

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 2020

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 2020.

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.



Juan Luis Fernández

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.....	11
2.1	FORMATO DE ESTE INFORME	12
2.2	ANÁLISIS DE LOS DATOS PREVIOS.....	15
2.3	ANÁLISIS DE RESULTADOS	19
2.3.1	BLOQUE 1: OFICINAS	19
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.....	81
3	ANEXOS	98

1 RESUMEN EJECUTIVO

1.1 INTRODUCCIÓN

Este informe forma parte de la revisión correspondiente al año 2020 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:

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

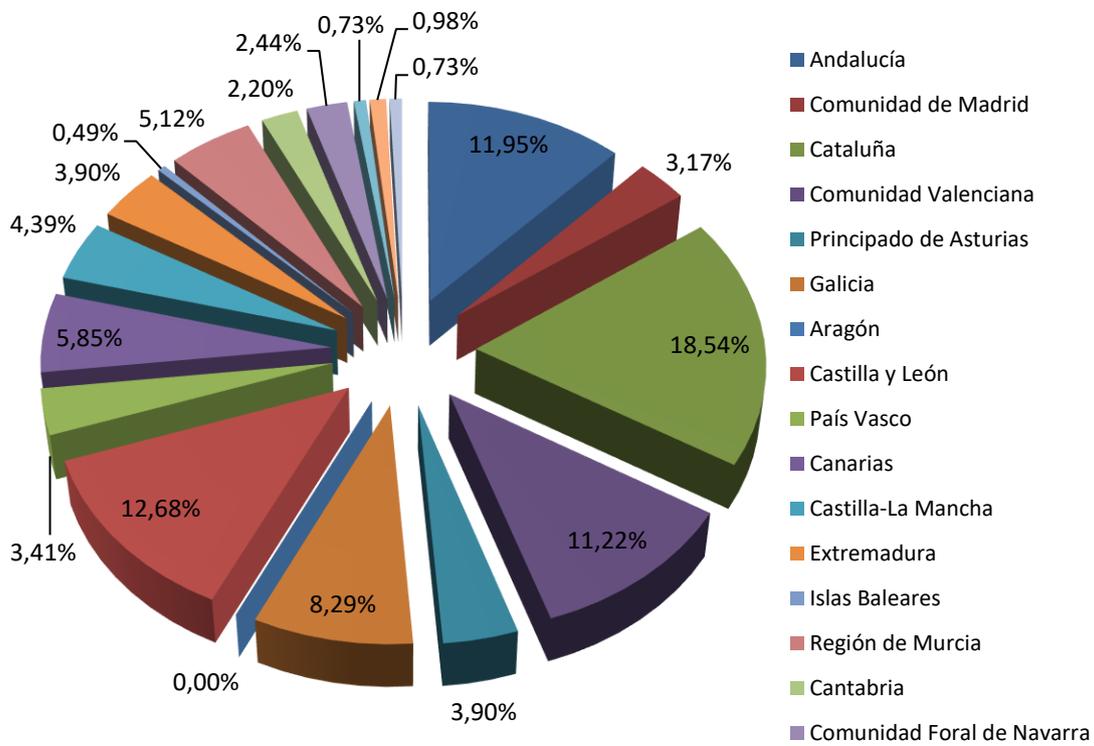
- 14 preguntas con respuestas tabuladas, utilizadas para conocer el uso del servicio por parte del Letrado.
- 1 pregunta final de texto libre, utilizada para que los Letrados de la Administración de Justicia puedan expresar circunstancias relevantes no cubiertas por las preguntas formuladas en el cuestionario.

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	76	18,54%
Castilla y León	52	12,68%
Andalucía	49	11,95%
Comunidad Valenciana	46	11,22%
Galicia	34	8,29%
Canarias	24	5,85%
Región de Murcia	21	5,12%
Castilla-La Mancha	18	4,39%
Extremadura	16	3,90%
Principado de Asturias	16	3,90%
País Vasco	14	3,41%
Comunidad de Madrid	13	3,17%
Comunidad Foral de Navarra	10	2,44%
Cantabria	9	2,20%
Ceuta	4	0,98%
La Rioja	3	0,73%
Melilla	3	0,73%
Islas Baleares	2	0,49%
Aragón	0	0,00%

Cabe destacar la participación de Cataluña y Castilla León, ya que son las Comunidades donde hay mayor participación. De igual modo, hay que destacar negativamente, que en comunidades como la de Madrid, ni siquiera se acercan al 5% de participación.



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 2020 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. A continuación, se pasa a desglosar los resultados relacionados con la satisfacción y la importancia.

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 media por bloque es ligeramente inferior a la valoración de la satisfacción global del servicio (8,17):

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 7,08 puntos sobre 10.
- Con respecto a la aplicación informática (**Bloque 2**), este apartado recibe una valoración media de los usuarios de 8,16 puntos sobre 10
- En relación a la aplicación móvil (**Bloque 3**), en cambio, recibe una valoración en cuanto a la satisfacción de los usuarios: 6,65 puntos.
- En lo referente a la Atención de usuarios (**Bloque 4**), recibe una valoración media de 7,63 puntos.
- Con respecto a la Formación (**Bloque 5**), este apartado recibe una valoración media de los usuarios de 8,09 puntos sobre 10
- Por último, para otros servicios prestados (**Bloque 6**), recibe una valoración en cuanto a la satisfacción de los usuarios: 7,55 puntos.



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

- ¿El proceso de tramitación de apertura, manejo y cierre de las cajas de alquiler ha sido el adecuado a sus necesidades?: **9,14**.
- Capacidad y los conocimientos de los formadores. Valoración satisfacción promedio: **9,05**.
- ¿El proceso de tramitación de apertura, manejo y cierre de los depósitos cerrados ha sido el adecuado a sus necesidades? Valoración satisfacción promedio: **9**.
- ¿La aplicación CCD, es una herramienta útil para sus tareas diarias? Valoración satisfacción promedio: **8,9**.
- ¿Ha recibido formación in situ (proporcionada por Banco Santander en su centro de trabajo) sobre la aplicación informática durante este año? Valoración satisfacción promedio: **8,73**.

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

- ¿Los informes no proporcionados por la aplicación que ha recibido contienen toda la información solicitada? Valoración satisfacción promedio: **5,7**.
- ¿Ha recibido todos los informes no proporcionados por la aplicación en un plazo adecuado de tiempo? Valoración satisfacción promedio: **5,73**.
- ¿La Gestión de Incidencias es fácil de usar? La Gestión de Incidencias, según los encuestados, es fácil de usar, es considerado de gran importancia, pues solamente el 4,65% lo considera poco o nada importante. Valoración satisfacción promedio: **6,08**.
- 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? Valoración satisfacción promedio: **6,66**.
- Responda sólo si le es aplicable. ¿La oficina ha tenido disponibles impresos de mandamiento de ingreso y de pago cuando han sido necesarios? Valoración satisfacción promedio: **6,84**.

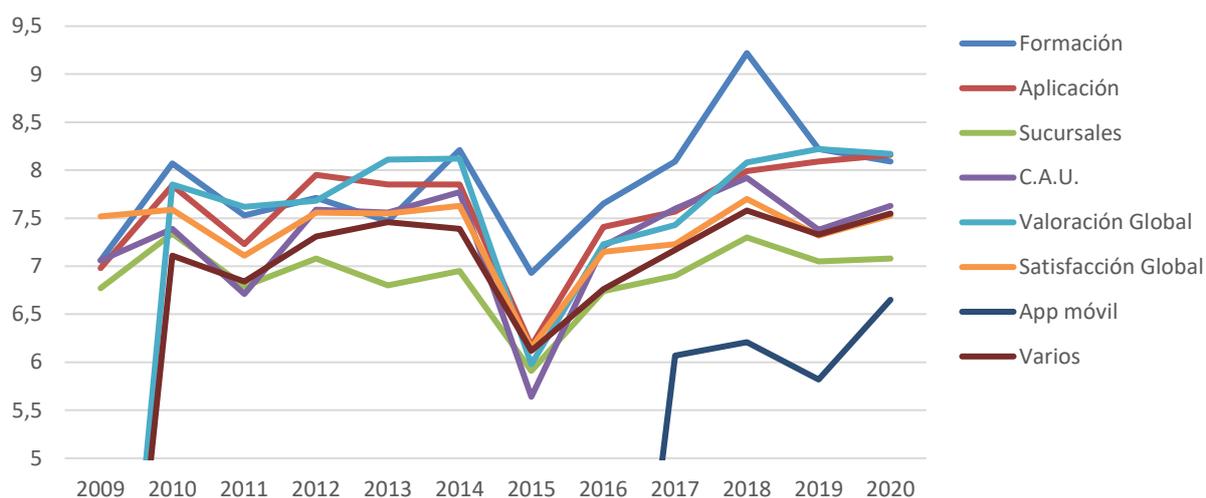
Con respecto a años anteriores, los resultados de la encuesta muestran un ligero aumento en casi todos los apartados valorados en la encuesta, siendo el más significativo el observado en la valoración a la aplicación móvil, con un aumento del 14,26% respecto al ejercicio anterior.

En la siguiente tabla y su gráfico se muestra la evolución del índice de satisfacción de los distintos apartados de la encuesta de 2020:

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	% variación 2020/2019
Formación	7,06	8,07	7,53	7,71	7,47	8,21	6,93	7,65	8,09	9,22	8,22	8,09	-1,58%
Aplicación	6,98	7,84	7,23	7,95	7,85	7,85	6,17	7,41	7,57	7,99	8,09	8,16	0,87%
Sucursales	6,77	7,34	6,79	7,08	6,8	6,95	5,91	6,74	6,9	7,3	7,05	7,08	0,43%
C.A.U.	7,06	7,39	6,71	7,59	7,56	7,77	5,64	7,21	7,6	7,92	7,38	7,63	3,39%
App móvil	0	0	0	0	0	0	0	0	6,07	6,21	5,82	6,65	14,26%
Varios	N/A	7,11	6,84	7,31	7,46	7,39	6,12	6,76	7,17	7,58	7,33	7,55	3,00%
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	-0,61%

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	2,87%
----------------------------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	-----	------	------	-------

Satisfacción Letrados

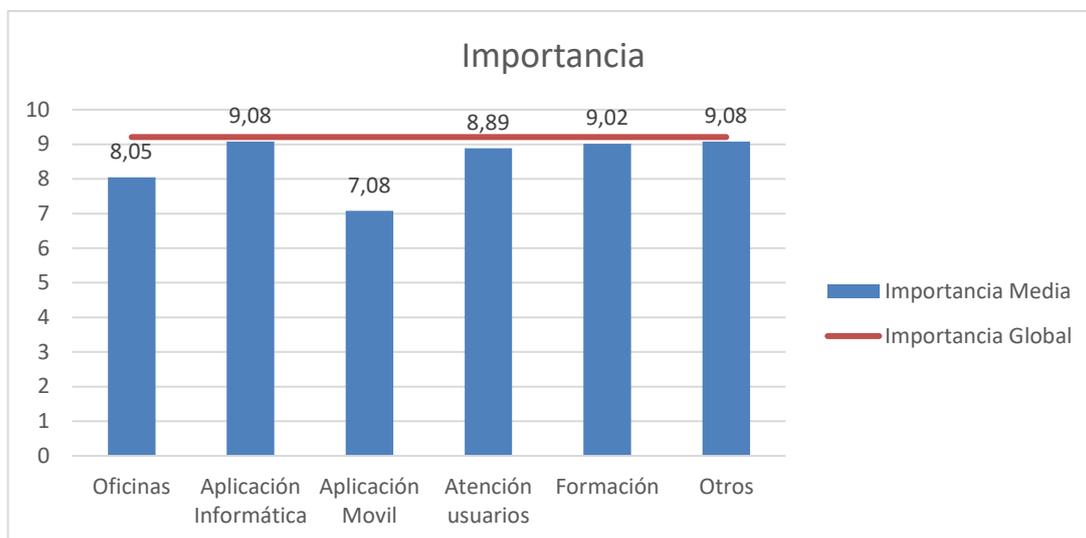


Importancia del servicio para los Letrados de la Administración de Justicia

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 (9,21):

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 8,05 puntos sobre 10.
- Con respecto a la aplicación informática (**Bloque 2**), este apartado recibe una valoración media de los usuarios de 9,08 puntos sobre 10
- En relación a la aplicación móvil (**Bloque 3**), en cambio, recibe una valoración en cuanto a la importancia de los usuarios: 7,08 puntos.
- En lo relación con la Atención a usuarios (**Bloque 4**), recibe una valoración media de la importancia de 8,89 puntos.
- Con respecto a la Formación (**Bloque 5**), este apartado recibe una valoración media de los usuarios de 9,02 puntos sobre 10
- Por último, para otros servicios prestados (**Bloque 6**), recibe una valoración en cuanto a la importancia de los usuarios: 9,08 puntos.



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

- ¿El proceso de tramitación de apertura, manejo y cierre de las cajas de alquiler ha sido el adecuado a sus necesidades? Valoración importancia promedio: **9,57**.
- Capacidad y los conocimientos de los formadores. Valoración importancia promedio: **9,47**
- ¿La aplicación CCD, es una herramienta útil para sus tareas diarias? Valoración importancia promedio: **9,46**.
- ¿Todos los movimientos realizados sobre las cuentas se han imputado correctamente? Valoración importancia promedio: **9,4**.
- ¿Los informes no proporcionados por la aplicación que ha recibido contienen toda la información solicitada? Valoración importancia promedio: **9,38**.

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

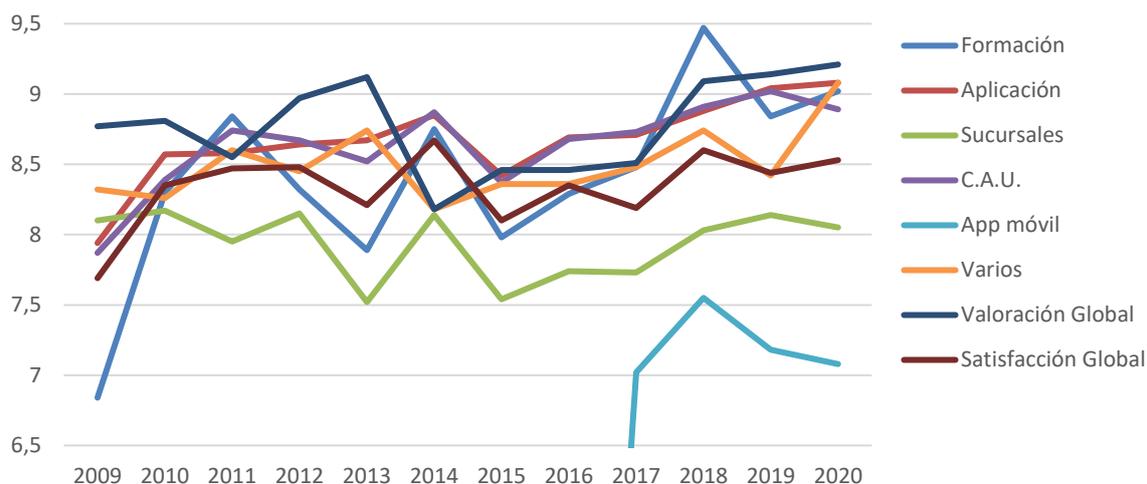
- Responda sólo si le es aplicable. ¿La oficina ha tenido disponibles impresos de mandamiento de ingreso y de pago cuando han sido necesarios? Valoración importancia promedio: **6,87**.
- ¿Cómo valora la utilidad de la aplicación móvil para su trabajo? Valoración importancia promedio: **6,9**.
- ¿Los extractos recibidos contienen toda la información necesaria para la adecuada gestión de las cuentas? Valoración importancia promedio: **7,85**.

Con respecto a años anteriores, los resultados de la encuesta muestran un ligero incremento en todos los apartados valorados en la encuesta, siendo el más significativo el observado en la valoración de otros servicios ofrecidos, con un crecimiento del 7,85% respecto al ejercicio anterior.

En la siguiente tabla y su gráfico se muestra la evolución del índice de importancia de los distintos apartados de la encuesta de 2020:

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	% variación 2020/2019
Formación	6,84	8,3	8,84	8,32	7,89	8,75	7,98	8,29	8,48	9,47	8,84	9,02	2,04%
Aplicación	7,94	8,57	8,58	8,64	8,67	8,85	8,42	8,69	8,71	8,88	9,04	9,08	0,44%
Sucursales	8,1	8,17	7,95	8,15	7,52	8,14	7,54	7,74	7,73	8,03	8,14	8,05	-1,11%
C.A.U.	7,87	8,39	8,74	8,67	8,52	8,87	8,37	8,68	8,73	8,91	9,02	8,89	-1,44%
App móvil	N/A	7,02	7,55	7,18	7,08	-1,39%							
Varios	8,32	8,26	8,6	8,45	8,74	8,18	8,36	8,36	8,48	8,74	8,42	9,08	7,84%
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	0,77%
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	1,07%

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:

- A los clientes se les "obliga" a hacer los ingresos por cajero, y eso motiva errores en los ingresos.
- La aplicación móvil no tiene las mismas funcionalidades que la web y crea dudas por seguridad informática.
- En cuanto a formación: "no se han ofertado cursos".
- No se ha usado la ayuda o manual de usuario ya que es considerado "innecesario" o ya se conocen las funcionalidades de la aplicación.

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:

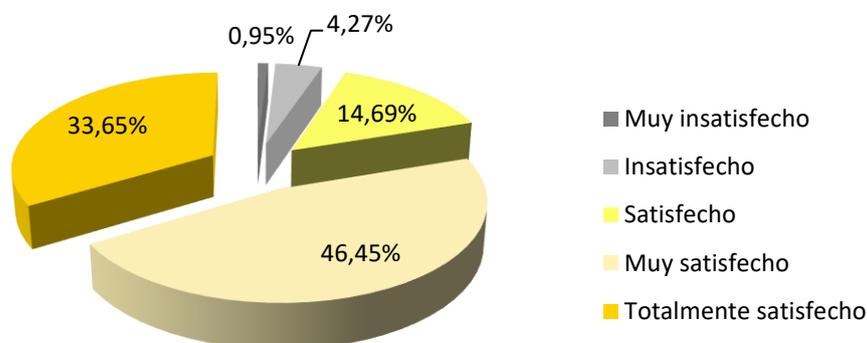
Se valora la satisfacción de los Letrados de la Administración de Justicia en relación a cada uno de los aspectos clave del servicio prestado por Banco Santander.

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:

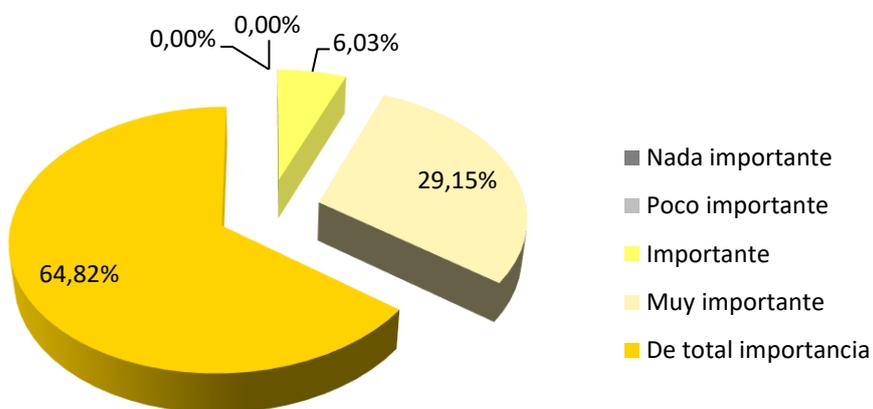
Se valora la importancia para los Letrados de la Administración de Justicia de cada uno de los aspectos clave del servicio prestado por Banco Santander.

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 importancia se representa mediante un gráfico de sectores como el que se muestra a continuación:

Ejemplo



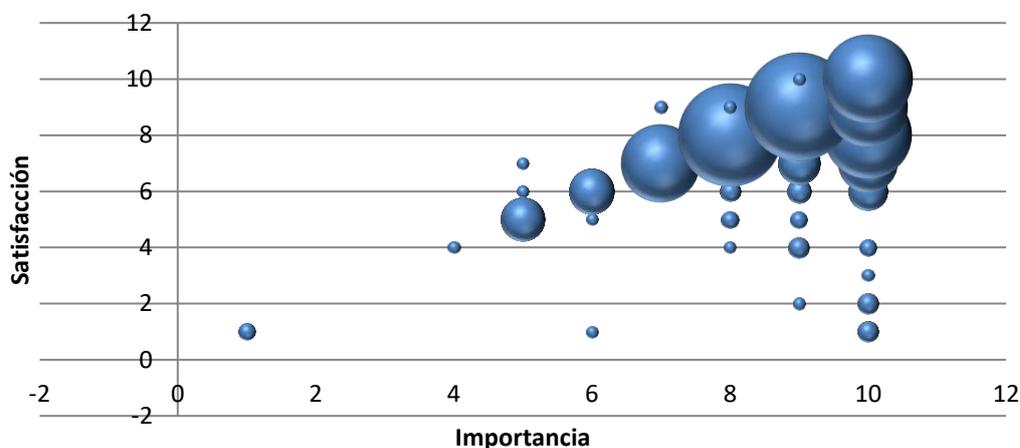
El análisis se completa con un texto descriptivo de los resultados.

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:

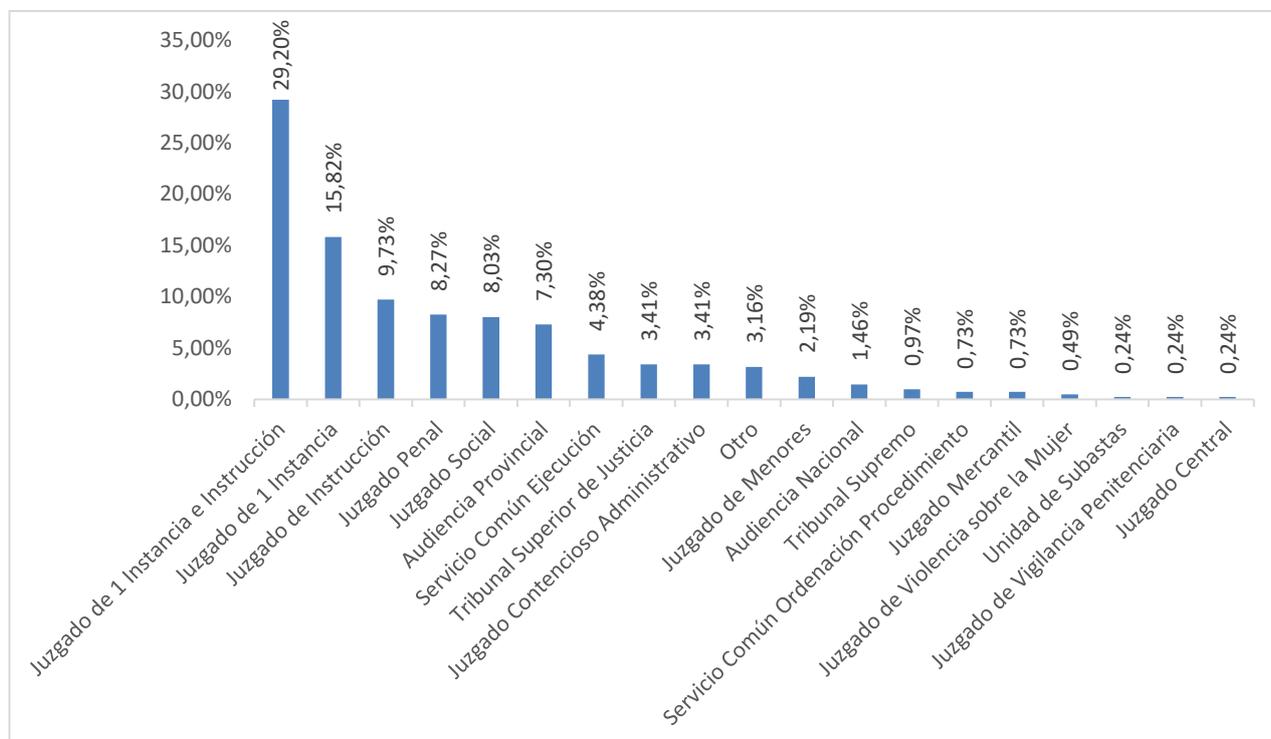
- Órgano judicial al que pertenecen los encuestados.
- Antigüedad en el cuerpo de Letrados de la Administración de Justicia.
- Categoría dentro del cuerpo de Letrados de la Administración de Justicia.
- Antigüedad en el juzgado actual.
- Edad.
- Sexo.
- Distribución geográfica.

