



**RESULTADO DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN DIRIGIDA A
LITIGANTES ACERCA DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN
DE JUSTICIA EN LOS JUZGADOS CIVILES Y FAMILIARES DE CENTRO
PREGUNTAS 8 A LA 12**

Como parte de la encuesta se cuestionó sobre el tiempo de ejercicio que como abogado litigante tiene cada encuestado, obteniéndose un promedio general de **8 años**.

Se les preguntó también si litigan en otros Estados de la República y que especificaran en cuáles, de lo que resultó lo siguiente:

110 abogados contestaron que **sí litigan en otros Estado (el 71%)**

De aquellos que indicaron que también ejercen su profesión fuera del Estado de Tabasco, se obtuvo como **Estados de mayor incidencia los siguientes:**

- a) 66 en Veracruz,
- b) 65 en Chiapas,
- c) 55 Campeche,
- d) 37 Distrito Federal
- e) 28 Yucatán

Pregunta 8. En comparación con el servicio que se da en otros Estados en Juzgados Civiles, ¿cómo evalúa el de nuestra Institución?

De los 110 abogados que contestaron afirmativamente la respuesta anterior, los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes:

El 48% de los encuestados dijeron que **el servicio que reciben de nuestros Juzgados Civiles y Familiares de Centro es de mayor calidad** al que reciben en tribunales de otros estados.

El 31% de los abogados manifestaron que **el servicio que se les brinda en estos Juzgados es de igual calidad.**

El 7% de los litigantes respondieron que **el servicio proporcionado por nuestros Juzgados Civiles es de menor calidad.**

El 14% de los encuestados se abstuvieron de contestar.



**RESULTADO DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN DIRIGIDA A
LITIGANTES ACERCA DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN
DE JUSTICIA EN LOS JUZGADOS CIVILES Y FAMILIARES DE CENTRO
PREGUNTAS 8 A LA 12**

El único juzgado donde no prevaleció la opinión de que el servicio de nuestra institución es de mayor calidad que el de sus similares de otros estados es el **Tercero Civil**. Allí la mayoría de los encuestados expresó que el servicio local es de igual calidad que en otras entidades.

Pregunta 9. Desde hace más de un año se han realizado cambios para mejorar en todos los aspectos el servicio de Administración de Justicia. ¿Ha notado usted alguna mejoría en nuestros Juzgados Civiles?

De los 180 litigantes a quienes se les aplicó la encuesta, los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes:

RESPUESTAS		
SI	NO	NO CONTESTARON
86%	3%	11%

Un litigante que respondió que **no** a esta pregunta dijo que en los Juzgados Familiares debe haber una Oficialía de Partes.

En resumen, la mayoría de los litigantes encuestados (155) coincidieron en señalar que han notado mejorías en el servicio de Administración de Justicia que proporcionan los juzgados civiles y de lo familiar de Centro, particularmente en los siguientes aspectos:

- ❖ Calidad del servicio: ahora hay mayor rapidez en los trámites (incluyendo elaboración de acuerdos y desahogo de las diligencias), existe organización en los Juzgados, específicamente de los expedientes.
- ❖ Ha mejorado en el trato que el personal da a los litigantes y al público en general.
- ❖ Es notable la capacitación que se ha impartido y se brinda actualmente a los funcionarios judiciales, pues esto redundó, según los encuestados, en resoluciones de mayor calidad y apegadas a derecho, amén de que la justicia es más pronta y expedita.



**RESULTADO DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN DIRIGIDA A
LITIGANTES ACERCA DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN
DE JUSTICIA EN LOS JUZGADOS CIVILES Y FAMILIARES DE CENTRO
PREGUNTAS 8 A LA 12**

- ❖ Se hizo hincapié en la visible mejoría que ha habido en los Juzgados en cuanto a instalaciones y mobiliario, lo que proporciona mejores condiciones de trabajo para el personal.
- ❖ En cuanto a tecnología, el Poder Judicial ha avanzado mucho, pues se ha dotado de equipo de cómputo a los Juzgados, se implementó el Sistema de Gestión Judicial y ahora la consulta de las listas de acuerdos puede hacerse por Internet, lo que resulta de gran conveniencia para los litigantes.
- ❖ La mayoría de los encuestados coincidieron en elogiar la presentación del personal, por el uniforme que ahora portan.

Pregunta 10. Si su respuesta a la pregunta anterior fue afirmativa, califique el nivel de mejoría que ha observado en el servicio que se le brinda.

