

**RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO
APLICADA AL PÚBLICO EN GENERAL
JUZGADOS CIVIL, PENAL Y DE PAZ DE CENTLA**

Los resultados de la encuesta se hicieron con base en la siguiente escala de evaluación:

Excelente = 4, bueno = 3, regular = 2, malo = 1

PREGUNTAS		JUZGADOS		
		CIVIL	PENAL	DE PAZ
1.	Trato recibido del personal del juzgado	2.91	3.05	3.21
2.	Opinión sobre el personal en cuanto a conocimiento de su función, capacidad y habilidad	3.00	3.00	3.13
3.	Grado de satisfacción obtenido del servicio	3.00	3.00	3.04
4.	Información que le proporcionó el servidor judicial que lo atendió	2.96	3.00	3.13
5.	Tiempo de duración del trámite	2.78	2.80	2.92
6.	Honestidad con que se condujo el personal	3.04	2.95	3.25
PROMEDIO		2.95	2.97	3.11

Datos generales de la encuesta

Se diseñó un cuestionario de **6 preguntas** y se aplicó a **67 personas**, distribuyéndose **23** en el Juzgado Civil, **20** en el Penal y **24** en el de Paz.

**RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO
APLICADA A LOS ABOGADOS LITIGANTES
JUZGADOS CIVIL, PENAL Y DE PAZ DE CENTLA**

Los resultados de la encuesta se hicieron con base en la siguiente escala de evaluación:

Excelente = 4, bueno = 3, regular = 2, malo = 1

PREGUNTAS		JUZGADOS		
		CIVIL	PENAL	DE PAZ
1.	Trato y actitud de servicio	3.38	3.45	3.50
2.	Rapidez en trámites	3.09	3.16	3.21
3.	Calidad en su trabajo	3.24	3.32	3.36
4.	Capacidad	3.25	3.34	3.32
5.	Honestidad	3.51	3.60	3.63
6.	Grado de satisfacción obtenido del servicio del Juzgado	3.24	3.21	3.47
7.	Tiempo en que se acuerdan las promociones	2.86	2.92	3.00
PROMEDIO		3.22	3.29	3.36

Algunos encuestados manifestaron que **hay demora en la realización de ciertos trámites**, siendo éstos los siguientes:

Juzgado Civil (12, el 41% de los encuestados)	Juzgado Penal (7, el 29% de los encuestados)	Juzgado de Paz (1, el 5% de los encuestados)
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Acuerdo de promociones. ▶ Dictado de las sentencias. ▶ Trámite de las apelaciones. ▶ Elaboración de exhortos. ▶ En los juicios sucesorios. ▶ “En casi todos los asuntos que llevamos”, sin especificar más. ▶ Solicitud de expedientes a los secretarios judiciales. ▶ Atención a la solicitud de copias fotostáticas y certificaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Acuerdo de promociones. (4) ▶ Solicitud de expedientes que se encuentran en el archivo judicial. ▶ En el desahogo de pruebas. ▶ “En casi todos los asuntos que llevamos”, sin especificar más. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Acuerdo de promociones.

Continuación:

Juzgado Civil (12, el 41% de los encuestados)	Juzgado Penal (7, el 29% de los encuestados)	Juzgado de Paz (1, el 5% de los encuestados)
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Juicios mercantiles, emplazamientos y señalamiento de fecha para llevar a cabo embargos y requerimientos. ▶ Señalamiento de fecha con los actuarios para llevar a cabo alguna diligencia. ▶ Notificación de sentencias. 		

Datos generales de la encuesta

Se diseñó un cuestionario de **7 preguntas** que se aplicó a **72 personas**, distribuyéndose **29** en el Juzgado Civil, **24** en el Penal y **19** en el de Paz.