

**RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO
APLICADA AL PÚBLICO EN GENERAL
JUZGADOS CIVIL, PENAL Y DE PAZ DE JALPA DE MÉNDEZ**

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 | | |
|-----------------|---|-------------|-------|-------------|
| | | CIVIL | PENAL | DE PAZ |
| 1. | Trato recibido del personal del juzgado | 3.20 | 3.05 | 3.30 |
| 2. | Opinión sobre el personal en cuanto a conocimiento de su función, capacidad y habilidad | 3.15 | 3.05 | 3.20 |
| 3. | Grado de satisfacción obtenido del servicio del Juzgado | 3.15 | 3.00 | 3.20 |
| 4. | Tiempo de duración del trámite | 3.10 | 2.85 | 3.30 |
| PROMEDIO | | 3.15 | 2.99 | 3.25 |

También se les pidió manifestaran finalmente su opinión respecto del resultado de la labor del servidor judicial por quien fueron atendidos, obteniendo el siguiente resultado:

RESPUESTAS AFIRMATIVAS

| PREGUNTAS | | JUZGADOS | | |
|-----------------|--|----------|-------|--------|
| | | CIVIL | PENAL | DE PAZ |
| 5. | La información que le proporcionó el servidor judicial que lo atendió fue clara y suficiente | 100% | 95% | 100% |
| 6. | El personal que lo atendió se condujo con honestidad | 95% | 95% | 100% |
| PROMEDIO | | 98% | 95% | 100% |

Datos generales de la encuesta

Se diseñó un cuestionario de **7 preguntas** y se **aplicó a 60 personas**, distribuyéndose **20** en el Juzgado Civil, **20** en el de Paz y **20** en Penal. El público en general a quien se aplicó la encuesta fue el siguiente:

| ENCUESTADOS | JUZGADOS | | |
|--------------------|-----------------|--------------|---------------|
| | CIVIL | PENAL | DE PAZ |
| Actor | 14 | | 12 |
| Demandado | 4 | | 4 |
| Beneficiario | 1 | | 2 |
| Inculpado | | 4 | |
| Ofendido | | 3 | |
| Testigo | | 10 | 2 |
| Otros | 1 | 3 | |

**RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO
APLICADA A LOS ABOGADOS LITIGANTES
JUZGADOS CIVIL, PENAL Y DE PAZ DE JALPA DE MÉNDEZ**

Los resultados de la encuesta se hicieron con base en la siguiente escala de evaluación:

Excelente = 4, bueno = 3, regular = 2, malo = 1

| ASPECTOS A EVALUAR | | JUZGADOS | | |
|--------------------|---|-------------|-------|-------------|
| | | CIVIL | PENAL | DE PAZ |
| 1. | Trato y actitud de servicio | 3.78 | 3.56 | 3.67 |
| 2. | Rapidez en trámites | 3.65 | 3.41 | 3.33 |
| 3. | Calidad en su trabajo | 3.68 | 3.47 | 3.53 |
| 4. | Capacidad | 3.68 | 3.50 | 3.54 |
| 5. | Honestidad | 3.84 | 3.65 | 3.66 |
| 6. | Grado de satisfacción obtenido del servicio del Juzgado | 3.70 | 3.45 | 3.65 |
| 7. | Tiempo en que se acuerdan las promociones | 3.20 | 3.20 | 3.25 |
| PROMEDIO | | 3.65 | 3.46 | 3.52 |

Varios encuestados manifestaron que **hay demora en la realización de ciertos trámites**, los cuales son:

| JUZGADO CIVIL (8, el 40% de los encuestados) | JUZGADO PENAL (7, el 35% de los encuestados) | JUZGADO DE PAZ (9, el 45% de los encuestados) |
|---|--|--|
| Acuerdo de las promociones y los exhortos. | Acuerdo de las promociones. | Acuerdo de las promociones. |
| Expedición de los autos de inicio. | Expedición de los autos de radicación. | Dictado de las sentencias. |
| Recurso de reconsideración. | Emisión de las órdenes de aprehensión. | Juicios mercantiles. |
| Las pensiones, que son de orden público, y los ordinarios, especialmente los de terminación de contrato de comodato, así como los juicios ejecutivos mercantiles. | En las diligencias, pues en ocasiones el juez no está presente en ellas. | Resolución de la situación jurídica, específicamente por el delito de incumplimiento de obligaciones de asistencia familiar. |

| JUZGADO CIVIL (continuación) | JUZGADO PENAL (continuación) | JUZGADO DE PAZ (continuación) |
|---------------------------------|---|------------------------------------|
| | Atención a la solicitud de copias. | Atención a la solicitud de copias. |
| | En el procedimiento (sin precisar más). | Careos en el delito de difamación. |
| | Notificaciones. | Notificaciones y emplazamientos. |

Datos generales de la encuesta

Se diseñó un cuestionario de **5 preguntas** que se aplicó a **60 personas**, distribuyéndose **20** ejemplares en cada juzgado.