Las posibles respuestas a esta pregunta eran 3 y el resultado obtenido de las 180 encuestas aplicadas fue el siguiente:

RESPUESTAS OBTENIDAS			
SOBRESALIENTE A NOTABLE	NOTABLE A MEDIANO	MEDIANO A MÍNIMO	NO RESPONDIERON
66%	17%	4%	13%

En general, **una mayor proporción de los litigantes encuestados (119) manifiesta que el nivel de mejoría que perciben en el servicio que proporcionan los Juzgados Civiles y Familiares de Centro va “de sobresaliente a notable”**. 38 fueron quienes piensan que dicho servicio ha mejorado moderada y mínimamente. No se omite señalar que 23 de los encuestados se abstuvo de contestar esta pregunta.

El único juzgado donde no prevaleció la opinión de que el servicio de nuestra institución se ha superado en forma sobresaliente es el **quinto civil**. Allí, la proporción de abogados que piensan de esa manera fue de sólo **35%**.



**RESULTADO DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN DIRIGIDA A
LITIGANTES ACERCA DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN
DE JUSTICIA EN LOS JUZGADOS CIVILES Y FAMILIARES DE CENTRO
PREGUNTAS 8 A LA 12**

Pregunta 11. ¿El Sistema de Gestión Judicial, le ha reportado beneficios en el desahogo de sus asuntos?

Una gran mayoría de los encuestados (142) piensa que la implantación del Sistema de Gestión Judicial en los juzgados le ha beneficiado en el desahogo de sus asuntos y sólo 11 opinan lo contrario. Los 27 restantes no emitió opinión al respecto.

RESPUESTAS OBTENIDAS		
SI	NO	NO CONTESTARON
79%	6%	15%

Quienes piensan que el Sistema de Gestión Judicial les ha proporcionado beneficios, mencionaron los siguientes aspectos:

- Mayor prontitud en la elaboración de acuerdos y, según algunos, en el desahogo de diligencias.
- Las resoluciones que se dictan (incluyendo los acuerdos), son de mayor calidad y están apegadas a derecho.
- Hay un mejor control y seguridad de los asuntos que se manejan, contando entre ellos la recepción de escritos y oficios.
- La mayoría coincide en que con este Sistema la información está más actualizada y disponible, pues ahora se puede consultar por Internet la información de las listas de acuerdos.

En el Juzgado 5º Civil, de los abogados que dijeron que no han tenido beneficios con el sistema de cómputo, uno no expresó comentario alguno, otros 2 expresaron que “en todo y en lo general” y uno más opinó que “se retrasan los asuntos, ya que en algunos aspectos no hay rapidez”.

En el Juzgado 6º Civil 3 litigantes manifestaron no haber obtenido beneficios con el sistema de cómputo se abstuvieron de hacer comentarios adicionales.

Pregunta 12. Comentarios adicionales que desee hacer.

1º CIVIL: 11 litigantes (el 55%) no hicieron comentarios o se abstuvieron de contestar.



**RESULTADO DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN DIRIGIDA A
LITIGANTES ACERCA DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN
DE JUSTICIA EN LOS JUZGADOS CIVILES Y FAMILIARES DE CENTRO
PREGUNTAS 8 A LA 12**

9 encuestados (**el 45%**), expresaron las siguientes opiniones:

- En la Oficialía de Partes Común se exige que se exhiba copia de la identificación de la persona que presenta la demanda, lo cual se hace sin fundamento y/o sustento jurídico.
- Los servidores públicos deben tener más cuidado con los expedientes y hacerse responsables, pues en ocasiones pierden las copias que se dejan para exhortos, oficios u otros.
- Los exhortos deben ser desahogados con mayor rapidez y retenerse más de 15 días.
- Seguir capacitando al personal para obtener mayor calidad en el servicio.
- Dar incentivos y motivación al personal. Mejorar la remuneración económica.
- Continuar la labor de administración de justicia como ahora se está haciendo.

2º CIVIL: 9 encuestados (**el 45%**) se abstuvieron de contestar o no hicieron comentarios.

Los 11 restantes (**el 55%**) expresaron lo siguiente:

- Continuar con la innovación en todos los aspectos, incluyendo la atención y el servicio prestado, para no desmerecer la calidad.
- Elevar aún más la profesionalización de todos los servidores judiciales y mejorar de su remuneración económica, “para erradicar la negligencia o posibles cohechos”.
- La Oficialía de Partes Interna debe brindar un mejor trato a los litigantes y al público en general.
- Varios encuestados comentaron que reconocen la labor del Presidente del Tribunal por el bien de la administración de justicia.

