS ES LENTA
- NADA QUE AÑADIR
- Me encanta el CAU, es el más efectivo que conozco

Oficinas

- HE VALORADO A BAJA CUESTIONES SOBRE TAREAS DEL PEROSNAL DEL BANCO, FORMACION OFICINAS BANCARIAS RESPONSABLE TERRITORIAL..PORQUE LAS DESCONOZCO
- .
- HAY MUCHOS INGRESOS PERIDOS PORQUE IMPUTAN MAL LOS INGRESOS, DEBEN PEDIR TELEFONO PARA LOCALIZAR A LOS ORDENANTES
- Siguen obligando a los ciudadano a hacer os ingresos en los cajeros
- TRATO DESCONSIDERADO POR LA OFICINA DEL SANTANDER DE LA CALLE GOYA DE MADRID
- Desconocen el funcionamiento de la aplicación de CDC.
- Defectuosa atención al ciudadano. Se les remite al cajero automático para hacer ingresos.
- Problemas con la atencióna la ciudadadno para realizar ingresos en la C.D.C.J
- No colaboran con los usuarios para realizar ingresos en cajeros y tampoco facilitan los pagos

- Dificultad en el cobro o transferencias en otras oficinas o con el mismo banco
- Falta de informacion y atencion a usuarios
- DEBERÍAN COMPROBAR MEJOR LOS DATOS PERSONALES DE LOS INGRESANTES Y CONOCER LA MECÁNICA DE INGRESOS
- No tengo relación alguna con las Oficinas
- Solo intervienen en el abono de cantidades a los beneficiarios de los mandamientos (pocos) que se emiten en papel
- No suelen estar al tanto del trabajo realizado por los Juzgados
- Problemas para el cobro de mandamientos en oficia (puse incidencia mediante el cau)
- MEJOR TRATO Y MÁS RAPIDEZ
- NADA QUE RESEÑAR
- No se detectan
- En mi oficina nunca saben resolver los problemas relacionados con problemas de transferencias
- No ayudan a los usuarios a hacer los ingresos periodicos
- Nada que añadir
- Deberían indicar siempre un teléfono de contacto. hay fallos en los números de procedimiento y año.
- Tienen desconocimiento para informar a los ciudadanos
- Han presentado una queja por mal funcionamiento de una oficina en santiago de compostela (rua da senra)
- Ninguna
- No prestan ayuda suficiente a los usuarios
- .
- No la he usado
- CORRECTO
- Demasiado cambio por cierres
- Que recojan telefono y datos de contacto del ciudadano para contactar en caso de ingreso erroneo, que el banco no soluciona y se queda el dinero en la cuenta sin poder dar curso al mismo
- -
- INCAPACIDAD PARA SOLVENTAR PROBLEMAS EN OPERACIONES, QUE HA OBLIGADO A ACUDIR AL JUZGADO PARA SOLVENTAR PROBLEMAS
- INSUFICIENTE
- La oficina gestora de Banco Santander funciona muy mal. No dan suficiente información a este LAJ cuando la solicita y además obligan a los ciudadanos a realizar los ingresos por el cajero automático.
- No hay personal disponible y formado suficientemente para que dar respuesta a gestiones que se solicitan
- FALTA FORMACION
- Nada

- La supresión de oficinas y la limitación de horarios de atención al público ha influido muy negativamente en la valoración de profesionales y público en general con el funcionamiento de la entidad
- -
- Ninguno
- Poca formación. He tenido bastantes problemas con una transferencia internacional
- Nada que objetar
- IMPOSIBLE CONTACTAR CON LA OFICINA GESTORA. VERGONZOSO
- Nunca responden al telefono
- De facto no hay comunicación alguna con la oficina
- Necesario que se atienda a los usuarios en ventanilla si lo solicitan y que el teléfono sea requisito obligatorio en los ingresos
- El contacto con la oficina ha sido nulo
- Inclusión de todos los datos en los formularios de ingreso
- Nada
- Atención personalizada via telefonica
- Las preguntas sobre el funcionamiento de las oficinas, se desconocen en su mayoría por no usarse por el Juzgado.
- No se atiende correctamente a los ciudadanos
- ES LAMENTABLE QUE NO SE OBLIGUE EN LOS INGRESOS A PONER DNI, DIRECCION, TELEFONO, Y JUZGADO DE DESTINO
- No tenemos contacto alguno
- Deficiente atención a funcionarios que tienen que realizar de forma presencial alguna operación, ejemplo: el ingreso de una fianza de libertad
- DEBEN AMPLIAR EL HORARIO DE ATENCION AL PUBLICO
- En relación a los ingresos que se hacen en caja, debería facilitarse o reseñarse un número de teléfono y una cuenta bancaria de la persona que realiza el ingreso, ya que en muchas ocasiones solo reza el nombre de quien lo realiza, que lo mismo ni aparece en el procedimiento, y por tanto, no hay posibilidad alguna de poder contactar con él o devolverlo a ningún sitio si el ingreso es erróneo.
- No atienden teléfono
- NO SE HA TENIDO RELACION
- Nada que indicar
- NADA QUE DECIR
- No
- Atención al público
- .
- Nada
- Me considero una extraña en la oficina , la relacion es muy distante
- SX
- NINGUNA

- La información y resolución de dudas de los ciudadanos es deficiente
- desconocida ubicación
- No he tenido necesidad de contactar con la oficina gestora. La realidad es que la práctica totalidad de los ingresos/cargos se realizan hoy por hoy por transferencia. No dispongo de elementos de juicio para valorar la actividad de las oficinas en general ni su nivel de atención a los usuarios que acuden a ellas. Mis respuestas relativas a las oficinas son, por tanto, aleatorias y no deben tenerse en cuenta.
- MAS PERSONAL
- Desconozco
- nada que reseñar
- ATENCIÓN AL PÚBLICO
- DEBEN INFORMAR MEJOR A LOS USUARIOS SOBRE EL PAGO POR TRANSFERENCIAS A LOS JUZGADO
- Es muy importante que cuando los interesados vayan a hacer un ingreso rellenen todos los campos del formulario, en especial el número de teléfono. Llegan algunos ingresos erróneos y no es posible localizar a los interesados para resolverlo.
- MAYOR FORMACION PARA LOS EMPLEADOS
- No uso
- Debería constar siempre teléfono de quien realiza ingreso para facilitar búsqueda de ingresos erróneos o mal dirigidos
- No se debería obligar al ciudadano a realizar los ingresos por cajero, porque da lugar a erróneos e incompletos
- Necesidad de presencialidad
- No utilizada
- Empleados poco formados
- atender a los ciudadanos sin obligarles a realizar ingresos en cajeros y recogiendo todos sus datos correctamente
- FALTA ATENCIÓN DE PERSONAL FORMADO DEBIDAMENTE
- no atienden al telefono imposible contactar
- .
- NINGUNO
- Las oficinas que no son las ubicada en el edificio pone problemas a los ciudadanos para información y pagos de mandamiento ,Por contra la oficina del edificio es muy eficaz
- He rellanado el bloque obligada por el propio formulario pero desconozco todo lo preguntan en el, pues no hay una relación directa ni de ningún tipo entre el juzgado y las oficinas del Santander de la zona.
- El personal de la oficina en general no colabora con el ciudadano que quiere hacer un ingreso y en muchas ocasiones se confunde al rellenar los datos.
- COMUNICACION TELEFONICA IMPOSIBLE
- Hay muchas quejas de usuarios y al parecer corran a las CCPP

