



Encuesta Dirigida a Usuarios de la Justicia

Formato de Encuesta:



UNIDAD DE MEJORA REGULATORIA
Calidad en el servicio 2025.

ENCUESTA PERSONAL A LA CIUDADANÍA.

FECHA: _____ LUGAR: _____

EDAD: _____ SEXO: _____ OCUPACIÓN: _____

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente el siguiente cuestionario y conteste marcando de la forma que desee la opción que mejor coincida con su experiencia, si así lo desea, puede profundizar en sus respuestas.

SERVIDORES DEL PUEBLO.

1.- Cómo percibe la atención brindada por los Servidores del Pueblo del Poder Judicial del estado de Chiapas?

AREAS	BUENA	REGULAR	MALA
JURIDICIONALES			
ADMINISTRATIVOS			

¿Por qué? _____

2.- Tiene algún comentario o sugerencia sobre el servicio que se le brindó?

3.- Le gusta la página web del Poder Judicial del Estado?

SÍ _____ NO _____ NO LA HE CONSULTADO _____

4.- Encuentra usted alguna diferencia entre consultar su expediente en línea o hacerlo personalmente en el Juzgado?

SI: _____ NO: _____

¿Por qué? _____



UNIDAD DE MEJORA REGULATORIA
Calidad en el servicio 2025.

CENTRO ESTATAL DE JUSTICIA ALTERNATIVA

5.- Conoce los servicios que presta el Centro Estatal de Justicia Alternativa (CEJA)?

SI _____ NO _____

6.- En caso de haberlos utilizado, ¿Cómo considera la atención que se le brindó?

DEFENSORÍA PÚBLICA (Solo Usuarios)

7.- Ha utilizado los servicios que brinda el Instituto de Defensoría Pública?

SI: _____ NO: _____

Cuales: _____

8.- ¿La atención brindada por los Servidores del Pueblo adscritos al Instituto de Defensoría Pública, fue?

BUENA: _____ REGULAR: _____ MALA: _____

¿Por qué? _____

ANTECEDENTES NO PENALES

9.- Como considera la atención brindada para tramitar la Carta de no Antecedentes Penales?

BUENA: _____ REGULAR: _____ MALA: _____

¿Por qué? _____

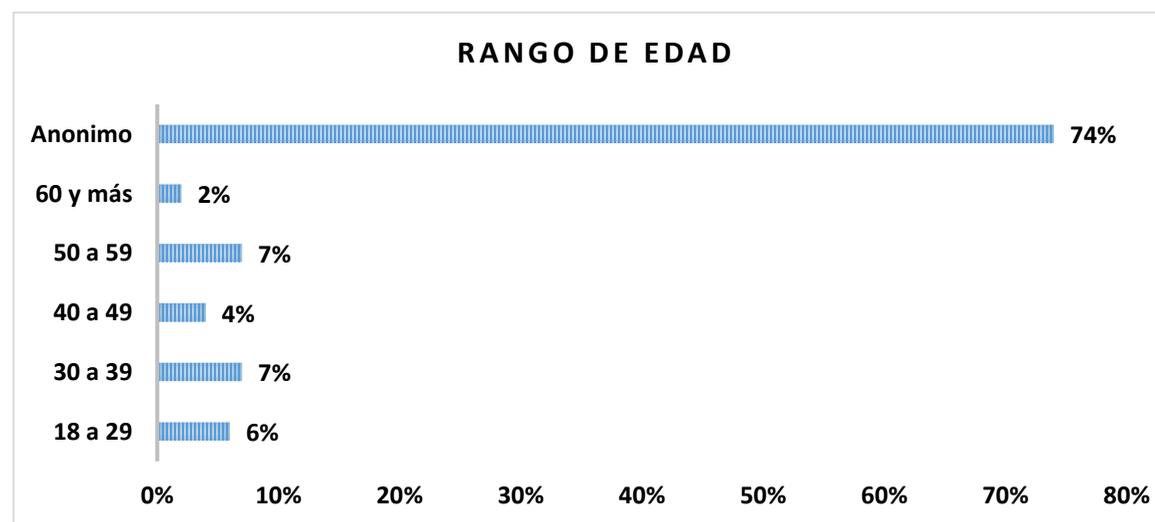
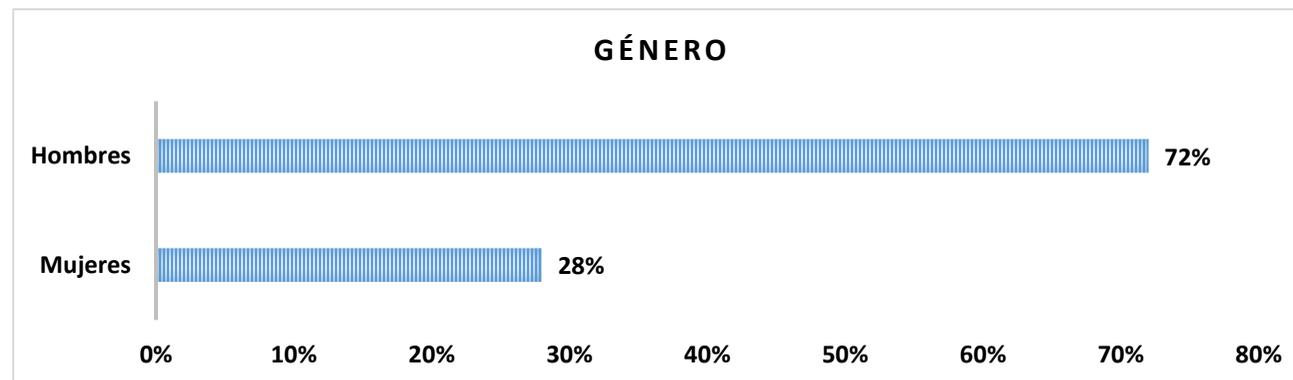
10.- Si usted pudiera manifestarle al **C. Magistrado Presidente** alguna sugerencia o petición, que le diría?