El Juzgado de Primera Instancia (15,82%) y el de Primera Instancia e Instrucción (29,20%) 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 el Juzgado Central, el Juzgado de Vigilancia Penitenciaria, y la Unidad de Subastas con un 0,24%, 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	120	29,20%
Juzgado de 1 Instancia	65	15,82%
Juzgado de Instrucción	40	9,73%
Juzgado Penal	34	8,27%
Juzgado Social	33	8,03%
Audiencia Provincial	30	7,30%
Servicio Común Ejecución	18	4,38%
Tribunal Superior de Justicia	14	3,41%
Juzgado Contencioso Administrativo	14	3,41%
Otro	13	3,16%
Juzgado de Menores	9	2,19%
Audiencia Nacional	6	1,46%
Tribunal Supremo	4	0,97%
Servicio Común Ordenación Procedimiento	3	0,73%
Juzgado Mercantil	3	0,73%
Juzgado de Violencia sobre la Mujer	2	0,49%
Unidad de Subastas	1	0,24%
Juzgado de Vigilancia Penitenciaria	1	0,24%
Juzgado Central	1	0,24%
Servicio Común General	0	0,00%
Juzgado Decano	0	0,00%

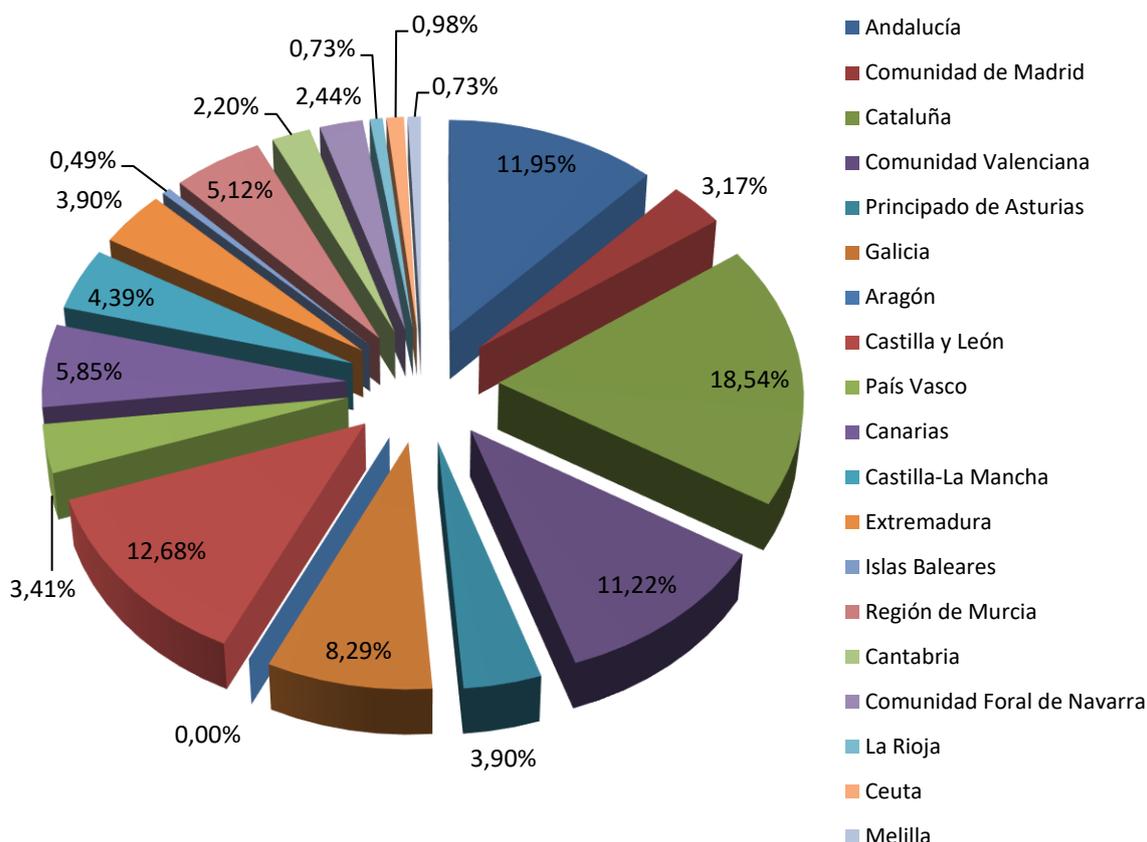


Distribución por Comunidades Autónomas:

Según los datos arrojados por las encuestas, más del 18% de los Letrados de la Administración de Justicia del grupo encuestado se encuentran en Cataluña (18,54%). La siguiente tabla resume la participación por comunidades autónomas:

Comunidad	Porcentaje
Cataluña	18,54%
Andalucía	12,68%
Comunidad Valenciana	11,95%
Castilla y León	11,22%
Galicia	8,29%
Canarias	5,85%
Región de Murcia	5,12%
Castilla-La Mancha	4,39%
Principado de Asturias	3,90%
Extremadura	3,90%
País Vasco	3,41%
Comunidad de Madrid	3,17%
Comunidad Foral de Navarra	2,44%
Cantabria	2,20%
Ceuta	0,98%
La Rioja	0,73%
Melilla	0,73%
Islas Baleares	0,49%
Aragón	0,00%

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



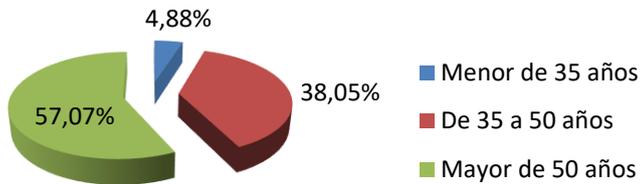
Distribución por Provincias:

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 respuestas	Porcentaje
Barcelona	49	11,95%
Valencia	22	5,37%
Murcia	21	5,12%
A Coruña	18	4,39%
Asturias	16	3,9%
Alicante	16	3,9%
Las Palmas	15	3,66%

Perfil de los encuestados:

Edad



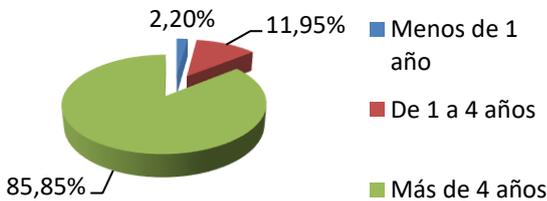
Según los datos de la encuesta, el Cuerpo de Letrados de la Administración de Justicia está compuesto, en un 57,07% por Letrados mayores de 50 años, un 38,05% de personas entre los 35 y los 50 años y un 4,88% de profesionales menores de 35 años.

Sexo



Según los datos de la encuesta, hay un 62% de mujeres en el Cuerpo de Letrados de la Administración de Justicia.

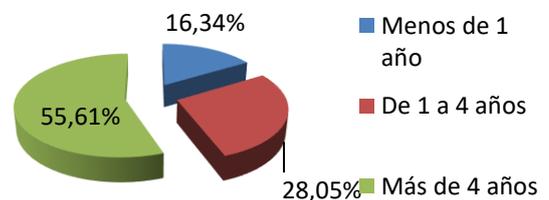
Antigüedad



El 85,85% 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 96,03% si se consideran aquellos encuestados con más de un año de antigüedad en el cuerpo. Tan solo un 2,20% de las respuestas corresponden a Letrados de la Administración de Justicia que llevan menos de un año en el Cuerpo.

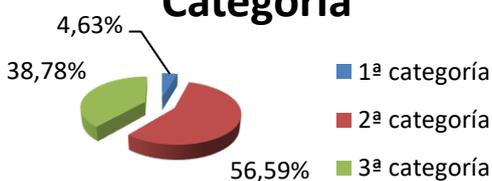
Los resultados denotan muy poca rotación, puesto que aproximadamente la mitad (55,61%) de los Letrados de la Administración de Justicia que han contestado a la encuesta lleva en el juzgado actual más de 4 años. Por otra parte, tan sólo un 16,34% llevan menos de un año en el juzgado en el que se encuentra en el momento de realización de la encuesta. Y finalmente, se encuentra que el 28,05% restante lleva entre 1 y 4 años.

Antigüedad en el Juzgado Actual



El 56,59% 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 98,01%.

Categoría



2.3 ANÁLISIS DE RESULTADOS

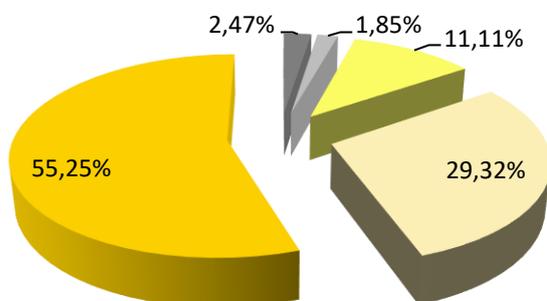
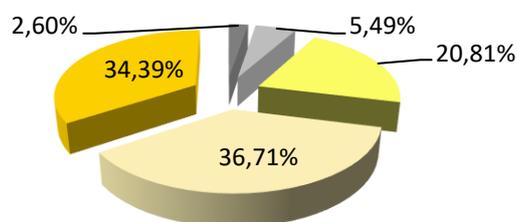
2.3.1 BLOQUE 1: OFICINAS

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 7,44 puntos sobre 10, mientras que la valoración media de la importancia es de 8,29 sobre 10.

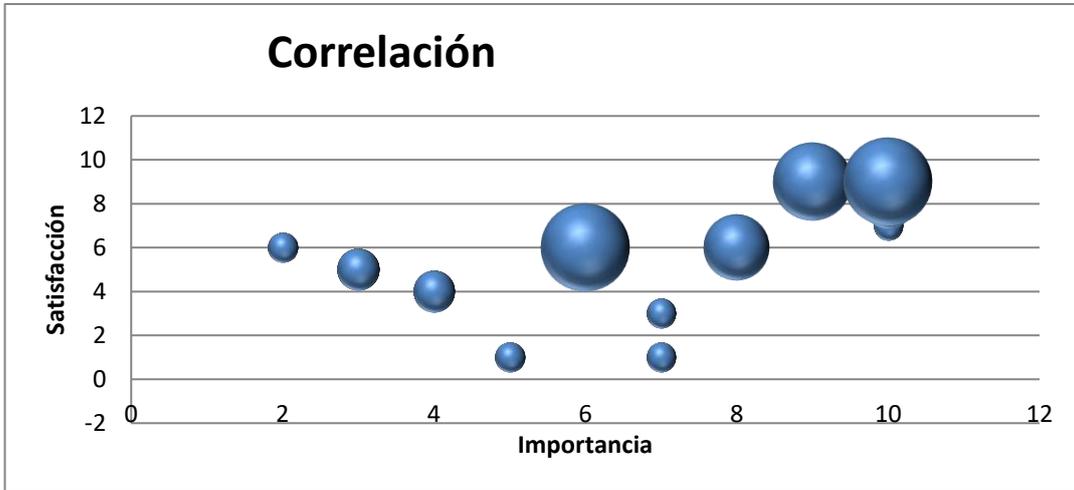
Más del 70% de los encuestados expresa una **satisfacción** muy alta (36,71%) o total (34,39%) con la agilidad de las tareas diarias por parte de los empleados de la oficina del Banco. Por otro lado, solo uno de cada diez encuestados está poco o nada satisfecho (8,12% en total de ambos casos).



En cuanto a la **importancia**, más de 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 29,32% (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 veinte encuestados da poca o ninguna importancia (4,32% en la suma de ambas) a la agilidad de las tareas por parte del personal de la oficina del Banco.

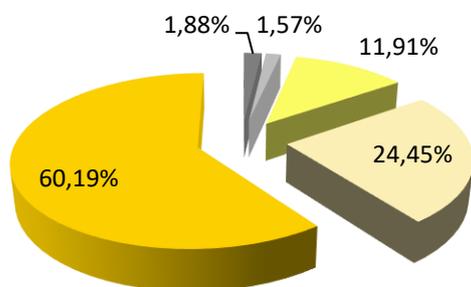
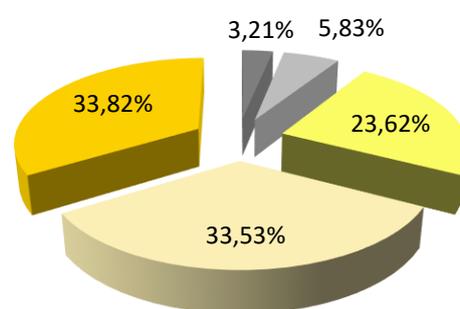
En el análisis de la **correlación** Satisfacción / Importancia se observa una ligera dispersión hacia una zona con satisfacción por debajo de la importancia, no obstante, la tendencia así como el volumen general de las respuestas indica consonancia entre el servicio recibido y la importancia del mismo.



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 7,3 sobre 10 para la satisfacción con este aspecto y 8,39 sobre 10 para la importancia otorgada).

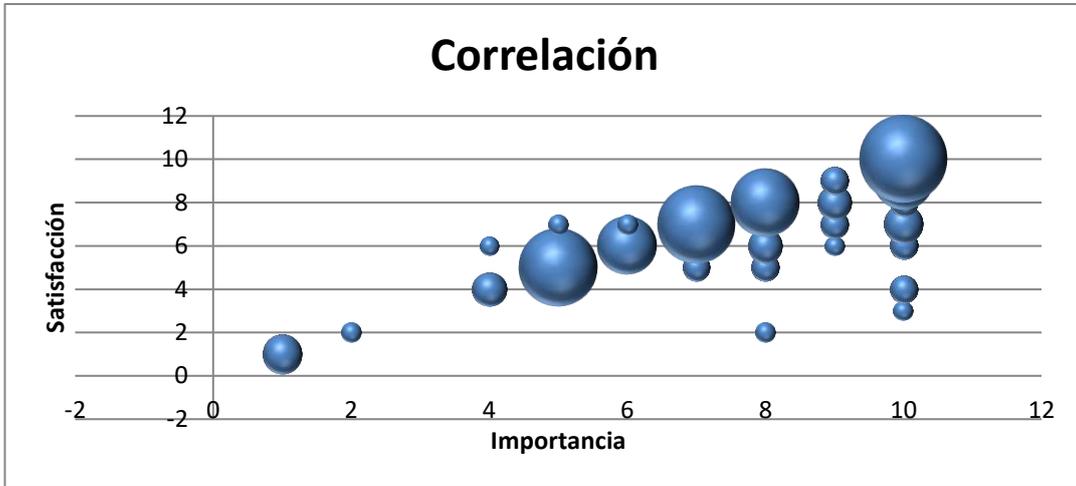
Uno de cada tres (33,82%) Letrados de la Administración de Justicia tienen una **satisfacción** muy alta (notas de 9 y 10 en la encuesta) con la formación del personal de la oficina gestora, mientras que solo un 9,04% ha contestado satisfacción baja o muy baja. Cuatro de cada diez Letrados de la Administración de Justicia tienen satisfacción alta (33,53%) y uno de cada cuatro (23,62%) se consideran simplemente satisfechos con la formación de la actuación del personal de las oficinas gestoras del Banco.



En cuanto a la **importancia**, el 60,19% 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 24,45% lo considera de alta importancia y el 11,91% restante lo considera de importancia normal. Por lo tanto, sólo un 3,45% los encuestados lo considera poco o nada

importante.

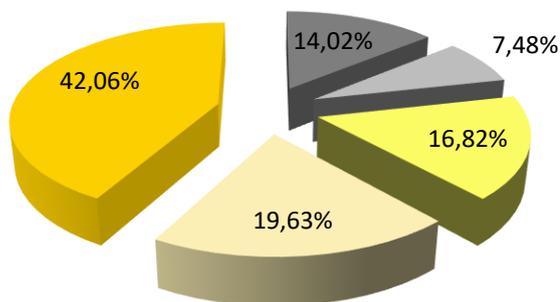
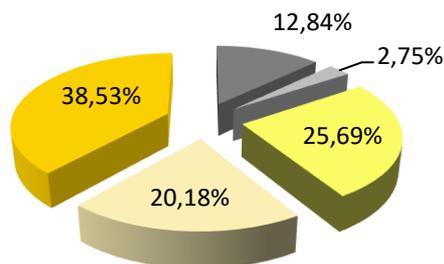
Con respecto a la **correlación** se observa una leve tendencia hacia una menor valoración de la satisfacción frente a la importancia, aunque las dos respuestas por término medio tienen respuestas con valores superiores a 5, y la mayor parte de las mismas están agrupadas en la diagonal satisfacción=importancia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



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 6,84 sobre 10 y se considera un aspecto relevante en cuanto a su importancia (6,87 sobre 10).

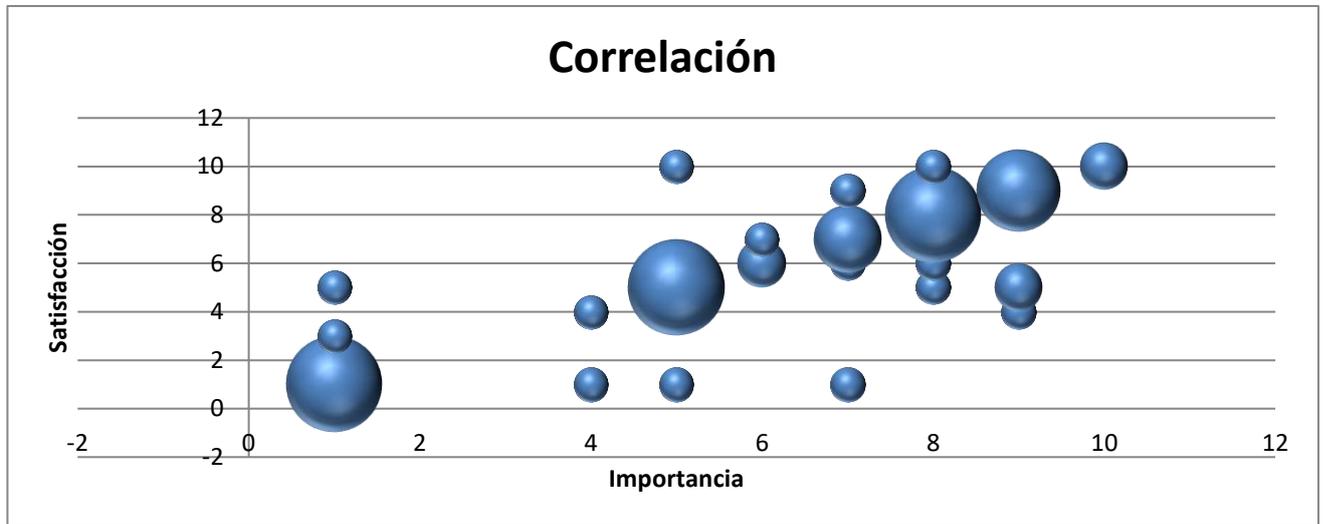
Dos de tres encuestados está muy satisfecho (20,18%) o totalmente satisfecho (38,53%) con la disponibilidad de los impresos de mandamiento de ingreso y pago, mientras que solo uno de cada diez está poco o nada satisfecho.



El 42,06% 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 19,63% lo considera muy importante. Un 7,48% de los encuestados considera la disponibilidad de los impresos como algo poco importante y un 14,02% 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.

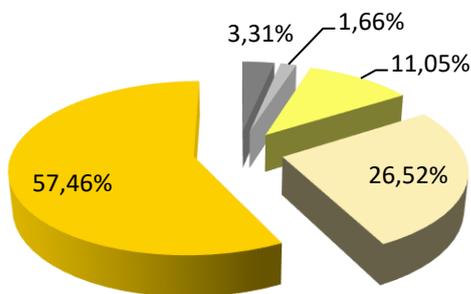
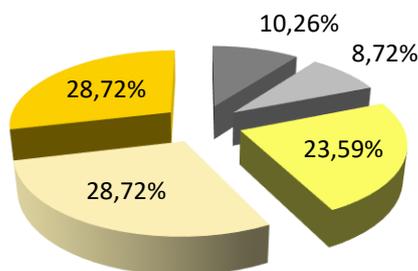


11. Responda sólo si le es aplicable. Cuando un ciudadano ha ejecutado mandamientos de ingreso y de pago en oficinas de Banco Santander distintas de la oficina gestora, ¿Lo ha podido realizar sin problemas?

Se han recibido 195 respuestas a esta pregunta, que suponen un 54,52% 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.

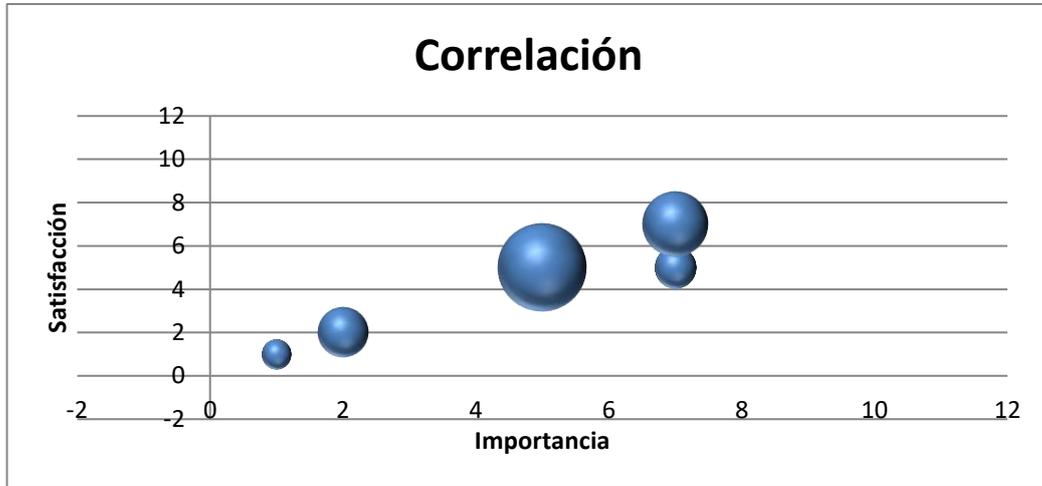
En el momento de ejecutar mandamientos de ingreso y de pago en oficinas distintas a la asignada al encuestado, se ha obtenido un índice de satisfacción de 6,66 sobre 10. Además, este servicio es considerado como de total importancia por el 50% de los encuestados (valorado con 8,27 sobre 10).

El 57,44% está totalmente satisfecho (28,72%) o muy satisfecho (28,72%) con el servicio, mientras que un 8,72% de los encuestados está poco satisfecho y un 10,26% de los Letrados de la Administración de Justicia encuestados está nada satisfecho con el servicio.



En cuanto a la importancia, casi dos de cada tres encuestados lo considera de total importancia, mientras que un 26,52% de los encuestados lo considera muy importante. Solo un 4,97% 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.

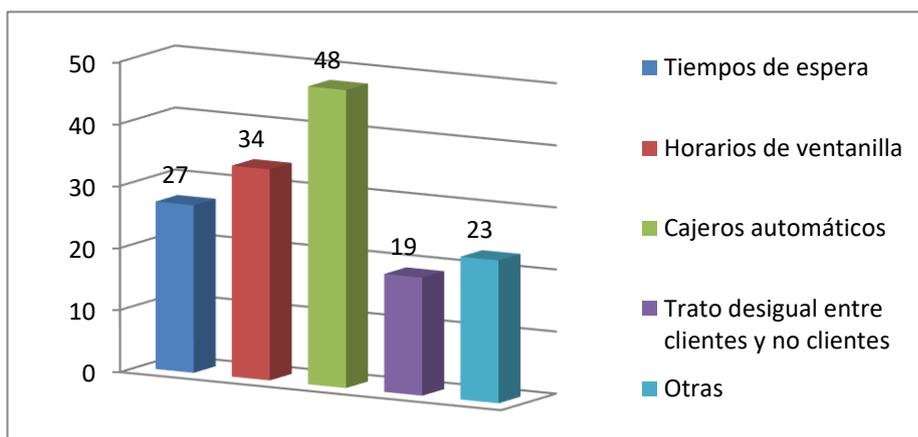


12. ¿Ha tenido conocimientos en el presente año de cambios en el servicio proporcionado por las oficinas bancarias?

Tan solo 69 encuestados han respondido afirmativamente esta pregunta. No se presentan por lo tanto un número de respuestas representativo para esta pregunta. Como media presentan una satisfacción e importancia media con el servicio.

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

De los 69 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 cajeros automáticos (un 64%).

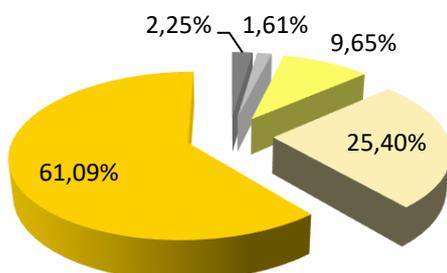
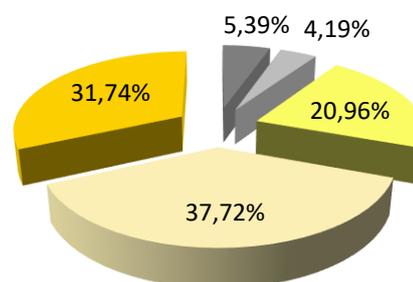


En el anexo al final de este documento pueden consultarse en detalle las respuestas a esta pregunta.

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.

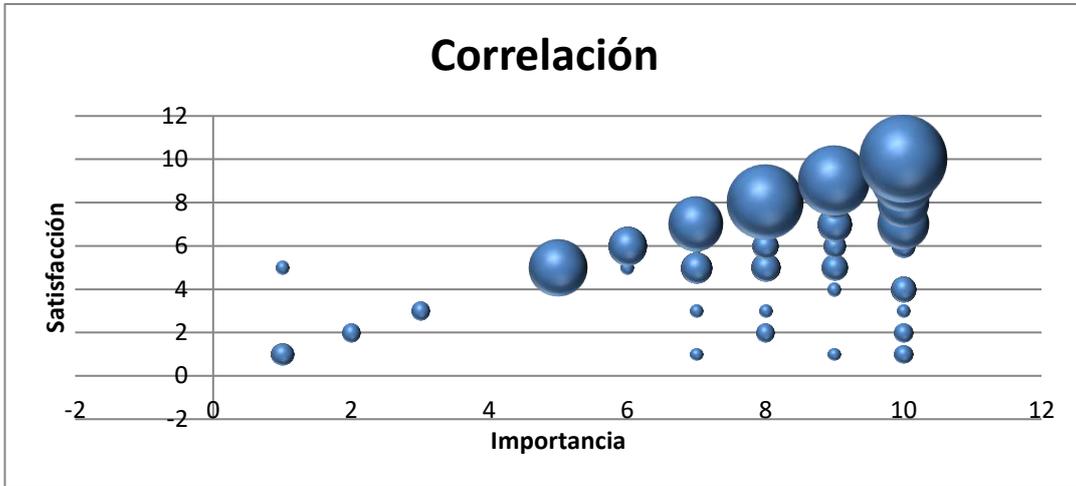
A nivel global, el servicio proporcionado por las oficinas bancarias en relación con Gestión de Cuentas de Consignación y Depósitos Judiciales cuenta con un alto nivel de satisfacción, pues el 69,46% de los Letrados de la Administración de Justicia encuestados declaran estar muy satisfechos o totalmente satisfechos (nota media de 7,20 sobre 10). Además, la importancia de este servicio, según lo recogido en las encuestas es muy alta, pues el 86,49% lo considera crítico o muy importante (nota media de 8,43 sobre 10).

Uno de cada tres encuestados se encuentra totalmente satisfecho o muy satisfecho con el servicio proporcionado. Por el contrario, un 4,19% de los encuestados dice estar insatisfecho con el servicio y un 5,39% está muy insatisfecho con dicho servicio.



En cuanto a la **importancia**, uno de cada dos encuestados lo considera crítico (61,09%), y el 25,40% lo considera muy importante. Solamente un 3,86% de los encuestados lo encuentra poco o nada importante. Esta distribución confirma la alta valoración media de la importancia en este aspecto del servicio.

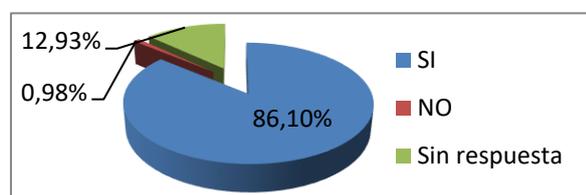
En el grafico de correlación entre satisfacción e importancia, las respuestas marcan una clara tendencia hacia las valoraciones por encima de 5 y con un valor de importancia y satisfacción similar, encontrándose una baja casuística en la que la importancia es superior al nivel de servicio.



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.

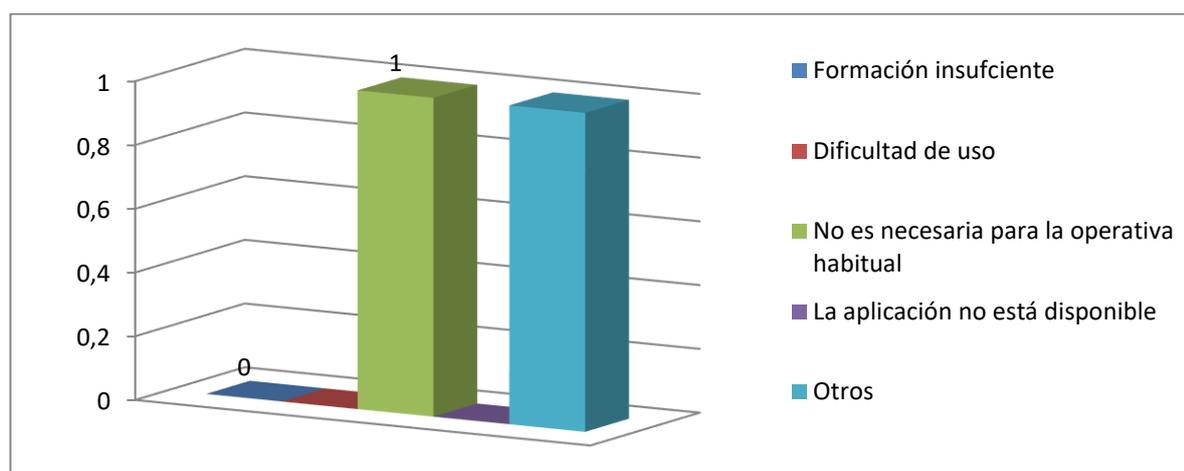
14. ¿Utiliza la “aplicación informática de Cuentas de Consignación y Depósitos Judiciales, CDCJ”?