- Tuve que recordar varias veces el oficio para transferencia internacional y a pesar de comisiones muy altas nunca llegó a destino
- No hay contacto
- No las uso, por su nula agilidad
- Nada que decir
- No he contactado
- Ninguno
- Atención muy insatisfactoria
- Niynguno
- facilitar acceso al gestor CDCJ de mi oficina
- Si hay algún ingreso erróneo es muy difícil su localización. La pestaña de ingresos erróneos no resulta útil puesto que no ayuda a su localización y consta el intreso como operativo o abierto, cuando no se corresponde con la CDC propia
- Falta de atención por parte de los empleados de las oficinas
- No tengo contrato
- Hay menos personal y son menos accesibles.
- Deben tener en cuenta el PROCEDIMIENTO al que el usuario quiere CONSIGNAR. DEBEN CONSULTAR EL JUZGADO Y QUE EL USUARIO EXHIBA EL DOCUMENTO JUDICIAL PARA HACER INGRESO. HAY MILES DE EUROS EN CUENTAS ERRÓNEAS QUE LOS LAJ NO PODEMOS DEVOLVER NI GESTIONAR. DEBE SER EL BANCO QUIEN SE PREOCUPE DE NO ADMITIR INGRESOS NI TRANSFERENCIAS ERRÓNEOS .
- No deberían llamar para pedir autorización para las transferencias cuando se autorizan desde el juzgado dos veces
- El servicio es cada vez más escaso en personal
- --
- ÚLTIMAMENTE NO ACUDO A LA OFICINA
- NO HE TENIDO CONTACTO CON LA OFICINA DEL BANCO SANTANDER
- DEBEN PROPORCIONAR MAS AYUDA A LOS CONSIGNANTES
- Utilizo muy poco la asistencia a oficinas. La atención al ciudadano correcta.
- NO UTILIZO ESE SERVICIO

Aplicación Informática

- En el último cambio ha complicado la impresión de movimientos, aunque podría deberse al ordenador y no a la aplicación
- GESTION INCIDENCIAS EN WEB, PESIMO
- Falla la impresión de documentos, lenta. Se bloquea por seguridad, pero debería ser más sencillo volver a conectar, si implemente con certificado o claves. Se tarda el doble de tiempo en hacer lo mismo que antes, por la lentitud.
- Mandamientos caducados no reexpedidos
- La nueva interfaz ofrece una peor visualización de los datos, la fuentes es muy pequeña y se debería optimizar el espacio

- DEBERÍA EL SISTEMA NO AUTORIZAR LOS PAGOS QUE SE HACEN POR CUENTA CORRIENTE CUANDO SU TITULAR SE CORRESPONDE EN TODAS LAS ENTIDADES BANCARIAS, NO SOLO EN EL BANCO SANTANDER.
- EL ULTIMO CAMBIO DEL FORMATO NO ME GUSTA, SE VE PEOR LAS CUENTAS.
- sería interesante que se ofreciera más información en los ingresos (teléfono, dirección,..) porque facilitaría la resolución en caso de ser ingreso erróneo
- Desfasada. No permite que el LAJ pueda corregir datos erróneos del órgano, como la dirección postal, correo electrónico, etc.
- Correcta
- Las solicitudes de mejora son difíciles de proponer y, en muchos casos, desoídas. Además, una vez se cierra la incidencia diciendo que se estudiará la mejora, no se llega a saber si se ha descartado la idea o si se va a llevar a cabo y cuándo
- No separa los ingresos asociados a pagos periódicos de los ingresos normales
- Cuando se hace un pago por transferencia ya no se detecta que el número de cuenta introducido no pertenece al beneficiario, lo cual dificulta nuestro trabajo. Antes salía un aviso que alertaba de esta circunstancia, lo que daba seguridad a nuestro trabajo.
- Pudiera mejorar
- RESTAURAR EL COLOR INICIAL ROJO
- ES PÉSIMA
- Funciona muy bien
- Es necesario mejorar la confirmación de mandamientos de pago periódico para poder autorizar por grupos o por fechas en vez de uno en uno.
- La última actualización ha ralentizado la gestión
- Múltiples errores con la última actualización
- 1) Sería deseable que se exigiera un teléfono de contacto a las personas que realizan ingresos o transferencias, para poder contactar con ellas, porque en mi caso recibo numerosos ingresos dirigidos a otro juzgado, porque el código del órgano es muy parecido, y me cuesta mucho localizar a los interesados para confirmar si el ingreso es para ese otro juzgado, o para qué juzgado es. 2) Sería deseable que el listado de mandamientos caducados haga desaparecer aquellos mandamientos caducados cuando el saldo del expediente sea cero euros, ya que pese a dar destino a las sumas caducadas, continua apareciendo ese mandamiento como caducado, lo que hace que el listado supere los 2.000 mandamientos caducados, y no se ajusta a la realidad ni permite un control adecuado de los mandamientos caducados a los que debe darse respuesta en la actualidad; 3) En la función de pagos periódicos, sería deseable poder introducir desde el inicio un importe máximo diferente al del primer pago periódico, porque de lo contrario, en los sucesivos pagos periódicos, si recibes más dinero, no se entrega directamente, sino que tienes como límite el importe del primer pago periódico y tienes que darte cuenta y actualizar la orden de pago periódico para elevar ese importe; 4) En la gestión de depósitos cerrados he tenido varios casos este año de haber solicitado la entrega en el juzgado de un depósito cerrado y luego he tenido que cancelarla por motivos procesales, y sin embargo los trabajadores de la empresa de

seguridad han venido el día que se había cancelado, con el contenido del depósito; parece que no hubiera buena comunicación entre Banco Santander y la empresa de seguridad. En ocasiones lo he entendido porque había solo un día de margen. Pero en otras había varios días en medio, y aún así han venido los trabajadores de la empresa de seguridad con el depósito cerrado pese a haberse cancelado su entrega días antes

