



**RESULTADO DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN DIRIGIDA A
LITIGANTES ACERCA DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN
DE JUSTICIA EN LOS JUZGADOS CIVILES DE CENTRO**

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Proporcionar los elementos de juicio necesarios para que con base en la opinión de los litigantes que reciben los servicios de los Juzgados Civiles y Familiares de Centro, puedan implementarse las medidas correctivas y preventivas que conduzcan al mejoramiento de dichas unidades, iniciando así una labor conjunta para modernizar y elevar la calidad de la atención que ellas prestan, a fin de que lo hagan con verdadero espíritu de servicio.



**RESULTADO DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN DIRIGIDA A
LITIGANTES ACERCA DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN
DE JUSTICIA EN LOS JUZGADOS CIVILES DE CENTRO**

DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

Evaluar periódicamente el desempeño de las áreas que integran el Poder Judicial es posible si se conoce la opinión de las personas que hacen uso de los servicios que éstas proporcionan. Esto, con la finalidad de que se puedan proponer cambios que mejoren la eficiencia de las tareas cotidianas que se llevan a cabo en esta Institución.

En razón de lo anterior, se aplicó la **encuesta de opinión dirigida a litigantes acerca del servicio de administración de justicia en los Juzgados Civiles de Centro**.

El cuestionario que se diseñó consta de **12 preguntas** y se aplicó a abogados litigantes que durante los días 19, 20, 21, 25 y 26 de febrero del presente año acudieron a los Juzgados Civiles de Centro a realizar algún trámite o a participar en diligencias.

Las preguntas de la 1 a la 7 corresponden a la evaluación del servicio que proporciona el personal adscrito al Juzgado en donde se aplicó la encuesta, mientras que las preguntas de la 8 a la 12 se refieren al servicio que en su conjunto el Tribunal Superior de Justicia brinda, encausándose a obtener la opinión respecto de los cambios y nivel de mejoría percibidos por los encuestados.

Las encuestas aplicadas fueron 180 en total, distribuyéndose en igual cantidad en cada uno de los nueve Juzgados, es decir, **20 cuestionarios por juzgado**.



RESULTADO DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN DIRIGIDA A
LITIGANTES ACERCA DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN
DE JUSTICIA EN LOS JUZGADOS CIVILES DE CENTRO

I. RESULTADOS OBTENIDOS

JUZGADOS CIVILES

Pregunta 1: Se pidió a los encuestados calificar con base en su experiencia al personal de los 6 Juzgados, en relación con los siguientes criterios: TRATO Y ACTITUD DE SERVICIO, RAPIDEZ EN TRÁMITES, CALIDAD EN SU TRABAJO, CAPACIDAD Y HONESTIDAD.

La escala que se les indicó fue la siguiente:

Malo = 1, regular = 2, bueno = 3, excelente = 4

A continuación se muestran las calificaciones que en promedio obtuvieron los servidores públicos de los 6 juzgados en cada uno de los criterios de evaluación y en lo general, según la opinión de los abogados litigantes encuestados:

JUZGADO PRIMERO

SERVIDOR PÚBLICO	Trato y actitud de servicio	Rapidez en trámites	Calidad en su trabajo	Capacidad	Honestidad	PROMEDIO POR CATEGORÍA
Juez	3.28	3.26	3.42	3.47	3.67	3.42
Conciliadores	3.39	3.37	3.33	3.39	3.61	3.42
Secretarios Judiciales	3.37	3.26	3.26	3.16	3.47	3.30
Oficial de Partes Jdo.	3.58	3.58	3.68	3.53	3.68	3.61
Actuarios	3.42	3.42	3.37	3.37	3.53	3.42
Mecanógrafos	3.26	3.26	3.37	3.37	3.53	3.36
PROMEDIO POR CRITERIO	3.38	3.35	3.40	3.38	3.58	3.42



RESULTADO DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN DIRIGIDA A
LITIGANTES ACERCA DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN
DE JUSTICIA EN LOS JUZGADOS CIVILES DE CENTRO

JUZGADO SEGUNDO

SERVIDOR PÚBLICO	Trato y actitud de servicio	Rapidez en trámites	Calidad en su trabajo	Capacidad	Honestidad	PROMEDIO POR CATEGORÍA
Juez	3.35	3.20	3.30	3.50	3.60	3.39
Conciliadores	3.20	3.07	3	3	3.27	3.11
Secretarios Judiciales	3.25	3.15	3	3.10	3.35	3.17
Oficial de Partes Jdo.	2.60	2.60	2.60	2.74	3.15	2.74
Actuarios	3.35	3.25	3.2	3.2	3.35	3.27
Mecanógrafos	3.11	3.11	3.28	3.11	3.37	3.19
PROMEDIO POR CRITERIO	3.14	3.06	3.06	3.11	3.35	3.11

