

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

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 COMALCALCO			
		1º Civil	2º Civil	Penal	De Paz
1.	Trato recibido del personal del juzgado	3.72	2.89	2.97	3.00
2.	Opinión sobre el personal en cuanto a conocimiento de su función, capacidad y habilidad	3.53	2.94	2.93	3.00
3.	Grado de satisfacción obtenido del servicio	3.66	2.88	2.87	2.94
4.	Información que le proporcionó el servidor judicial que lo atendió	3.60	2.89	2.87	3.11
5.	Tiempo de duración del trámite	3.33	2.94	2.83	2.94
6.	Honestidad con que se condujo el personal	3.80	2.94	2.77	3.17
PROMEDIO		3.61	2.91	2.87	3.03

Datos generales de la encuesta

Se diseñó un cuestionario de **6 preguntas** y se aplicó a **96 personas**, distribuyéndose **30** en cada uno de los Juzgados 1º Civil y Penal y **18** en cada uno de los Juzgados 2º Civil y de Paz.

RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO APLICADA A LOS ABOGADOS LITIGANTES **JUZGADOS CIVILES, PENAL Y DE PAZ DE COMALCALCO**

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 COMALCALCO			
		1º Civil	2º Civil	Penal	De Paz
1	Trato y actitud de servicio	3.76	3.37	3.31	3.42
2	Rapidez en trámites	3.53	3.30	3.18	3.32
3	Calidad en su trabajo	3.74	3.29	3.28	3.36
4	Capacidad	3.66	3.32	3.36	3.38
5	Honestidad	3.79	3.55	3.39	3.45
6	Grado de satisfacción obtenido del servicio del Juzgado	3.77	3.03	3.33	3.38
7	Tiempo en que se acuerdan las promociones	3.63	2.93	3.10	3.29
PROMEDIO		3.70	3.26	3.28	3.37

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

Juzgado 1º Civil (6, el 20% de los encuestados)

- ▶ Envío de oficios dirigidos a instituciones gubernamentales.
- ▶ En los juicios ejecutivos mercantiles.
- ▶ Expedición de copias certificadas.
- ▶ Demora en las notificaciones.
- ▶ Devolución de documentos.
- ▶ Recepción de documentos.

Juzgado 2º Civil (11, el 37% de los encuestados)

- ▶ Dictado de sentencias.
- ▶ Retraso en la elaboración de oficios de los juicios de alimentos y de otros dirigidos a instituciones diversas.
- ▶ Acuerdo de promociones y demandas.
- ▶ Desahogo de las diligencias.
- ▶ En juicios de registro extemporáneo.

Juzgado Penal
(7, el 23% de los encuestados)

- ▶ Dictado de las sentencias.
- ▶ Demora en las notificaciones.
- ▶ En la solicitud y entrega de copias.
- ▶ En el desahogo de las diligencias.
- ▶ En un homicidio imprudencial, no se dan fechas muy rápido para poder agilizar el trámite.
- ▶ Al garantizar la libertad provisional (incluyendo cuando se garantiza por medio de aseguradora).

Juzgado de Paz
(7, el 33% de los encuestados)

- ▶ En las notificaciones.
- ▶ Desahogo de las diligencias
- ▶ Dictado de las sentencias.
- ▶ Acuerdo de promociones.
- ▶ En el juicio de amenazas.

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 y en el Penal, y **21** en el de Paz.