

**RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO  
APLICADA AL PÚBLICO EN GENERAL  
**JUZGADOS CIVILES DE CENTRO****

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 CIVILES DE CENTRO					
		Primero	Segundo	Tercero	Cuarto	Quinto	Sexto
1	Trato recibido del personal del juzgado	3.07	3.10	3.03	3.30	<b>2.87</b>	3.23
2	Opinión sobre el personal en cuanto a conocimiento de su función, capacidad y habilidad	3.07	3.10	<b>2.93</b>	3.33	<b>2.93</b>	3.03
3	Grado de satisfacción obtenido del servicio	<b>2.97</b>	3.07	<b>2.87</b>	3.33	<b>2.70</b>	3.10
4	Información que le proporcionó el servidor judicial que lo atendió	3.13	3.03	3.03	3.20	<b>2.97</b>	3.07
5	Tiempo de duración del trámite	<b>2.73</b>	<b>2.97</b>	<b>2.50</b>	<b>2.97</b>	<b>2.63</b>	<b>2.80</b>
6	Honestidad con que se condujo el personal	3.30	3.27	3.13	3.41	3.00	3.20
<b>PROMEDIO</b>		<b>3.05</b>	<b>3.09</b>	<b>2.92</b>	<b>3.26</b>	<b>2.85</b>	<b>3.07</b>

### **Datos generales de la encuesta**

Se diseñó un cuestionario de **6 preguntas** y se **aplicó a 180 personas**, distribuyéndose **30** en cada uno de los Juzgados Civiles.

## **RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO APLICADA A LOS ABOGADOS LITIGANTES JUZGADOS CIVILES DE CENTRO**

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 CIVILES DE CENTRO					
		Primero	Segundo	Tercero	Cuarto	Quinto	Sexto
1	Trato y actitud de servicio	3.37	3.24	3.39	3.52	3.30	3.56
2	Rapidez en trámites	3.34	3.11	3.20	3.36	3.15	3.44
3	Calidad en su trabajo	3.32	3.18	3.31	3.40	3.23	3.45
4	Capacidad	3.37	3.21	3.34	3.45	3.28	3.49
5	Honestidad	3.59	3.55	3.58	3.63	3.55	3.68
6	Grado de satisfacción obtenido del servicio del Juzgado	3.30	<b>2.89</b>	3.07	3.37	3.04	3.43
7	Tiempo en que se acuerdan las promociones	3.24	3.00	<b>2.74</b>	3.20	<b>2.80</b>	3.24
<b>PROMEDIO</b>		<b>3.36</b>	<b>3.17</b>	<b>3.23</b>	<b>3.42</b>	<b>3.19</b>	<b>3.47</b>

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

### **Juzgado 1º Civil (13, el 28% de los encuestados)**

- ▶ Acuerdo de promociones.
- ▶ Señalamiento de fechas para desahogo de diligencias en general.
- ▶ Demora en los exhortos, convenios e incidentes.
- ▶ Dictado de las sentencias.
- ▶ Demora en el desahogo de diligencias. (En particular el periodo de pruebas).
- ▶ Localización de expedientes en el Archivo.
- ▶ Atención a la solicitud de copias o de cualquier documento.

### Juzgado 2º Civil (20, el 31% de los encuestados)

---

- ▶ Recepción de promociones en la Oficialía de Partes.
- ▶ Solicitud de expedientes en la Oficialía de Partes (8).
- ▶ Acuerdo de promociones y elaboración de oficios.
- ▶ Envío de exhortos.
- ▶ Devolución de documentos.
- ▶ Atención a la solicitud de copias certificadas.
- ▶ Anotaciones preventivas de demanda.
- ▶ En las notificaciones y emplazamientos. (Notificaciones personales)
- ▶ “En todos los expedientes que llevo en este juzgado”, sin especificar más.

### Juzgado 3º Civil (25, el 54% de los encuestados)

---

- ▶ Solicitud de expedientes en la Oficialía de Partes (8).
- ▶ Recepción de documentos en la Oficialía de Partes.
- ▶ Dictado de sentencias y acuerdos.
- ▶ Acuerdo de promociones, demandas, contestación de demandas y apelaciones.
- ▶ Elaboración de oficios que se dirigen a otras dependencias.
- ▶ Elaboración y trámite de exhortos y edictos.
- ▶ En las notificaciones y lanzamientos.
- ▶ “En algunos expedientes que llevo en este Juzgado” sin especificar más.

### Juzgado 4º Civil (6, el 13% de los encuestados)

---

- ▶ Acuerdo de promociones donde se ofrecen pruebas.
- ▶ Citación y dictado de sentencias.
- ▶ Elaboración de exhortos.
- ▶ Señalamiento de fechas para desahogo de diligencias.
- ▶ Solicitud de expedientes en la Oficialía de Partes.

### Juzgado 5º Civil (22, el 48% de los encuestados)

---

- ▶ Solicitud de expedientes en la Oficialía de Partes (9).
- ▶ Recepción de promociones en la Oficialía de Partes.
- ▶ Acuerdo de promociones, demandas y apelaciones.
- ▶ Señalamiento de fechas para desahogo de diligencias en general.
- ▶ Elaboración de oficios que se dirigen a otras dependencias.
- ▶ Atención a la solicitud de copias.
- ▶ En las notificaciones.

## Juzgado 6° Civil (11, el 24% de los encuestados)

---

Acuerdo de promociones.

- ▶ Acuerdo de promociones cuyos expedientes se encuentran en el Archivo (más de un mes).
- ▶ Dictado de acuerdos.
- ▶ Señalamiento de fechas para desahogo de diligencias.
- ▶ Elaboración y trámite de los exhortos.
- ▶ Práctica de emplazamientos, a veces en días y horas inhábiles.
- ▶ Devolución de expedientes a los actuarios y notificaciones personales.
- ▶ “Recoger documentación”.

## Datos generales de la encuesta

Se diseñó un cuestionario de **5 preguntas** que se **aplicó a 276 personas**, distribuyéndose **46** en cada uno de los Juzgados.