

**RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO  
APLICADA AL PÚBLICO EN GENERAL  
**JUZGADOS PENALES 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 PENALES DE CENTRO					
		Primero	Segundo	Tercero	Cuarto	Quinto	Sexto
1	Trato recibido del personal del juzgado	3.17	3.07	3.00	3.00	3.34	3.17
2	Opinión sobre el personal en cuanto a conocimiento de su función, capacidad y habilidad	3.17	3.03	<b>2.97</b>	3.00	3.31	3.00
3	Grado de satisfacción obtenido del servicio	<b>2.97</b>	3.07	<b>2.97</b>	<b>2.87</b>	3.17	3.17
4	Información que le proporcionó el servidor judicial que lo atendió	3.27	3.12	3.07	3.07	3.36	3.13
5	Tiempo de duración del trámite	<b>2.34</b>	<b>2.69</b>	<b>2.83</b>	<b>2.39</b>	<b>2.68</b>	<b>2.67</b>
6	Honestidad con que se condujo el personal	3.23	3.24	3.20	3.21	3.21	3.20
<b>PROMEDIO</b>		<b>3.03</b>	<b>3.04</b>	<b>3.01</b>	<b>2.92</b>	<b>3.18</b>	<b>3.06</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 Penales.

## **RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO APLICADA A LOS ABOGADOS LITIGANTES JUZGADOS PENALES 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 PENALES DE CENTRO					
		Primero	Segundo	Tercero	Cuarto	Quinto	Sexto
1	Trato y actitud de servicio	3.63	3.41	3.56	3.49	3.60	3.53
2	Rapidez en trámites	3.33	3.34	3.42	3.36	3.54	3.51
3	Calidad en su trabajo	3.47	3.32	3.51	3.37	3.59	3.45
4	Capacidad	3.60	3.33	3.56	3.39	3.59	3.54
5	Honestidad	3.67	3.58	3.63	3.59	3.79	3.61
6	Grado de satisfacción obtenido del servicio del Juzgado	3.50	3.23	3.50	3.25	3.38	3.40
7	Tiempo en que se acuerdan las promociones	3.27	3.13	3.29	3.00	3.28	3.30
<b>PROMEDIO</b>		<b>3.50</b>	<b>3.33</b>	<b>3.50</b>	<b>3.35</b>	<b>3.54</b>	<b>3.48</b>

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

### **Juzgado 1º Penal (7, el 23% de los encuestados)**

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Acuerdo de promociones.</li> <li>▶ Señalamiento de fechas para desahogo de diligencias.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Atención a la solicitud de copias.</li> <li>▶ Desarrollo del procedimiento y resolución.</li> </ul> |
|---|--|

### **Juzgado 2º Penal (12, el 40% de los encuestados)**

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Acuerdo de promociones. Un encuestado expresó que aún cuando éste aparece publicado en Internet, el personal refiere que se encuentra pendiente de firmar por el juez.</li> <li>▶ Recepción de promociones en la Oficialía de Partes.</li> <li>▶ “En casi todos”, sin especificar más.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Atención a la solicitud de copias o de cualquier documento.</li> <li>▶ En las notificaciones.</li> <li>▶ Demora en el desahogo de diligencias.</li> <li>▶ Solicitud de expedientes para su revisión.</li> <li>▶ Práctica de diligencias fuera del área señalada.</li> </ul> |
|--|--|

### Juzgado 3º Penal (9, el 32% de los encuestados)

---

- ▶ Acuerdo de promociones.
- ▶ Señalamiento de fechas para desahogo de diligencias, especialmente donde se ofrecen pruebas.
- ▶ Demora en el desahogo de diligencias.
- ▶ Atención a la solicitud de copias.
- ▶ Demora en el dictado de resoluciones.

### Juzgado 4º Penal (10, el 36% de los encuestados)

---

- ▶ Acuerdo de promociones.
- ▶ Acuerdo de algunos recursos y su envío al Tribunal de Apelación.
- ▶ Atención a la solicitud de copias.
- ▶ En las notificaciones.
- ▶ Señalamiento de fechas para desahogo de diligencias.
- ▶ Demora en el desahogo de diligencias.
- ▶ "Casi en todos", sin especificar más (2).

### Juzgado 5º Penal (6, el 17% de los encuestados)

---

- ▶ Acuerdo de promociones.
- ▶ Admisión de pruebas.
- ▶ "Casi en todos", sin especificar más (2).
- ▶ Señalamiento de fechas para desahogo de diligencias, especialmente donde se ofrecen pruebas.
- ▶ Demora en el desahogo de diligencias de cualquier tipo.

### Juzgado 6º Penal (7, el 23% de los encuestados)

---

- ▶ Dictado de las sentencias.
- ▶ Acuerdo de algunos recursos y su envío al Tribunal de Apelación.
- ▶ Práctica de diligencias fuera de la hora señalada.
- ▶ Señalamiento de fechas para desahogo de diligencias.
- ▶ Demora en el desahogo de diligencias.

## Datos generales de la encuesta

Se diseñó un cuestionario de **5 preguntas** que se **aplicó a 176 personas**, distribuyéndose **30** en los Juzgados 1º, 2º, 5º y 6º y **28** en los Juzgados 3º y 4º.