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 0,98% 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 11 Letrados de la Administración de Justicia, declaran no utilizar la aplicación CDCJ ya que no la consideran necesaria para la operativa habitual.

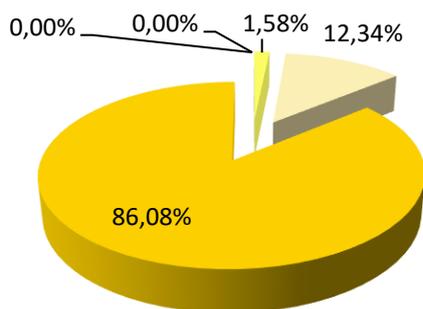
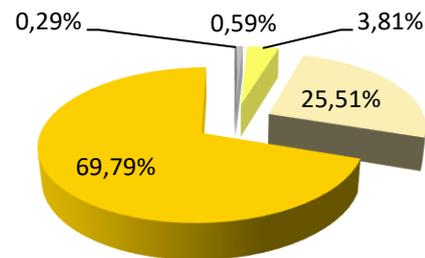


En el anexo al final de este documento pueden consultarse en detalle las respuestas a esta pregunta.

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

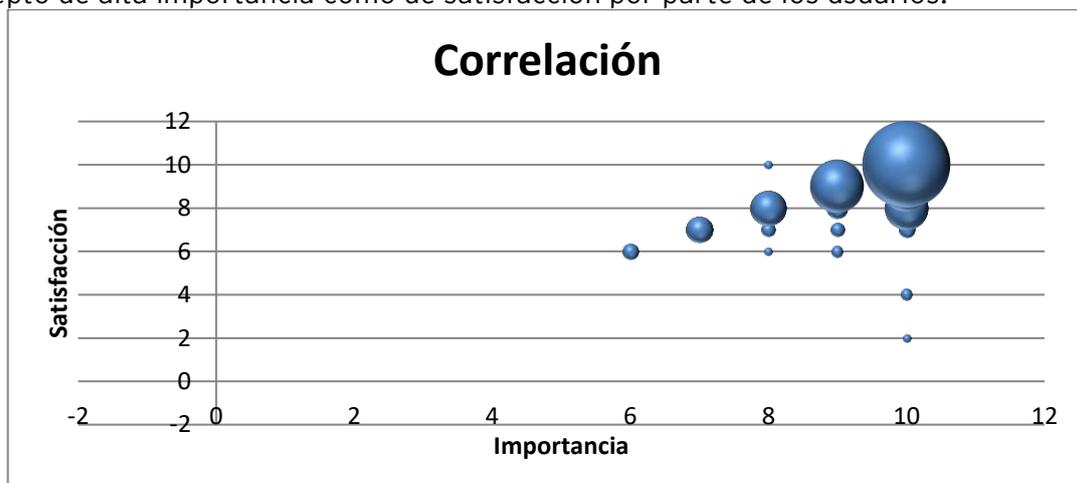
La utilidad de la aplicación es manifiesta, pues el 95,3% muestra una satisfacción muy alta o total (la valoración media es 8,90 sobre 10), a la par que la importancia dada a la herramienta (valorada, en media, con un 9,46 sobre 10).

El 69,79% de los encuestados se muestra totalmente satisfecho con la utilidad de la aplicación, mientras que el 25,51% se muestra muy satisfecho. Tan sólo un 0,59% 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 86,08% de los encuestados considera la utilidad de la aplicación como de total importancia y el 12,34% la considera muy importante. Un 1,58% 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.

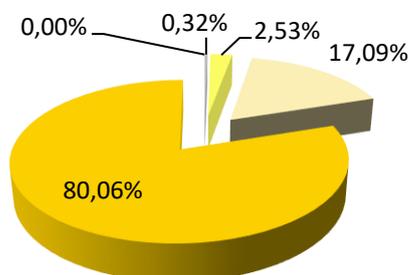
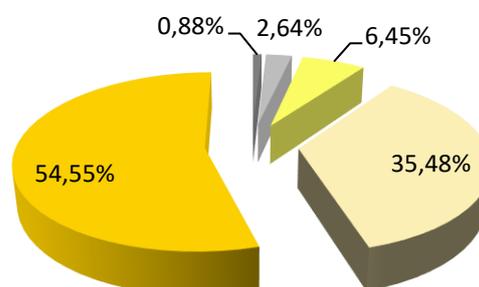
En la gráfica de **correlación** se ve una clara concentración de las respuestas en las duplas 8-9, 9-9 y 10-10, acumulando esta última la mayor parte de las respuestas lo que indica tanto un concepto de alta importancia como de satisfacción por parte de los usuarios.



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?

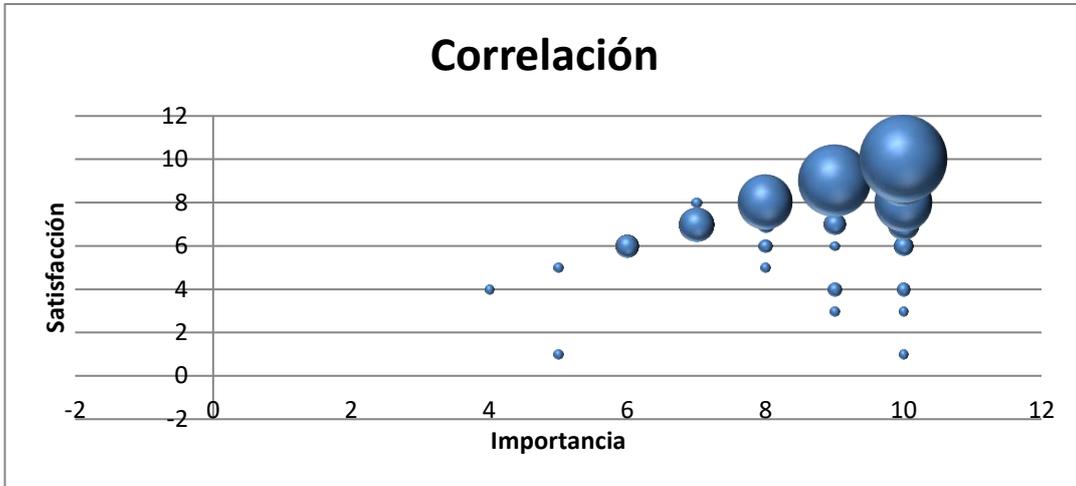
Según las respuestas de las encuestas, se aprecia una gran adaptación de la aplicación para facilitar la realización de todas las actividades específicas o particulares del juzgado del encuestado, en lo referente a la Gestión de las Cuentas de Consignaciones y Depósitos Judiciales. La valoración media de la satisfacción, a raíz de las encuestas contestadas, se sitúa en 8,39 sobre 10. Para la importancia es aún mayor, pues se sitúa en un 9,25 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 54,55% de los encuestados se muestra totalmente satisfecho y un 35,48% se muestra muy satisfecho. Únicamente un 3,52% 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 17,09% de los encuestados lo considera muy importante y el 80,06% lo considera de total importancia. En cambio, sólo un 0,32% de los encuestados ve la adaptación a sus necesidades como algo poco o nada importante.

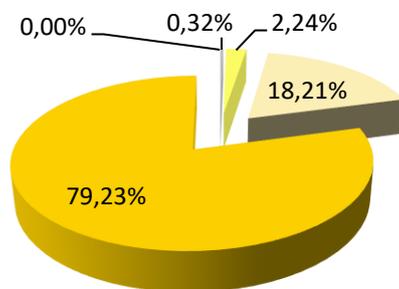
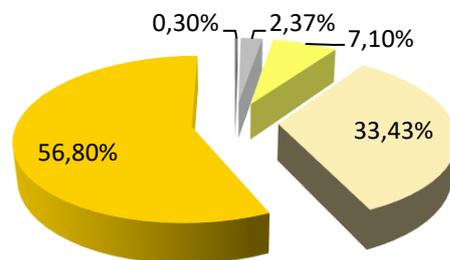
En la grafica de **correlación** se aprecia una tendencia clara a valorar por encima de 8 la importancia, con una satisfacción en línea con la importancia indicada, o ligeramente inferior en pocos casos lo que indica una consideración clave de la aplicación CCD y una percepción de satisfacción por parte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



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

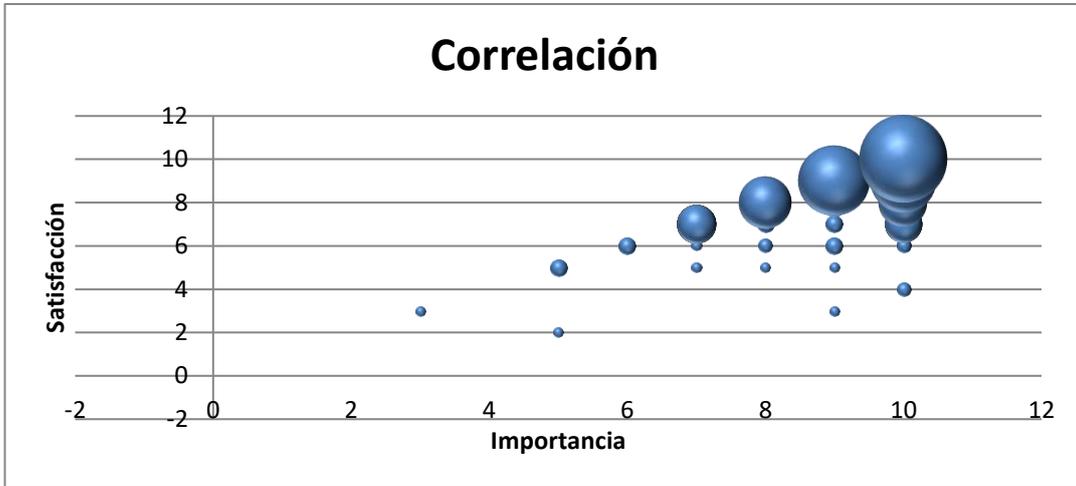
Además de estar adaptada a las necesidades de los Letrados de la Administración de Justicia, la aplicación CDCJ, según los resultados de la encuesta, es fácil de usar. De este modo, el porcentaje de encuestas que declaran un alto o muy alto nivel de satisfacción y de importancia supone más del 90% en 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: 8,40 sobre 10 es la media de la satisfacción y 9,21 sobre 10, la media de importancia.

En cuanto a la **satisfacción**, el 56,80% de los encuestados muestra un nivel de satisfacción total, el 33,43% un nivel de satisfacción muy alto y un 2,67% 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 79,23% de las encuestas dan un nivel de total importancia a la facilidad de uso, mientras que el 18,21% muestra un nivel de importancia muy alto. Por el contrario, un 0,32% de los encuestados dice que este aspecto es poco o nada importante.

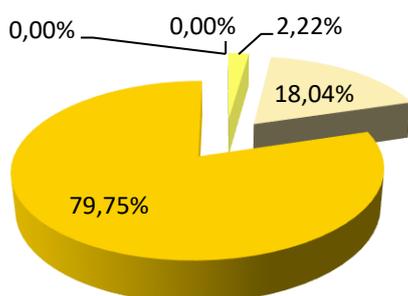
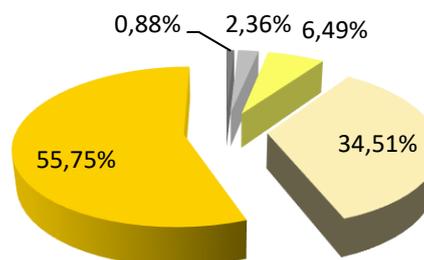
La respuesta de los encuestados presenta una fuerte **correlación** entre importancia y satisfacción ya que en ambos casos las respuestas están muy marcadas con valores por encima de 7 y en la mayoría coincidentes. La poca dispersión de las respuestas sobre la ecuación satisfacción = importancia indica 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?

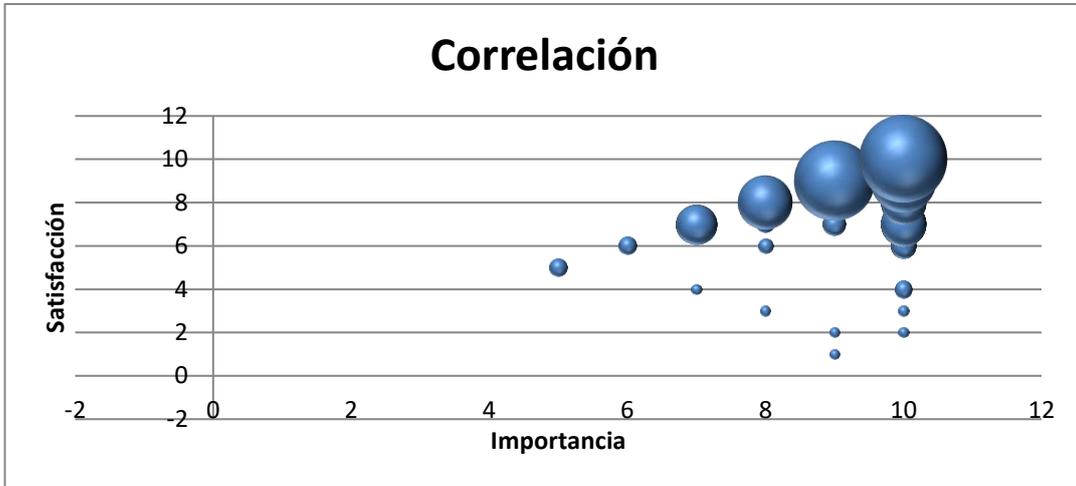
En lo que se refiere a la velocidad de la aplicación, el nivel de satisfacción es menor al de la importancia que se da a este aspecto. Así, un 90,26% de los encuestados da una importancia muy alta o total a la velocidad de funcionamiento de la aplicación (la nota media se sitúa en 8,35), mientras que el nivel de satisfacción muy alto o total se registra para el 97,79% de los casos (la nota media es de 9,22 sobre 10).

En lo que respecta a la **satisfacción**, la mitad de los Letrados (55,75%) está totalmente satisfecho con la velocidad de la aplicación. De los Letrados restantes, están muy satisfechos con este aspecto el 34,51 %. Por último, un 3,24% de los encuestados está insatisfecho (2,36%) o muy insatisfecho (0,88%) con la velocidad de la aplicación.



Según la **importancia**, en cambio, este se antoja como un aspecto crítico, pues el 79,75% de los encuestados han declarado que es de total importancia. El 18,04% lo considera muy importante y ninguno de los encuestados lo considera poco o nada importante.

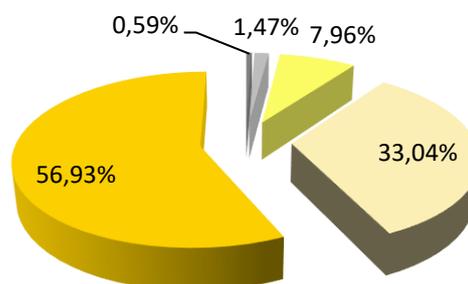
En cuanto a la correlación, el gráfico presenta una marcada tendencia a una muy alta valoración de la importancia, con desviaciones hacia una satisfacción entre uno y tres puntos inferior a la importancia lo cual indica una percepción de un servicio un poco por debajo del nivel requerido por la importancia.



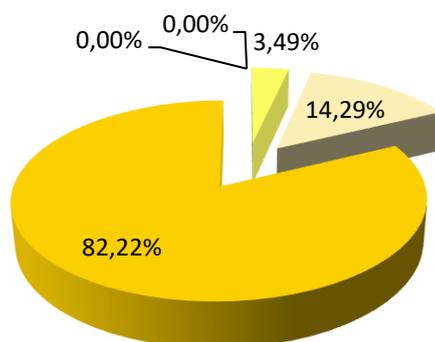
14.6. ¿La aplicación CDCJ está disponible cada vez que Ud. tiene necesidad de utilizarla?

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 8,42 sobre 10. El 89,97% 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 9,29 (el 96,51% 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 56,93% (la mitad) está totalmente satisfecho con la aplicación; el 33,04% (uno de cada tres) está muy satisfecho. El 2,06% no se considera satisfecho con la disponibilidad (1,47%) y existe un 0,59% que se encuentra muy insatisfecho con la disponibilidad de la



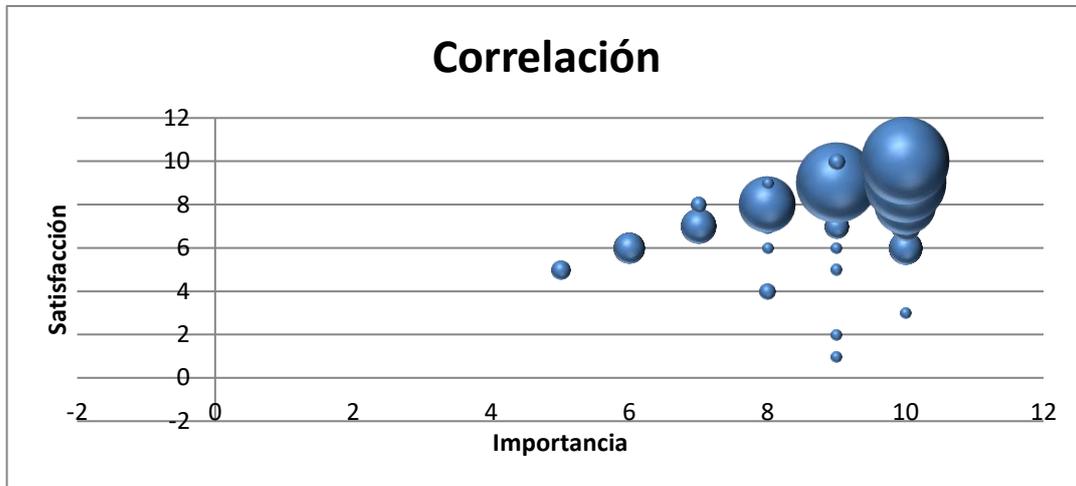
aplicación en los momentos necesarios.



La **importancia** dada a este aspecto, en cambio, es mucho mayor que la satisfacción mostrada por los usuarios: Para el 82,22% de los encuestados se trata de un aspecto fundamental (valorado con 9,29 sobre 10 en la encuesta), mientras que para el 14,29% resulta muy importante. En total, el 96,51% lo considera muy o totalmente importante y sólo un 1,47% lo considera

poco importante.

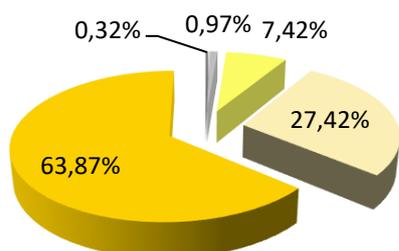
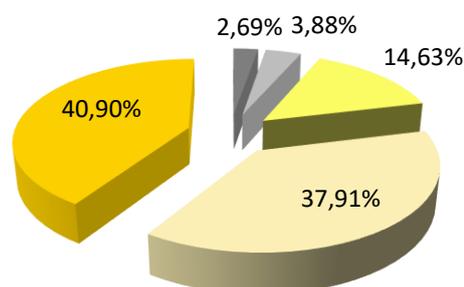
La correlación de las respuestas cuando se cuestiona por la disponibilidad del aplicativo indica una satisfacción en la que la mayor parte son seis o superior, con muy pocas respuestas con valoración de importancias altas y satisfacción baja. El hecho de tener en el eje de importancia 10 la mayor parte 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”?

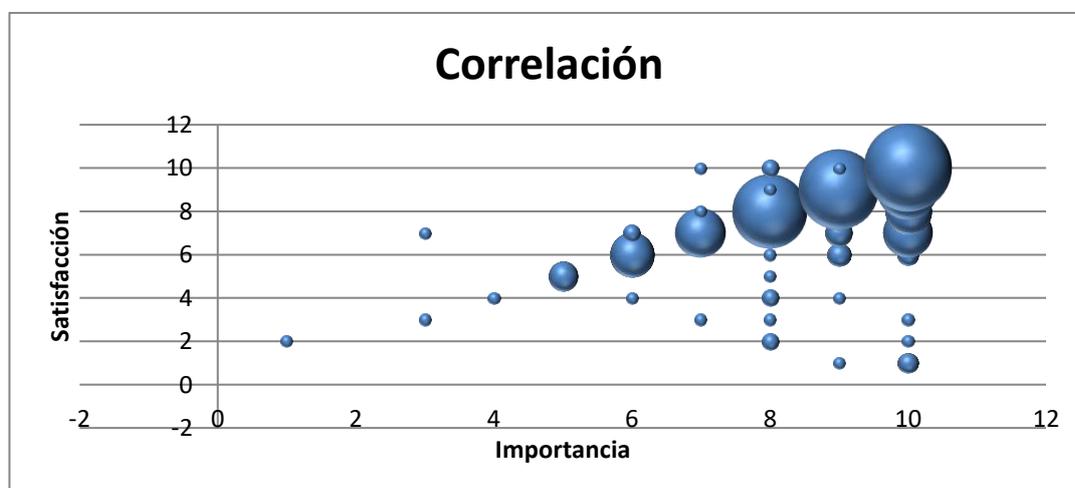
El índice de satisfacción refleja una valoración media de 7,76, lo que significa que, generalmente, sí consideran adecuada la información publicada en “Novedades aplicación”. Además, consideran este aspecto bastante importante, pues la valoración media que hacen del mismo es de 8,72 sobre 10.

En cuanto a la **satisfacción**, uno de cada tres encuestados (37,91%) considera estar muy satisfecho con la información publicada. Este porcentaje de Letrados altamente satisfechos se ve aumentado un 40,90% cuando se incluyen aquellos totalmente satisfechos. El porcentaje se eleva hasta el 93,44% considerando también los satisfechos. Esto deja en tan sólo un 6,57% los usuarios que están insatisfechos o muy insatisfechos.



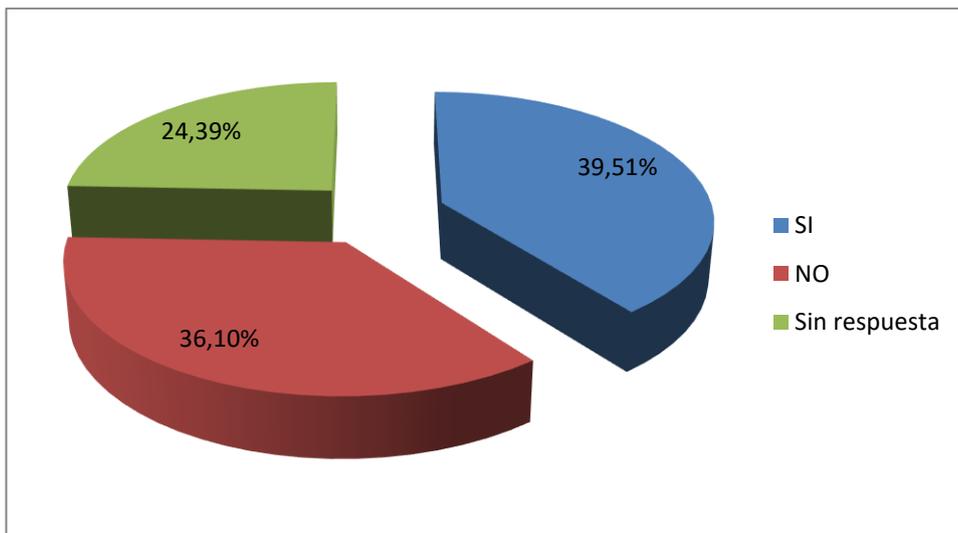
Además, la la información publicada en “Novedades aplicación” se antoja como un aspecto de gran **importancia**, pues el 63,87% de los encuestados ha definido este aspecto como totalmente importante. De los restantes, el 34,84% afirma que es un aspecto muy importante o importante 7,42%. Entre los encuestados que no lo dan importancia tan sólo se encuentra el 1,29% 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 (39,51%) durante este año.

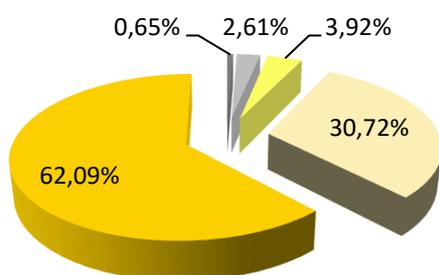
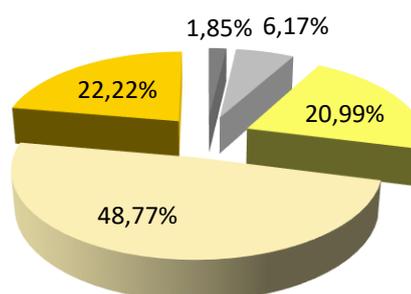


Las siguientes preguntas, relativas a la ayuda y el manual disponibles en la aplicación, sólo se han formulado al 46,80% de los Letrados de la Administración de Justicia que han respondido afirmativamente a esta pregunta.

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 7,14, 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 8,66 sobre 10.

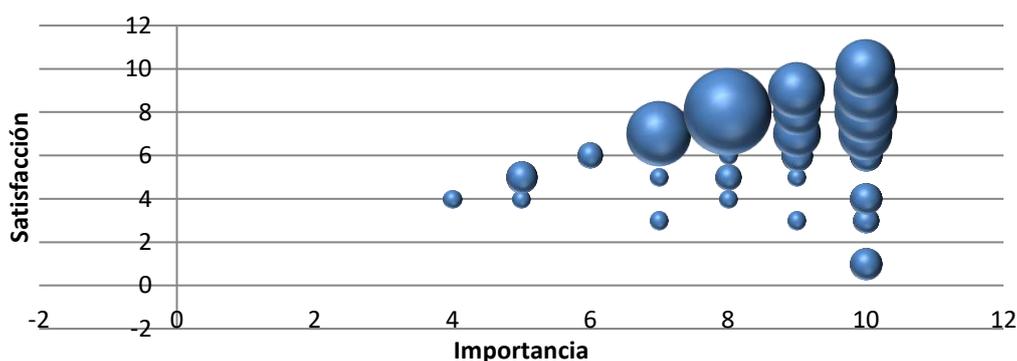
En cuanto a la **satisfacción**, uno de cada dos encuestados (48,77%) considera estar muy satisfecho con las soluciones aportadas por la ayuda o el manual de usuario disponibles. Este porcentaje de Letrados altamente satisfechos se ve aumentado un 22,22% cuando se incluyen aquellos totalmente satisfechos. El porcentaje se eleva hasta el 91,98% considerando también los satisfechos. Esto deja en tan sólo un 8,02% 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 62,09% de los encuestados ha definido este aspecto como totalmente importante. De los restantes, el 30,72% afirma que es un aspecto muy importante o importante (3,92%). Entre los encuestados que no lo dan importancia tan sólo se encuentra el 0,65%.

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.

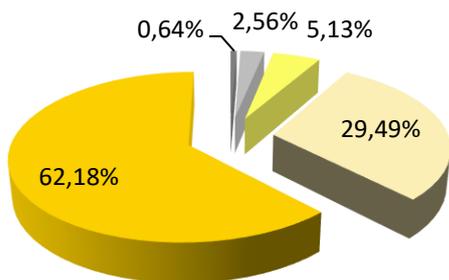
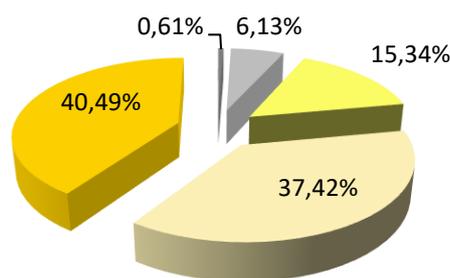
Correlación



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?