- Algunas funciones más necesarias
- No se detectan
- DESDE QUE SE HA CAMBIADO DA DIFICULTADES PARA ACCEDER CON CERTIFICADO DIGITAL E IMPRIMIR
- No debería bloquearse una cuenta expediente por el hecho que el titular de la cuenta de destino tenga cuestiones privadas pendientes de firmar con el banco
- Se cambió sin previo aviso, generando problemas diversos según los navegadores utilizados, especialmente respecto de la impresión de movimientos. Incluso en Edge no funcionan correctamente todos los mecanismos de impresión y se deben sustituir por impresiones de pantalla.
- La aplicación falla con bastante frecuencia y hay que volverse a conectar. Los impresos de los comprobantes de pagos, transferencias y embargos no siempre salen en un formato adecuado.
- La nueva versión tiene algún defecto
- Desde última implementación no permite imprimir las transferencias desde el movimiento concreto, debiendo ir a consultas y marcando el detalle concreto. Lo cual es poco práctico. El sistema presenta muchos fallos de acceso desde esta última reforma, y sobre todo con aviso de que la operativa no está disponible más veces de las aconsejables para la prestación de servicio adecuado
- Nada que añadir
- Con la última actualización, la aplicación daba errores, obligaba a salir y volver a entrar y la impresión de los movimientos y transferencias era y es lenta e insegura
- Sería aconsejable una función de búsqueda por personas o entidades
- Las mejoras introducidas afectan a la impresión de los detalles
- Debería haber alguna manera de incluir una nota para ver la cantidad total que debe entregarse en cada expediente judicial
- No cogen el teléfono desde hace un mes
- Sería conveniente un código de procedimiento distinto para las ejecuciones forzosas de familia, dado que son procedimientos preferentes y con el código 05 quedan englobadas en las generales de ejecución
- Ninguna
- Cambios en la aplicación
- La aplicación me parece rígida, en ese sentido la anterior era mejor
- Debería tener un apartado para notas en cada cuenta. La nueva versión tiene una mala resolución y casi no se lee la información que contiene, cambien la resolución, el tamaño o la fuente de letra. La nueva versión no permite imprimir los resguardos de

las transferencias realizadas. Las búsquedas que no sean por número de expediente son lentas y poco prácticas. Deberían poder firmarse digitalmente los mandamientos de pago.

- Necesita mejorar diversos aspectos
- Defectos importantes en embargos ECCV y AEAT. Cuando se retiene una cantidad debería reducirse automáticamente en las dos y a los solidarios. Cuando se retiene una cantidad hay que embargar de nuevo en lugar de reexpedir con la cantidad ya reducida
- Sería conveniente poder validar masivamente mandamientos de pago periódico y también autorizaciones a cuenta expediente de profesionales. Asimismo poder listar cuentas operativas excluyendo aquéllas que tienen una orden de pago periódico en vigor
- La última version de este año 2021 es peor en cuanto al formato, prefiero el anterior formato y ha dado muchos problemas al inicio.
- Pagos periodicos
- .
- 1º para rectificar un mandamiento de devolución , se debería poder realizar sin necesidad de anular el mismo, debería permitirse desde el mandamiento corregir cualquier error, como apellidos, dni, incluir c/c del beneficiario: 2º hay que efectuar excesivos pasos para aceptar los pagos periódicos.
- Últimamente no carga bien la aplicación y el servidor da problemas para acceder e imprimir.
- La última actualización de la CDC es una CHAPUZA. Es incompatible con muchos navegadores, da muchisimos problemas para entrar y no reconoce el certificado digital. Nos hacen el trabajo mucho más difícil. Por favor, volvamos a la cuenta anterior
- Los cambios introducidos en la nueva versión de la aplicación sin avisar han empeorado el funcionamiento en general: las opciones para imprimir no funcionan bien, la letra más pequeña, velocidad lenta, a veces aparecen los desplegados en transparente, se reinicia varias veces a lo largo de la mañana... Además de no haberse avisado de los cambios y haber provocado varios días con incidencias. En general, funcionaba mucho mejor antes de esos cambios.
- Que se pueda realizar búsqueda por personas y los embargos mejor operatividad
- Devolucion erroneos
- Me gustaría que existiera la posibilidad de buscar por nombre y Dni de interviniente ,los ingresos que haya realizado .
- LENTITUD Y FALLOS RECURRENTES TRAS LAS ULTIMAS ACTUALIZACIONES, PESE A MEJORA DE INTERFAZ Y MAS INTUITIVO SU USO
- Es excesiva lo que lleva a complejidad
- EN LOS MANDAMIENTOS DE PAGO EN PAPEL COMO EN LOS DE TRANSFERENCIA A CUENTA BANCARIA, ES INUTIL QUE APAREZCA EN OBSERVACIONES EL NUMERO DE MANDAMIENTO ASOCIADO AL INGRESO, YA QUE IMPIDE QUE CUANDO SE IMPRIME SE VEAN DATOS IMPORTANTES EN RELACION CON EL MANDAMIENTO REALIZADO, COMO NOMBRE EJECUTADO REFERENCIA ETCC. EN CUANTO A LOS PAGOS

PERIODICOS, NO FUNCIONA LA FUNCIONALIDAD DE PENDIENTE DE CONFIRMAR. Y SE DEBERIA FACILITAR QUE SE PUDIERAN MODIFICAR TODOS LOS CAMPOS DE PAGOS PERIODICOS QUE AHORA NO SE PUEDE.

- Muchos fallos para cargos los PDF de los ingresos y los mandamientos de pago
- Desconexión súbita
- APERTURA SIMULTANEA DE LA APLICACIÓN EN DOS PANTALLAS
- -
- MEJORABLE
- Desde hace un mes funciona muy mal, resulta muy difical acceder a la aplicación o bien funciona con mucha lentitud. Un desastre, cada vez que se hace un cambio es a peor.
- PROBLEMAS A LA HORA DE IMPRIMIR LAS TRANSFERENCIAS PARA DEJAR CONSTANCIA EN AUTOS.ANTES DE LA ULTIMA REFORMA ERA MAS FACIL, AHORA REQUIERE DIFICULTAS SACER EL IMPRESO
- La forma de gestionar recursos de reposicion es complicada pudiendo ser mas sencilla
- Considero que los pagos periódicos deberían poder validarse en bloque
- La nueva aplicación no se puede abrir des de internet explorer y dificulta mucho el trabajo diario tener más de un servidor abierto en la pantalla
- No puede imprimirse
- en muchas ocasiones no imprime el resguardo cuando se hacen transferencias. otra cuestión es que cuando se hacen mandamientos de pago mediante transferencia solo avisa de errores del titular de la cuenta si es cliente del banco santander
- TIENE DEFICIENCIAS
- Nada
- DESDE LA RENOVACION DE LA APLICACIÓN SU FUNCIONAMIENTO ES MUY DEFICIENTE
- -
- La nueva aplicación no funciona adecuadamente en los navegadores que tenemos instalados. Por lo que hay problemas de lentitud y mal funcionamiento.
- Ninguno
- El cambio de noviembre me ha generado problemas de acceso. no puedo acceder con el certificado de la GENERALITAT VALENCIANA
- EN ALGUNOS ASPECTOS, A MI ENTENDER HA EMPEORADO, PUESTO QUE TE OBLIGA CONSTANTEMENTE EN CONSULTAS A SALIR, ENTRAR Y BORRAR LA HYUELLA DE CONSULTA PARA VOLVER OTRA VEZ A PONER LOS DATOS. ANTES DE LOS ÚLTIMOS CAMBIOS ERA MAS AGIL LA CONSULTA.
- Mas agilidad y mejoras
- Todo bien
- Posibilidad de a la vez que se anula un Mandamiento de devolución para hacer una transferencia a cuenta corriente,para realizarlo en ese momento,sin tener que anular peimero el mandamiento para luego tener que hacer la transferencia
- PENOSA