JUZGADO TERCERO

SERVIDOR PÚBLICO	Trato y actitud de servicio	Rapidez en trámites	Calidad en su trabajo	Capacidad	Honestidad	PROMEDIO POR CATEGORÍA
Juez	3.15	2.7	3.2	3.25	3.5	3.16
Conciliadores	3.16	2.79	3.21	3.16	3.31	3.13
Secretarios Judiciales	3.4	3	3.2	3.05	3.4	3.21
Oficial de Partes Jdo.	3.26	2.94	3.16	3.21	3.42	3.20
Actuarios	3.5	3.3	3.45	3.3	3.6	3.43
Mecanógrafos	3.31	3.12	3.25	3.25	3.5	3.29
PROMEDIO POR CRITERIO	3.30	2.98	3.24	3.20	3.46	3.24

JUZGADO CUARTO

SERVIDOR PÚBLICO	Trato y actitud de servicio	Rapidez en trámites	Calidad en su trabajo	Capacidad	Honestidad	PROMEDIO POR CATEGORÍA
Juez	3.72	3.53	3.67	3.72	3.83	3.69
Conciliadores	3.28	3.16	3.22	3.22	3.44	3.26
Secretarios Judiciales	3.65	3.39	3.53	3.53	3.76	3.57
Oficial de Partes Jdo.	3.72	3.58	3.65	3.59	3.76	3.66
Actuarios	3.59	3.33	3.29	3.41	3.70	3.46
Mecanógrafos	3.47	3.28	3.29	3.35	3.53	3.38
PROMEDIO POR CRITERIO	3.57	3.38	3.44	3.47	3.67	3.50



RESULTADO DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN DIRIGIDA A
LITIGANTES ACERCA DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN
DE JUSTICIA EN LOS JUZGADOS CIVILES DE CENTRO

JUZGADO QUINTO

SERVIDOR PÚBLICO	Trato y actitud de servicio	Rapidez en trámites	Calidad en su trabajo	Capacidad	Honestidad	PROMEDIO POR CATEGORÍA
Juez	3.18	2.61	2.94	3	3.06	2.96
Conciliadores	2.88	2.73	2.93	3	3.13	2.93
Secretarios Judiciales	3.42	3.11	3.16	3.31	3.42	3.28
Oficial de Partes Jdo.	2.7	2.6	2.8	2.9	3.21	2.84
Actuarios	3.15	3.05	3.15	3.1	3.42	3.17
Mecanógrafos	3.28	2.89	3.11	3	3.41	3.13
PROMEDIO POR CRITERIO	3.10	2.83	3.02	3.05	3.28	3.05

JUZGADO SEXTO

SERVIDOR PÚBLICO	Trato y actitud de servicio	Rapidez en trámites	Calidad en su trabajo	Capacidad	Honestidad	PROMEDIO POR CATEGORÍA
Juez	3.55	3.53	3.4	3.45	3.55	3.5
Conciliadores	3.4	3.36	3.36	3.29	3.43	3.37
Secretarios Judiciales	3.45	3.5	3.47	3.4	3.58	3.48
Oficial de Partes Jdo.	3.7	3.65	3.5	3.45	3.6	3.58
Actuarios	3.32	3.16	3.42	3.32	3.32	3.31
Mecanógrafos	3.44	3.39	3.33	3.28	3.56	3.43
PROMEDIO POR CRITERIO	3.48	3.43	3.41	3.37	3.51	3.44

Como complemento a la **pregunta 1** se pidió a los encuestados que expresaran comentarios, sugerencias u observaciones que tuvieran sobre algún servidor judicial en particular, obteniéndose lo siguiente:

Primero: 7 (el 35%). Comentarios:

- ✚ **La juez** tiene un carácter pésimo. (1)
- ✚ Se sugiere mayor rapidez en la radicación de los exhortos, ya que se acuerdan hasta el tercer día, y que los mismos no los devuelvan tan rápido.(1)
- ✚ El personal es eficiente y amable en su trato, tienen capacidad y trabajan con rapidez. (5)



**RESULTADO DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN DIRIGIDA A
LITIGANTES ACERCA DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN
DE JUSTICIA EN LOS JUZGADOS CIVILES DE CENTRO**

Segundo: 3 (el 15%). Comentarios:

