

**RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO
APLICADA AL PÚBLICO EN GENERAL
JUZGADOS MIXTO Y DE PAZ DE JALAPA**

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	
		MIXTO	DE PAZ
1.	Trato recibido del personal del juzgado	3.03	3.09
2.	Opinión sobre el personal en cuanto a conocimiento de su función, capacidad y habilidad	3.03	3.09
3.	Grado de satisfacción obtenido del servicio del Juzgado	3.06	3.09
4.	Tiempo de duración del trámite	3.03	3.04
5.	La información que le proporcionó el servidor judicial que lo atendió fue clara y suficiente	3.03	3.09
6.	El personal que lo atendió se condujo con honestidad	3.03	3.09
PROMEDIO		3.04	3.08

Datos generales de la encuesta

Se diseñó un cuestionario de **6 preguntas** y se aplicó a **54 personas**, distribuyéndose **31** en el Juzgado Mixto y **23** en el de Paz.

RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO APLICADA A LOS ABOGADOS LITIGANTES JUZGADOS MIXTO Y DE PAZ DE JALAPA

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

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

ASPECTOS A EVALUAR		JUZGADOS	
		MIXTO	DE PAZ
1.	Trato y actitud de servicio	3.49	3.52
2.	Rapidez en trámites	3.22	3.31
3.	Calidad en su trabajo	3.31	3.42
4.	Capacidad	3.34	3.35
5.	Honestidad	3.69	3.56
6.	Grado de satisfacción obtenido del servicio del Juzgado	3.53	3.46
7.	Tiempo en que se acuerdan las promociones	3.25	3.50
PROMEDIO		3.40	3.45

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

Juzgado Mixto (4, el 24% de los encuestados)	Juzgado de Paz (2, el 15% de los encuestados)
<ul style="list-style-type: none"> ➡ Elaboración de exhortos. ➡ Trámite de los asuntos civiles. ➡ Señalamiento de fecha para llevar a cabo diligencias en general. 	<ul style="list-style-type: none"> ➡ Elaboración de exhortos. ➡ Desahogo de diligencias, específicamente en el tiempo que se tiene que esperar para que se lleven a efecto.

Datos generales de la encuesta

Se diseñó un cuestionario de **5 preguntas** que se aplicó a **30 personas**, distribuyéndose **17** en el Juzgado Mixto, y **13** en el de Paz.