- Facilitar devoluciones a origen
- Seria mejorable si existiese un apartado de observaciones distinto al del propio mandamiento de pago, donde poner efectuar anotaciones a tener en cuenta para posteriores movimientos, incluso sería bueno un apartado donde poder anotar números de cuenta donde poder hacer abonos una vez haya ingresos. En muchas ocasiones tenemos cuentas bancarias donde poder hacer pagos, y luego posteriormente hay ingresos.
- No funciona el certificado digital, tampoco se pueden subir las certificaciones de dominio y cargas a las subastas judiciales, se marca como campo no obligatorio, y provoca muchos problemas.
- Posibilidad de completar los mandamientos de pago con la cuenta del beneficiario sin necesidad de anular y expedir. Modificar los embargos para que se permita su actualización cambiando el importe. Agilización del procedimiento para devolver cantidades a cuenta de origen
- SERIA CONVENIENTE PODER MARCAR ALERTAS EN LOS PAGOS QUE NO CORRESPONDEN AL EJECUTANTE: DEVOLUCIONES AL EJECUTADO, HONORARIOS DE PERITOS ETC
- No tocar lo que funciona bien
- Ahora mismo 27/01/2022 no funciona correctamente
- Problemas en la accesibilidad
- Desde que han cambiado el sistema de acceso por seguridad, y firma, la aplicación se ralentiza hasta la exasperación o, sencillamente, ni se abre
- DEBERIA MEJORA LA POSIBILIDAD DE DEVOLUCION DE LOS EMBARGOS TELEMATICOS DE CUENTAS CUALQUIERA QUE SEA SU CUANTIA Y LOS EMBARGOS DE LA AEAT
- Funcionaba mejor antes de las ultimas actualizaciones
- Nada
- Dificultad para acceder
- La aplicación informática funciona peor desde hace unos meses
- Cambio de la aplicación por una versión nueva que ha dado MULTIPLES FALLOS. Hemos estado casi un mes sin que la aplicación funcionase como antes. Solicito el cambio a la anterior versión.
- Ha dejado de funcionar correctamente
- Han modificado diseño y con ello no funciona la impresión de mandamiento de pago ni las transferencias internacionales. Desde que se modificó el diseño siguen intentando solucionarlo y después de bastantes meses, sigue todo igual.
- Desde que cambió la aplicación a Ministerio en azul funciona muy mal.
- Ha empeorado
- No funciona la impresión de las transferencias una vez realizada
- Actualmente se ha ralentizado mucho y es corriente que se cuelgue o se pierda la conexión

- NO FUNCIONA BIEN LA ULTIMA VERSION EN LOS ORDENADORES DL TRABAJO. MUCHAS VECES NO ABRE, O SE BLOQUE SIN MOTIVO. DA ERROR AL IMPRIMIR LOS RESGUARDOS DE TRANSFERENCIA Y TE ECHA PARA ATRAS
- En relación con las autorizaciones para que los profesionales visionen una cuenta expediente, deberían poder seleccionarse y autorizarse en bloque, ya que en ocasiones nos encontramos con múltiples solicitudes que hay que ir autorizando una a una con la consiguiente pérdida de tiempo, ya que la aplicaciones no nos deja operar hasta que no están todas resueltas.
- Lenta
- Desde la actualización de la CDCJ no funciona correctamente. NO se puede acceder con el certificado digital desde hace meses y trabajar introduciendo la clave en cada operación relentiza mucho el trabajo. En resumen, desde la actualización de la CDCJ no funciona correctamente y no se puede trabajar con ella la mayor parte de los días.
- No operativa numersas ocasiones en un mismo dia
- CADA VEZ QUE SE ENTRA HAY QUE CAMBIAR CLAVES NO RECONOCE FIRMA ELECTRONICA
- QUE SE PUEDAN MARCAR CON ALGÚN DISTINTIVO DETERMINADOS MANDAMIENTOS DE PAGO/TRANSFERENCIAS
- 5
- YA LO HE COMENTADO OTRAS VECES. Debiera exigirse al consignante concepto del ingreso y beneficiario del mismo
- Es necesario que la liquidacion de intereses tenga mas cuadros
- Me gustaria proponer la posibilidad de poder añadir información escrita en las cuentas, yo utilizo los campos de prioridad de diferentes colores pero a veces me gustaria poder reflejar en la cuenta el estado de la misma por ejemplo escribir que estoy pendiente de la firmeza de la resolución para poder entregar el dinero y asi poder visualizar en la cuenta sin necesidad de examinar el expediente. Gracias.
- La aplicación no es intuitiva y, desde mi punto de vista, no se visualizan correctamente los apuntes de la cuenta
- Mayor claridad en transferencias
- NADA QUE DECIR
- no rd ` posible imprimir los ingresos a cuenta
- Los últimos cambios introducidos en la aplicación han sido nefastos. Han convertido una aplicación fiable en una inestable. Resulta imposible utilizar el certificado digital, son continuos los mensajes "el servidor no responde" o "operativa no disponible", aún utilizando el navegador Chrome. Los formularios PDF son de dificil lectura y los que no son PDF no se imprimen correctamente. Por último el cuadro de diálogo de autorizaciones pendientes es muy invasivo, ya que tengo muchas peticiones y es irritante esa interrupción constante. En definitiva, mi satisfacción antes de los cambios introducidos era plena, pero desde la última versión es mínima.
- La han empeorado. Ahora mismo funciona igual de mal que el resto de aplicaciones. Fallos en acceso, lentitud, cuelgues....