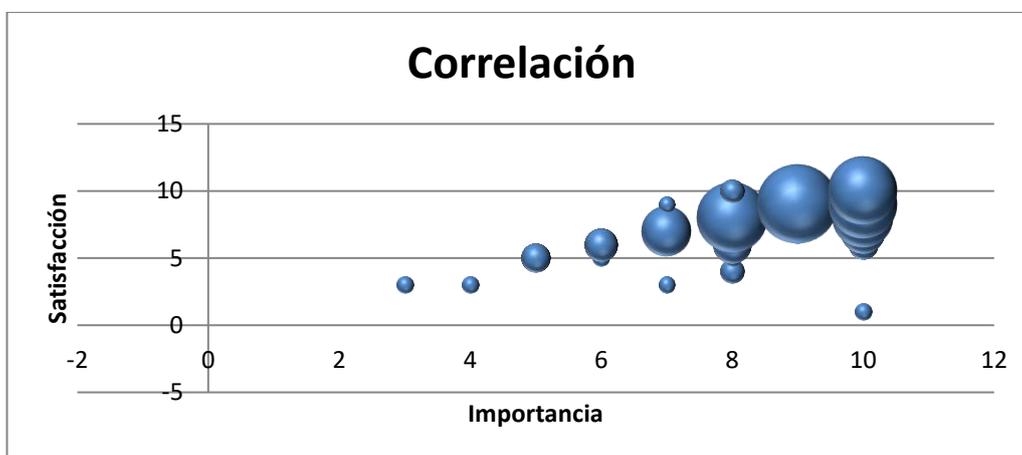
Este aspecto muestra unos niveles de satisfacción e importancia muy altos (7,71 de media para la satisfacción y 8,67 para la importancia), lo que lo define como un aspecto crítico para los usuarios y que, además, están altamente satisfechos con él.

El 77,91% de los encuestados están muy satisfechos (37,42%) o totalmente satisfechos (40,49%) 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 6,74% aquellos que están insatisfechos o muy insatisfechos con el aspecto mencionado.



El nivel de **importancia** se corresponde con la satisfacción mostrada, pues el 91,67% de los encuestados define este aspecto como muy importante o totalmente importante. De este grupo, el 62,18% ha dado como respuesta una valoración de 9 o 10 (correspondiente a "Totalmente importante"), mientras que el otro 29,49% ha contestado con una nota de 7 u 8 (que corresponde a "Muy importante"). Un 0,64% de los encuestados no da importancia a este aspecto.

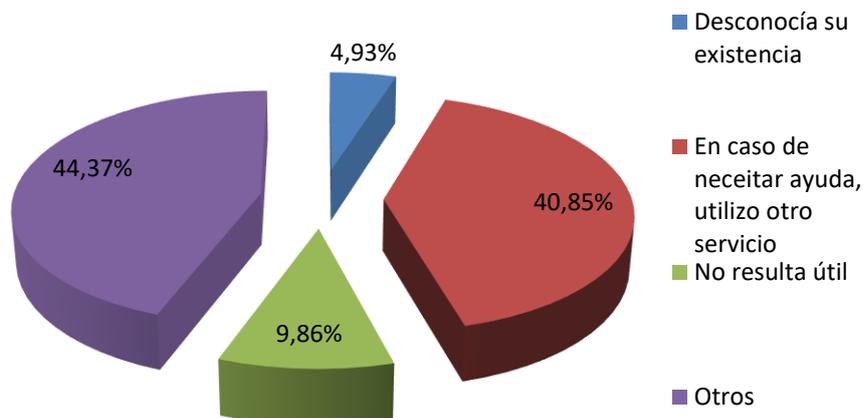
Se observa una fuerte correlación en los resultados entre las dos variables, ya que en muy alto grado las respuestas han sido igualando Satisfacción e Importancia, las pocas respuestas que presentan dispersión a esta tendencia presenta por lo general un valor ligeramente inferior de satisfacción frente 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. Casi la mitad de los Letrados de la Administración de Justicia (40,85%) consulta otro servicio en caso de necesitar ayuda, un 9,86% no le resulta útil y un 4,93% desconoce su existencia. Por otro lado, un 44,37% muestra otro motivo, a continuación se muestran las más recurrentes:

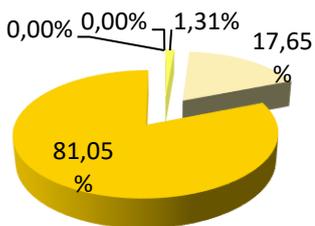
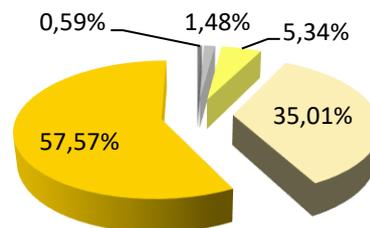
- No se ha necesitado
- Preferible llamar personalmente al teléfono previsto (CAU)
- Consulta con otros compañeros
- Falta de tiempo



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.

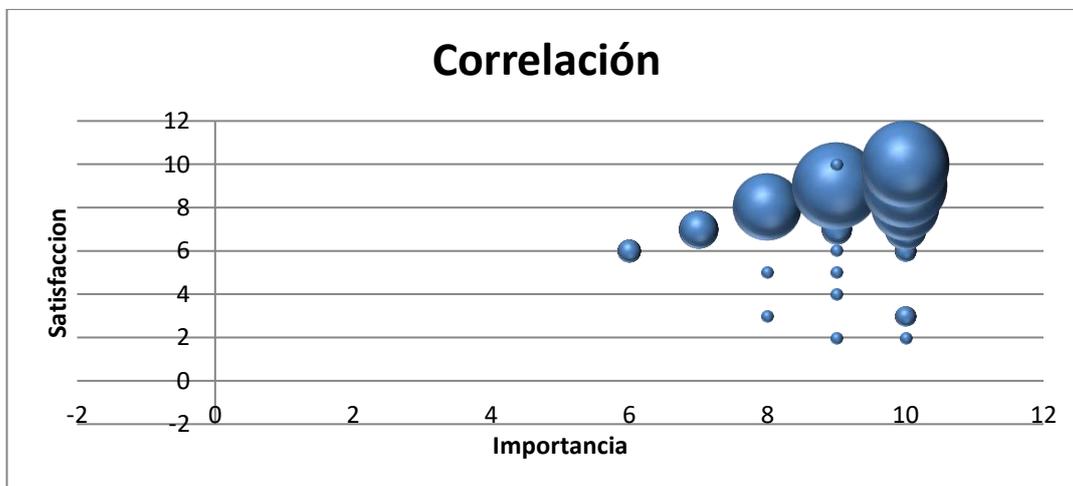
Como valoración del servicio proporcionado por la aplicación informática en relación con la Gestión de las Cuentas de Consignación y Depósitos Judiciales, a través de las variables satisfacción e importancia, se puede decir que globalmente se considera un servicio fundamental y que, además, es un servicio 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: 8,43 en satisfacción y 9,28 en importancia.

En lo referente a la **satisfacción** de los usuarios encuestados, el 92,58% de ellos declara estar muy satisfecho (35,01%) o totalmente satisfecho (57,57%). Los usuarios insatisfechos o muy insatisfechos se reducen a un 2,07%.



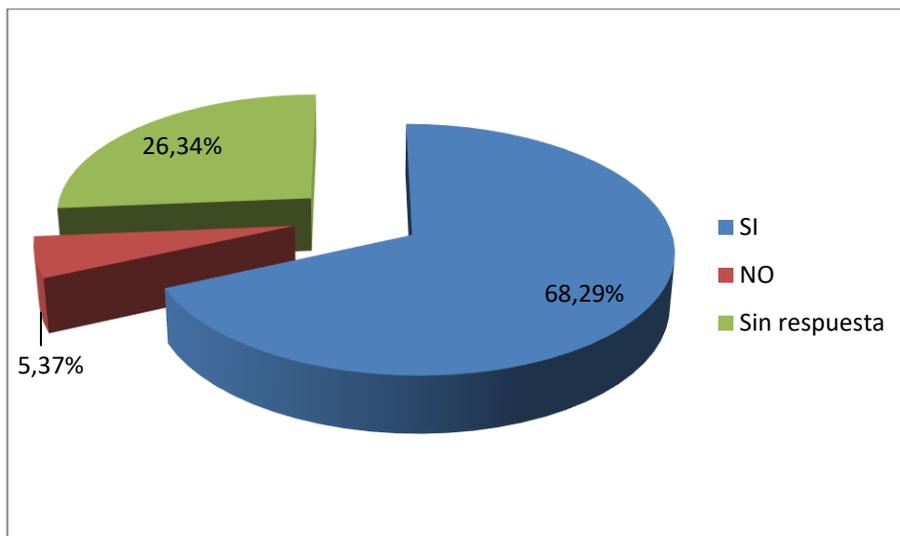
Para la **importancia**, las magnitudes son similares, en el sentido de que más del 98,70% de los encuestados lo consideran muy importante (17,65%) o de total importancia (81,05%). Ningún encuestado lo considera poco o nada importante.

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?

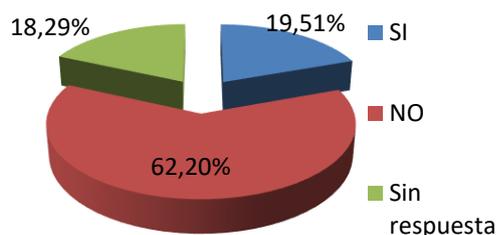
Desde la implantación de la aplicación informática CDCJ, el 68,29% de los Letrados de la Administración de Justicia considera que la aplicación ha ido mejorando su funcionamiento.



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.

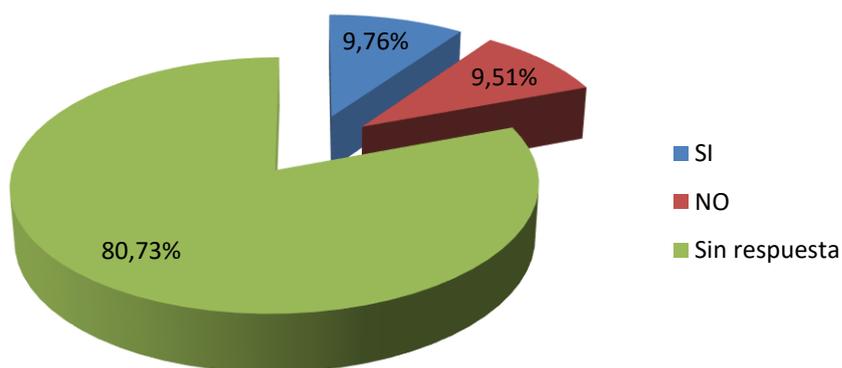
17. ¿Conoce usted la aplicación móvil "Santander Justicia" para acceder al sistema CDCJ?



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 (62,20%).

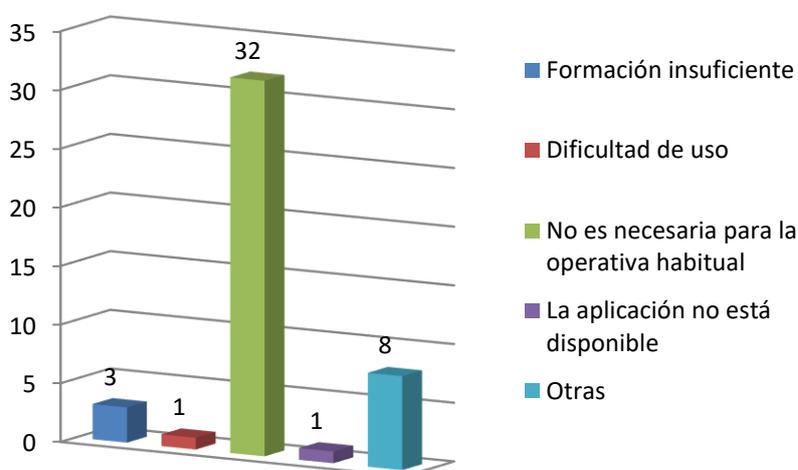
17.1. ¿Ha utilizado alguna vez la aplicación móvil "Santander Justicia"?

Considerando únicamente a los Letrados que han respondido a la pregunta anterior de manera afirmativa, se observa que el 9,76% de ellos ha utilizado la aplicación móvil, mientras que un 9,51% no lo ha hecho y el resto, no ha contestado.



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 45 encuestados que han respondido negativamente a la pregunta de si han utilizado la aplicación móvil, 32 de ellos consideran que no es necesario para la operativa habitual. Además, 3 de ellos consideran que no han recibido la formación suficiente, 1 indican que su uso es difícil, y otro que la aplicación no se encuentra disponible. Ocho de los encuestados ha marcado la opción "Otras".

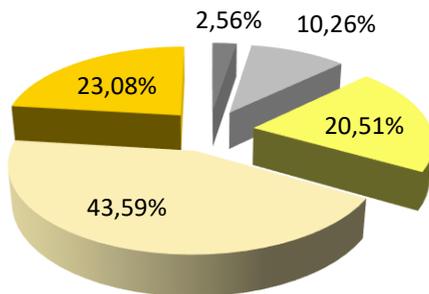
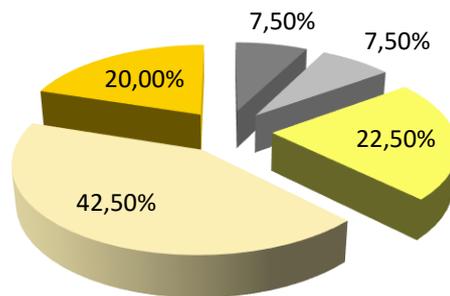


En el anexo al final de este documento pueden consultarse en detalle las respuestas a esta pregunta.

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

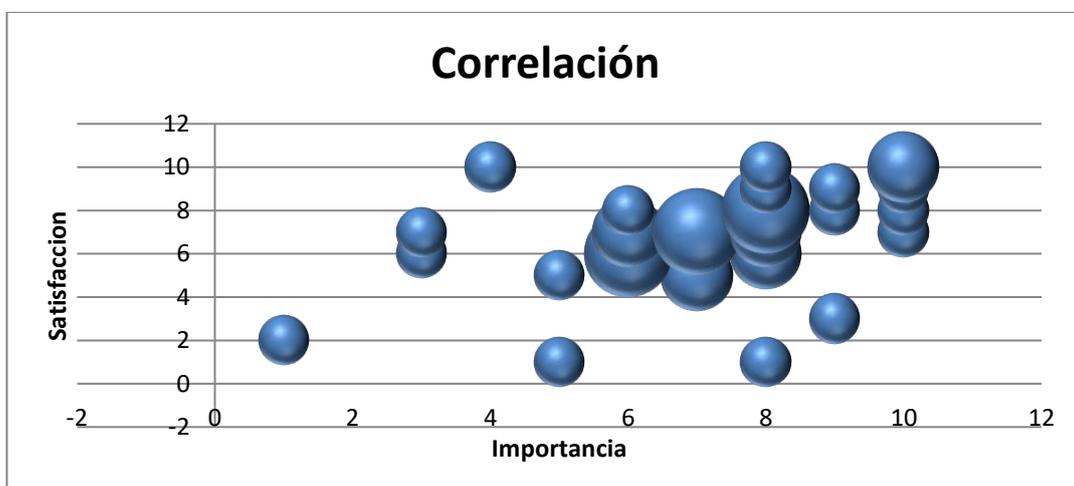
Según las respuestas de las encuestas, se aprecia un bajo uso de la aplicación móvil por parte de los encuestados. La valoración media de la satisfacción, a raíz de las encuestas contestadas, se sitúa en 6,65 sobre 10. Para la importancia es aún mayor, pues se sitúa en un 7,08 sobre 10.

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 20% de los encuestados se muestra totalmente satisfecho y un 42,50% se muestra muy satisfecho. A su vez, un 15% 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 43,59% de los encuestados lo considera muy importante y el 23,08% lo considera de total importancia. En cambio, sólo un 12,82% 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

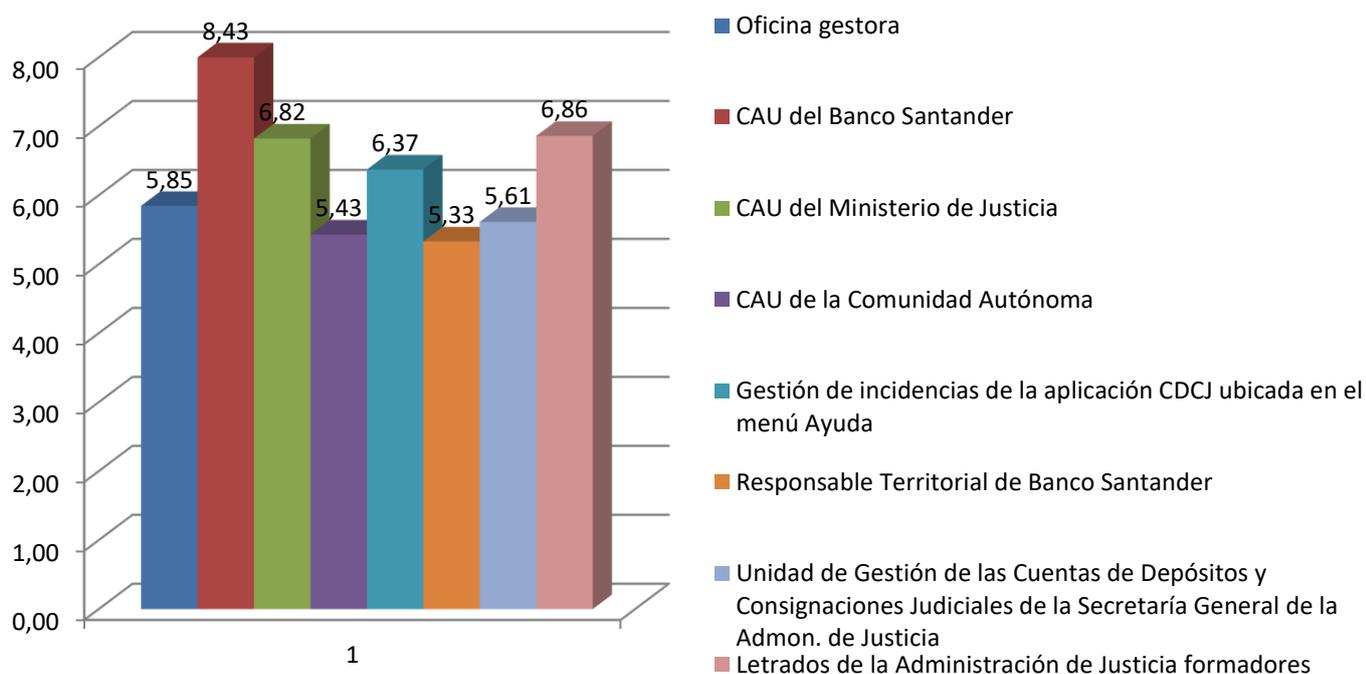
A continuación se analizan las respuestas a las preguntas diseñadas para obtener la satisfacción general con el servicio de atención a usuarios.

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 porcentaje de Letrados de la Administración de Justicia que han respondido a la encuesta y que usan cada canal sería el reflejado a continuación.

- 98,16% el CAU de Banco Santander.
- 93,56% el CAU del Ministerio de Justicia.
- 84,05% la Oficina Gestora.
- 87,73% la Gestión de incidencias de la aplicación CDCJ ubicada en el menú Ayuda
- 79,45% los Letrados de la Administración de Justicia Formadores.
- 71,78% el CAU de la Comunidad Autónoma.
- 74,85% la Unidad de Gestión de las Cuentas de Depósitos y Consignaciones Judiciales de la Secretaría General de la Admon. de Justicia
- 78,53% el Responsable Territorial de Banco Santander.

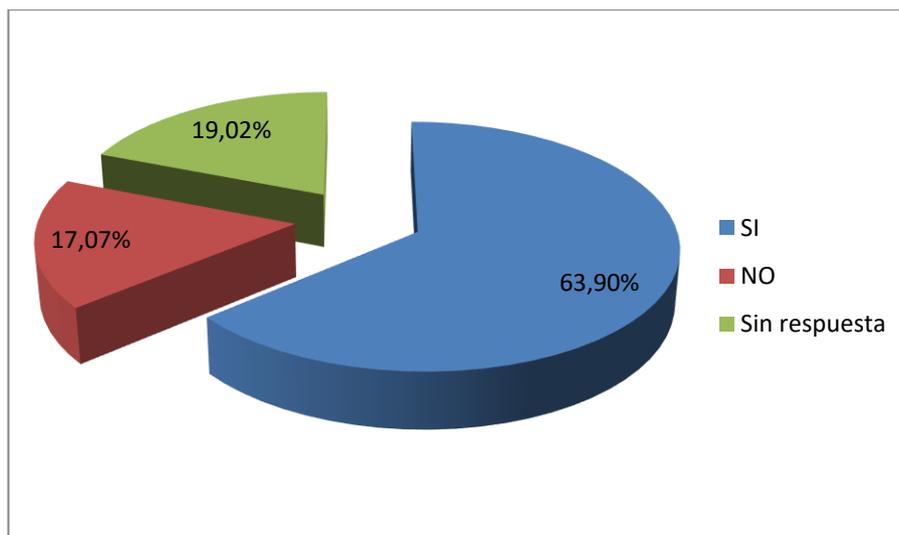


La valoración media de la adecuación de todos los canales es de 6,34, siendo ampliamente superada por la valoración del CAU de Banco Santander (8,43), del CAU del Ministerio de Justicia (6,82) y de los Letrados de la Administración de Justicia Formadores (6,86).

Están por debajo de la media, en cambio, la Oficina Gestora(5,85), la Unidad de Gestión de las Cuentas de Depósitos y Consignaciones Judiciales de la Secretaría General de la Admon. de Justicia (5,61), el CAU de la Comunidad Autónoma (5,43) o el Responsable Territorial de Banco Santander (5,33).

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 6 de cada diez encuestados (63,90%) ha hecho uso del CAU de Banco Santander durante el 2020, ya sea para realizar alguna consulta o una petición.

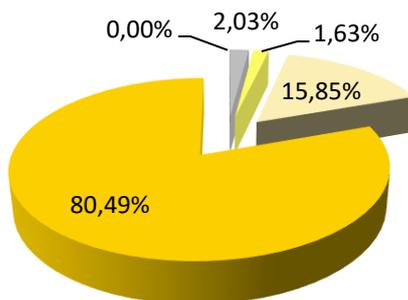
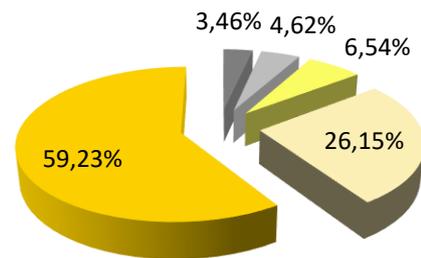


A los más de 200 Letrados de la Administración de Justicia que han respondido afirmativamente, se les ha pedido respuesta a las siguientes preguntas relacionadas con el CAU de Banco Santander.

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

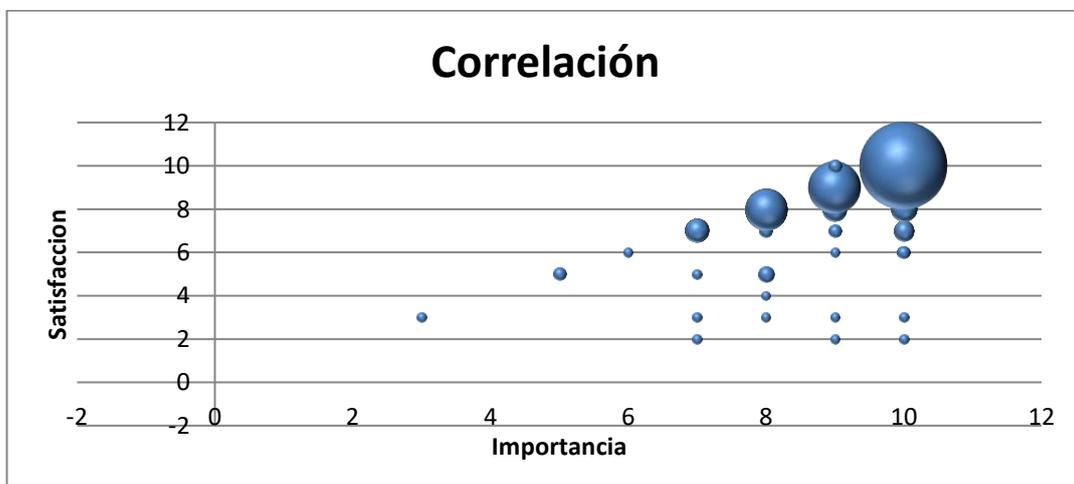
Según las encuestas, el CAU de Banco Santander ha estado disponible casi siempre que se le ha necesitado, pues el nivel de satisfacción reflejado en las respuestas de la encuesta así lo atestigua: el 85,38% de los encuestados dice estar muy satisfecho o totalmente satisfecho con la disponibilidad del CAU de Banco Santander. Además, consideran este aspecto como algo de gran importancia, pues el 96,34% de los encuestados le da una nota superior al 7 sobre 10.

En cuanto a la **satisfacción** con la disponibilidad del CAU, el 59,23% ha valorado su satisfacción con una nota de 9 ó 10 y el 26,15% lo ha hecho con notas de 7 u 8. El 6,54% está satisfecho (notas de 5 o 6) con la disponibilidad del CAU de Banco Santander y solamente el 8,08% 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 (80,49%), siendo además, un 15,85% aquellos que lo consideran como muy importante y un 1,63% aquellos que lo consideran importante.

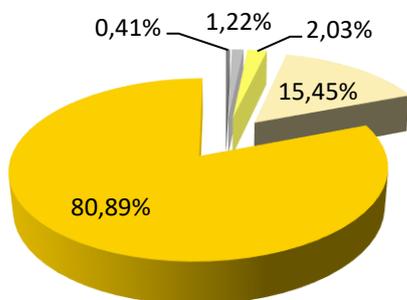
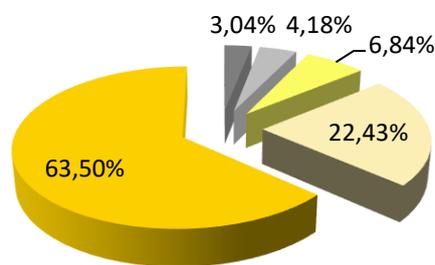
Del análisis de la correlación de las respuestas se ve una clara tendencia hacia la valoración a importancia = satisfacción y ambas con valor 8 o superior, no obstante, existe un pequeño grupo de respuestas que valoran con importancia 10 y satisfacciones uno o dos puntos por debajo.



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 (85,93%), en una escala de 1 a 10. Además, se trata de un aspecto de importancia a raíz de las respuestas a esta pregunta (96,34% 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 8,39, mientras que la valoración media de la importancia es de 9,23.