- ✚ La **Lic. Cachón** deja mucho que desear en cuanto al servicio que presta. (1)
- ✚ La **Lic. Irma** y el **Lic. Garrido** tienen una actitud majadera, ya que cuando se les solicita información responden de mala manera, pidiendo que se regrese más tarde o al día siguiente. (1)
- ✚ La **ordenanza** es una persona bastante grosera, ya que cuando se le solicita un servicio y está comiendo se le tiene que esperar y hasta la boca tuerce. (1)

Tercero: 4 (el 20%). Comentarios:

- ✚ La **Juez** tiene mal carácter. (1)
- ✚ Que la **Juez** sea más accesible con el público y que tenga un trato más cercano. (1)
- ✚ El personal de la **Oficialía de Partes** no tiene control de los asuntos que lleva. (1)
- ✚ Todos son regulares. (1)

Cuarto: 2 (el 10%). Comentarios:

- ✚ La **Lic. Güemes** es una persona que toda la vida está enojada, obstaculiza todo, se demora mucho con los asuntos y tiene muy feos tratos con el público. (1)
- ✚ El servicio es bueno. (1)

Quinto: 7 (el 35%). Comentarios:

- ✚ La **Juez** en cierta diligencia mostró parcialidad a favor de la contraparte. (1)
- ✚ Al **Oficial de Partes** le falta más amabilidad. (1)
- ✚ El **Lic. Francisco Ayala de la Cruz** y **Sra. Carmen Ávalos Domínguez** nunca atienden de buena forma y dan preferencia a las personas que conocen. (1)
- ✚ **Lic. Rebeca (actuaria)**, que se capacite para que esté más atenta en su trabajo. (1)
- ✚ La **juez** tiene buen trato. (1)
- ✚ El **Oficial de Partes** es una buena persona. (1)
- ✚ Que el Presidente del Tribunal siga capacitando al personal. (1)

Sexto: 6 (el 30%). Comentarios:



**RESULTADO DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN DIRIGIDA A
LITIGANTES ACERCA DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN
DE JUSTICIA EN LOS JUZGADOS CIVILES DE CENTRO**

- ✚ **Los actuarios** retrasan las diligencias. (1)
- ✚ Todos son magníficos servidores públicos, con capacidad, amables en su trato y profesionales en su trabajo. (5)

Pregunta 2. En general, ¿cómo es el trato que ha recibido del personal del Juzgado?. Se obtuvo en promedio las siguientes calificaciones que otorgaron los abogados:

JUZGADO	CALIFICACIONES	
	DE BUENO A EXCELENTE	DE MALO A REGULAR
1º Civil	95%	5%
2º Civil	75%	25%
3º Civil	80%	20%
4º Civil	100%	
5º Civil	75%	25%
6º Civil	90%	10%
TOTAL	86%	14%

Pregunta 3. En general, ¿se siente satisfecho con el servicio que ha recibido en este Juzgado? Las respuestas fueron las siguientes:

JUZGADO	RESPUESTAS	
	SI	NO
1º Civil	95%	5%
2º Civil	85%	15%
3º Civil	70%	25%
4º Civil	100%	
5º Civil	80%	20%
6º Civil	95%	5%
TOTAL	88%	12%

Pregunta 4. ¿Se siente satisfecho con el servicio que ha recibido: Del Juez, de los Secretarios Judiciales, de los Actuarios Judiciales de la Oficialía de Partes del Juzgado?. Se obtuvieron las siguientes respuestas:



**RESULTADO DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN DIRIGIDA A
LITIGANTES ACERCA DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN
DE JUSTICIA EN LOS JUZGADOS CIVILES DE CENTRO**

JUZGADOS	JUEZ		SECRETARIOS	
	SI	NO	SI	NO
1º Civil	85%	15%	95%	5%
2º Civil	95%	5%	95%	5%
3º Civil	90%	10%	95%	5%
4º Civil	95%		95%	
5º Civil	70%	15%	85%	15%
6º Civil	95%	5%	90%	10%
PROMEDIOS	91%	9%	93%	7%

JUZGADOS	ACTUARIOS		OFICIALÍA		PROMEDIOS	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1º Civil	90%	10%	100%		93%	7%
2º Civil	100%		50%	50%	85%	15%
3º Civil	95%	5%	75%	20%	89%	10%
4º Civil	90%	5%	100%		95%	1.3%
5º Civil	90%	10%	75%	20%	80%	15%
6º Civil	90%	10%	95%	5%	93%	7%
PROMEDIOS	93%	7%	84%	16%	89%	9%