- Es preciso mejorar en el acceso mediante certificado digital
- Muchas veces falla el acceso con el certificado digital
- ES CONFUSA Y LA ESTAN RETOCANDO CADA DOS POR TRES, LO QUE AUMENTA LA CONFUSIÓN. LA PEQUEÑEZ DE LOS NÚMEROS Y LETRAS NO SON DE RECIBO. HAY QUE VERLOS CON LUPA. LA APLICACIÓN DE BANESTO ERA MUCHO MEJOR.
- CONSIDERO QUE LA PROTECCION DE DATOS, EN EL SENTIDO DE NO PODER VER LOS NÚMERO DE CUENTA DESDE LOS QUE SE RECIBEN LAS TRANSFERENCIAS, NO DEBERÍA IMPEDIR SU VISUALIZACIÓN AL LETRADO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA QUE ACCEDE CON CLAVE ESPECÍFICA. NO SE PUEDE VER LA CUENTA DE ORIGEN, LO QUE OBLIGA A SOLICITARLA A LAS PARTES CUANDO HAY QUE HACER UNA DEVOLUCIÓN PARCIAL. TAMPOCO PERMITE SU VISUALIZACIÓN UNA VEZ REALIZADA LA TRANSFERENCIA PARA COMPROBAR QUE ESTÁ CORRECTA.
- .
- DESDE EL CAMBIO SURGEN PROBLEMAS CONTINUOS AL CONECTARSE
- PROBLEMAS PUNTUALES
- POR SEGURIDAD DEBERÍA PEDIR CONTRASEÑA CADA VEZ QUE SE ACCEDE A LA APLICACIÓN
- INGRESOS ERRÓNEOS
- está bien, la entiendo y la gestiono bien
- SX
- NINGUNA
- No se accede con la aplicación Microsoft Edge instalada por el Ministerio
- LAS CUENTAS SIN MOVIMIENTOS POR MAS DE 5 AÑOS QUE SE TRANSFIERAN AUTOMATICAMENTE LOS SALDOS AL TP, SIN QUE EL LAJ TENGA QUE PERDER EL TIEMPO UNA A UNA, CUANDO LOS LAJ ANTERIORES NO LO HAN HECHO
- Cualquier error en la clave la bloquea y obliga a llamar al cau, debería dar 2 0 3 oportunidades
- nada que reseñar
- FUNCIONAMIENTO MEJORABLE
- El tener que cambiar la contraseña con frecuencia
- DEJA DE FUNCIONAR CONSTANTEMENTE
- FALLA MUCHO,NO PERMITE ENTRAR O DEJA DE FUNCIONAR A VECES.PROBLEMAS PARA IMPRIMIR Y EN GENERAL EN FUNCIONAMIENTO TRAS LAS MODIFICACIONES ÚLTIMAS
- MAS RAPIDEZ
- LA APLICACION INFORMATICA DEL JUZGADO ES UN DESASTRE
- Poder seleccionar el dinero disponible pulsando sobre él
- Al realizar un mandamiento de pago por transferencia, y pinchar en el botón de imprimir el justificante, no se realiza la impresión, teniendo que recurrir a la opción de imprimir pantalla del botón derecho del ratón.
- MAS RAPIDEZ

- Correcta
- Cuando se realiza pago a una cuenta cancelada muchas veces aparece como cobrado y luego nuevamente como ingresado por la propia persona, lo que induce a error. Debería avisar el sistema de algún modo. Los pagos periódicos deberían permitir cambio de concepto de manera más ágil, ejemplo hemos cubierto el principal y estamos dando costas, el último pago sale a cuenta de costas por ejemplo y realmente es resto de costas por ejemplo
- Debería existir un campo de observaciones en las cuentas expedientes. Los depósitos para recurrir no se imputan bien. Las transferencias recuperadas del T.Publico, cuentan como un nuevo ingreso y por tanto el importe total de la Cuenta Expediente es incorrecto
- La aplicación falla muchas veces
- Con el cambio de la interfaz ha empeorado. da problemas el acceso con las contraseñas
- Profundización en la misma
- Empeorado
- ESTÁ BASTANTE BIÉN
- Me parece innecesario que para cada mandamiento de pago haya que poner la contraseña si ya nos hemos metido en la aplicación con nuestro usuario y nuestra contraseña. También creo que habría que cambiar que cuando un procurador te pide el alta en un procedimiento la aplicación no te deje realizar ningún trámite hasta que le has dado el alta.
- No funciona todo lo bien que debería en rapidez y eficacia
- .
- NINGUNO
- No reconoce a veces los certificados digitales
- Durante la última actualización la aplicación falla muy habitualmente. Provoca incidencias habituales casi a diario.
- AUMENTARON LA SEGURIDAD PERO CASI NUNCA SE PUEDE ACCEDER CON EL CERTIFICADO DIGITAL Y MUCHAS VECES NI CON CONTRASEÑA
- Este año, por primera vez, desde que se implantó no para de dar problemas: colgarse, no imprime, lentísimo. Siempre, ha sido puntera en todos los aspectos, pero en este año 2021 sobre todo en el último semestre, muy regular.
- Sería conveniente mejorar aspectos de control de cuentas por el LAJ
- La clave se bloquea siempre antes de vacaciones y la aplicación va muy lenta
- Debe mejorarse la lentitud a la hora de funcionamiento de la cuenta; este fenómeno se da a veces y hace que el trabajo se ralentice.
- Las devoluciones a origen por error no se encuentran disponibles pasado un tiempo y eso causa problemas porque solo deja marcar como ingreso erróneo y si nadie lo reclama se queda el dinero en la cuenta

- Desde el cambio de la configuración (del rojo al azul para abreviar), la aplicación es un desastre: dificultad en acceder, se cuelga constantemente y no ofrece la seguridad y garantía anteriores
- LA APLICACION INFORMATICA EMPEORA EN CADA MODIFICACION QUE SE REALIZA
- Falla continuamente
- CONEXION
- LA APLICACIÓN NO FUNCIONA BIEN CON INTERNET EXPLORER Y CON EL CERTIFICADO DIGITAL
- No funciona con firma digital y no se proporciona solución.
- lentísima y no operativa en muchas ocasiones, desde que la aplicación ha salido del b.santander
- Funcionalidades adicionales
- CON LA ULTIMA REFORMA TODO ESTÁ MUCHO PEOR. NO PUEDO USAR NORMALMENTE FIRMA DIGITAL Y TENGO QUE PONER CADA VEZ QUE HAGO UN MANDAMIENTO LA CONTRASEÑA, Y ELLO SUPONE UNA PÉRDIDA DE TIEMPO
- PODER COPIAS Y PEGAR CON FACILIDAD DESDE EL TECLADO DEL ORDENADOR, MEJORAR LA OPCIÓN DE VOLVER ATRÁS, PERMITIR ABRIR VARIAS VENTANAS A LA VEZ DENTRO DE LA MISMA PANTALLA
- LENTA, NO PERMITE IMPRIMIR BIEN MOVIMIENTOS
- Alguna vez no ha funcionado con normalidad
- falta la consulta directa de mandamientos caducados, no simplemente con avisos. No veo clara la opción de cancelar cuenta cuando he concluido el expediente.
- Es muy difícil, diseñar una aplicación informática, tan inútil, como la diseñada para lo que se pretende
- FUNCIONAMIENTO DEFICIENTE DE LA NUEVA APLICACIÓN, ERA MEJOR LA ANTIGUA
- nada que decir
- ultimamente funciona de forma deficiente
- A veces no me permite el acceso temporalmente, no sé si es problema de la aplicación o de mi equipo
- Más rapidez y que nos podamos conectar siempre
- MUY MEJORABLE, NO SE INTRODUCEN MEJORAS RELEVANTES Y CADA VEZ QUE SE HACE ALGUNA MODIFICACIÓN LA APLICACIÓN FUNCIONA MAL, LOS MANDAMIENTOS DE PAGO EN PAPEL DEBERÍAN PODER FIRMARSE CON FIRMA ELECTRÓNICA A ESTAS ALTURAS
- lenta
- El cambio de interfaz ha comportado muchos problemas como imposibilidad de imprimir algunos movimientos. El proceso para finalizar un movimiento es excesivamente largo con numerosos pasos y petición de contraseña. Posibles mejoras en la gestión de los pagos.
- No se pueden imprimir los extractos de cada pago

