

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

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	3.07	<b>2.93</b>	3.07
2.	Opinión sobre el personal en cuanto a conocimiento de su función, capacidad y habilidad	3.03	<b>2.90</b>	3.07
3.	Grado de satisfacción obtenido del servicio del Juzgado	3.14	<b>2.87</b>	3.10
4.	Tiempo de duración del trámite	3.13	<b>2.90</b>	<b>2.87</b>
<b>PROMEDIO</b>		<b>3.09</b>	<b>2.90</b>	<b>3.03</b>

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%	90%	100%
6.	El personal que lo atendió se condujo con honestidad	100%	93%	100%
<b>PROMEDIO</b>		<b>100%</b>	<b>91%</b>	<b>100%</b>

### **Datos generales de la encuesta**

Se diseñó un cuestionario de **7 preguntas** y se aplicó a **90 personas**, distribuyéndose **30** en el Juzgado Civil, **30** 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 MACUSPANA****

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	3.57	3.45	3.38
2.	Rapidez en trámites	3.38	3.30	3.17
3.	Calidad en su trabajo	3.38	3.32	3.14
4.	Capacidad	3.49	3.34	3.17
5.	Honestidad	3.61	3.52	3.45
6.	Grado de satisfacción obtenido del servicio del Juzgado	3.52	3.33	3.20
7.	Tiempo en que se acuerdan las promociones	3.18	3.03	3.00
<b>PROMEDIO</b>		<b>3.45</b>	<b>3.33</b>	<b>3.22</b>

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

**JUZGADO CIVIL**  
(14, el 32% de los encuestados)

- ▶ Expedición de los autos de inicio.
- ▶ Acuerdo de las promociones.
- ▶ Dictado de las sentencias, especialmente en los juicios de registro extemporáneo y alimentos.
- ▶ Atención a la solicitud de copias.

**JUZGADO PENAL**  
(9, el 30% de los encuestados)

- ▶ Agilizar más el trámite.
- ▶ Acuerdo de las promociones.
- ▶ Dictado de las sentencias.
- ▶ Atención a la solicitud de copias.

**JUZGADO DE PAZ**  
(9, el 30% de los encuestados)

- ▶ En las notificaciones, especialmente en los delitos de amenazas.
- ▶ Acuerdo de las promociones, especialmente donde se ofrecen pruebas.
- ▶ Dictado de las sentencias.
- Atención a la solicitud de copias.

### **JUZGADO CIVIL (continuación)**

- ▶ Elaboración de exhortos y oficios que se dirigen a otra autoridad o dependencia.
- ▶ Emplazamientos y notificaciones.
- ▶ Solicitud de expedientes que se encuentran en el archivo.
- ▶ “Pruebas de los juicios” sin especificar más.
- ▶ “El expediente 568/2002 data desde el año 1985 y no se ha podido concluir”.

### **JUZGADO PENAL (continuación)**

- ▶ Señalamiento de fecha para la audiencia de desahogo de pruebas.
- ▶ Solicitud de expedientes para consulta.
- ▶ En las diligencias.

### **JUZGADO DE PAZ (continuación)**

## **Datos generales de la encuesta**

Se diseñó un cuestionario de **5 preguntas** y se **aplicó a 104 personas**, distribuyéndose **44** en el Juzgado Civil, **30** en el de Paz y **30** en Penal.