

**RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO
APLICADA AL PÚBLICO EN GENERAL
JUZGADOS CIVIL Y PENAL DE CIUDAD PEMEX**

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
1.	Trato recibido del personal del juzgado	3.52	3.63
2.	Opinión sobre el personal en cuanto a conocimiento de su función, capacidad y habilidad	3.48	3.38
3.	Grado de satisfacción obtenido del servicio	3.36	3.38
4.	Información que le proporcionó el servidor judicial que lo atendió	3.44	3.50
5.	Tiempo de duración del trámite	3.28	3.63
6.	Honestidad con que se condujo el personal	3.44	3.50
PROMEDIO		3.42	3.50

Datos generales de la encuesta

Se diseñó un cuestionario de **6 preguntas** y se aplicó a **33 personas**, distribuyéndose **25** en el Juzgado Civil y **8** en el Penal.

**RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO
APLICADA A LOS ABOGADOS LITIGANTES
JUZGADOS CIVIL Y PENAL DE CIUDAD PEMEX**

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
1.	Trato y actitud de servicio	3.50	3.13
2.	Rapidez en trámites	3.25	2.80
3.	Calidad en su trabajo	3.25	2.90
4.	Capacidad	3.39	3.10
5.	Honestidad	3.53	3.10
6.	Grado de satisfacción obtenido del servicio del Juzgado	3.46	3.18
7.	Tiempo en que se acuerdan las promociones	3.21	2.82
PROMEDIO		3.37	3.00

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

Juzgado Civil

(5, el 21% de los encuestados)

- ▶ Acuerdo de promociones.
- ▶ Notificaciones.
- ▶ Elaboración y envío de oficios a diversas dependencias.
- ▶ Trámites de pensión alimenticia.
- ▶ Exhortos remitidos.

Juzgado Penal

(2, el 18% de los encuestados)

- ▶ Acuerdo de promociones.
- ▶ "En acordar los recursos" (sin precisar más).

Datos generales de la encuesta

Se diseñó un cuestionario de **5 preguntas** que se aplicó a **19 personas**, distribuyéndose **14** en el Juzgado Mixto y **5** en el de Paz.