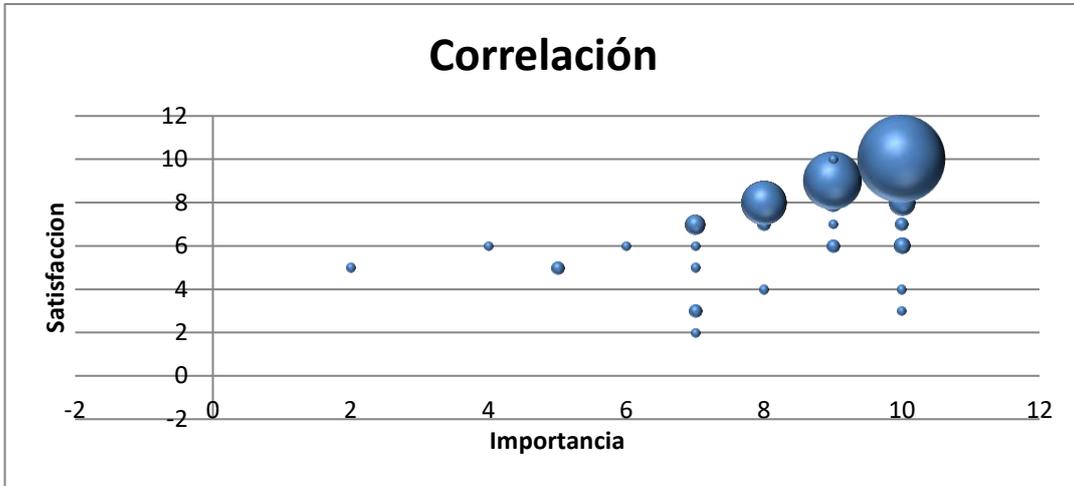
En cuanto a la **satisfacción**, se observa un alto nivel de satisfacción en el que el 63,50% de los usuarios considera estar totalmente satisfecho, es decir, ha conseguido hablar con el CAU de Banco Santander cuando lo ha requerido. También hay un 22,43% de Letrados de la Administración de Justicia que se encuentran muy satisfechos con este servicio y un 6,84% que dice estar satisfecho. Por el contrario, un 7,22% 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 80,89% de los encuestados declara este aspecto como de total importancia, mientras que el 15,45% 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 1,43% de los Letrados de la Administración de Justicia encuestados no le da importancia a este aspecto, valorándolo como poco o nada

importante.

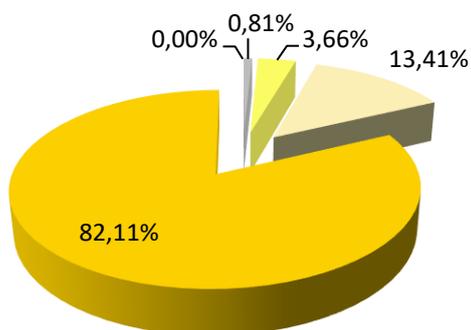
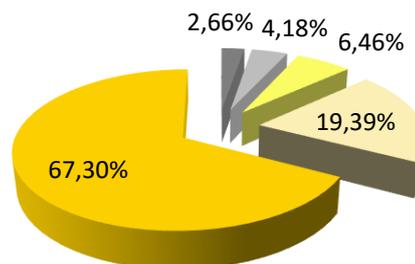
En cuanto a la correlación entre satisfacción e importancia, los puntos de intersección con mayor número de ocurrencias se encuentran siempre en los valores satisfacción = importancia, estando la mayor parte de las respuestas dando valores iguales o superiores a 7. Existe una ligera dispersión hacia 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.

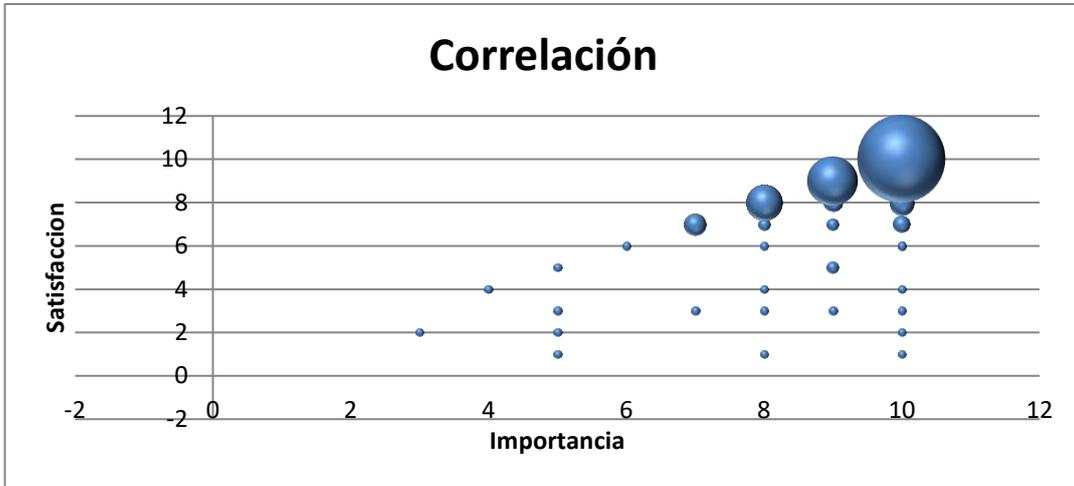
La valoración media de la **satisfacción** es de 8,51. Un 86,69% de los encuestados está muy satisfecho o totalmente satisfecho. Más de la mitad de los (67,30%) encuestados se muestra totalmente satisfecho con la resolución aportada por el CAU de Banco Santander, mientras que el 19,39% (uno de cada cinco) dice estar muy satisfecho. El 6,46% de los encuestados está satisfecho y el 6,84% 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 9,28, según los resultados de esta encuesta: el 82,11% (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 13,41% de los encuestados lo considera muy importante y tan solo un 0,81% de los encuestados lo considera

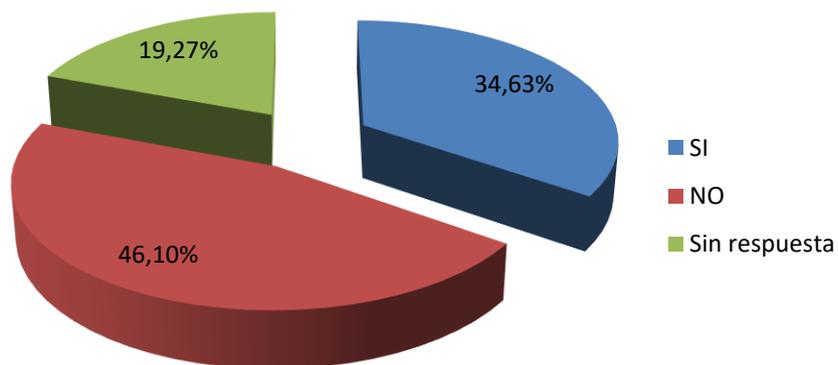
poco o nada relevante, dando una puntuación inferior al 4.

La correlación de las respuestas recibidas, en línea con las respuestas de las anteriores cuestiones relacionadas con el CAU presentan una leve percepción 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?

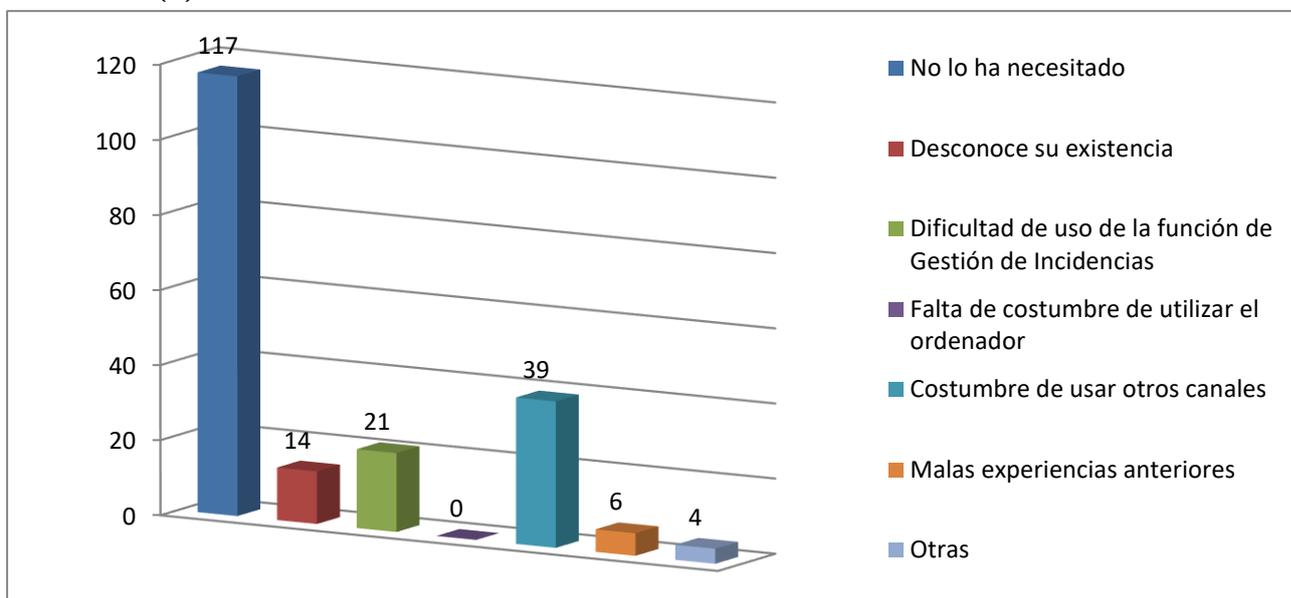
El uso de la Gestión de Incidencias no es tan común como el de otros aspectos relacionados con las Cuentas de Consignación y Depósitos, como la ayuda y el manual de usuario, o el CAU de Banco Santander. Sólo el 34,63% de los encuestados declara haber empleado la Gestión de Incidencias de la aplicación 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 (117).
- Tiene costumbre de usar otros canales (39).
- Desconoce su existencia (14).
- Dificultad de uso de la función de Gestión de Incidencias (21).
- Malas experiencias anteriores (6).
- Otras (4).



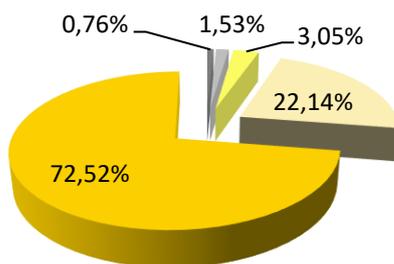
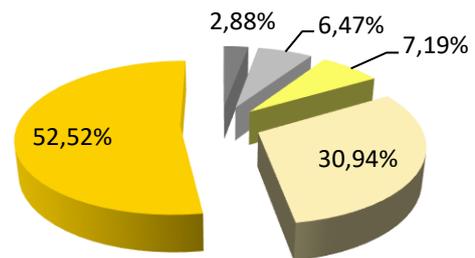
El detalle de todas las respuestas a esta pregunta puede consultarse en el anexo de este documento.

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.

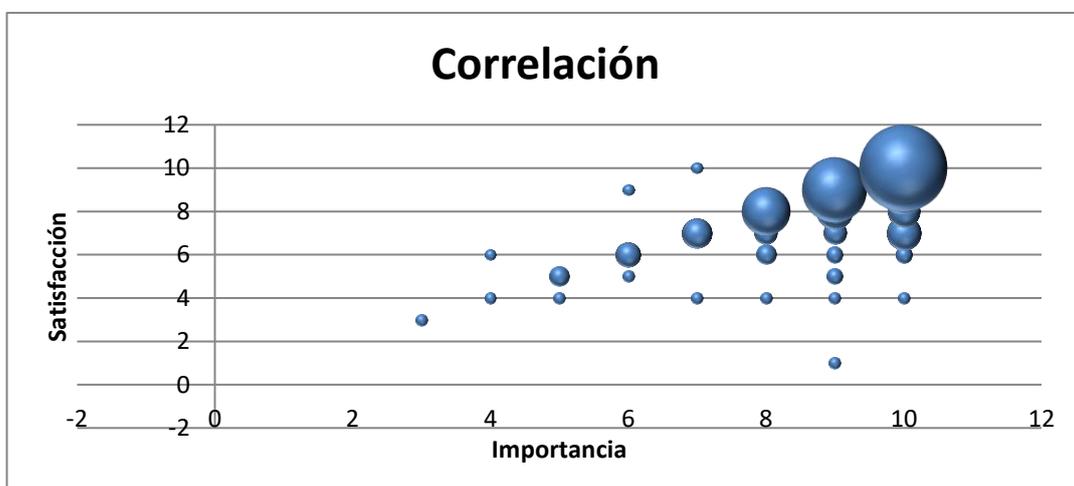
De este modo, la valoración media de la satisfacción es de 8,03 sobre 10 y la valoración media de la importancia es de 8,96.

Analizando la **satisfacción** con la disponibilidad de la Gestión de Incidencias, puede verse que casi todos los encuestados (exceptuando un 9,35%) están satisfechos con este aspecto, lo que implica un alto grado de satisfacción: el 52,52% de los encuestados se muestra totalmente satisfecho y el 30,94% dice estar muy satisfecho. Por el contrario, un 6,47% está insatisfecho y un 2,88% 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 72,52% lo considera un aspecto de total importancia y el 22,14%, muy importante.

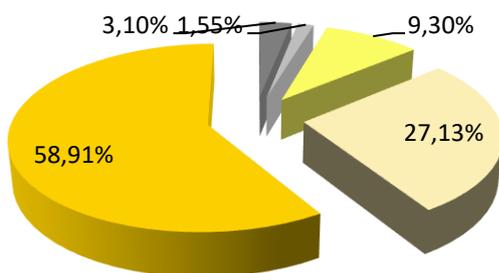
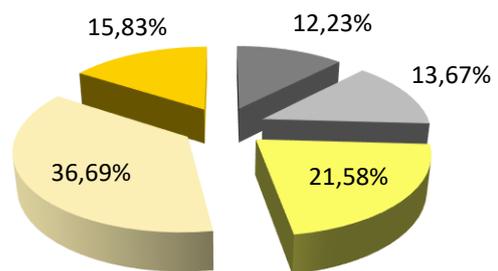
En cuanto a la correlación entre satisfacción e importancia, los puntos de intersección con mayor número de ocurrencias se encuentran siempre en los valores satisfacción = importancia, estando la mayor parte de las respuestas dando valores iguales o superiores a 8. Existe una ligera dispersión hacia 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?

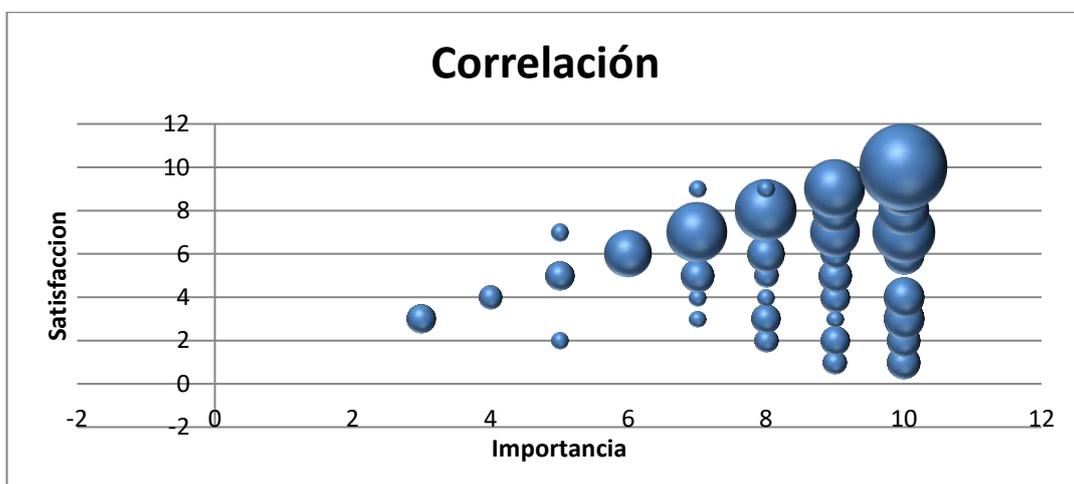
La Gestión de Incidencias, según los encuestados, es fácil de usar, pues el 52,52% se considera muy satisfecho o totalmente satisfecho con esta afirmación. Además, el hecho de que sí sea fácil de usar, es considerado de gran importancia, pues solamente el 4,65% lo considera poco o nada importante.

Con una valoración media de 6,09, los niveles de **satisfacción** son altos: un 15,83% de Letrados de la Administración de Justicia se encuentran totalmente satisfechos con esta afirmación, mientras que un 36,69% se muestra muy satisfecho y el 21,58% dice estar satisfecho. Por el contrario, un 13,67% se encuentra insatisfecho y el 12,23% de los Letrados de la Administración de Justicia encuestados dice estar muy insatisfecho, considerándolo como difícil de utilizar.



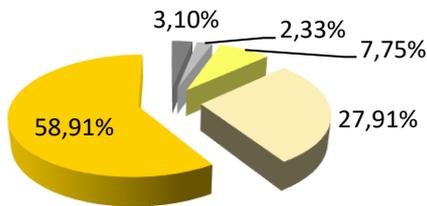
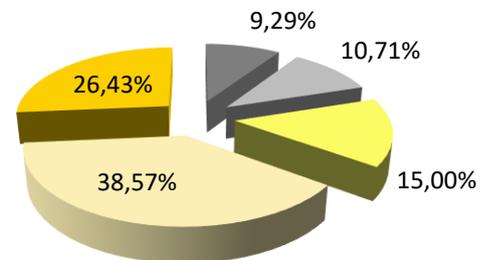
En cuanto a la **importancia**, dada la facilidad de uso de la Gestión de Incidencias, algo más del 86,04% lo considera de total importancia o muy importante. Además, un 9,30% lo considera importante. La valoración media es de 8,44 sobre 10, y únicamente el 4,65% de los Letrados de la Administración 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.



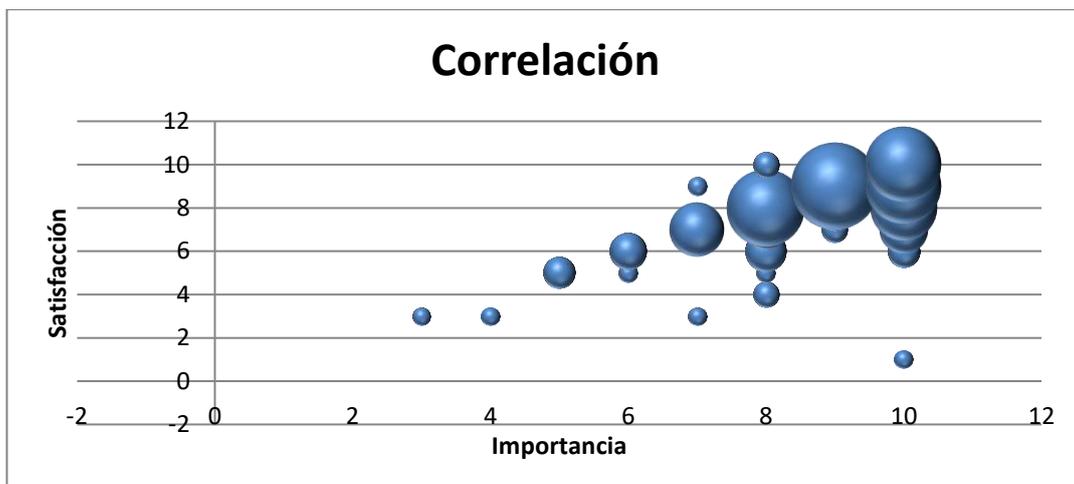
20.4. ¿El tiempo de resolución de las incidencias notificadas por este canal es aceptable?

Con una valoración media de 6,75, los niveles de **satisfacción** son altos: un 38,57% de Letrados de la Administración de Justicia se encuentran totalmente satisfechos con esta afirmación, mientras que un 26,43% se muestra muy satisfecho y el 15% dice estar satisfecho. Por el contrario, un 10,71% se encuentra insatisfecho y el 9,29% de los Letrados de la Administración de Justicia encuestados dice estar muy insatisfecho, considerándolo un tiempo de resolución no aceptable.



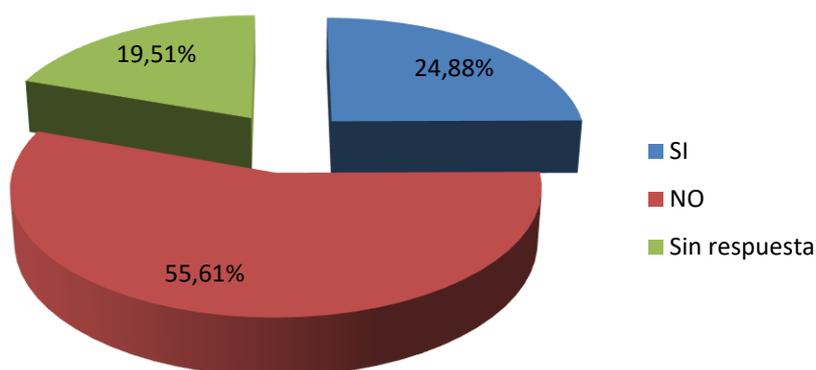
En cuanto a la **importancia**, dada la facilidad de uso de la Gestión de Incidencias, algo más del 86,82% lo considera de total importancia o muy importante. Además, un 7,75% lo considera importante. La valoración media es de 8,47 sobre 10, y únicamente el 5,43% de los Letrados de la Administración de Justicia encuestados lo considera poco o nada importante.

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.



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, aproximadamente algo más de uno de cada cuatro usuarios sí ha experimentado la existencia de este tipo de incidencias.



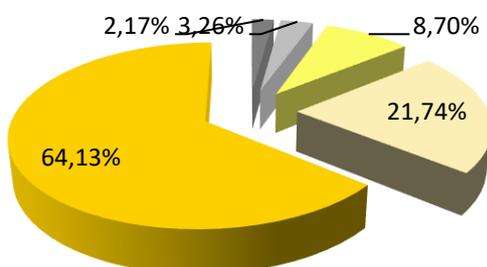
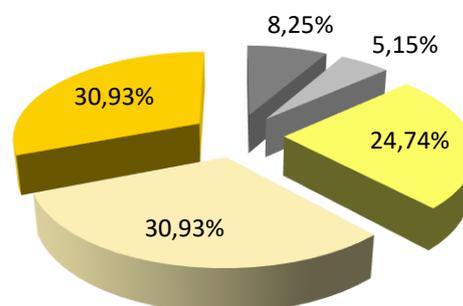
Sin embargo, casi los 3 de cada 4 usuarios restantes (55,61%) han contestado de forma negativa a esta pregunta, es decir, refieren un funcionamiento correcto de la aplicación, pues no han sufrido incidencias que afecten al funcionamiento de la misma.

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 (98 Letrados).

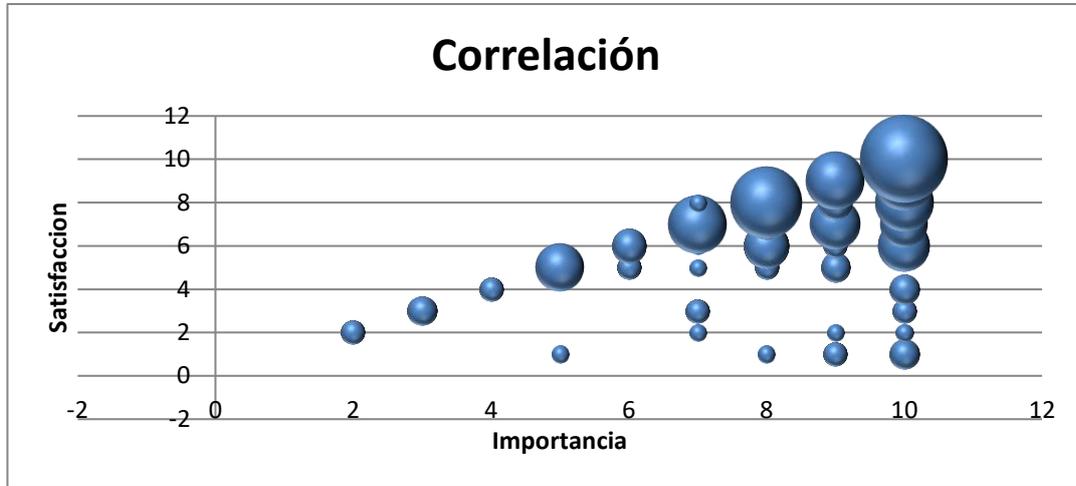
Al valorar si se ha recibido la información adecuada en tiempo y en contenido sobre las incidencias de la aplicación, su resolución y sus consecuencias, la valoración tanto de la satisfacción con este factor como la importancia muestran un alto porcentaje de respuestas positivas. Sin embargo, hay un 13,4% de encuestados que no se encuentra satisfecho con este aspecto.

Así, pese a una valoración media de 6,95, el 30,93% de los encuestados se encuentra totalmente satisfecho y el 30,93%, muy satisfecho. Del restante número de Letrados que contestaron esta pregunta, el 24,74% se encuentra satisfecho, mientras que el restante 13,4%, como se ha dicho, se encuentra insatisfecho (5,15%) o muy insatisfecho (8,25%).



En cambio, pese al bajo nivel de satisfacción, casi dos de cada tres (64,13%) encuestados considera este factor como de total **importancia**, mientras que uno de cada cuatro lo considera muy importante (21,74%). Son solo el 5,43% 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 8,52 puntos sobre 10.

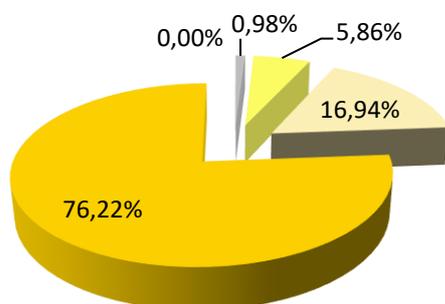
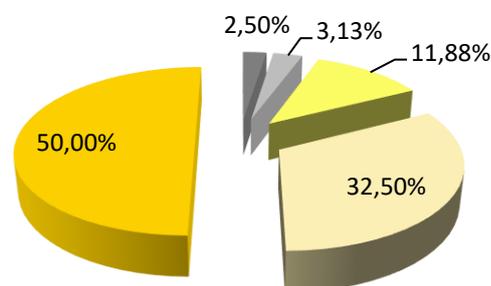
Los dos puntos con la concentración de mayor número de respuestas son las duplas (10,10) y (8,8), el desplazamiento hacia cotas inferiores de los valores más representados así como la mayor dispersión que otras respuestas hacia valoraciones de la satisfacción inferiores a la importancia del servicio 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.

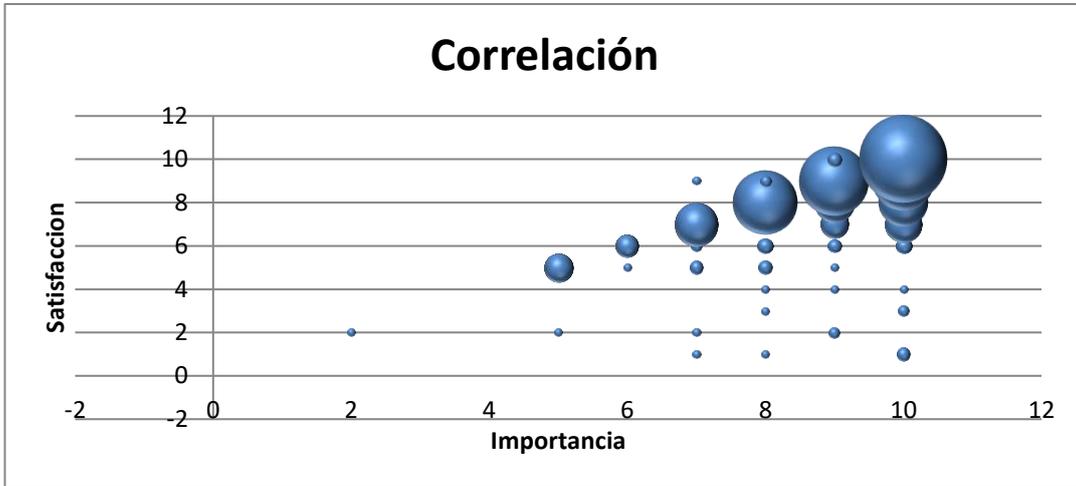
La valoración global del servicio de atención a usuarios en relación a la Gestión de las Cuentas de Consignación y Depósitos Judiciales es en general positiva. Esto se desprende del más del 94% de encuestados que se muestran satisfechos (a cualquiera de los niveles definidos: satisfechos, muy satisfechos o totalmente satisfechos) y del más del 99% 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 82,5% de los encuestados se encuentra muy satisfecho (32,50%) o totalmente satisfecho (50%), además del 11,88% de usuarios que dice estar satisfecho con el servicio. Solamente el 5,63% 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 8,04 puntos sobre 10.



