

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

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	3.03	3.03	3.13
2.	Opinión sobre el personal en cuanto a conocimiento de su función, capacidad y habilidad	3.03	3.00	3.17
3.	Grado de satisfacción obtenido del servicio del Juzgado	2.90	3.00	3.17
4.	Tiempo de duración del trámite	3.03	2.97	3.20
5.	La información que le proporcionó el servidor judicial que lo atendió fue clara y suficiente	3.33	2.90	3.37
6.	El personal que lo atendió se condujo con honestidad	3.07	3.10	3.23
PROMEDIO		3.07	3.00	3.21

Datos generales de la encuesta

Se diseñó un cuestionario de **6 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 PARAÍSO**

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	3.42	3.54	3.35
2.	Rapidez en trámites	3.04	3.33	3.13
3.	Calidad en su trabajo	3.27	3.35	3.27
4.	Capacidad	3.27	3.40	3.21
5.	Honestidad	3.45	3.63	3.46
6.	Grado de satisfacción obtenido del servicio del Juzgado	3.49	3.53	3.3
7.	Tiempo en que se acuerdan las promociones	2.95	3.23	3.1
PROMEDIO		3.27	3.43	3.26

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

Juzgado Civil, (17, el 43% de los encuestados)

- Expedición de los autos de inicio.
- Acuerdo de las promociones.
- Dictado de las sentencias, especialmente en los divorcios necesarios.
- Atención a la solicitud de copias.
- Elaboración de exhortos y oficios que se dirigen a otra autoridad o dependencia.
- Señalamiento de fecha para llevar a cabo emplazamientos, audiencia de pruebas y alegatos y diligencias en general.
- Acuerdo de admisión de pruebas.
- Solicitud de expedientes para consulta.
- Juicios de pensión alimenticia y sucesorios intestamentarios.
- Un litigante manifestó: “Presenté una demanda de constitución de patrimonio de familia el día 24 de febrero de 2004 y hasta el día de hoy (20 de abril), no le han dado entrada”.

Juzgado Penal, (8, el 27% de los encuestados)

- Acuerdo de las promociones.
- Dictado de las sentencias.
- Atención a la solicitud de copias simples o certificadas.
- Señalamiento de fecha para llevar a diligencias en general.
- Solicitud de expedientes para consulta.

Juzgado de Paz, (9, el 30% de los encuestados)

- Acuerdo de las promociones.
- Atención a la solicitud de copias simples o certificadas.
- Solicitud de expedientes para consulta.
- Trámite de consignación de pensión alimenticia.
- Acuerdo de admisión de pruebas por el delito de lesiones.

Datos generales de la encuesta

Se diseñó un cuestionario de **5 preguntas** que se **aplicó a 100 personas**, distribuyéndose **40** en el Juzgado Civil, **30** en el de Paz y **30** en Penal.