

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

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	3.06	2.97	3.06
2.	Opinión sobre el personal en cuanto a conocimiento de su función, capacidad y habilidad	3.06	2.92	3.03
3.	Grado de satisfacción obtenido del servicio del Juzgado	3.03	2.89	3
4.	Tiempo de duración del trámite	2.94	2.83	3.03
PROMEDIO		3.02	2.90	3.03

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:

PREGUNTAS		JUZGADOS		
		CIVIL	PENAL	DE PAZ
5.	La información que le proporcionó el servidor judicial que lo atendió fue clara y suficiente	89%	92%	94%
6.	El personal que lo atendió se condujo con honestidad	91%	94%	94%
PROMEDIO		90%	93%	94%

Datos generales de la encuesta

Se diseñó un cuestionario de **7 preguntas** y se aplicó a **106 personas**, distribuyéndose **35** en el Juzgado Civil, **35** en el de Paz y **36** en Penal.

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

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	3.45	3.33	3.60
2.	Rapidez en trámites	3.30	3.10	3.39
3.	Calidad en su trabajo	3.38	3.30	3.47
4.	Capacidad	3.48	3.29	3.39
5.	Honestidad	3.57	3.32	3.51
6.	Grado de satisfacción obtenido del servicio del Juzgado	3.39	3.13	3.50
7.	Tiempo en que se acuerdan las promociones	2.97	2.81	3.40
PROMEDIO		3.36	3.18	3.47

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

JUZGADO CIVIL (10, el 32% de los encuestados)	JUZGADO PENAL (11, el 35% de los encuestados)	JUZGADO DE PAZ (5, el 25% de los encuestados)
Acuerdo de las promociones.	Recepción y acuerdo de las promociones.	Recepción y acuerdo de las promociones.
Expedición de los autos de inicio.	Señalamiento de fecha para llevar a cabo una diligencia y en el desahogo de las mismas.	Impresión de diligencias.
Atención a la solicitud de copias.	Atención a la solicitud de copias.	Atención a la solicitud de copias.
En las diligencias o comparecencias.	En varios, debido a la carga de trabajo y que no están debidamente organizados.	

JUZGADO CIVIL (continuación)	JUZGADO PENAL (continuación)	JUZGADO DE PAZ (continuación)
Dictado de las sentencias.	En la toma de protesta del cargos del delito que se pretende representar.	
Juicios mercantiles, emplazamientos y señalamiento de fecha para llevar a cabo embargos y requerimientos.		

Datos generales de la encuesta

Se diseñó un cuestionario de **5 preguntas** que se aplicó a **82 personas**, distribuyéndose **31** en el Juzgado Civil, **20** en el de Paz y **31** en Penal.