En cuanto a la **importancia** de un buen servicio de atención a usuarios, únicamente el 0,98% de los mismos lo considera poco importante. Más del 99% restante lo considera importante: 76,22% lo define como de total importancia, el 16,94% lo considera muy importante y el 5,86% cree que es importante. Esto queda refrendado por la valoración media de 9,04 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.

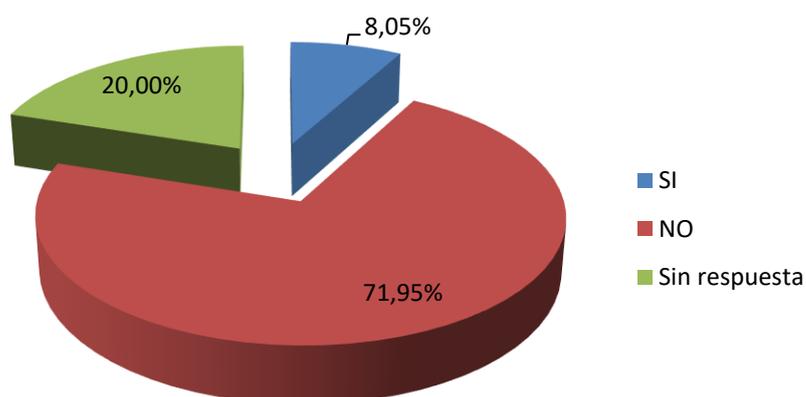


2.3.5 BLOQUE 5: FORMACIÓN A LETRADOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

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?

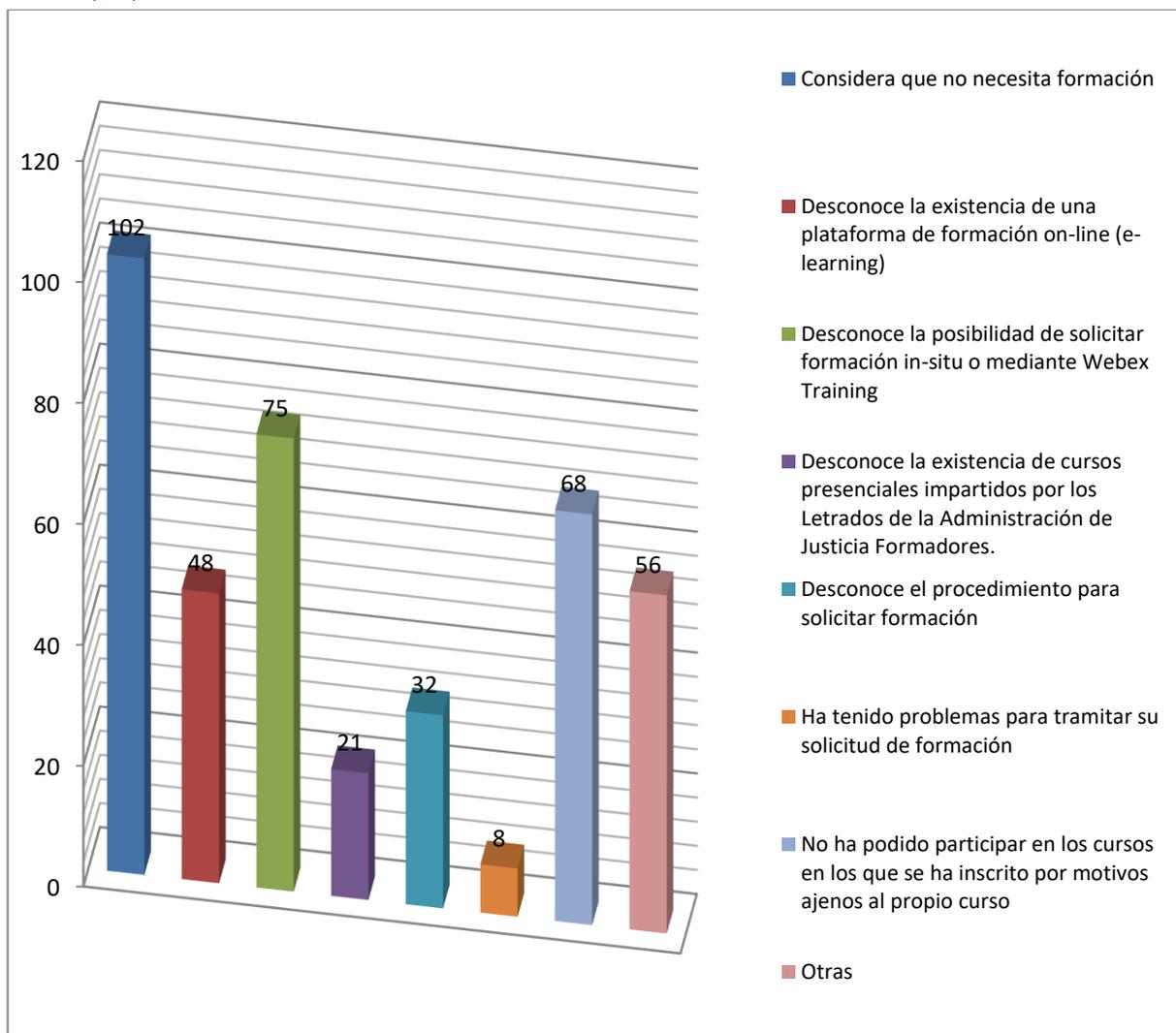
Según lo declarado por los Letrados de la Administración de Justicia que han participado en la encuesta, por lo general, no han recibido formación proporcionada de Banco Santander sobre la aplicación informática durante este año. Así, sólo el 8,05% de los encuestados dice sí haberla recibido, mientras que un 71,95% restante no ha recibido dicha formación. Un 20% de los encuestados no contestaron a esta pregunta.



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

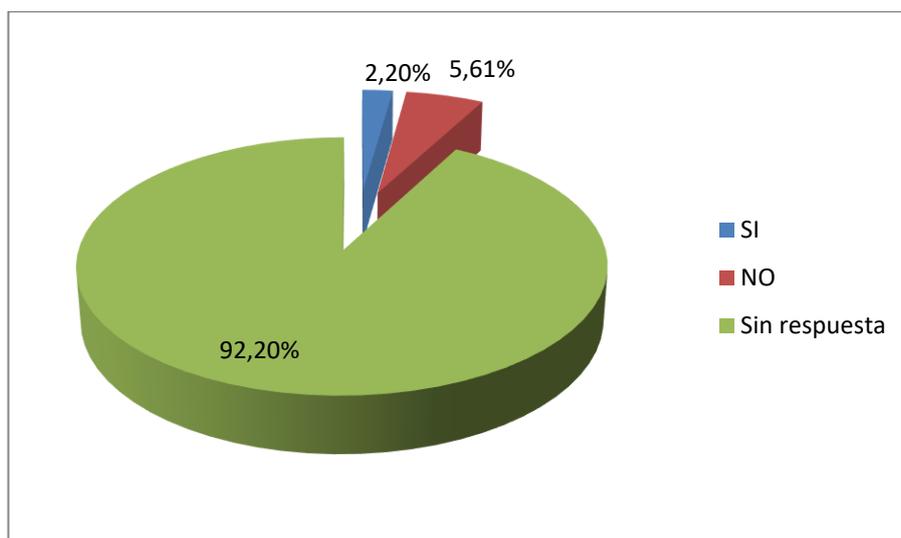
Las principales causas por las que los encuestados indican que no han recibido formación durante este año (entre paréntesis, el número de veces que ha sido mencionada):

- No la ha necesitado (102).
- Desconoce la posibilidad de solicitar formación (75).
- Desconoce su existencia (48).
- Desconoce la existencia de cursos presenciales impartidos (21).
- Desconoce el procedimiento de solicitar formación (32).
- Ha tenido problemas para tramitar su solicitud de formación (8).
- No ha podido participar en los cursos inscritos por motivos ajenos (68).
- Otras (56).



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 participado en la encuesta, por lo general, no han recibido formación in-situ proporcionada de Banco Santander sobre la aplicación informática durante este año. Así, sólo el 2,2% de los encuestados dice sí haberla recibido, mientras que un 5,61% restante no ha recibido dicha formación. Un 92,2% de los encuestados no contestaron a esta pregunta.

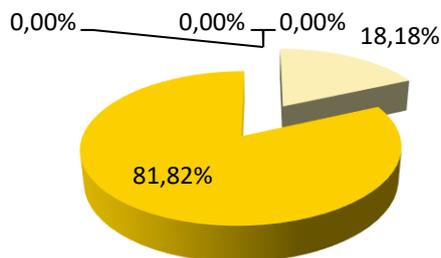
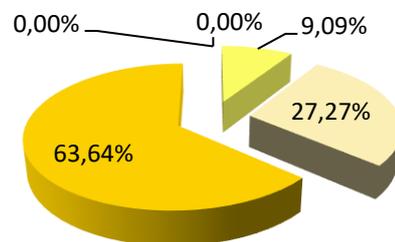


23.2.1. Por favor, valore la respuesta ante la petición de formación in-situ (planificación, preparación, tiempo de respuesta, etc.).

Esta pregunta se ha formulado sólo a los Letrados que han recibido formación in-situ (11 usuarios).

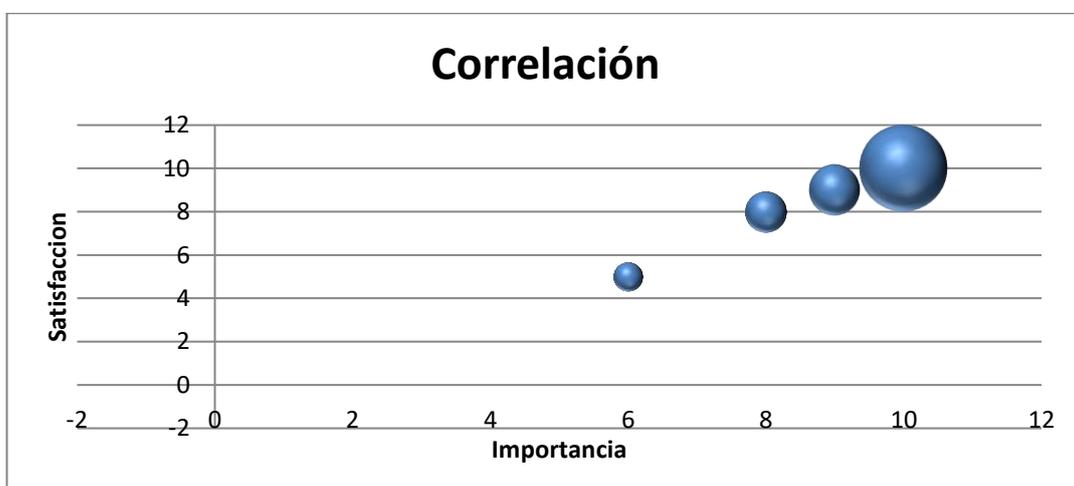
Al valorar la petición de formación in-situ, se observa un alto nivel tanto de satisfacción como de importancia: El 90,91% de los encuestados está muy satisfecho o totalmente satisfecho y el 100% de los mismos considera este hecho muy importante o de total importancia. Prueba de ello son las valoraciones medias de ambos aspectos: 8,73 para la satisfacción y 9,27 para la importancia.

En cuanto a la **satisfacción**, más de la mitad de los encuestados (63,64%) se muestra totalmente satisfecho, superior a los Letrados que se muestran muy satisfechos (27,27%). Ninguno de los Letrados de la Administración de Justicia encuestados se manifiesta como insatisfecho o muy insatisfecho.



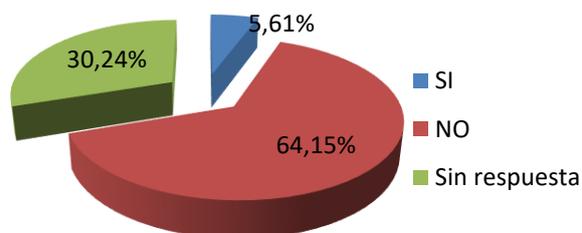
Sobre la **importancia**, se obtinene los mismo datos que de satisfacción ya que el 100% de los Letrados de la Administración de Justicia encuestados valora este aspecto como muy importante o de total importancia. Por otro lado, ninguno de los Letrados lo considera poco o nada importante.

Teniendo en cuenta que unicamente 11 personas 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?

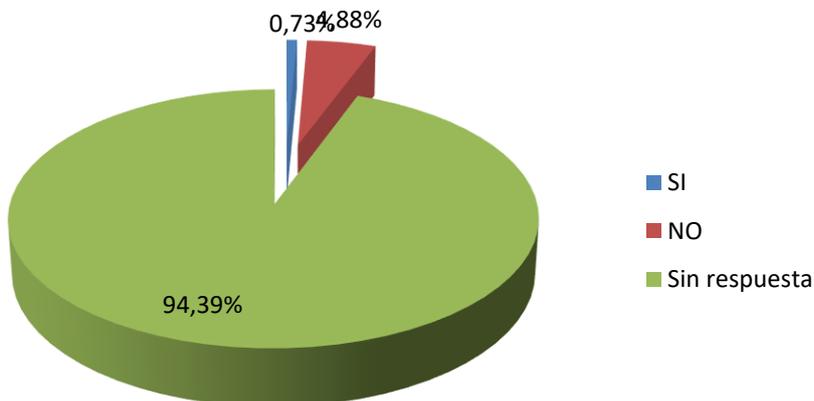
Según lo declarado por los Letrados de la Administración de Justicia que han participado en la encuesta, por lo general, no se les ha ofrecido al 64,15% de los Letrados, formación a través de la herramienta Webex Training de Banco Santander. Así, solo el 5,61% de los encuestados dice sí haberla recibido, mientras que el 30,24% no ha respondido.



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, solo un 0,73% de Letrados de la Administración de Justicia de los que contestaron a la encuesta han utilizado la herramienta Webex Training durante este año.

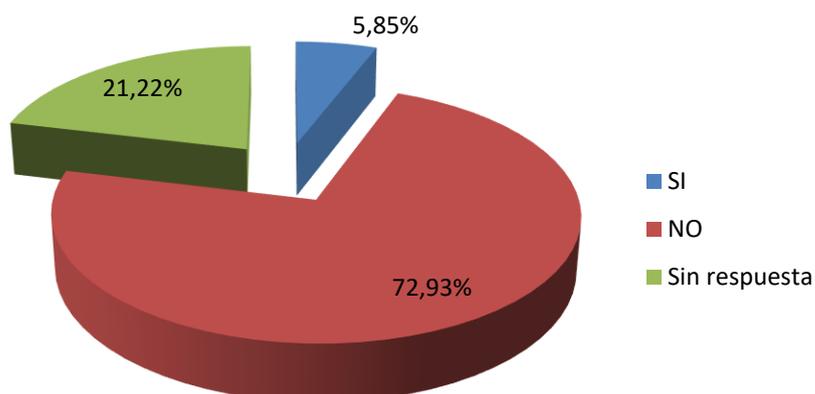


24.1.1. Por favor, en caso afirmativo, valore la satisfacción con la herramienta utilizada.

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 72,93% de los encuestados dice no haberla recibido, mientras que un 5,85% declara que sí haber recibido formación por parte de los Letrados formadores.

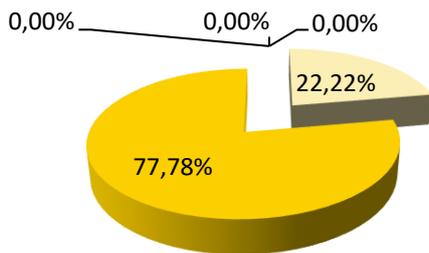
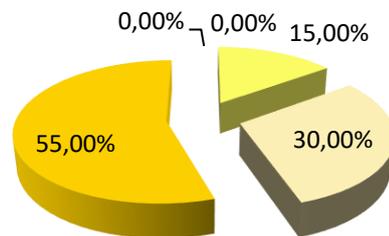


Las siguientes preguntas se han formulado solamente a los Letrados que han recibido formación por parte de los Letrados formadores.

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

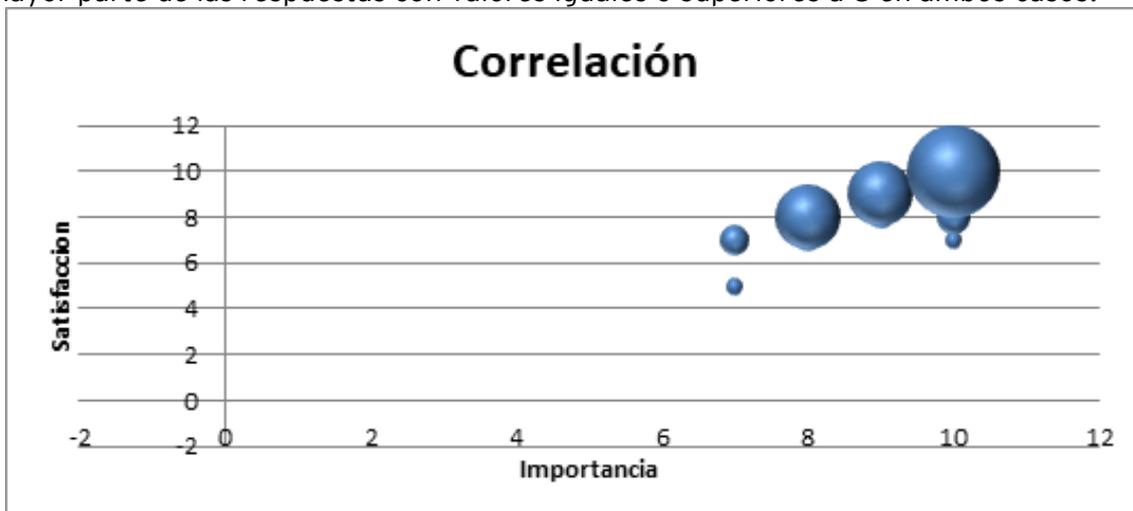
El contenido de los cursos para el trabajo diario de los Letrados de la Administración de Justicia se revela como bastante útil, pues el nivel de satisfacción mostrado así lo determina (80% de respuestas valorándolo como muy satisfactorio o totalmente satisfactorio). La valoración media es de 8,35. Además, se trata de un aspecto que los propios Letrados de la Administración de Justicia entienden como muy importante, pues con una valoración media de 9,17, 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 55% de encuestados que se muestran totalmente satisfechos, mientras que un 30 % se encuentra muy satisfecho y un 15%, satisfecho. Debe remarcar que ningún Letrado se encuentra insatisfecho o muy insatisfecho.



La **importancia**, como se ha dicho, es crucial. Así lo atestigua el 77,78% 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. Ninguno de los encuestados lo encuentra poco importante.

De las 410 respuestas a la encuesta, solo 24 (5,85%) 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.

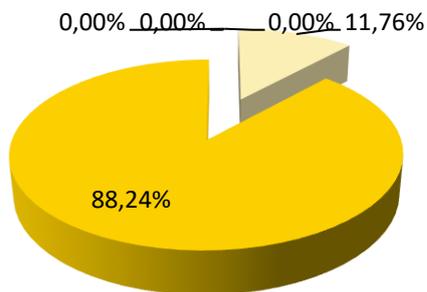
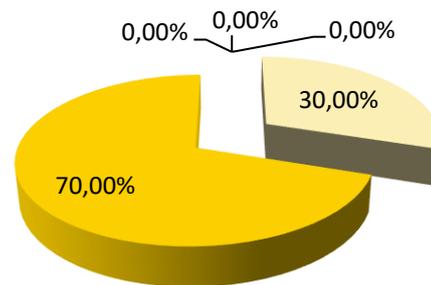


25.2. Capacidad y los conocimientos de los formadores.

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 100% (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 100% (entre aquellos que dan toda la importancia a estos aspectos y aquellos que creen que es muy importante).

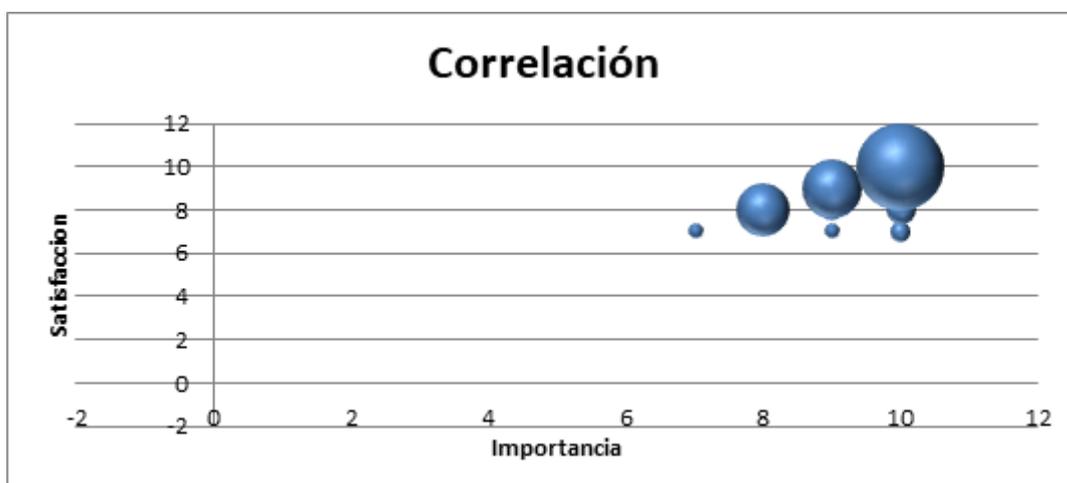
Con una **satisfacción** media de 9,05 sobre 10 y, según los datos arrojados por la encuesta, más de la mitad de los encuestados se muestran totalmente satisfechos con la capacidad y los conocimientos de los formadores.

Estos aspectos gozan de una buena posición a ojos de los Letrados de la Administración de Justicia ya que ninguno de los Letrados se muestra insatisfecho o muy insatisfecho con la capacidad y conocimientos de los formadores.



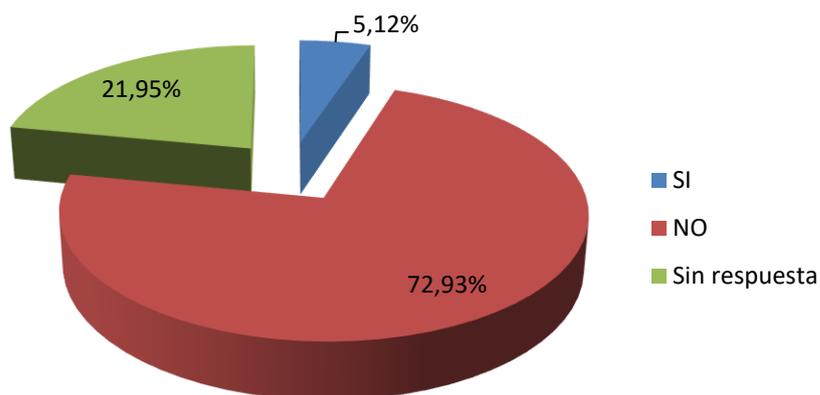
En cuanto a la **importancia** dada a este aspecto, la valoración media es de 9,47 sobre 10. Casi el 90% de los encuestados valora con puntuaciones de 9 o 10 sobre 10 la capacidad y conocimientos de los formadores. El 11,76% de los encuestados lo encuentra muy importante, valorándolo con puntuaciones 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?

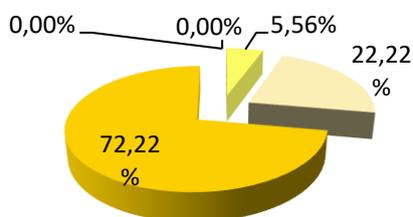
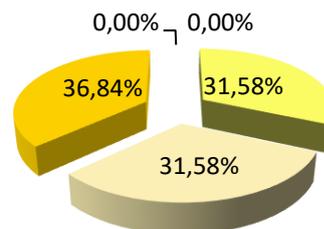
La mayoría (72,93%) de los Letrados de la Administración de Justicia encuestados declara no haber recibido formación sobre la aplicación de la plataforma a través del e-learning, mientras que sólo el 5,12% de los usuarios encuestados declara sí haberla recibido.



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

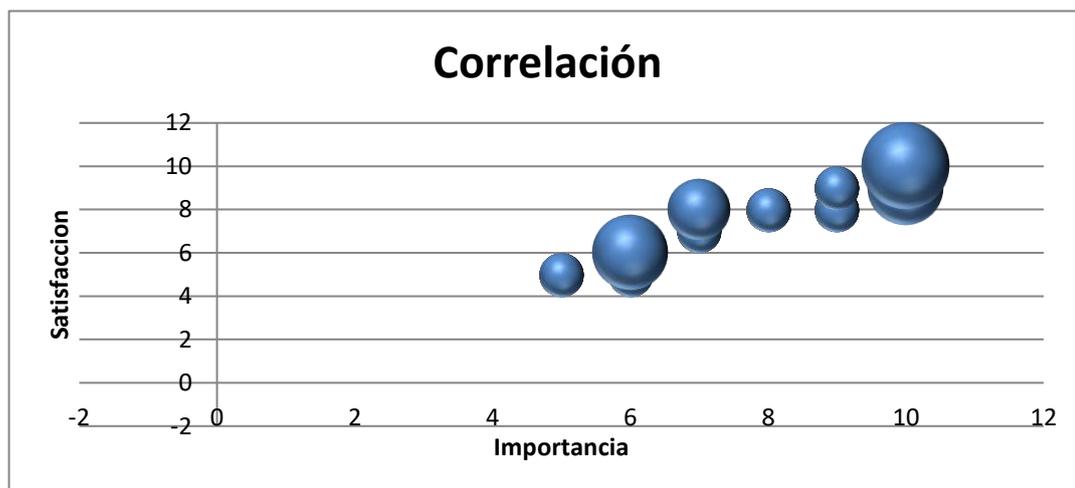
Entre las respuestas acerca del uso de la plataforma de e-learning, el 72,22% considera muy importante la facilidad de uso, el 22,22% considera bastante importante la facilidad de uso y el 5,56% la considera importante. La valoración media de la satisfacción con la facilidad de uso de la plataforma es de 7,63, 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 31,58%, un 36,84% totalmente satisfecho y el 31,58% muy satisfechos..