3º CIVIL: 11 encuestados (**el 55%**) indicaron no tener algún comentario.



**RESULTADO DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN DIRIGIDA A
LITIGANTES ACERCA DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN
DE JUSTICIA EN LOS JUZGADOS CIVILES Y FAMILIARES DE CENTRO
PREGUNTAS 8 A LA 12**

Los otros 9 (**el 45%**) emitieron las siguientes opiniones:

- Los actuarios no deben asignar las fechas para llevar a efectos las diligencias. Esta función la debe retomar la Coordinación de Actuarios.
- Que los expedientes que se resguardan fuera del juzgado se integren de nuevo a éste, pues hay mucha pérdida de tiempo.
- Dar mayor énfasis en capacitar a los conciliadores, pues muchos asuntos podrían resolverse más rápidamente.
- Un litigante expresó que tiene muy buena impresión del trabajo de la Juez, que “es una persona honesta y eficiente”. Otro más comentó que está satisfecho con el cambio.
- Uno manifestó que resulta excelente la preocupación del Presidente del Tribunal por mejorar. Otro lo felicita por optimizar la Administración de Justicia.
- “Que se siga mejorando para beneficio del Estado”.
- Un litigante que dijo ser foráneo pidió que los exhortos sean retenerlos por más de 15 días.

4º CIVIL: 8 encuestados (**el 40%**) no expresaron comentarios.

Los 12 restantes (**el 60%**) opinaron lo siguiente:

- Dar a los litigantes un trato de mayor calidad.
- Se debe actuar de manera pronta, con rapidez y honestidad.
- Aumentar la plantilla de personal y mejorar los sueldos de los servidores públicos judiciales.
- Un abogado sugirió que se analice si las audiencias de pruebas y alegatos hacen la justicia más pronta y expedita, pues en la práctica generan retrasos en otras diligencias, además que su desahogo en ocasiones se prolonga hasta las 18:00 horas o más.
- Debe procurarse mayor uniformidad en los criterios, pues “hay juzgadores que emiten resoluciones que no tienen ningún fundamento lógico, táctico o jurídico”. El mismo abogado opinó que la misión del juzgador debe ir



**RESULTADO DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN DIRIGIDA A
LITIGANTES ACERCA DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN
DE JUSTICIA EN LOS JUZGADOS CIVILES Y FAMILIARES DE CENTRO
PREGUNTAS 8 A LA 12**

más allá de una resolución, pues tiene un compromiso con la sociedad y su deber es cumplirlo.

- Poner máquinas de escribir al servicio de los litigantes que provienen de fuera.
- Instalar otro centro de copiado.
- Un encuestado dijo: “éste es un excelente juzgado”.
- 3 litigantes coincidieron en que se ha avanzado y se debe seguir con los cambios y mejoras en pro de un Poder Judicial de excelencia.

5º CIVIL: 7 encuestados (**el 35%**) se abstuvieron de hacer comentarios.

Los restantes 13 (**el 65%**) opinaron lo siguiente:

- Mejorar la atención al público y la disposición del personal. Un litigante expresó que se debe capacitar a los servidores públicos en este aspecto.
- Dar más prestaciones al personal para que trabaje con mayor calidad.
- Mayor prontitud en los acuerdos.
- Capacitación al personal.
- Apegarse al derecho en relación a que la justicia debe ser pronta y expedita. Un abogado comentó que en el secuestro de bienes se tardan hasta 2 años para recogerlos.
- “No todas las Oficialías de Partes tienen la misma atención con los litigantes”.
- Que el personal de la Contraloría verifique con más frecuencia las actividades del personal del Juzgado.
- Alguien opinó que el sistema de cómputo ocasiona retraso en la recepción de los documentos y sugirió que a las promociones se les imprima el logotipo del Tribunal.
- 3 litigantes dijeron que se ha mejorado pero que se debe seguir dando el impulso para llegar a la excelencia.

6º CIVIL: 6 encuestados (**el 30%**) dijeron no tener comentarios o no los expresaron.