La Unidad de Mejora Regulatoria del Poder Judicial del Estado de Chiapas es la responsable del tratamiento de tus datos personales. Los datos solicitados serán utilizados para fines estadísticos. Si requiere más información puede acceder a nuestro aviso de privacidad completo a través de www.transparencia.poderjudicialchiapas.gob.mx.

Total de Encuestados	134
Total de Distritos encuestados	6
Encuesta aplicada a:	Litigantes y Usuario s

Género	Porcentaje	Cantidad
Mujeres	28%	37
Hombres	72%	97
Total		134

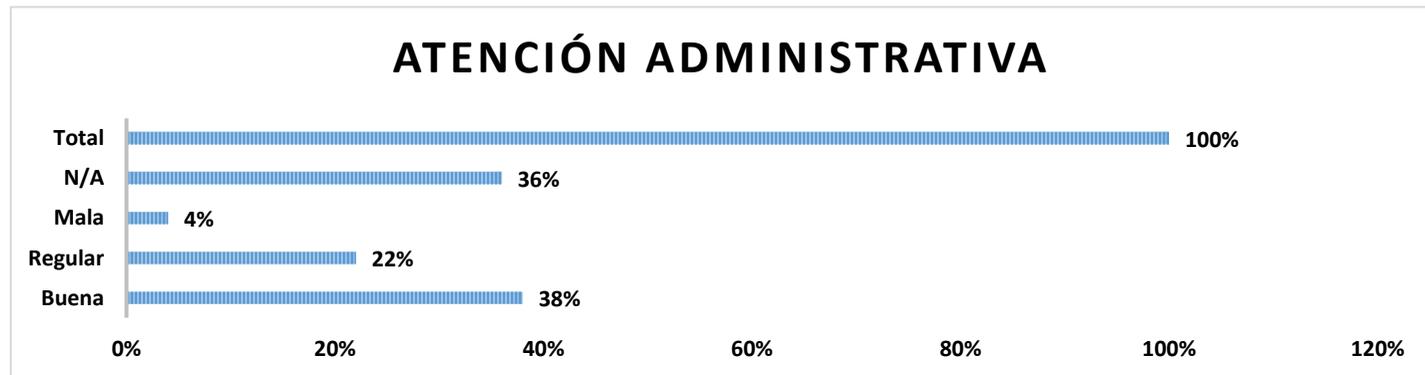
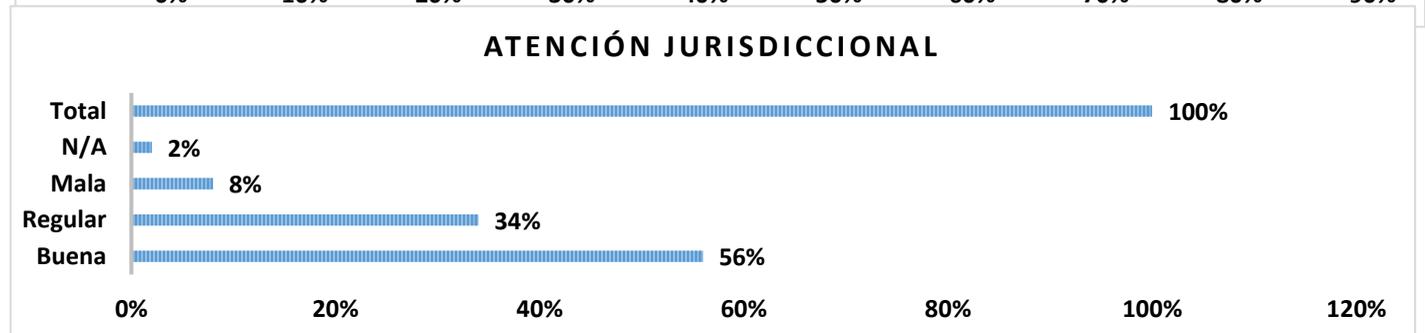
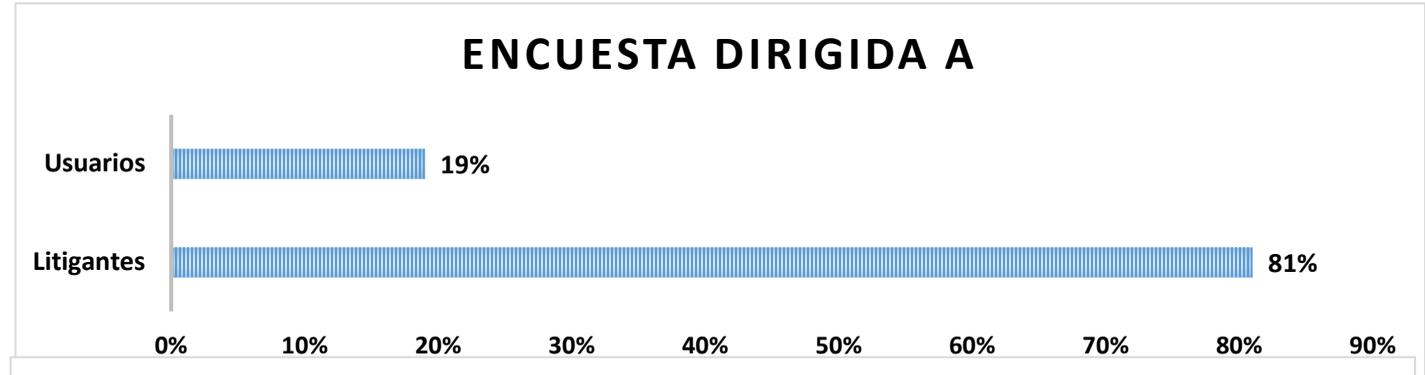
Rango de Edad	Porcentaje	Cantidad
18 a 29	6%	8
30 a 39	7%	9
40 a 49	4%	6
50 a 59	7%	9
60 y más	2%	3
Anonimo	74%	99
Total		134



Encuesta aplicada a	Porcentaje	Cantidad
Litigantes	81%	109
Usuarios	19%	25
Total	100%	134