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

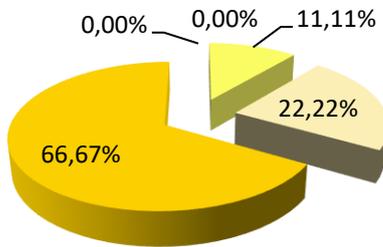
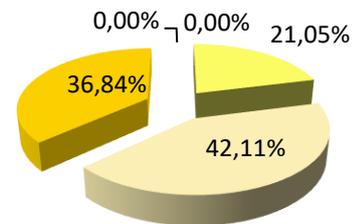
Únicamente 19 Letrados han respondido valorando importancia y satisfacción para esta pregunta, por lo que la grafica de correlación en esta pregunta muestras los valores muy agrupados sin dispersión. Se trata de uno de los aspectos con mayor correlación entre la importancia y la satisfacción de los Letrados de la Administración de Justicia.



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

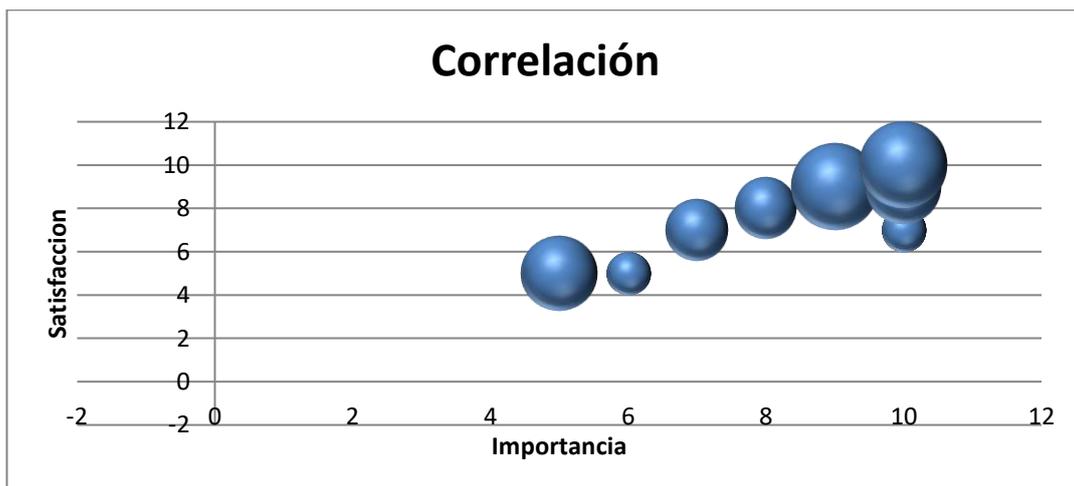
El promedio de satisfacción alcanza un 7,79. Por otra parte, para la mitad de los Letrados de la Administración de Justicia que respondieron a la pregunta, la importancia es alta, alcanzando un promedio de 8,78 sobre 10.

Para el 78,95% de los Letrados de la Administración de Justicia que contestaron esta pregunta, la **satisfacción** fue total o muy elevada, registrandose un 21,05% satisfechos con la utilidad de los contenidos de los cursos.



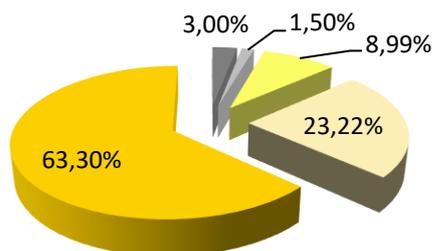
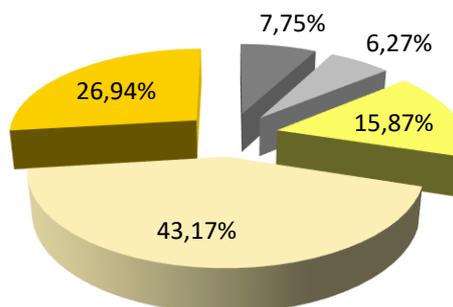
En cuanto a la **importancia** el 66,67% considera imprescindible el contenido de los e-learning. El resto de Letrados que han contestado a esta pregunta (33,33%) lo considera importante o muy importante.

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** (7). Alrededor de un 70% de los Letrados de la Administración de Justicia se consideran totalmente o muy satisfechos. En este caso, el 14,02% de los encuestados se declaran insatisfechos o

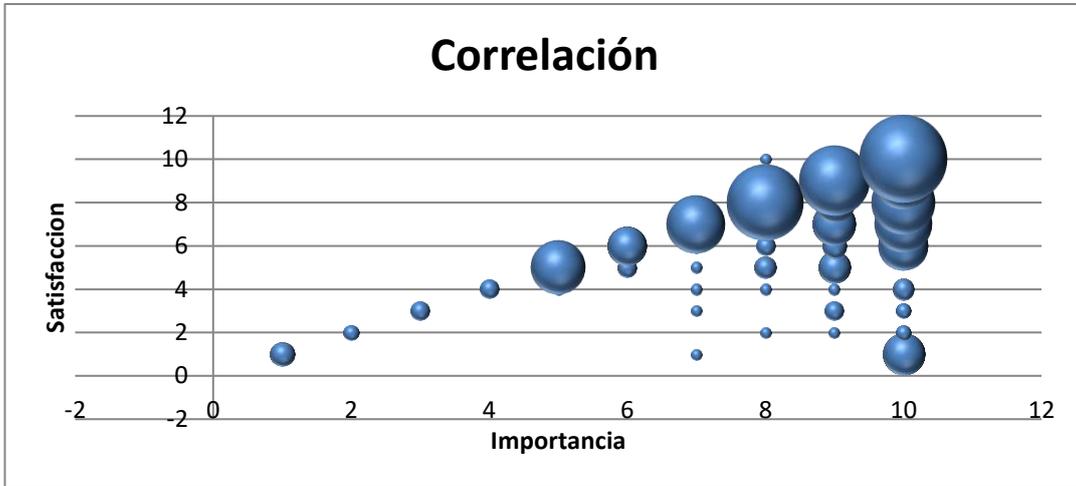


muy insatisfechos.

La **importancia**, en cambio, está valorada, en media, con un 8,45 sobre 10. Esto se debe a que dos de cada tres de los encuestados (63,3%) 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 36,7% restante, un 23,22% estima que la formación es muy importante y solamente el 4,5% 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.

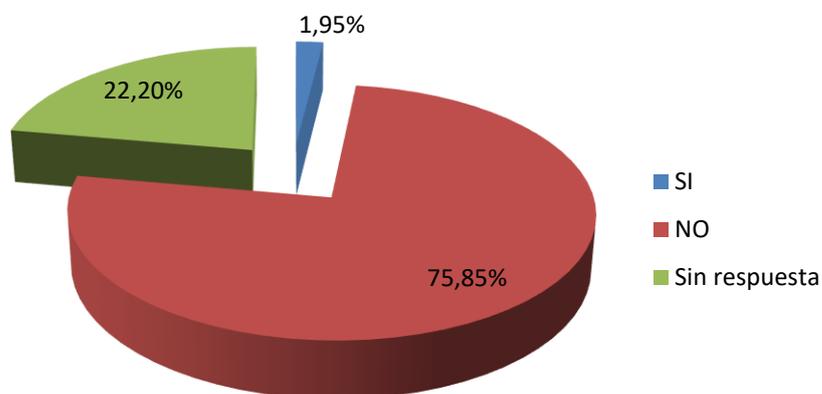


2.3.6 BLOQUE 6: OTROS

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 75,85% de los encuestados ha contestado negativamente a la pregunta, mientras que sólo el 1,95% de los usuarios encuestados ha declarado sí haber utilizado el servicio de cajas de alquiler.

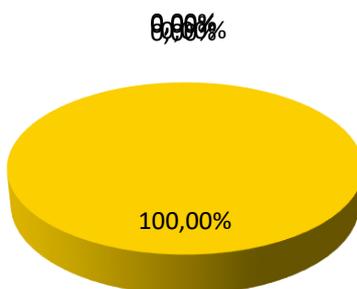
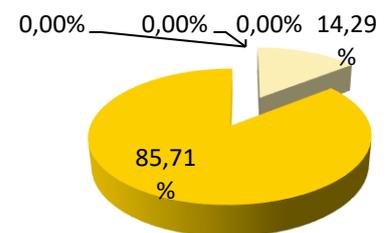


La siguiente pregunta sólo se ha formulado a los Letrados (8) que han utilizado cajas de alquiler durante el año.

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

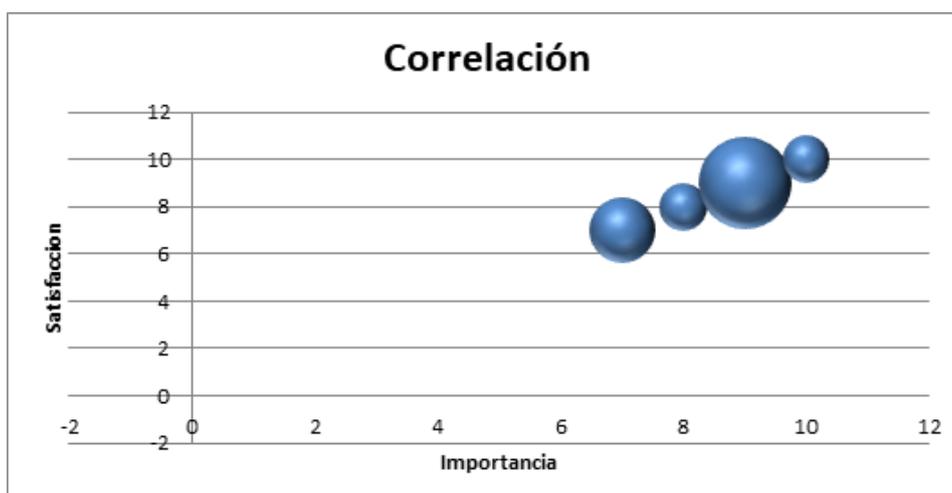
Ante la escasez de respuestas a esta pregunta, dado que sólo es contestada por aquellos que han utilizado este servicio (1,95% de los Letrados de la Administración de Justicia encuestados), destaca la presencia de valoraciones tan altas sobre la satisfacción y la importancia de la adecuación a las necesidades 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 7 valoraciones dadas por los Letrados de la Administración de Justicia, la valoración media se halla en 9,14 puntos sobre 10. El 100% dice o estar muy satisfecho o totalmente satisfecho con el servicio.



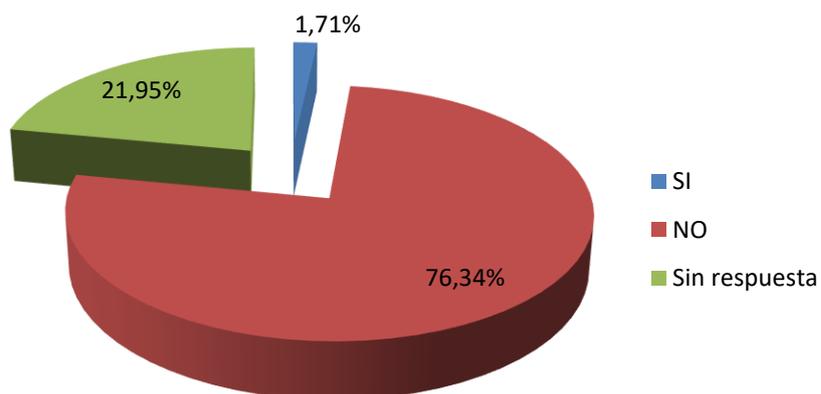
Aquellos que han utilizado este servicio le dan una gran **importancia** (valoración media de 9,57), pues el 100% de los encuestados lo considera importante, muy importante o de total importancia. Como se ha mencionado, no hay valoraciones negativas, aunque solo se han podido recoger 7 valoraciones sobre importancia en esta pregunta. El 100% de los encuestados lo considera de total importancia.

Debido al bajo número de respuestas en ambos parámetros de la grafica (9) 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 1,71% de los encuestados ha declarado haberlo utilizado.

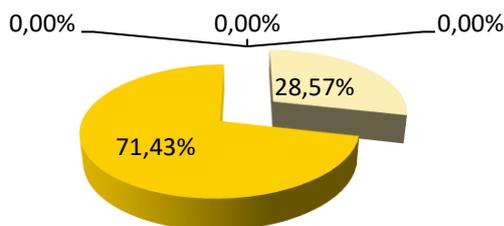
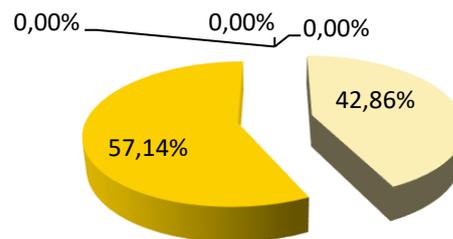


La siguiente pregunta sólo se ha formulado a los Letrados que han utilizado los depósitos cerrados durante el año 2020.

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

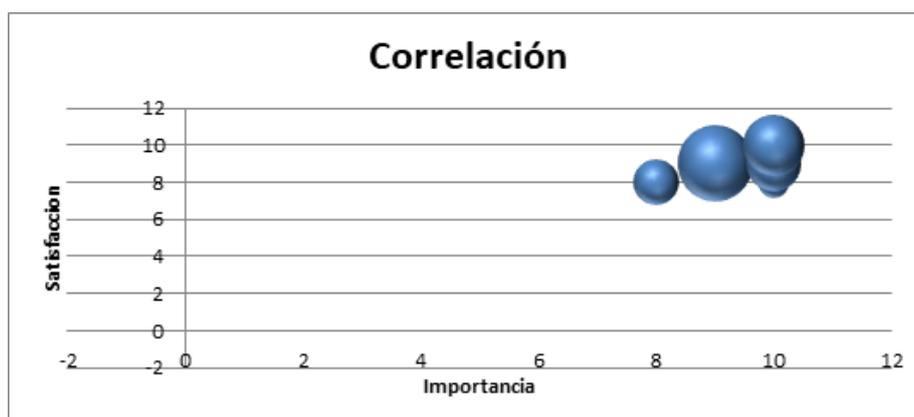
Dado que esta pregunta solo ha sido contestada por aquellos que han utilizado este servicio (1,71%), la cantidad de valoraciones es escasa tanto para la satisfacción como para la importancia. De manera similar al servicio de cajas de alquiler, destacar la presencia de valoraciones tan altas en cuanto a la satisfacción del servicio.

La valoración media de la **satisfacción** es de 9 sobre 10. Además, casi el 95% de los encuestados refieren estar muy satisfechos (42,86%) o totalmente satisfechos (57,14%). Destaca, que ninguno se muestra insatisfecho con este aspecto.



En cuanto a la **importancia**, más del 70% 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 9,29 sobre 10.

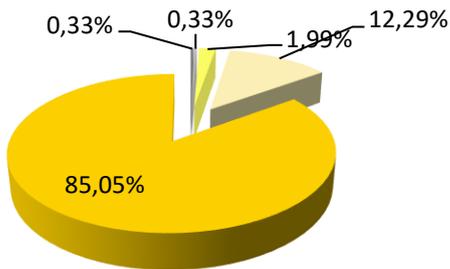
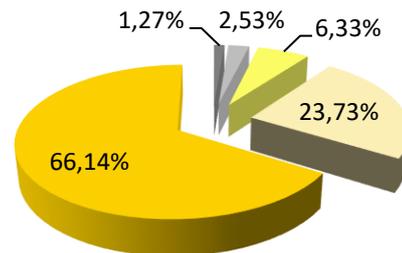
Debido al bajo número de respuestas en ambos parámetros de la grafica la dispersión de la gráfica de correlación entre importancia y satisfacción es muy baja.



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 85% lo considera de total importancia y, adicionalmente, un 12,29% lo considere muy importante. Además, el 89,87% 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.

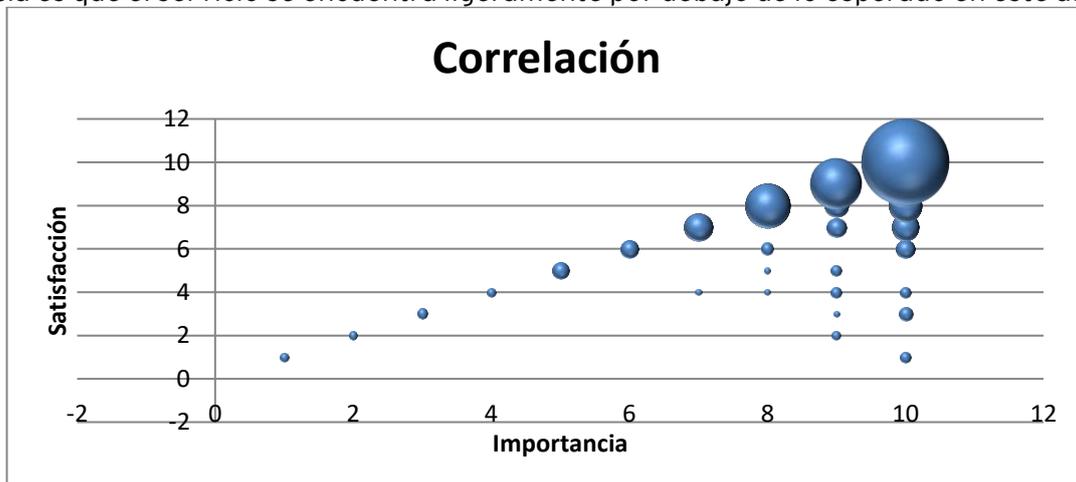
En cuanto a la **satisfacción** con este aspecto, dos de cada tres de los encuestados (66,14%) se encuentra totalmente satisfecho, mientras que uno de cada cuatro Letrados de la Administración de Justicia (23,73%) se encuentra muy satisfecho. Por otro lado, el 3,8% de aquellos que han completado la encuesta declaran estar insatisfechos.



Los Letrados de la Administración de Justicia entienden este aspecto como de gran **importancia**, pues el 85,05% de los mismos lo considera de total importancia, mientras que el 12,29% lo considera muy importante. Por otro lado, el 0,66% 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, tienen valoraciones elevadas para ambos parámetro.

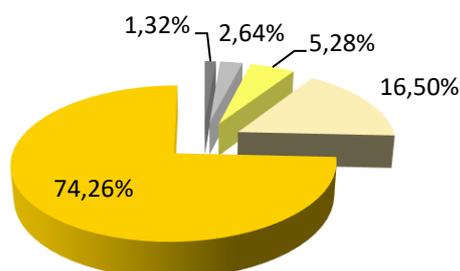
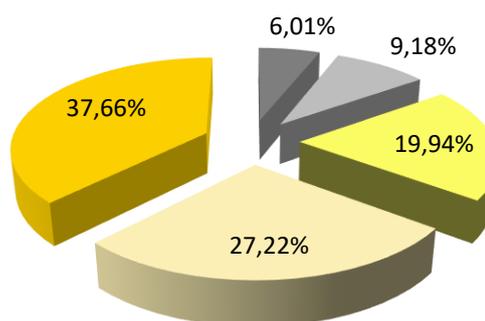
Por tanto, es correcto suponer que no todos los movimientos se imputan de modo correcto aunque no es generalizado, por lo que la percepción de los Letrados de la Administración de Justicia es que el servicio se encuentra ligeramente por debajo de lo esperado en este aspecto.



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.

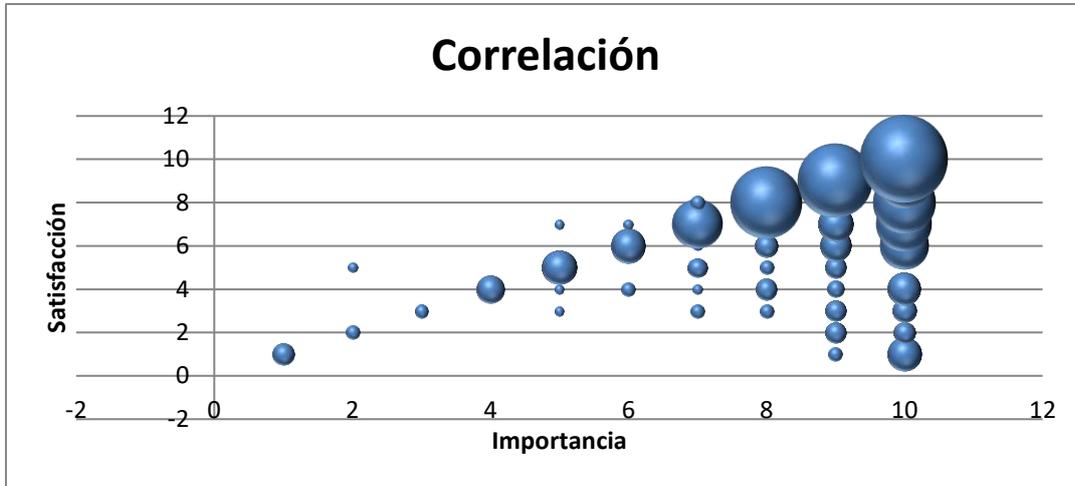
Concretamente, el 37,66% de los Letrados de la Administración de Justicia dice estar totalmente **satisfecho** con la información asociada a los movimientos, mientras que el 27,22% de los mismos se encuentra muy satisfecho. El 19,94% de los encuestados se encuentra satisfecho y representan a más de un 15% aquellos Letrados que están insatisfechos (9,18 %) o muy insatisfechos (6,01 %). La valoración media es de 7,11.



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 (74,26%) encuestados creen que se trata de un aspecto de total importancia, a la vez que el 16,50% de los Letrados de la Administración de Justicia piensan que se trata de algo muy importante. Mientras que el 3,96% 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 8,88 sobre 10.

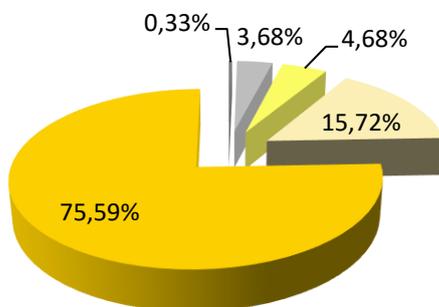
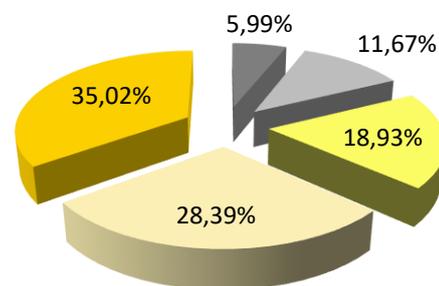
En cuanto a la correlación entre importancia y satisfacción en la valoración global de servicio de atención al usuario en la gestión de las cuentas de consignación y depósitos, siguiendo la misma tendencia del bloque, existe una mayoría de respuestas en la línea importancia = satisfacción con valores 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 (casi el 83% de las valoraciones están por encima de 5: lo que equivale a satisfecho, muy satisfecho o totalmente satisfecho).

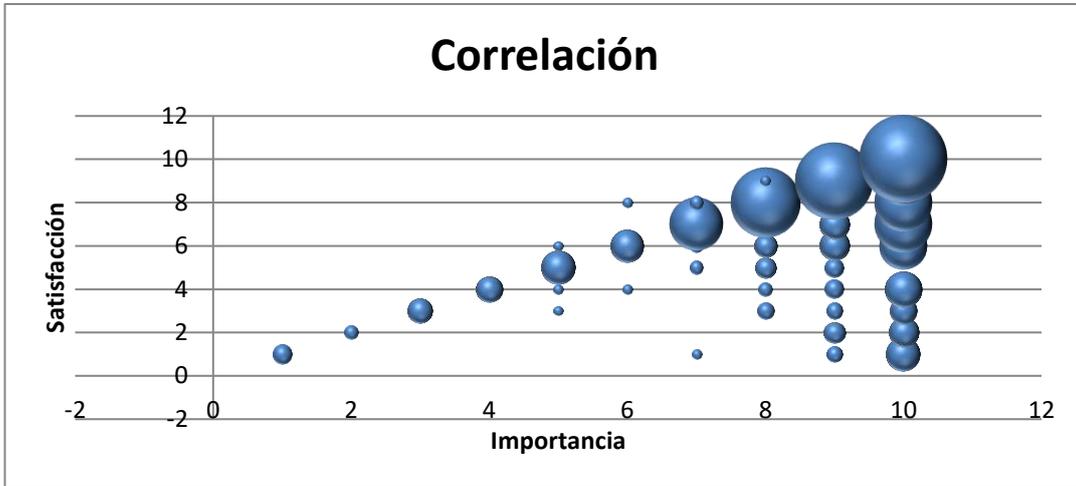
Concretamente, el 35,02% de los Letrados de la Administración de Justicia dice estar totalmente satisfecho con la información asociada a los movimientos, mientras que el 28,39% de los mismos se encuentra muy satisfecho. El 18,93% de los encuestados se encuentra satisfecho y, por último, un 17,66% de los encuestados se encuentran insatisfechos o muy insatisfechos. La valoración media en relación a la información de los extractos es de 7,02 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 75,59% de encuestados valoran este aspecto como algo de total importancia. Además, el 15,72% de los Letrados de la Administración de Justicia lo definen como muy importante y solamente un 4,01% 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

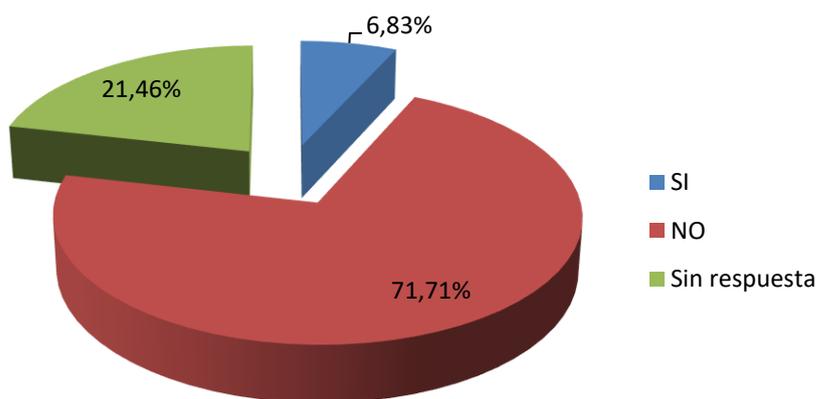
Justicia encuestados es de 8,94.

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 (6,83 %) afirma haber recibido extractos de movimientos en papel durante el año en curso. Por el contrario, un 71,71% de ellos declara no haberlos recibido.

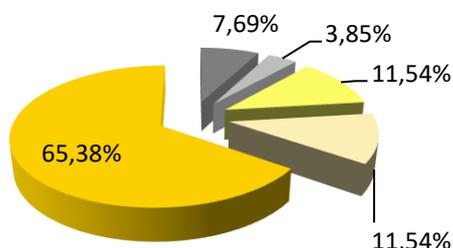
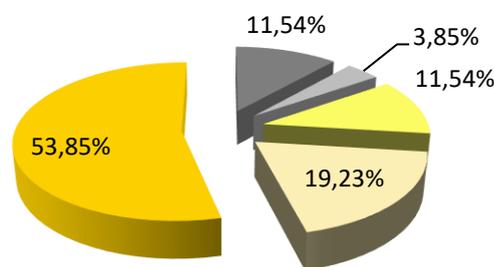


La siguiente pregunta sólo se ha formulado a los Letrados que han recibido extractos en papel.