- La devolución de un ingreso a través de la aplicación cuando éste viene de un embargo de cuenta corriente, es totalmente insatisfactorio puesto que no regresa el importe embargado a la cuenta de origen
- No es intuitiva ni sencilla
- A veces se cuelga
- Más rapidez en el funcionamiento
- CONTROL DE MP CADUCADOS INSUFICIENTE
- Autocompletar nombre en Mto Pago
- Dificultad para acceder .dewskonocidno si es problema del ordenador de la plataforma
- Se cierra la sesión demasiado rápido
- DESASTROSA, SIEMPRE HABÍA FUNCIONADO BIEN Y SE LA HAN CARGADO
- Solo puedo abrirla con google chrome, no funciona con internet explorer o firefox desde que cambiastéis la imagen para asemejarla al MJ
- Algunas veces va muy lenta
- Un desastre
- Se cuelga cuando lleva un rato inactiva y luego hay que esperar muchísimo rato hasta poder iniciar sesión de nuevo. Antes no pasaba y esto no lo han solucionado.
- Dificultad del navegador. Caducidad de claves y autorización de acceso a funcionarios
- Estaría bien que al lado del expediente se pudieran hacer anotaciones a modo de post it
- MODIFICAR ASPECTOS
- Pago periódico: debería estar permitido poder cambiar en cualquier momento tanto la titularidad del pago periódico como la cuenta bancaria. Y ello aunque ya estuviese emitido el mandamiento y pendiente de firmar. Ante una sucesión procesal uno se encuentra con que la aplicación ha efectuado el pago periódico y no puede cambiar "in situ" el nuevo titular, ni tampoco la titularidad en el alta de orden de pago periódico. Así como se puede añadir con la opción "modificar" una cuenta, no es posible cambiar el titular. Ello obliga a dar de baja el alta de pp y generar otra nueva. Una pérdida de tiempo. Debería ser posible poder incorporar directamente al sistema de gestión procesal el PDF que se puede generar: es decir vía exportar o importar, o insertar. Si hay que escanear el justificante de pago o bien el justificante de transferencia implica doble trabajo.
- MEJORA
- Es mejorable
- Ha perdido un montón, era un buen servicio y desde que ha pasado al Ministerio de Justicia, la aplicación informática es un desastre, sin posibilidad de comunicarlo al banco, pues al estar desbordado por la cantidad de quejas, tardan muchísimo en atenderte
- EL BANCO DE SANTANDER ES RESPONSABLE DE LOS INGRESOS ERRÓNEOS. DEBEN ARREGLAR ESTE PROBLEMA. TAMBIÉN DEBEN FACILITAR LAS TRANSFERENCIAS COMO ÚNICA FORMA DE PAGO, POR TRANSPARENCIA Y AGILIDAD Y SEGURIDAD.

PARA ELLO, LA APLICACION DEBE SER MÁS FÁCIL PARA INTRODUCIR CUENTAS, EN LA APLICACION DE LOS PARTICULARES SE PUEDE USAR CORTAR/PEGAR. MÁS ÁGIL Y FACILITADORA DE TRANSFERENCIAS

- Desde la modificación de la página tenemos muchos problemas con los distintos navegadores.
- Las ultimas actualizaciones han ralentizado la cuenta y funcion peor. Deberian poderse imprimir las transferencias
- Hay muchos problemas en la aplicación desde que se modifico en el último trimestre de 2021
- ES LA HERRAMIENTA QUE MÁS UTILIZO
- Problemas en generar los PDF de ingresos y problemas para expedir mandamientos de pago a cuentas extranjeras a partir de otro anterior
- Desde el último trimestre del año pasado la entrada resulta muy difícil y el funcionamiento ha sido deficiente y muy difícil su manejo, pues se hace una operación y se sale de la aplicación , en fin nada a lo que no estemos acostumbrados en la Administración de justicia, para una cosa que funcionaba bien , la han estropeado .
- INGRESOS ERRONEOS SU DEVOLUCION
- NADA QUE AÑADIR
- NAVEGADOR
- Este año tuve problemas con el cambio de la pantalla. Hicieron algún cambio que da problemas en Cataluña. Pero me lo solucionaron creando un acceso directo. También han cambiado las contraseñas, y ahora va mejor.
- problemas con el servidor a la hora de imprimir

Aplicación móvil

- Mejorar
- No funciona nada bien
- Es bastante desconocida
- LA DESCONOZCO
- La desconozco
- Desconozco
- No la conozco
- Que sea funcional
- No se detectan
- Si hago formación me gustaría que me explicasen como funciona
- Nada que añadir
- Sin comentarios
- Ninguna
- Es tan básica que no sirve para nada
- No la conozco. Poco util.
- .

- La desconozco
- No la se usar
- -
- NO LA USO
- La desconozco
- LA DESCONOZCO
- Nada
- -
- Ninguno
- NO LA USO NI LA VOY A USAR
- Util
- No usado
- PENOSA
- Nada
- Cuando la quiese usar no funcionó
- La desconozco
- No la conozco
- LA DESCONOZCO
- 2
- Desconocida
- No se en que consiste
- No la uso
- NO LA HE USADO NUNCA
- Formación a nivel usuario
- No conocia su existencia
- desconocía su existencia. Darle más difusión e información
- .
- La desconozco, no considero acertado utilizar mi movil privado para esta finalidad y carezco de movil corporativo
- sx
- NINGUNA
- Desconocida
- LENTITUD
- Falta formacion
- No la conozco
- La desconozco
- No uso
- Necesidad de generalizar su uso
- No sabia ni que existia
- MI MÓVIL ES PRIVADO
- .