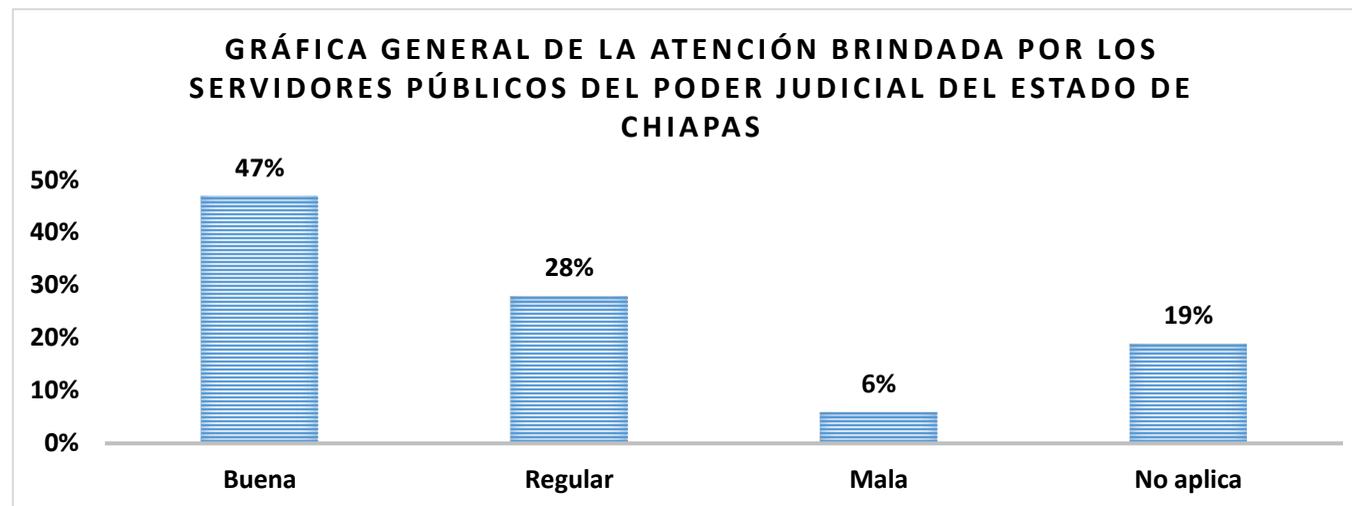
1. Como percibe la atención brindada por los servidores públicos del poder judicial del estado de chiapas		
Jurisdiccionales	%	Cantidad
Buena	56%	75
Regular	34%	45
Mala	8%	11
N/A	2%	3
Total	100%	134

Administrativo	%	Cantidad
Buena	38%	51
Regular	22%	29
Mala	4%	5
N/A	36%	49
Total	100%	134

