PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE TABASCO
DIRECCIÓN DE CONTRALORÍA JUDICIAL

RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO

PERIODO: MARZO DE 2014

Esta encuesta fue aplicada al público en general que acude a los juzgados a realizar algún trámite.

Procedimiento o mecanismo: La encuesta se aplicó al público en general que acudió al juzgado de referencia a realizar algún trámite o participar en alguna diligencia.

Forma en que se obtiene la información: Se le entrega un formato de encuest al usuario quien la responde y devuelve al personal de contraloría.

Como se valora la información: De las respuestas de cada pregunta se hace el conteo de cuantos encuestados eligieron las opciones, Excelente, Bueno, Regular o Malo, al dividir el resultado entre el total de encuestados que respondieron la pregunta se obtiene un valor que coloca a la opción en un lugar de importancia proporcional, de acuerdo al número de encuestados que eligio cada opción.

En las preguntas de la 1 a la 6, se pidio a los encuestados calificar de acuerdo a su experiencia como, Excelente, Bueno, Regular o Malo, los siguientes aspectos:Trato recibido, Conocimiento y Capacidad, Información recibida, Duración de los trámites, Honestidad y las Condiciones de las instalaciones.

La pregunta 7, se refiere a la confianza que tienen los usuarios en cuanto a la impartición de justicia de parte del Tribunal Superior de Justicia

Juzgados y/o Órganos Judiciales	ENCUESTAS APLICADAS	PREGUNTAS DE LA 1 A LA 6				PREGUNTA 7	
		Excelente	Bueno	Regular	Malo	SI	NO
Nacajuca penal	20	31%	51%	14%	4%	65%	35%
Nacajuca de paz	20	50%	41%	7%	2%	90%	10%
Nacajuca civil	20	32%	47%	18%	3%	90%	10%
Cunduacán penal	14	51%	40%	8%	1%	100%	0%
Cunduacán civil	20	52%	33%	15%	0%	90%	10%