- Juzgado 3º: Un encuestado no calificó a la Oficialía de Partes de este órgano.(5%)
 Juzgado 4º: Un encuestado únicamente dio su opinión acerca de la Oficialía de Partes de éste y se abstuvo de contestar en cuanto a los demás servidores judiciales. (15%)
 Juzgado 5º: 3 encuestados no calificaron al Juez (15%) y otro el servicio de la Oficialía de Partes del Juzgado lo calificó como “regular”. (5%)

Pregunta 5. ¿Las promociones que ha presentado han sido acordadas con prontitud? Las respuestas fueron las siguientes:

JUZGADO	RESPUESTAS	
	SI	NO
1º Civil	90%	5%
2º Civil	95%	
3º Civil	65%	35%
4º Civil	90%	10%
5º Civil	60%	35%
6º Civil	90%	10%
TOTAL	84%	16%



**RESULTADO DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN DIRIGIDA A
LITIGANTES ACERCA DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN
DE JUSTICIA EN LOS JUZGADOS CIVILES DE CENTRO**

Del **Juzgado 1º**, la respuesta de un encuestado fue “más o menos” y de los **Juzgados 2º y 5ª**, fue “regular”.
(5%)

Pregunta 6. ¿Qué trámite(s) de los que realiza en el Juzgado le ha(n) significado demora en su atención?. A continuación se transcriben las opiniones de los encuestados que aludieron a demoras en trámites:

- Primero** ➤ **Elaboración de acuerdos y exhortos.**
6, el 30% ➤ **Extracción de expedientes del Archivo Judicial.**
➤ Devolución de documentos.
- Segundo** ➤ **Elaboración de acuerdos y exhortos**, particularmente acuerdos de admisión de pruebas, y de los exhortos se dijo que no se deben perder en el trámite.
5, el 25% ➤ Recepción de escritos o revisión de expedientes. Un encuestado mencionó que en la Oficialía de Partes siempre están ocupados.
➤ **Extracción de expedientes del Archivo.**
➤ **Búsqueda de los expedientes en el Juzgado.**
- Tercero** ➤ Un litigante expresó que en el **expediente 210/2002** se citó para sentencia desde el 2 de enero de 2003 y aún no se ha emitido la resolución.
11, el 55% ➤ **Elaboración de acuerdos y exhortos.** Un encuestado se refirió específicamente al auto de inicio.
➤ Varios dijeron que **en la mayoría de los trámites** que se realizan en el Juzgado.
➤ Trámite de los incidentes.
➤ **Búsqueda de expedientes**, ya que los que se encuentran en ejecución de sentencia están fuera del área del Juzgado.
- Cuarto** ➤ **Elaboración de acuerdos.**
6, el 30% ➤ Certificaciones y expedición de constancias procesales.
➤ **Extracción de expedientes del archivo.**
- Quinto** ➤ Dictado de las sentencias. Alguno manifestó que se tardan hasta un mes.
14, el 70% ➤ **Elaboración de acuerdos y exhortos.** Uno especificó que en relación al remate de bienes.
➤ Recursos de apelación.
➤ Lanzamientos.
➤ **Búsqueda de los expedientes** que se encuentran en un área distinta al juzgado. Se



**RESULTADO DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN DIRIGIDA A
LITIGANTES ACERCA DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN
DE JUSTICIA EN LOS JUZGADOS CIVILES DE CENTRO**

sugirió que se regresen los expedientes o se designe a una persona en esa área.

- Sexto** 7, el 35%
- Recepción de documentos.
 - Práctica de las notificaciones.
 - **Elaboración de oficios y exhortos.**
 - Acuerdo de las promociones.

Pregunta 7.- ¿Qué recomendaría usted para mejorar el servicio de Administración de Justicia en el Juzgado? Las respuestas más destacadas en las que se expresaron recomendaciones fueron las siguientes

PRIMERO: 11 litigantes (**el 55%**) expresaron las siguientes recomendaciones:

- Mayor rapidez en los trámites, específicamente de los acuerdos.
- Mejorar la atención al público.
- Capacitación al personal.
- Continuar con las innovaciones, mejora de infraestructura y capacitación.
- Aumento de personal.
- Creación de escritorios públicos.
- Instalar en cada juzgado un módulo de fotocopiado, para no buscar o esperar los ordenanzas y evitar la salida de expedientes.
- Incentivos y mejora de salarios al personal.

SEGUNDO: 12 (**el 60%**) expresaron las siguientes opiniones:

- **Mejorar el trato al público, especialmente por parte del personal de la Oficialía de partes.** “Que se impartan cursos de relaciones humanas”.
- Que la impartición de justicia sea rápida, pronta y honesta.
- **Que la Juez esté al tanto de lo que sucede en el Juzgado, particularmente en la Oficialía de Partes.**
- Capacitación al personal. Un encuestado recomendó “más capacidad en lo funcional”.
- Designar a una persona que atienda al público.
- Que se organice la forma de repartir fichas para solicitar audiencias con los jueces.
- Poner una máquina de escribir a disposición de los litigantes.