- La desconozco
- No funciona desde hace un tiempo
- Utilidad real
- La desconozco
- Nada que decir
- No utilizada
- Ninguno
- No la conozco
- Me gustaria tenerla
- No la uso
- BIEN
- No tenía constancia
- NO LA HE UTILIZADO
- NO LA CONOZCO
- LA DESCONOZCO

Formación

- LA FORMACIÓN IN SITU SERÍA CONVENIENTE, NO ME PUEDO DESPLAZAR A 50 KM PARA RECIBIR UN CURSO.
- Aceptable
- In situ
- Nunca he recibido formación presencial
- Deficiente adaptación a las necesidades reales
- No se detectan
- Más cursos porque cuando hacían el de este año ya tenía otros previstos
- Nada que añadir
- Sin comentarios
- ninguna
- Deberían clasificarse los cursos por niveles, para poder perfeccionar el uso de la aplicación, si sólo se da un curso para todos, no se pasa de las funciones básicas. La duración de los cursos debería ser mayor.
- Es necesaria mayor formación respecto al Portal de Subastas.
- Mas formación para funcionarios en materia de subastas y embargos
- .
- bien
- -
- MEJORABLE
- Inexistente
- ESCASA
- Nada
- Falta de ofrecimiento de formación in situ.

- -
- Ninguno
- NO SE HAN OFRECIDO CURSOS
- FALLOS EN LA PETICIÓN CURSO
- Nulo
- No he solicitado
- NULA
- Nada
- Desearia mayor numero de cursos de formación porque normalmente coinciden estando de guardia y no puedo acudir
- DESCONOZCO DONDE SE PUEDE SOLICITAR DICHA FORMACION
- No puedo valorar
- FUE DIFICIL SEGUIR LA CLASE ONLINE
- 0
- Desconocida
- Nada que indicar
- ESTOY PENDIENTE DE RECIBIR FORMACION EN ESTA SEMANA
- Mejorar canales de formación
- Muy buena con buenos formadores
- son indispensables de nuevo los cursos presenciales
- Es necesaria más formación compatible con la llevanza del juzgado
- .
- La necesaria y no mas por falta de tiempo material para ello
- SX
- NINGUNA
- LIMITADA
- Me formé en mis primeros años de ingreso. Ahora cuando tengo dudas las solvento con el servicio de atención telefónica y con la ayuda de otros compañeros
- PARA QUIEN ATIENDE EN VENTANILLA A LOS JUSTICIABLES
- No uso
- Más presencial en los juzgados
- Insuficiente
- INEXISTENTE Y POCO PREPARADA
- .
- NINGUNO
- Mas formacion presencial
- DEBERÍA HABER POPCATS DE FORMACION MAS QUE EL MANUAL
- MÁS HORAS DE FORMACIÓN REFERENTE A SUBASTAS TELEMÁTICAS, EMBARGOS Y REEXPEDICIÓN DE EMBARGOS
- Ha empeorado
- Acceso a cursos

- Poca disponibilidad de cursos presenciales en horario de tarde
- Muy deficiente
- Nada que decir
- No he solicitado
- Ninguno
- Debería ofrecerse a todo el colectivo
- La formación debería tener distintos niveles, para principiantes y niveles avanzados
- Mas cursos
- No la he ehco nunca
- Más rápida y adaptada a las necesidades reales
- Presencial en la localidad, igual que se hacía antes
- Normal
- BIEN
- Ya referidos durante la encuents
- Deberían dar más formación
- Muy bien enfocada y practica
- SERÍA RECOMENDABLE HACERLA DE FORMA PERIÓDICA Y DISTINGUIR ENTRE PRIMEROS USUARIOS Y USUARIOS CON MÁS EXPERIENCIA
- NADA QUE AÑADIR

Otros

- MEJORAR EL CONTACTO CON EL CAU BANCO SANTANDER
- MANDAMIENTOS CANCELADOS MUY MAL TRATAMIENTO
- Los detalles de movimiento de las cuentas son confusos
- INCORPORACION DE LA FIRMA ELECTRONICA EN LOS MANDAMIENTOS DE PAGOS PARA LOS LAJ
- HAY MUCHOS INGRESOS INCORRECTOS QUE SE PRODUCEN LO QUE GENERA MUCHOS PROBLEMAS AL NO PODER IDENTIFICARSE
- Deberían mejorar la gestión de las subastas electrónicas.
- Debería controlarse la titularidad de las cuentas Iban de otros Bancos distintos al santander
- Los avisos al entrar a la aplicación son tantos ya que dejan de surtir efecto
- En ocasiones (en especial, con el último cambio en el aspecto de la aplicación) se producen desconfiguraciones que no permiten la impresión a través de la aplicación. Asimismo, a veces, y supongo que por problemas locales, no es posible acceder con el certificado y hay que entrar con contraseña. Son problemas generales de acceso a través de servidores, me temo.
- Nada
- La cuenta de consignaciones no está adaptada al expediente judicial electrónico por lo que se ralentiza el trabajo de las oficinas judiciales, no se admite la firma digital electrónica en los mandamientos de devolucion, no se permite hacer anotaciones

- en Mi libro de Registro por lo que nunca lo utilizo, la utilidad de pagos periodicos es de todo menos "util", los depósitos para recurrir tienen mucho que mejorar
- LA APLICACIÓN ES PÉSIMA. LOS NÚMEROS Y LETRAS HAY QUE VERLOS CON UN MICROSCOPIO. FALLA CON FRECUENCIA. LA DEL BBV ERA MUCHO MEJOR.
 - El cambio de contraseña de acceso ocasiona problemas, dada la cantidad de claves que ha de soportar el Letrado; también para el personal de la oficina judicial
 - El bloqueo de la cuenta para autorizar el acceso a la misma por los profesionales.
 - IMPOSIBILIDAD DE HACER TRANSFERENCIAS PERIÓDICAS AL TESORO PÚBLICO, QUE SERÍA DE GRAN UTILIDAD EN UN JUZGADO DE LO PENAL
 - No se detectan
 - no tengo queja
 - La devolución de depósitos en el Tesoro Público es lenta; me tardó más de cuatro meses.
 - Nada que añadir
 - ninguna
 - No funciona correctamente respecto a la impresión
 - Hay cambios de funcionalidades que no se explican, ¿cuando empezaron a reexpedir los embargos parciales de la Aeat? ¿Dónde encuentro un manual que se entienda sobre pagos periódicos? ¿Cómo se cambia la autorización de los funcionarios de consultas a gestión?
 - Propongo que la subida de datos al portal de subastas, en casos de más de diez fincas, sea realizada por el equipo del CAU del banco de Santander, ya que es un trabajo mecánico que lleva mucho tiempo realizar.
 - .
 - Devolución erróneas
 - Las oficinas no hacen caso parece que no va con ellas la cuenta de consignaciones, los problemas solo los solucionan el personal del CAU de Banco de Santander en el teléfono 902 100 470
 - Importante constar el nombre y dni de la persona objeto de la retención en las transferencias de pensiones y similares
 - LA APLICACIÓN DE CONSULTAS E INCIDENTES ES FARRAGOSA, DEBERÍA SER MÁS SENCILLA
 - -
 - No tengo nada que añadir
 - Cada vez funciona peor la aplicación. Desde hace un mes se hace muy difícil acceder a la misma. El CAU del Santander se desentiende del problema y dice que es responsabilidad del Ministerio y el CAU del Ministerio hace lo mismo
 - ERRORES EN LOS MANDAMIENTOS CADUCADOS YA QUE UNA VEZ VUELTOS A EXPEDIR NO SE LES DA DE BAJA