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

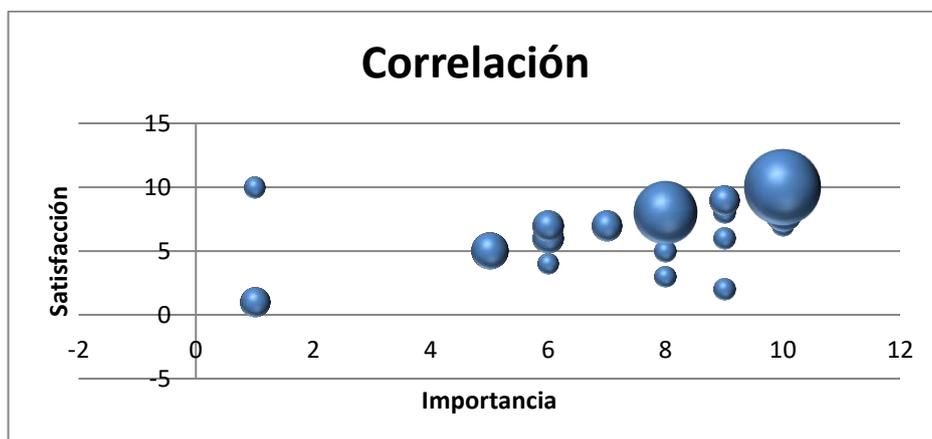
A este respecto, tanto a nivel medio de satisfacción como la importancia dada a la recepción de la información necesaria para la adecuada gestión de las cuentas ronda los 8 puntos sobre 10 (7,46 para la satisfacción y 7,85 para la importancia). En cuanto al porcentaje de Letrados de la Administración de Justicia con grado de satisfacción altos, se sitúa en el 84,62%. Aquellos que consideran este aspecto muy importante o de total importancia se sitúan en el 76,92%.

Específicamente, el 53,85% 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 19,23% de los encuestados se muestra muy satisfecho y, además, el 11,54% de los Letrados de la Administración de Justicia se encuentra satisfecho. Por otro lado, un 15,39% están insatisfechos, por lo que consideran que en los extractos no se detalla toda la información necesaria para la adecuada gestión de las cuentas.



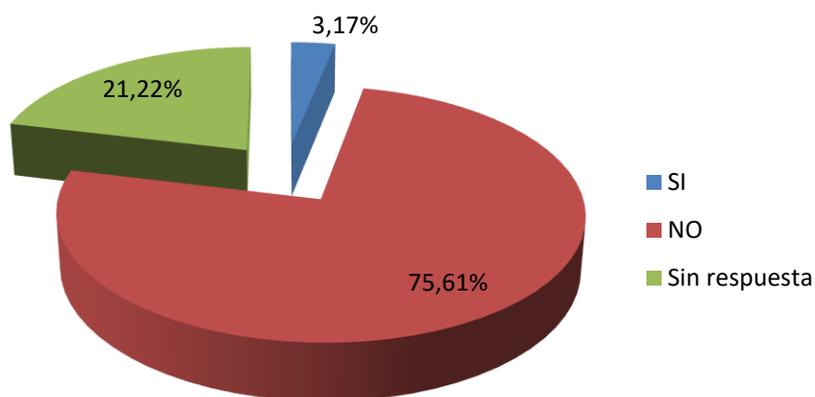
En cuanto a la **importancia** otorgada a este aspecto, más de la mitad (65,38%) de los Letrados de la Administración de Justicia que han completado la encuesta lo definen como un aspecto de total importancia; siendo el 11,54% aquellos que lo consideran muy importante y el 11,54% aquellos que piensan 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 4,60% de los encuestados ha solicitado algún informe adicional durante el año en curso.

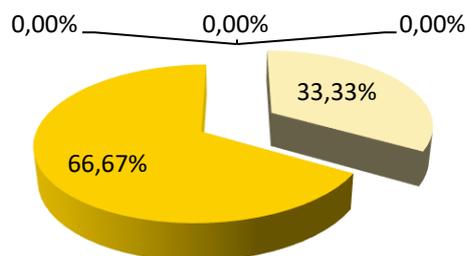
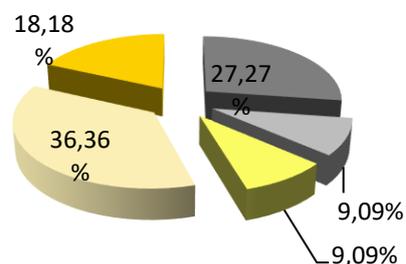


Para aquellos que sí han solicitado informes adicionales, se han formulado las siguientes preguntas.

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

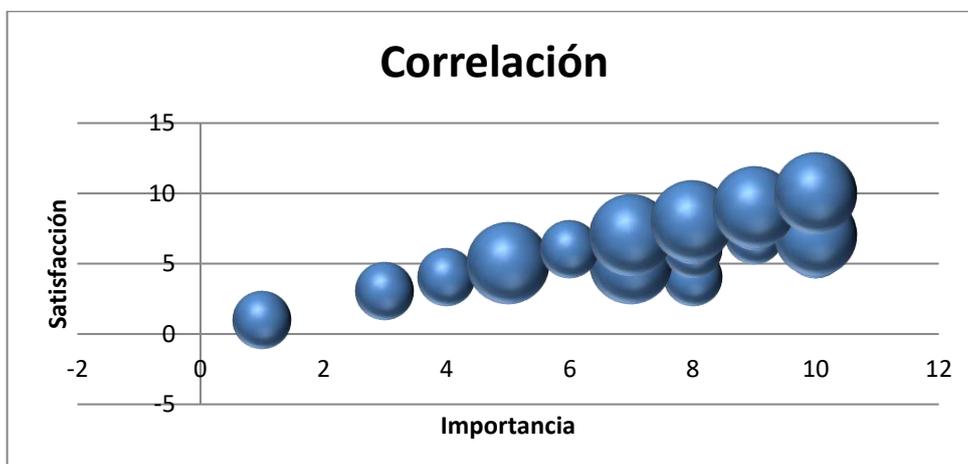
En relación a los informes no proporcionados por la aplicación, la satisfacción es más baja de lo habitual, pues el 36,36% de los Letrados de la Administración de Justicia encuestados se encuentran insatisfechos o muy insatisfechos. Sin embargo, se trata de una cuestión de gran importancia, como muestran los resultados (el 100% 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: 27,27% de usuarios que dicen estar muy insatisfechos. La media de la satisfacción se halla en el 5,73 (sobre 10), muy por debajo de la importancia media definida por los propios usuarios (9,22). Solamente un 18,18% de los encuestados se encuentra totalmente satisfecho con este aspecto, y un 36,36% 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 66,67% de los encuestados lo define como un factor de total importancia, mientras que un 33,33% lo declara como muy importante.

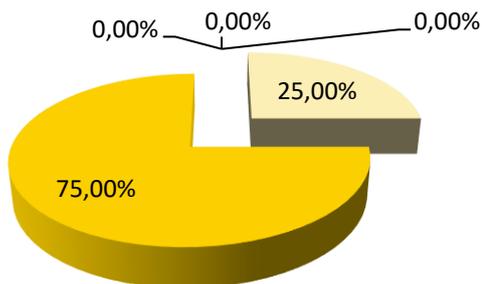
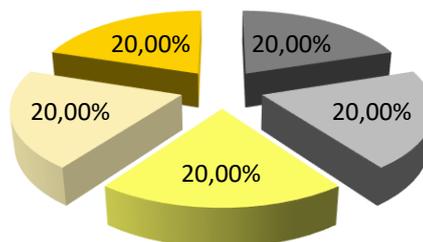
En cuanto a la correlación de las respuestas, indica que hay un grado de insatisfacción en este aspecto, que aunque no es mayoría de las respuestas, es de una proporción considerable e indica que los usuarios consideran que debe mejorarse el tiempo de respuesta en los informes no proporcionados por la aplicación, teniendo también en cuenta, que el volumen de usuarios encuestados que han necesitado informes adicionales ha sido del 4,60%.



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

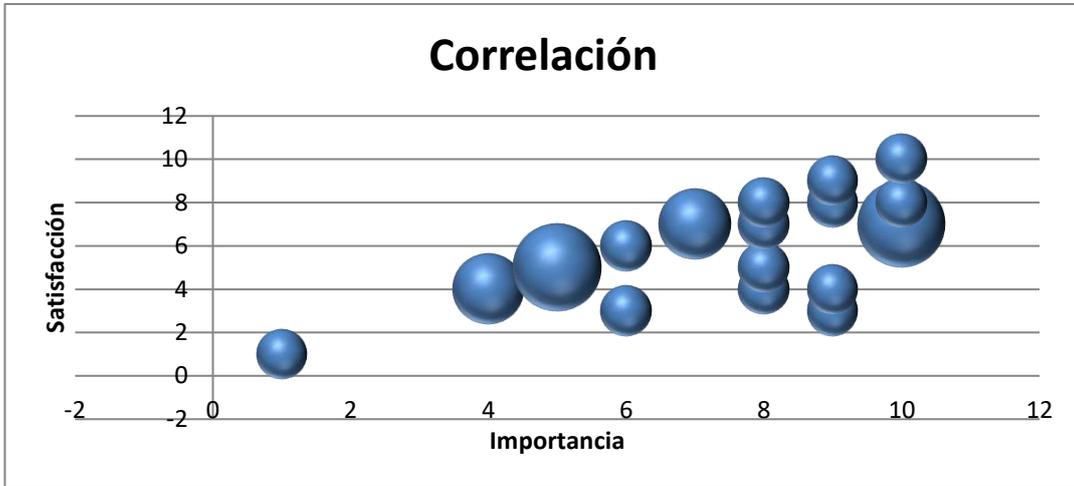
Una vez analizada la recepción o no recepción de informes que no son proporcionados por la aplicación, debe analizarse si dichos informes contienen toda la información solicitada. La valoración media de importancia es de 9,38, frente a la satisfacción de los Letrados de la Administración de Justicia encuestados, en media, es de 5,7 puntos sobre 10.

Alrededor de la mitad de los Letrados encuestados (40%) se muestra totalmente satisfecho (20%) o muy satisfecho (20%) con la información contenida en los informes recibidos. En cambio, aquellos insatisfechos con la información de los informes representan un 40% de los encuestados.



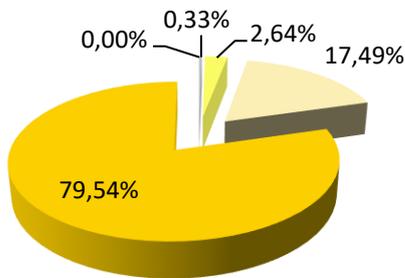
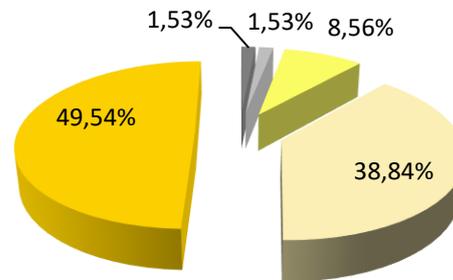
Según lo comentado anteriormente, la **importancia** de que los informes contengan toda la información requerida es notoria (valoración media de 9,38). Esto se debe a que el 75% de los encuestados define este factor como totalmente importante, además de que el 25% de los Letrados de la Administración de Justicia que han cumplimentado la encuesta lo valoran como muy 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.



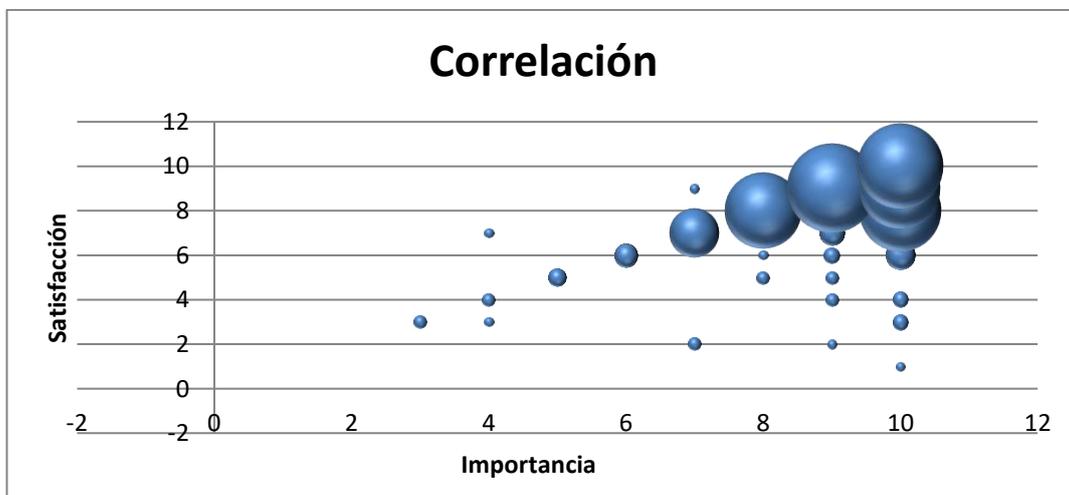
35. Por favor, valore del 1 al 10 la satisfacción general con el Servicio de Cuentas de Consignación y Depósitos Judiciales recibido durante este año.

En la valoración global sobre el servicio de las Cuentas de Consignación y Depósitos Judiciales se advierte un nivel medio de satisfacción (8,17). Alrededor de un 90% de los Letrados de la Administración de Justicia se consideran totalmente o muy satisfechos. En este caso, sólo el 3% 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 9,21 sobre 10. Esto se debe a que tres de cada cuatro de los encuestados (79,54%) afirma que un correcto Servicio de las Cuentas de Consignación y Depósitos Judiciales es de total importancia. De entre el 20,46% restante, un 17,49% estima que la formación es muy importante y solamente el 0,33% de los encuestados cree que es un aspecto poco o nada relevante.

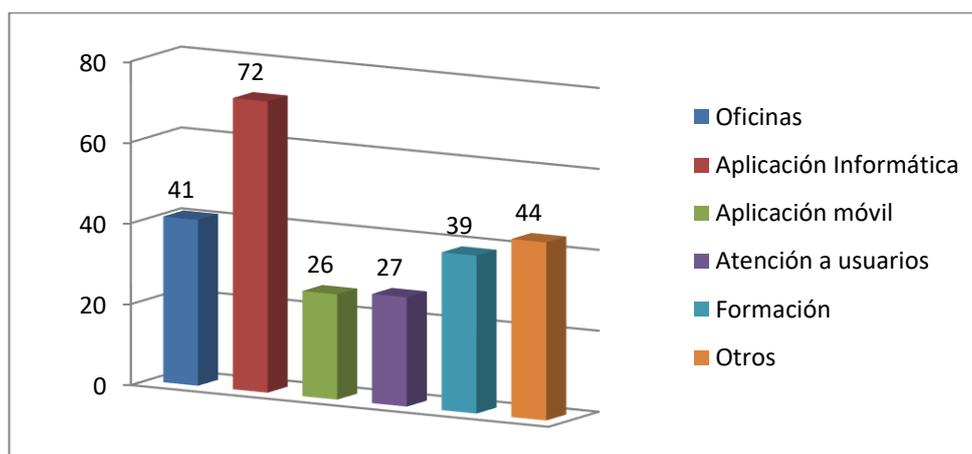
En la grafica de correlación vemos una tendencia a la recta definida por satisfacción = importancia, donde las desviaciones se acercan a ese valor existiendo pocas respuestas en las que las respuestas de importancia superan en 3 o más el valor dado para satisfacción, lo cual denota que en líneas generales 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 (27).
- Oficinas (41).
- Aplicación Informática (72).
- Aplicación móvil (26).
- Formación (39).
- Otros (44).



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 literales 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:

- Carecen de formación, interés y conocimiento sobre la gestión de esta cuenta.
- "No se cumple el contrato en relación a operaciones canceladas por antigüedad pues debe ser el Banco quien las active. Cualquier problema se manda al Juzgado confirmándose luego que es un problema bancario o de la competencia del banco."
- Se obliga a realizar ingresos en cuentas de consignación, a través de cajeros automáticos.
- Ninguna mejora, al contrario han empeorado mucho la atención a los ciudadanos, y desconocen la aplicación y su funcionamiento.
- "Ayuda al ciudadano para hacer ingresos."
- Posibilidad de modificar un mandamiento de pago pendiente de cobro sin necesidad de anularlo, pudiendo aprovechar los datos ya introducidos (ejemplo: cuando se realiza un mandamiento de pago y posteriormente la parte facilita número de cuenta corriente)
- Se ha jubilado la persona del Banco de Santander que antes gestionaba la cuenta de consignaciones y a quien acudíamos ante cualquier duda y no sé quien lo gestiona ahora.
- No han sido mejoras. Se ha evidenciado un peor trato a los no clientes, seguramente por situaciones de estrés que les impedían atenderlos adecuadamente.
- A los clientes se les "obliga" a hacer los ingresos por cajero, y eso motiva errores en los ingresos
- aumento periodo de caducidad de los mandamientos durante el estado de alarma.
- Los ciudadanos se quejaban de que no les recogían ingresos en ventanilla siendo remitidos al cajero automático para efectuar la operativa a pesar de que algunos ciudadanos habían previamente indicado que en el juzgado se les había dicho que según instrucciones que se nos había remitido el personal del banco tenía que recogerles el ingreso. Mucho tiempo después ha sido cuando en la aplicación se ha indicado que se recojan las quejas de los ciudadanos en caso de que sucedan esas cosas, pero la gente ya no se queja porque ha acabado acostumbrándose a tener que hacer la operativa por su cuenta.
- Lo desconozco

- Los ingresos han sido limitados al horario de ventanilla como si fuera cualquier otro pago. NO debe permitirse pues está regulado por el Banco de España que el pago a organismos oficiales no está sujeto al referido horario
- He tenido conocimiento a través de los procuradores, que el personal de la oficina del Banco de Santander, no acepta mandamientos de pago con fecha superior a 3 meses, los cuales no caducan hasta los 6 meses.
- las oficinas obligan a hacer los ingresos por cajero (y así lo dijeron en el curso de formación, les da igual lo que diga el Ministerio)
- y muchos ERRORES en los ingresos/transferencias por error del ciudadano/a que las oficinas pueden intentar evitar si son por ventanilla y/o la aplicación, mediante una mejora de los avisos y de las advertencias.
- oficina cerrada al público durante meses debido a la pandemia
- "- Demasiado tiempo en la ejecución de transferències."
 - Dificultades para hacer distinguir al ciudadano el Núm. de cuenta abierto al expediente y el núm. IBAN que corresponde a esa cuenta (considero que deberían implementar un número de cuenta único con posibilidad de transferencia directa: Núm. cuenta / Ordenante /Concepto.
 - -Dotar al ciudadano la posibilidad de pago con tarjeta (y posibilidad de transferir cantidades a tarjetas; y en todo caso en cajeros automáticos)"
- La estupidez de algunos empleados va creciendo

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

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

- Naturaleza del órgano (Secretaría de Gobierno) donde no debe haber movimientos bancarios de ordinarios.
- UTILIZO con frecuencia el PIC: cuadro de mandos de análisis y auditoria de movimientos a fin de dar monitorizar el funcionamiento de las CDCJ en la Comunidad Autónoma y su uso por los LAJs. A tal efecto, se cuenta con una Instrucción de SGTSJ Murcia 5/2015 de 29 de Octubre sobre Control y Agilización de las Cuentas de Consignaciones y Depósitos Judiciales de todos los Órganos Judiciales de la Región de Murcia (Ver en <http://www.poderjudicial.es/stfls/TRIBUNALES%20SUPERIORES%20DE%20JUSTICIA/TSJ%20Region%20de%20Murcia/INSTRUCCIONES%20SECRETAR%C3%8DA%20DE%20GOBIERNO/FICHEROS/20151111%20Instrucci%C3%B3n%20SG%20TSJMU%205-2015.pdf>)

14.8.3 Por favor, indique los motivos por los que no ha usado la ayuda o manual de usuario de la aplicación (marcar con una x las opciones que considere relevantes):

- NO LO HE NECESITADO. EN AÑOS ANTERIORES SI LA HE UTILIZADO
- ser innecesario
- Este año no ha sido necesario
- NO ME HA SIDO NECESARIA
- En algunas ocasiones entre las compañeras lo solucionamos
- no he tenido necesidad de usarlo
- NO LO HE NECESITADO
- no lo he necesitado
- No tuve ocasión de utilizarlo
- no lo he necesitado
- No lo he necesitado
- CONOZCO LAS FUNCIONALIDADES DE LA APLICACIÓN
- NO SE HA NECESITADO
- no he tenido necesidad de usarla
- NO LO HE NECESITADO
- PREFIERO HABLAR PERSONALMENTE CON LA OPERADORA
- no la he necesitado
- no tengo tiempo y si necesito algo, llamo al CAU
- NO HE NECESITADO REALIZAR NINGUNA CONSULTA
- NO LO HE NECESITADO
- no lo he necesitado
- no he tenido necesidad
- conozco lo que se expone
- llamo al telefono previsto al efecto,
- No lo he necesitado
- no ha sido necesaria
- No me ha sido necesario
- SON PROBLEMAS DE USUARIOS QUE NO PUEDEN INGRESAR DINERO EN CUENTA POR TRANSFERENCIA, POR LO QUE LLAMO AL CAU
- REALMENTE NO HE NECESITADO EL MANUAL PORQUE HE MANEJADO LA APLICACION SIN PROBLEMA ALGUNO
- no fue necesario
- No me aporta mucho
- NADA
- No me ha hecho falta, no he tenido ninguna duda con la aplicación
- excesivamente extenso y precisa de mayor concreción
- no lo he necesitado
- NO LO HE NECESITADO

- NO HE TENIDO NECESIDAD
- No me resultó necesario
- no he tenido necesidad de usala
- [No Answer Entered]
- EN GENERAL, NO LO HE NECESITADO
- no he necesitado en este último año
- No ha resultado necesario
- la aplicación es intuitiva y fácil de usar novedades
- NO LO HE NECESITADO.
- No lo he necesitado.
- No lo he necesitado
- no la he necesitado
- falta de tiempo
- No ha sido necesario
- el telefono 902.100.470 es mucho más rápido
- no la he necesitado
- NO HA SIDO NECESARIO
- He resuelto el problema por mí misma
- NO LA HE NECESITADO
- no me ha sido preciso
- no lo he necesitado
- no lo he necesitado
- Por no necesitarlo
- FALTA DE TIEMPO PARA TENER QUE IR MIRANDO GRANDES PARRAFADAS
- CONSULTA CON OTROS COMPAÑEROS
- no lo he necesitado
- NO HA SIDO NECESARIA

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

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

- Teletrabajo
- No tiene las mismas funcionalidades que la web
- Dudas por su seguridad informática
- No tengo necesidad de la misma, ya que dispongo de portátil corporativo con acceso a la aplicación
- PREFIERO USAR LA APLICACION A TRAVES DE LOS DISPOSITIVOS QUE OFRECE EL MINISTERIO
- NO CONSIDERO QUE HAYA DE UTILIZAR MI MOVIL PARTICULAR PARA ELLO

- CUANDO NO ESTOY EN EL JUZGADO, PREFIERO ACCEDER DESDE MI PORTÁTIL; ES INFINITAMENTE MÁS CÓMODO Y TRABAJO MUCHO MÁS DEPRISA.
- no me llevo el Trabajo a casa

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:

- falta de tiempo.
- ES LENTA Y HAY QUE PERDER MUCHO TIEMPO.
- No me ha resultado útil
- no es practico

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:

- Las dudas que suelen surgir se resuelven a través del CAU o con ayuda de alguna compañera
- No me he inscrito en ningún curso por necesidades del servicio del juzgado
- No se me ha ofrecido ningún curso presencial.
- Este año ha sido difícil la formación con las restricciones por COVID
- No la precisé
- No he solicitado cursos
- "He solicitado formación presencial, me han comentado que con el covid no se ha impartido
He solicitado formación online, o cualquier otro tipo de formación a distancia, me han comentado que no se ha impartido por el covid."
- Cuando más lo necesitas es cuando se plantea un problema puntual y suele concurrir con otras actividades urgentes.
- Ya la realice
- no se realiza en mi localidad
- otros años sí he acudido a la formación presencial y las clases no han estado a la altura de mis expectativas.
- No existen formadores específicos para los cuadros directivos como Directores de Servicios, Secretarios Coordinadores y Secretarios de Gobierno
- no he tenido tiempo dado el volumen trabajo en juzgado
- No he dispuesto de tiempo suficiente
- Debido a la pandemia no se ha ofertado formación.
- Por el volumen de trabajo existente

- Sólo estoy interesada en la formación presencial a cargo de los LAJs formadores, y la solicitaría en el caso de que fuera en mi localidad.
- A mi entender los canales de formación deben ser próximos e impartidos por los propios letrados de la administración de justicia como formadores
- tuve formación hace un tiempo
- No he sido seleccionado para cursos de formación
- No se han convocado cursos presenciales. solo un curso online. es importante que los cursos sean presenciales para garantizar el intercambio de conocimientos entre los laj asi como conocer a compañeros para posibles dudas en el futuro.
- No se han ofrecido cursos
- He sido formadora de la aplicación durante cuatro años
- No se han ofertado cursos
- La formación debería ser por jurisdicciones, en una primera instancia en donde diariamente manejamos la aplicación, solamente nos importa expedir mandamientos de pago con la mayor agilidad, entender el aplicativo de subastas judiciales y poder acceder a movimientos pendientes de imprimir más fácilmente.
- No he recibido información porque al ser letrado de la administración de justicia sustituto me piden para realizar el curso online como dato obligatorio mi situación en el escalafón y los letrados de la administración de justicia sustitutos no tenemos escalafón obviamente aunque me gustaría realizar el curso online.
- La acumulación de trabajo (he estado medio año sustituyendo y medio con el COVID) no me lo ha permitido
- no la he necesitado, aunque creo que si es necesaria
- No se me han ofrecido cursos
- Este año no es representativo en absoluto porque las circunstancias Covid han alterado todo. Es cierto que en otras ocasiones anteriores intenté acceder a formación on-line y no me lo permitió. Ignoro las causas porque tampoco insistí en ello. Asistí al último curso presencial que se celebró en Burgos, aunque se quedó un poco corto de contenidos porque había que centrarse en aspectos concretos para jurisdicciones distintas a la mía. Pero siempre es útil asistir.
- Sobrecarga de trabajo, no tener tiempo
- en diversas ocasiones he solicitado formación pero al ser LAJ sustituta no se me ha concedido.
- Ya asistí a un curso de formación en 2019. No entiendo necesario recibir más formación, al menos por el momento.
- pandemia
- No la he necesitado.
- solo es para titulares
- No concesión del último curso solicitado.
- ya la recibí el año pasado, y no hubo nada nuevo que no supiera, me decepcionó
- Utilizo apenas la cta. del juzgado

- Ya asistí al curso de formación en años anteriores
- NO SE HA DADO LA CIRCUNSTANCIA DE NECESITARLO
- Este año no me he apuntado a ningún curso de formación del Banco de Santander
- AL ACCEDER A UN JUZGADO CON UNA FUERTE PENDENCIA ESTOY A LA ESPERA DE TENER EL TIEMPO NECESARIO PARA LA FORMACIÓN. DE MOMENTO CON MIS CONOCIMIENTOS PUEDO FUNCIONAR, SIN PERJUICIO DE UNA MEJOR UTILIZACIÓN DESPUES DE ESA FORMACIÓN
- los cursos presenciales por lo general se ofrecen para funcionarios con poca antigüedad
- FALTA TIEMPO
- Covid 19
- no he solicitado formación
- he participado en otros anteriores
- NO HE SOLICITADO FORMACION DURANTE ESTE AÑO
- No es posible realizar los cursos cuando se es laj sustituto porque exige la introducción de un escalafón que no existe en nuestro caso, sin embargo si debemos saber utilizar la aplicación, lo que es contradictorio, la formación debería permitirse a todos los lajs sustitutos o titulares.
- No ha habido ninguna formación presencial por razones evidentes
- Falta de tiempo