**RESULTADO DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN DIRIGIDA A
LITIGANTES ACERCA DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN
DE JUSTICIA EN LOS JUZGADOS CIVILES DE CENTRO**

- Creación de otra secretaría judicial.
- Mejores salarios de los servidores públicos.

TERCERO: 17 (el 85%) expresaron las siguientes opiniones:

- Hace falta organización para tener un mejor control de los expedientes.
- **Mejorar la atención al público, especialmente por parte del personal de la oficialía de partes.**
- **Capacitación al personal, principalmente a los secretarios judiciales.**
“Que se entre verdaderamente al estudio de las demandas”.
- Más rapidez en trámites, que se acuerde con más prontitud.
- Dar estímulos económicos y reconocimiento al personal.
- Aumento de personal: crear de una nueva secretaría judicial y dotar de más mecanógrafos.
- Aumentarle espacio al Juzgado para mejorar su funcionalidad.
- **Resguardo de todos los expedientes en el Juzgado**, refiriéndose a los que se guardan en un área separada de éste.
- **Algunos dijeron: “hay que cambiar al Juez o a todo el personal”.**

CUARTO: 13 (el 65%) expresaron lo siguiente:

- Aplicar la justicia sin distinción, con eficiencia y equidad, que haya mejor interpretación de las normas.
- Mayor responsabilidad en el trabajo.
- **Que los secretarios judiciales acuerden con eficacia.** Además que en el caso de los autos que admiten apelaciones que se cercioren que se les proporcionen las copias de los agravios, pues luego los apelados son quienes tienen que costearlas.
- Cursos de actualización al personal.
- Que haya mayor confianza en el desempeño de las funciones del personal.
- Creación de un módulo de información.
- Supervisar, aunque no se hizo más especificación.
- Aumento de personal. Incluso se sugirió designar a una persona que acuerde escritos de trámites simples.
- Procurar mayor orden en los estrados.
- Envío de los oficios a través de Internet.
- La revisión de expedientes debe ser más rápida.



**RESULTADO DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN DIRIGIDA A
LITIGANTES ACERCA DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN
DE JUSTICIA EN LOS JUZGADOS CIVILES DE CENTRO**

- Aumento de salarios al personal.
- **Que la Oficialía de Partes Común del Tribunal labore desde las 15:00 horas.**

QUINTO: 16 (el 80%) manifestaron lo siguiente:

- Mayor eficiencia y prontitud en los trámites. Un litigante especificó que en los oficios y exhortos y otro indicó que en los acuerdos de certificación. **“Que no se obstaculicen los trámites”**, dijo otro.
- Mejorar el trato al público. Impartir cursos de relaciones humanas.
- Capacitación al personal.
- Crear un módulo de información.
- Aumento de personal para agilizar los trámites.
- Que se dé a los actuarios más libertad para fijar fechas de embargo o requerimiento.
- “Apegarse al derecho y menos política”.
- Retener por más tiempo los exhortos en los juzgados, pues algunos tienen que acudir a otros Estados.

SEXTO: 13 (el 65%) hicieron las siguientes recomendaciones:

- Continuar con las capacitaciones al personal, incluyendo las de trato al público.
- Mayor rapidez en la práctica de las notificaciones. Uno sugirió **vigilar más las funciones de los actuarios.**
- Que haya vigilancia de las autoridades superiores sobre la elaboración de acuerdos y sentencias.
- Que los servidores públicos tengan la capacidad para ocupar los cargos, mencionando incluso que sean aquellos que hayan terminado la Licenciatura en Derecho.
- Mejorar la atención al público.
- Suprimir ciertos plazos procesales (no se especificó cuáles).
- Seguir con las innovaciones tecnológicas.
- Dar más incentivos económicos al personal.



**RESULTADO DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN DIRIGIDA A
LITIGANTES ACERCA DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN
DE JUSTICIA EN LOS JUZGADOS CIVILES DE CENTRO**

R E S U M E N

Los resultados obtenidos de la encuesta que se aplicó en los Juzgados Civiles de Centro demuestran que el esfuerzo que se ha hecho por mejorar en todos sentidos el servicio de administración de justicia ha sido fructífero, ya que de acuerdo con la opinión que los abogados litigantes encuestados emitieron en relación con el mismo, el grado de satisfacción que éstos manifiestan es alto. Además, hay evidencia de que a los ojos de los mismos todas las medidas que se han adoptado para elevar la calidad del servicio no han pasado desapercibidas, aunque también es cierto que en algunos aspectos aún hay mucho por mejorar para poder ubicar a nuestra institución judicial en el nivel de excelencia al que aspira.

