

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

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	<b>2.87</b>	3.13	3.18
2.	Opinión sobre el personal en cuanto a conocimiento de su función, capacidad y habilidad	<b>2.83</b>	3.13	3.12
3.	Grado de satisfacción obtenido del servicio	<b>2.78</b>	3.07	3.12
4.	Información que le proporcionó el servidor judicial que lo atendió	<b>2.83</b>	<b>2.93</b>	3.12
5.	Tiempo de duración del trámite	<b>2.78</b>	<b>2.93</b>	3.06
6.	Honestidad con que se condujo el personal	<b>2.70</b>	3.07	3.18
<b>PROMEDIO</b>		<b>2.80</b>	<b>3.04</b>	<b>3.13</b>

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

Se diseñó un cuestionario de **6 preguntas** y se aplicó a **55 personas**, distribuyéndose **23** en el Juzgado Civil, **15** en el Penal y **17** en el de Paz.

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

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 y actitud de servicio	3.39	3.39	3.55
2.	Rapidez en trámites	3.04	3.34	3.45
3.	Calidad en su trabajo	3.21	3.38	3.50
4.	Capacidad	3.21	3.41	3.59
5.	Honestidad	3.54	3.45	3.68
6.	Grado de satisfacción obtenido del servicio del Juzgado	3.07	3.21	3.50
7.	Tiempo en que se acuerdan las promociones	<b>2.80</b>	3.21	3.50
<b>PROMEDIO</b>		<b>3.18</b>	<b>3.34</b>	<b>3.54</b>

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

<b>Juzgado Civil</b> (7, el 47% de los encuestados)	<b>Juzgado Penal</b> (1, el 7% de los encuestados)	<b>Juzgado de Paz</b> (1, el 7% de los encuestados)
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Acuerdo de promociones de la segunda secretaría judicial. (2)</li> <li>▶ Acuerdos de los juicios mercantiles, promociones y exhortos.</li> <li>▶ Dictado de las sentencias.</li> <li>▶ Demora hasta de treinta minutos en el desahogo de las diligencias.</li> <li>▶ En los expedientes 427/1994 y 142/2001.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Acuerdo de promociones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Demora en el desahogo de diligencias.</li> <li>▶ No se notifica a los procesados que solicitan devolución de fianza, cuando ésta ya está a su disposición</li> </ul>

## Datos generales de la encuesta

Se diseñó un cuestionario de **5 preguntas** que se **aplicó a 43 personas**, distribuyéndose **15** en el Juzgado Civil, **14** en el Penal y **14** en el de Paz.