- En esta encuesta, debería contemplarse la posibilidad de responder NS/NC porque nos obliga a puntuar algunas cuestiones que desconocemos o servicios no utilizados
- Sería interesante que se introdujeran las modificaciones sugeridas por una amplia mayoría de LAJs
- Tras las ultimas modificaciones la aplicación ha empeorado
- Todo bien
- Nada
- -
- Ninguno
- La aplica
- EL CAU DE LA APLICACION ES FORMIDABLE
- NECESITA MEJORAR
- El envío de extractos en papel es muy deficiente. Llegan tarde y se pierden muchos.
- DEBERÍA EXIGIRSE QUE EN LOS INGRESOS QUE SE REALICEN SE EXIGIERA NÚMERO DE CIF, O NIF Y TELÉFONO PARA CONTACTAR SI FUERA NECESARIO
- ES ENCUESTA ES UN ABSURDO Y UNA PERDIDA DE TIEMPO DESDE EL MOMENTO EN QUE OBLIGA A CONTESTAR TODAS LAS PREGUNTAS INCLUSO LAS QUE NO HAY RESPUESTA, FALTA UNA OPCIÓN QUE ES NO USADO, O NO SABE, O NO TENGO DATOS PARA CONTESTAR O ALGO PARECIDO. HE CONTSTADO CON 5 EN TODAS LAS PREGUNTAS EN QUE NO TENIA DATOS PARA CONTESTAR. ABSURDO.
- Incompatibilidad navegadores internet
- Dificultad para localizar y realizar ingresos al tesoro
- La aplicación era perfecta hasta que se ha adaptado a la imagen corporativa del Ministerio.
- En muchas ocasiones no se puede entrar en la cuenta o tarda mucho tiempo
- Que no desaparezcan los mandamientos caducados al expedirse por una cantida mayor
- Desde el cambio realizado la aplicacion va mucho mas lenta
- INTRODUCIR COMO DATO OBLIGATORIO TELEFONO O E-MAIL DE QUIEN REALIZA INGRESOS O TRANSFERENCIAS PARA CONTACTAR EN CASO DE INGRESOS ERRONEOS/ OTROS PROBLEMAS...
- Los límites impuestos para efectuar ingresos a través del cajero. No deberían existir una limitación de cantidad a ingresar
- La aplicación es un desastre desde su actualización. No se puede trabajar con ella
- Necesidad de celeridad en la aplicación
- SE HA ENTREGADO UNA TRANSFERENCIA A CUENTA DESIGNADA DISTINTA CON EL BENEFICIARIO DESIGNADO CONSTANDO INCLUSO SU DNI
- Los ingresos efectuados en cajero los considero innecesarios. Son erróneos con demasiada frecuencia
- NO HAY OTROS ASPECTOS RELEVANTES

- Que consten más datos de identificación en los extractos
- .
- Me encantan las agendas de justicia del banco santander; nos podrian facilitar alguna?
- Debe facilitarse el alta en la gestión de cuenta por el personal de la oficina. A través de gestion de incidencias no se logra su efectividad
- HAY QUE LIMITAR EL NUMERO DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA CUENTA QUE SE PUEDAN HACER DE UNA SOLA VEZ Y POR EL MISMO SOLICITANTE. IMPIDEN TRABAJAR CON NORMALIDAD. ES NECESARIO QUE SE PUEDAN HACER ANOTACIONES POR LOS LETRADOS EN LA PANTALLA DE CONSULTA DE EXPEDIENTES
- Ultimamente hay problemas de conexion al abrir la aplicacion e incluso a veces no se puede abrir
- Estoy satisfecha con la aplicacion
- introducir filtro por consignante en las cuentas con ingresos de distintas personas
- DEFICIENTE INFORMACION EN INGRESOS FISICOS Y TRANSFERENCIAS, Y ERRORES EN IMPUTACIÓN DE INGRESOS A LA CUENTA CORRECTA, INCLUSO AL JUZGADO DE DESTINO
- TIEMPO DE ESPERA TELEFÓNICA SE HA NOTADO ULTIMAMENTE
- Se ha ralentizado la aplicación. se pierde mucho tiempo
- Nada que decir
- El funcionamiento en los ultimos meses no es satisfactorio
- NO SABRÍA DECIRLE
- Problemas al acceder dependiendo del navegador que se utilice
- Informar nombre y contacto del gestos CDCJ de mi oficina
- Seria necesario que en los ingresos se generara un pdf con los datos idénticos que salen en pantalla (el pdf que se genera actualmente pone muy pocos datos con respecto los de la pantalla), ello porque en la actualidad muchos juzgados funcionamos con papel cero por lo que directamente ese pdf lo anexaríamos a expediente electrónico. en la actualidad el pdf que se genera no sirve para anexarla porque no consta quién realiza el ingreso o si se trat de un embargo, etc
- AGILIZAR EL CERTIFICADO DIGITAL PARA HACER PAGOS
- Periodo de caducidad de claves, muy corto
- FATAL EN GENERAL LA APLICACION DESDE EL ULTIMO CAMBIO QUE HA SUPUESTO LA INTROMISION DEL MINISTERIO DE JUSTICIA EN UN SERVICIO QUE FUNCIONABA ESTUPENDAMENTE
- INGRESOS ERRÓNEOS. TRANSFERENCIAS
- FALTA TENER ACCESO COMO CONSULTAS EN OTROS ÓRGANOS
- Los LAJ sustitutos no tenemos opción ni de formación ni a nivel de contestación de encuestas

- La gestión de incidencias es muy farragosa y poco intuitiva, lo que hace que la gente no la utilice
- MEJORA: AMPLIACIÓN HORARIO ATENC. TELEFÓNICA 902 100 470 A LAS TARDES
- El cambio de claves ha complicado mucho el funcionamiento
- x
- No tengo ninguna sugerencia
- FALLA CON FRECUENCIA EL ACCESO Y ES MUY LENTO MUCHAS VECES