Lo anterior quedó de manifiesto cuando se pidió a los litigantes en la **pregunta 1** que, conforme a su experiencia, otorgaran calificación por servidor público en cada uno de los criterios que se les indicó, de cuya evaluación le resultó a cada juzgado un promedio de calificación que queda ubicado dentro del rango de “bueno” a “excelente”, con excepción de los oficiales de partes de los juzgados segundo y quinto y el juez y las conciliadoras de este último, cuyo desempeño se consideró por los encuestados entre “bueno” y “regular”, como se muestra a continuación:

SERVIDOR PÚBLICO	J U Z G A D O S						CALIFICAC. PROMEDIO POR CATEG.
	PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO	CUARTO	QUINTO	SEXTO	
Juez	3.42	3.39	3.16	<u>3.69</u>	2.96	3.5	3.35
Conciliadores	3.42	3.11	3.13	3.26	2.93	3.37	3.20
Secretarios Judiciales	3.30	3.17	3.21	3.57	3.28	3.48	3.34
Oficial de Partes Jdo.	3.61	2.74	3.20	3.66	2.84	3.58	3.27
Actuarios	3.42	3.27	3.43	3.46	3.17	3.31	3.34
Mecanógrafos	3.36	3.19	3.29	3.38	3.13	3.43	3.30
CALIFICACIÓN PROMEDIO POR JUZGADO	3.42	3.11	3.24	<u>3.50</u>	<u>3.05</u>	3.44	3.29

Nótese que en lo individual la **más alta calificación (3.69)** se le otorgó a la **juez del juzgado cuarto** y la **más baja (2.74)**, a la **oficial de partes del juzgado segundo**.



**RESULTADO DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN DIRIGIDA A
LITIGANTES ACERCA DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN
DE JUSTICIA EN LOS JUZGADOS CIVILES DE CENTRO**

Por juzgado, el promedio más alto (3.50) le correspondió al juzgado cuarto y el más bajo (3.05), al juzgado quinto.

Como puede apreciarse la puntuación promedio que en su conjunto alcanzaron los seis Juzgados Civiles es de 3.29, lo cual nos confirma que el rango de calificación en lo general fue de “bueno” a “excelente”.

En concordancia con el cuadro comparativo anterior, seguidamente se muestra la posición que cada servidor público ocupó con respecto a sus similares de los demás Juzgados, de acuerdo con las calificaciones que los litigantes les otorgaron:

SERVIDOR PÚBLICO	J U Z G A D O S					
	PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO	CUARTO	QUINTO	SEXTO
Juez	3º	4º	5º	1º	6º	2º
Conciliadores	1º	5º	4º	3º	6º	2º
Secretarios Judiciales	3º	6º	5º	1º	4º	2º
Oficial de Partes Jdo.	2º	6º	4º	1º	5º	3º
Actuarios	3º	5º	2º	1º	6º	4º
Mecanógrafos	3º	5º	4º	2º	6º	1º
CALIFICACIÓN PROMEDIO POR JUZGADO	3º	5º	4º	1º	6º	2º

Como complemento de la misma pregunta se pidió a los encuestados hacer comentarios, sugerencias u observaciones acerca de algún servidor judicial en particular, obteniéndose opiniones provenientes de entre un 5 y un 20% de los litigantes encuestados en cada Juzgado. Los detalles de sus respuestas pueden verse en las páginas de la 6 a la 7.

Servidores judiciales acerca de los que se expresaron opiniones:

- **Juzgado Primero:** Lic. Alma Rosa Peña Murillo, Juez.
- **Juzgado Segundo:** Lic. Irma Cachón Álvarez, Oficial de Partes; Lic. José Gustavo Garrido Romero, Secretario Judicial, y Matea Castillo Gómez, ordenanza.
- **Juzgado Tercero:** Lic. Cristina Amézquita Pérez, Juez, y Lic. Seymar del C. Hernández Rovira, Oficial de Partes.



**RESULTADO DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN DIRIGIDA A
LITIGANTES ACERCA DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN
DE JUSTICIA EN LOS JUZGADOS CIVILES DE CENTRO**

- **Juzgado Cuarto:** Lic. María Eugenia Martínez Güemes, Secretaria Judicial.

- **Juzgado Quinto:** Lic. María Isabel Solís García (Juez anterior); Lic. Francisco Ayala de la Cruz, Oficial de Partes; Sra. Carmen Ávalos Domínguez, mecanógrafa, y Lic. Rebeca Bautista León, Actuaría Judicial.