**RESULTADO DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN DIRIGIDA A
LITIGANTES ACERCA DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN
DE JUSTICIA EN LOS JUZGADOS CIVILES Y FAMILIARES DE CENTRO
PREGUNTAS 8 A LA 12**

Los 14 restantes (**el 70%**) opinaron lo siguiente:

- Todos los servidores judiciales deben ser honestos y leales.
- El único inconveniente es que en los Juzgados 3º y 5º civil los expedientes se encuentran fuera del área del Juzgado.
- Es necesario dotar de equipo de cómputo para los actuarios.
- Que los acuerdos se dicten en el término establecido por la Ley y que los oficios y documentos necesarios se expidan con prontitud, para dar impulso al proceso.
- Continuar con la capacitación al personal.
- “Todos los Juzgados debieran tener un criterio general para las publicaciones de los domicilios ignorados”.
- Los ordenanzas deben ser más serviciales y hay que ampliar el servicio de fotocopiado.
- 8 encuestados dijeron estar satisfechos con el servicio de administración justicia actual, pero se debe seguir mejorando y continuar impartiendo los cursos de capacitación al personal, tanto en lo judicial como en el ámbito de las relaciones humanas.

1º FAMILIAR: 9 encuestados (**el 45%**) dijeron no tener algún comentario u omitieron expresarlo.

Los otros 11 (**el 55%**) emitieron las siguientes opiniones:

- Se ha sobresalido en el aspecto tecnológico.
- Se debe aumentar la plantilla de personal para hacer más eficiente el servicio.
- Hacer más ágil el servicio de fotocopiado y que haya disponibilidad de los ordenanzas para sacar las copias.
- Debe ser más rápido el desahogo de las diligencias.
- Seguir perfeccionando el control de los expedientes y las promociones.
- Dar más frecuentemente capacitación a los servidores judiciales, desde jueces hasta mecanógrafos.
- Las diligencias deben efectuarse en la hora señalada.



**RESULTADO DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN DIRIGIDA A
LITIGANTES ACERCA DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN
DE JUSTICIA EN LOS JUZGADOS CIVILES Y FAMILIARES DE CENTRO
PREGUNTAS 8 A LA 12**

- “Que la ley sea más expedita”.
- Demasiado atraso en la recepción de los documentos.
- “Todo está bien”.

2º FAMILIAR: 6 encuestados (**el 30%**) dijeron no tener comentarios u omitieron expresarlos.

Los otros 14 (**el 70%**) vertieron las siguientes opiniones:

- Hay que proporcionar mejores salarios a los servidores públicos judiciales y respetar a sus derechos laborales.
- Implantar el sistema de cómputo lo más rápido posible en todos los juzgados del Estado.
- Hacen falta copadoras.
- Los trámites deben ser más rápidos.
- Por la carga de trabajo se debería proporcionar transporte a los actuarios.
- Un abogado dijo que no siempre se debe estar sujeto a las estadísticas, pues en ocasiones ello sacrifica la calidad de los acuerdos y resoluciones. Indicó que no es adecuado colocar cuadros de honor por el dictado de sentencias, pues se demerita la calidad, debiéndose premiar al juzgado al que se le revoquen menos sentencias.
- Continuar capacitando al personal, sobre todo a los proyectistas en cuanto a la interpretación de las leyes, el uso del equipo de cómputo y en relaciones humanas.
- Dar premios mensuales a los funcionarios de cada juzgado, tomando en cuenta su capacidad, prontitud y responsabilidad.
- 3 litigantes manifestaron que se continúe con los avances como hasta ahora.

3º FAMILIAR: 8 encuestados (**el 40%**) dijeron no tener comentarios u omitieron expresarlos.

Los 12 restantes (**el 60%**) emitieron las siguientes opiniones:



**RESULTADO DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN DIRIGIDA A
LITIGANTES ACERCA DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN
DE JUSTICIA EN LOS JUZGADOS CIVILES Y FAMILIARES DE CENTRO
PREGUNTAS 8 A LA 12**

- Deben crearse Oficialías de Partes en los Juzgados Familiares.
- Se debe seguir con la capacitación a los funcionarios judiciales.
- Que los jueces estudien más a fondo sus resoluciones o sentencias, para que sean apegadas a las leyes.
- Que los conciliadores sepan influir en el ánimo de las partes sin acceso de los abogados.
- Aplicar con más frecuencia encuestas sobre el servicio de Administración de Justicia.
- Dar un mejor trato a los litigantes y al público en general.
- Dar una mayor remuneración económica para el personal.
- Mejorar el servicio de fotocopiado, pues el actual es insuficiente y que los ordenanzas sean más cooperativos para sacar las copias.
- Hacen falta más botes de basura en el exterior de los Juzgados y debe haber más limpieza en los baños.
- 4 abogados coincidieron en que se debe continuar con la mejora en el Poder Judicial en todos los aspectos, procurando también que la justicia siga siendo pronta y expedita.