

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

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 HUIMANGUILLO			
		Civil	1º Penal	2º Penal	De Paz
1.	Trato recibido del personal del juzgado	3.14	2.87	2.90	3.17
2.	Opinión sobre el personal en cuanto a conocimiento de su función, capacidad y habilidad	2.90	2.77	3.10	3.07
3.	Grado de satisfacción obtenido del servicio	2.93	2.73	2.90	3.00
4.	Información que le proporcionó el servidor judicial que lo atendió	2.97	2.90	2.86	3.00
5.	Tiempo de duración del trámite	2.77	2.43	2.83	2.87
6.	Honestidad con que se condujo el personal	3.07	2.89	2.97	3.27
PROMEDIO		2.96	2.77	2.93	3.06

Datos generales de la encuesta

Se diseñó un cuestionario de **6 preguntas** y se **aplicó a 119 personas**, distribuyéndose **30** en cada uno de los Juzgados Civil, 1º Penal y de Paz y **29** en el 2º Penal.

**RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO
APLICADA A LOS ABOGADOS LITIGANTES
JUZGADOS CIVIL, PENALES Y DE PAZ DE HUIMANGUILLO**

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 HUIMANGUILLO			
		Civil	1º Penal	2º Penal	De Paz
1	Trato y actitud de servicio	3.38	3.42	3.50	3.63
2	Rapidez en trámites	3.15	3.21	3.33	3.49
3	Calidad en su trabajo	3.19	3.34	3.35	3.43
4	Capacidad	3.34	3.35	3.45	3.48
5	Honestidad	3.48	3.56	3.63	3.65
6	Grado de satisfacción obtenido del servicio del Juzgado	3.03	3.40	3.38	3.63
7	Tiempo en que se acuerdan las promociones	2.50	3.08	3.21	3.50
PROMEDIO		3.15	3.34	3.41	3.54

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

Juzgado Civil
(14 el 47% de los encuestados)

- ▶ En el dictado de las sentencias.
- ▶ En el acuerdo de las promociones.
- ▶ Señalar fechas para las diligencias.
- ▶ Desahogo de las diligencias.
- ▶ En el trámite de los recursos de apelación.
- ▶ Recepción de documentos.
- ▶ En los siguientes juicios: mercantiles, sucesorios, custodias y divorcios.
- ▶ En todos, sin especificar más.

Juzgado 1º Penal
(6, el 24% de los encuestados)

- ▶ Demora en el dictado de las sentencias.
- ▶ Acuerdo de promociones.
- ▶ Solicitud de copias certificadas.
- ▶ En el ofrecimiento y desahogo de las probanzas.
- ▶ Diligencia de careos.

Juzgado 2º Penal

(4, el 16% de los encuestados)		
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Desahogo de las diligencias. ▶ Ofrecimiento de pruebas. ▶ Para acordar las promociones y los inicios. ▶ Para dictar el auto de formal prisión. 		

Datos generales de la encuesta

Se diseñó un cuestionario de **5 preguntas** que se **aplicó a 110 personas**, distribuyéndose **30** en cada uno de los Juzgados Civil y de Paz y **25** en cada uno de los Juzgados Penales.