- **Juzgado Sexto:** Ramón Ávalos García, Alexandra Aquino Jesús y Mariela Pérez León, Actuarias Judiciales.

La buena opinión que en su mayoría tienen los abogados litigantes del servicio que prestan los Juzgados Civiles de Centro quedó de manifiesto también en las respuestas dadas a la **pregunta 2**, pues de los 120 encuestados el **86%** expresó que el trato que recibe del personal de dichos órganos es de “bueno” a “excelente” y sólo un 14% opinó que el mismo va de “malo” a “regular”, lo cual no debe menospreciarse, sino por el contrario, tomarse en cuenta para mejorar la atención que actualmente se presta.

El resultado que arrojan las **preguntas 3 y 4** confirma también la buena opinión que en general tienen los abogados litigantes acerca del servicio: se les pidió que manifestaran si se sienten satisfechos con el servicio que reciben de los Juzgados, así como en lo específico por el recibido por los Titulares de los Juzgados, sus secretarios, actuarios y oficial de partes, y el **88%** y **89%** respectivamente, contestó en sentido afirmativo, en tanto que sólo un **12%** y **11%** expresó no sentir satisfacción con el mismo. Nuevamente, se recomienda prestar atención a la opinión de estas minorías, para detectar y erradicar las causas de su descontento.

En cuanto a la **pregunta 5**, relativa a la rapidez con que se acuerdan las promociones presentadas por los abogados, el **84 %** de éstos señaló que sus promociones sí son acordadas con prontitud y el 16% restante dijo que hay demora en el acuerdo de sus escritos, y aunque éste es un porcentaje bastante bajo no deja de ser significativo para que sea tomado en cuenta y mejorar en este aspecto. Los porcentajes de un juzgado a otro varían, como puede verse en la tabla de la página 10.

En la **pregunta 6** se solicitó a los litigantes encuestados expresar en qué trámites de los que realizan ante los Juzgados han advertido demoras. La proporción de abogados que aludió a demoras en trámites va de un **25%** en el **Juzgado Segundo** a un **70%** en el



**RESULTADO DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN DIRIGIDA A
LITIGANTES ACERCA DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN
DE JUSTICIA EN LOS JUZGADOS CIVILES DE CENTRO**

Juzgado Quinto. Los detalles de sus respuestas se encuentran en las páginas de la 10 a la 11, pero en general, los trámites con demoras más mencionados son los siguientes:

- ✚ Elaboración de los acuerdos y exhortos.
- ✚ Extracción de expedientes del Archivo Judicial.
- ✚ Búsqueda de los expedientes, sobre todo en los Juzgados 3º y 5º, donde algunos expedientes se tienen resguardados en un área distinta al Juzgado.

En respuesta a la **PREGUNTA 7**, la mayoría de los abogados litigantes participantes de la encuesta expresaron con mayor frecuencia las siguientes **recomendaciones para mejorar el servicio de Administración de Justicia**:

- ❖ Entre las sugerencias se percibe la inquietud de los litigantes de que la Justicia sea aplicada con eficiencia, equidad y prontitud, pues resaltaron que debe haber mayor rapidez en los trámites, específicamente en la elaboración de los acuerdos, lo que conlleva una mayor responsabilidad por parte de los servidores públicos judiciales. Es importante mencionar que otros indicaron que realmente se ha avanzado en la prontitud de los trámites.
- ❖ Para lograr lo anterior, muchos abogados consideraron que se debe aumentar el personal en los Juzgados, llegando inclusive a sugerir la creación de secretarías judiciales y ampliar la plantilla de mecanógrafos.
- ❖ Se hizo mucho énfasis en el trato y la actitud que deben tener los servidores judiciales con el público que acude a ellos, sugiriendo en algunos casos que se impartan cursos de relaciones humanas al personal.
- ❖ Otra recomendación expresada es que se instalen escritorios públicos en los Juzgados, pues algunos litigantes indicaron que provienen de otros Estados. Asimismo se sugirió la creación de módulos de información para el público en general.
- ❖ La mayoría de los encuestados indicaron que se debe continuar con las mejoras que hasta ahora se han observado en el Poder Judicial.
- ❖ En las encuestas aplicadas en todos los Juzgados los litigantes manifestaron que hay que mejorar los salarios del personal, además de otorgar incentivos, tanto económicos como de reconocimiento.



