

**RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO  
APLICADA AL PÚBLICO EN GENERAL  
**JUZGADOS FAMILIARES DE CENTRO****

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 FAMILIARES		
		Primero	Segundo	Tercero
1.	Trato recibido del personal del juzgado	<b>2.90</b>	3.31	3.27
2.	Opinión sobre el personal en cuanto a conocimiento de su función, capacidad y habilidad	<b>2.90</b>	3.31	<b>2.93</b>
3.	Grado de satisfacción obtenido del servicio	<b>2.83</b>	3.24	<b>2.87</b>
4.	Información que le proporcionó el servidor judicial que lo atendió	<b>2.90</b>	3.28	3.07
5.	Tiempo de duración del trámite	<b>2.40</b>	3.13	<b>2.50</b>
6.	Honestidad con que se condujo el personal	<b>2.96</b>	3.30	3.13
<b>PROMEDIO</b>		<b>2.82</b>	<b>3.26</b>	<b>2.96</b>

### **Datos generales de la encuesta**

Se diseñó un cuestionario de **6 preguntas** y se aplicó a **90 personas**, distribuyéndose **30** en cada uno de los Juzgados Familiares.

**RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO  
APLICADA A LOS ABOGADOS LITIGANTES  
**JUZGADOS FAMILIARES DE CENTRO****

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 FAMILIARES		
		Primero	Segundo	Tercero
1	Trato y actitud de servicio	3.44	3.57	3.41
2	Rapidez en trámites	3.25	3.49	3.31
3	Calidad en su trabajo	3.36	3.54	3.37
4	Capacidad	3.42	3.54	3.44
5	Honestidad	3.59	3.66	3.66
6	Grado de satisfacción obtenido del servicio del Juzgado	3.28	3.49	3.15
7	Tiempo en que se acuerdan las promociones	<b>2.77</b>	3.30	<b>2.89</b>
<b>PROMEDIO</b>		<b>3.30</b>	<b>3.51</b>	<b>3.32</b>

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

**Juzgado 1º Familiar (27, el 57% de los encuestados)**

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>√ Acuerdo de promociones y demandas.</li> <li>√ Dictado de las sentencias y trámites de ejecución de las mismas.</li> <li>√ Atención a la solicitud de copias o de cualquier documento.</li> <li>√ Solicitud de expedientes al Archivo Judicial.</li> <li>√ Notificaciones al representante del DIF y/o Ministerio Público Adscrito y emplazamientos.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>√ Retraso en el envío del expediente al Tribunal por apelación.</li> <li>√ Señalamiento de fechas para desahogo de diligencias en general.</li> <li>√ Demora en el desahogo de diligencias.</li> <li>√ Demora en los exhortos.</li> <li>√ Localización de expedientes en el juzgado.</li> <li>√ Elaboración de oficios dirigidos a diversas dependencias.</li> </ul> |
|---|---|

- √ Juicio especial de alimentos.
- √ Demora en hacer efectivo el apercibimiento a las empresas cuando no dan cumplimiento al descuento de pensión.

- √ Retraso para turnar los expedientes a los actuarios para notificar los acuerdos.
- √ "En todos" (2), sin especificar más.

### **Juzgado 2º Familiar (17, el 36% de los encuestados)**

- √ Recepción de promociones.
- √ Acuerdo de promociones y demandas.
- √ Dictado de sentencias y en la ejecutoria de las mismas.
- √ Trámite de incidentes.
- √ El Juez tarda en firmar un acuerdo hasta 3 o 4 días.
- √ Atención a la solicitud de copias certificadas.

- √ Retraso en el envío del expediente al Tribunal por recurso de queja o apelación.
- √ En los emplazamientos.
- √ Devolución de documentos.
- √ Elaboración de oficios dirigidos a diversas dependencias.
- √ Demora en el desahogo de diligencias.
- √ "En todos", sin especificar más.

### **Juzgado 3º Familiar (16, el 34% de los encuestados)**

- √ Recepción de documentos.
- √ Dictado de las sentencias.
- √ Acuerdo de promociones y demandas.
- √ En las notificaciones.
- √ Fechas para el desahogo de diligencias.
- √ Elaboración de oficios que se dirigen a otras dependencias.
- √ Atención a las solicitudes de copias certificadas.

- √ Demora en el desahogo de las diligencias.
- √ "En especial en la audiencia de conciliación, han llegado a tardar hasta más de 3 horas aún cuando exista arreglo o convenio".
- √ Solicitud de expedientes al Archivo.
- √ "En la mayoría", sin especificar más
- √ "En todo", no especificando más.

## Datos generales de la encuesta

Se diseñó un cuestionario de **5 preguntas** que se **aplicó a 141 personas**, distribuyéndose **47** en cada uno de los Juzgados.