

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

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	3.03	3.15
2.	Opinión sobre el personal en cuanto a conocimiento de su función, capacidad y habilidad	3.30	3.00	3.05
3.	Grado de satisfacción obtenido del servicio del Juzgado	3.00	3.07	3.20
4.	Tiempo de duración del trámite	2.95	3.00	2.95
PROMEDIO		3.11	3.03	3.09

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%	97%	90%
6.	El personal que lo atendió se condujo con honestidad	100%	100%	100%
PROMEDIO		100%	98.5%	95%

Datos generales de la encuesta

Se diseñó un cuestionario de **7 preguntas** y se aplicó a **70 personas**, distribuyéndose **20** en el Juzgado Civil, **20** en el de Paz y **30** en Penal.

RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO

APLICADA A LOS ABOGADOS LITIGANTES
JUZGADOS CIVIL, PENAL Y DE PAZ DE NACAJUCA

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	3.52	3.48	3.41
2.	Rapidez en trámites	3.20	3.31	3.27
3.	Calidad en su trabajo	3.28	3.29	3.34
4.	Capacidad	3.40	3.40	3.41
5.	Honestidad	3.64	3.45	3.60
6.	Grado de satisfacción obtenido del servicio del Juzgado	3.62	3.48	3.38
7.	Tiempo en que se acuerdan las promociones	3.43	3.13	3.00
PROMEDIO		3.44	3.36	3.34

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

JUZGADO CIVIL (8, el 38% de los encuestados)	JUZGADO PENAL (11, el 35% de los encuestados)	JUZGADO DE PAZ (7, el 33% de los encuestados)
?? Acuerdo de las promociones.	?? Acuerdo de las promociones y de pruebas e incidentes.	?? Acuerdo de las promociones.
?? Emplazamientos.	?? Recepción de documentos.	?? Inicios.
?? Exhortos.	?? Careos.	?? Convenios, sólo cuando hay diligencias.
?? Acuerdo de algunos recursos y envío de los oficios respectivos.	?? Órdenes de aprehensión.	?? Trámites (sin precisar en cuáles).

JUZGADO CIVIL (continuación)	JUZGADO PENAL (continuación)	JUZGADO DE PAZ (continuación)
---------------------------------	---------------------------------	----------------------------------

?? Sentencias en los juicios ordinarios.	?? Fianzas hipotecarias.	?? En una diligencia del expediente 137/2003.
?? Juicios de alimentos, rectificación de actas, información ad-perpetuam y de dominio.	?? Sentencias.	
	?? Señalamiento de fechas para desahogo de pruebas y expedición de copias certificadas.	
	?? Desahogo de las diligencias, cuando está cargada la agenda.	

Datos generales de la encuesta

Se diseñó un cuestionario de **5 preguntas** y se **aplicó a 73 personas**, distribuyéndose **21** en el Juzgado Civil, **21** en el de Paz y **31** en Penal.