**RESULTADO DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN DIRIGIDA A
LITIGANTES ACERCA DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN
DE JUSTICIA EN LOS JUZGADOS CIVILES DE CENTRO**

Es conveniente señalar que varios litigantes coincidieron en reconocer que la Administración de Justicia en los Juzgados ha mejorado y debe continuarse trabajando de esa manera.

A manera de conclusión, puede decirse que **los órganos jurisdiccionales mejor calificados** por los litigantes, como puede observarse en el cuadro resumen de respuestas que a continuación se presenta, fueron los **Juzgados Primero, Cuarto y Sexto**, y el que en general obtuvo la **calificación más baja** de los encuestados fue el **Juzgado Quinto**.

**Resumen de las respuestas dadas por los encuestados
a cada una de las preguntas del cuestionario, de la 1 a la 7**

Pregunta 1: De acuerdo con su experiencia califique cada uno de los criterios. CALIFICACIONES:	J U Z G A D O S					
	PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO	CUARTO	QUINTO	SEXTO
	3.42	3.11	3.24	3.50	3.05	3.44

Complemento Pregunta 1: ¿Tiene algún comentario, sugerencia u observación? FORMULARON OBSERVACIONES:	J U Z G A D O S					
	PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO	CUARTO	QUINTO	SEXTO
	10%	15%	20%	5%	20%	5%

Pregunta 2: En general, ¿cómo es el trato que ha recibido del personal del Juzgado? CALIFICACIONES DE "EXCELENTE A BUENO":	J U Z G A D O S					
	PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO	CUARTO	QUINTO	SEXTO
	95%	75%	80%	100%	75%	90%

Pregunta 3: En general, ¿se siente satisfecho con el servicio que ha recibido en este Jdo.? RESPUESTA "SÍ":	J U Z G A D O S					
	PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO	CUARTO	QUINTO	SEXTO
	95%	85%	70%	100%	80%	95%

Pregunta 4: ¿Se siente satisfecho con el servicio que ha recibido del Juez, Srios., Actuarios y Oficialía de Partes? RESPUESTA "SÍ":	J U Z G A D O S					
	PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO	CUARTO	QUINTO	SEXTO
	93%	85%	89%	95%	80%	93%

Pregunta 5: ¿Las promociones que ha presentado han sido acordadas con prontitud? RESPUESTA "SÍ":	J U Z G A D O S					
	PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO	CUARTO	QUINTO	SEXTO
	90%	95%	65%	90%	60%	90%

Pregunta 6:	J U Z G A D O S					



**RESULTADO DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN DIRIGIDA A
LITIGANTES ACERCA DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN
DE JUSTICIA EN LOS JUZGADOS CIVILES DE CENTRO**

¿Qué trámite de los que realiza en el Juzgado le han significado demora? ALUDIERON A DEMORAS EN TRÁMITES:	PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO	CUARTO	QUINTO	SEXTO
	30%	25%	55%	30%	70%	35%

Pregunta 7: ¿Qué recomendaría usted para mejorar el servicio de Administración de Justicia en el Juzgado? FORMULARON RECOMENDACIONES:	J U Z G A D O S					
	PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO	CUARTO	QUINTO	SEXTO
	55%	60%	85%	65%	80%	65%

TITULARES DE LOS JUZGADOS CIVILES DE CENTRO

JUZGADO	TITULAR	FECHA EN QUE ASUMIÓ EL CARGO
Primero	LIC. ALMA ROSA PEÑA MURILLO	31-ago-2000
Segundo	LIC. MARTHA PATRICIA CRUZ OLÁN Reinició: La sustituyó durante su incapacidad: Lic. Norma Alicia Cruz Olán	02-mar-2001 05-dic-2002 del 17-oct al 04-dic-2002
Tercero	LIC. CRISTINA AMÉZQUITA PÉREZ Reinició: La sustituyó durante su licencia: Lic. Dalia Martínez Pérez	01-abr-2001 26-nov-2002 del 05 al 25-nov-2002
Cuarto	LIC. NORMA LIDIA GUTIÉRREZ GARCÍA Reinició: La sustituyó durante su licencia: Lic. Rosa Lenny Villegas Pérez	01-mar-2002 06-ene-2003 del 17-sep-02 al 03-ene-2003
Quinto	LIC. JOSÉ MARTÍN FÉLIX GARCÍA Reinició: Lo sustituyó durante su licencia: Lic. Ma. Isabel Solís García	01-mar-2002 03-mar-2003 del 08-ene al 28-feb-2003
Sexto	LIC. JORGE GPE. JIMÉNEZ LÓPEZ Reinició: Lo sustituyó durante su licencia: Lic. Yolidabey Alvarado de la Cruz	02-mar-2001 02-ene-2003 del 30-ago al 13-dic-2002