

**RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO
APLICADA AL PÚBLICO EN GENERAL
JUZGADOS CIVILES, PENALES Y DE PAZ DE CÁRDENAS**

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 DE CÁRDENAS				
		1º Civil	2º Civil	1º Penal	2º Penal	De Paz
1.	Trato recibido del personal del juzgado	2.89	2.78	3.13	3.17	2.71
2.	Opinión sobre el personal en cuanto a conocimiento de su función, capacidad y habilidad	2.89	2.83	3.04	3.13	2.71
3.	Grado de satisfacción obtenido del servicio	2.78	2.67	2.88	3.17	2.43
4.	Información que le proporcionó el servidor judicial que lo atendió	2.72	2.83	2.96	3.04	2.57
5.	Tiempo de duración del trámite	2.22	2.72	2.83	2.75	2.14
6.	Honestidad con que se condujo el personal	2.89	3.06	3.17	3.17	2.71
PROMEDIO		2.73	2.82	3.00	3.07	2.55

Datos generales de la encuesta

Se diseñó un cuestionario de **6 preguntas** y se aplicó a **91 personas**, distribuyéndose **18** en cada uno de los Juzgados 1º y 2º Civil, **24** en cada uno de los Juzgados 1º y 2º Penal y **7** en el Juzgado de Paz.

RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO
APLICADA A LOS ABOGADOS LITIGANTES
JUZGADOS CIVILES, PENALES Y DE PAZ DE CÁRDENAS

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 DE CÁRDENAS				
		1º Civil	2º Civil	1º Penal	2º Penal	De Paz
1	Trato y actitud de servicio	3.70	3.73	3.68	3.58	3.37
2	Rapidez en trámites	3.43	3.55	3.59	3.41	3.21
3	Calidad en su trabajo	3.48	3.65	3.63	3.46	3.27
4	Capacidad	3.63	3.69	3.62	3.49	3.25
5	Honestidad	3.72	3.81	3.76	3.58	3.60
6	Grado de satisfacción obtenido del servicio del Juzgado	3.60	3.67	3.68	3.42	3.31
7	Tiempo en que se acuerdan las promociones	2.93	3.43	3.47	3.42	3.54
PROMEDIO		3.50	3.65	3.63	3.48	3.36

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

Juzgado 1º Civil
(12, el 40% de los encuestados)

- ▶ Dictado de sentencias.
- ▶ Demora en los exhortos.
- ▶ Envío de expedientes archivados.
- ▶ Envío de oficios
- ▶ Recepción de promociones.
- ▶ Señalamiento de fechas para desahogo de diligencias.
- ▶ Devolución de documentos.
- ▶ En los juicios especiales de alimentos y sucesorios intestamentarios.
- ▶ Casi en todo (sin especificar más).

Juzgado 2º Civil
(6, el 20% de los encuestados)

- ▶ Dictado de sentencias (en específico de pensión alimenticia).
- ▶ Acuerdo de promociones.
- ▶ Solicitar informes de algún expediente.
- ▶ Solicitud de expedientes al Archivo Judicial.

Juzgado 1º Penal

Juzgado 2º Penal

Juzgado de Paz

(1, el 5% de los encuestados)

- ▶ Entrega de copias y devoluciones de fianza.

(1, el 5% de los encuestados)

- ▶ En realizar el oficio de liberación caucional de un detenido.

(2, el 15% de los encuestados)

- ▶ Señalar fechas para los emplazamientos.
- ▶ Elaboración de oficios.

Datos generales de la encuesta

Se diseñó un cuestionario de **5 preguntas** que se **aplicó a 111 personas**, distribuyéndose **30** en cada uno de los Juzgados Civiles, **19** en cada uno de los Juzgados Penales y **13** en el de Paz.