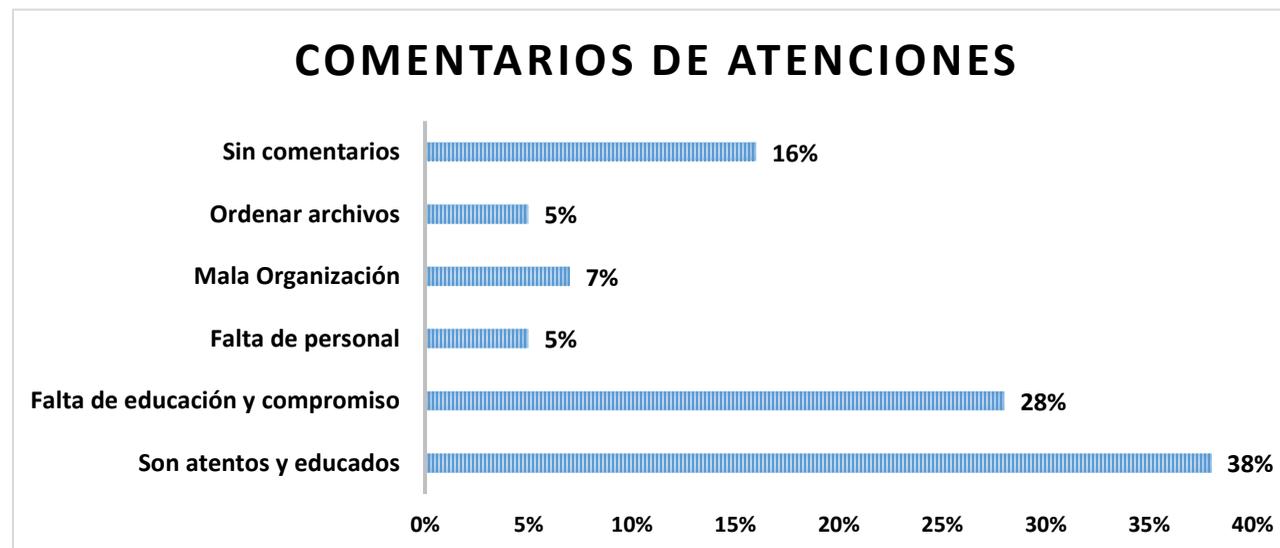


1.-Como percibe la atención brindada por los servidores públicos del poder judicial del estado de chiapas	Porcentaje	Cantidad
Buena	47%	126
Regular	28%	74
Mala	6%	16
No aplica	19%	52
Total		268

Nota: El total es el doble de los encuestados debido a que respondieron en la atención administrativa y jurisdiccional.



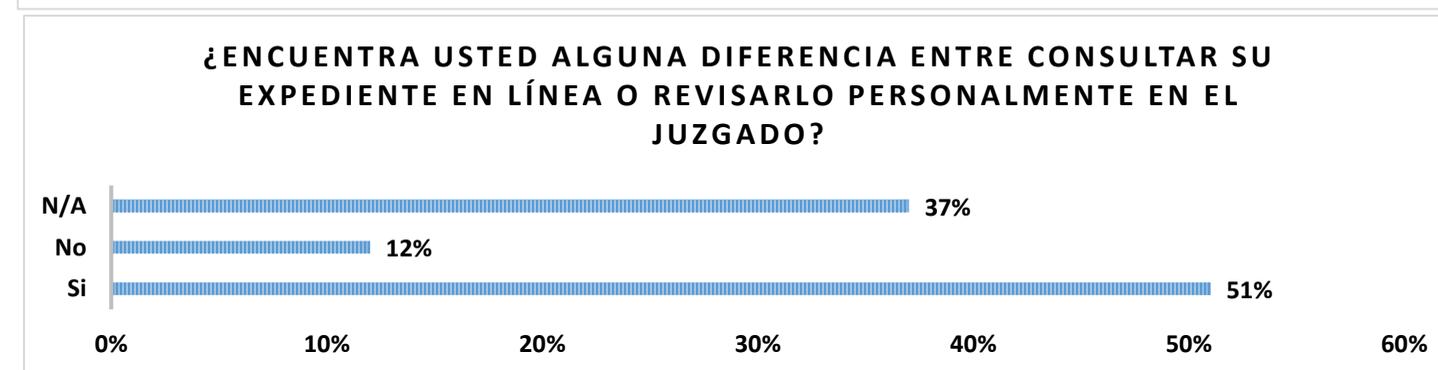
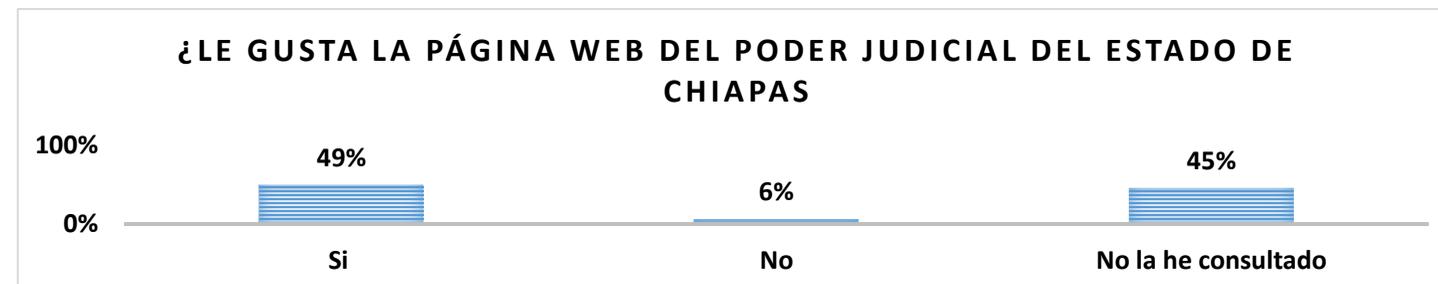
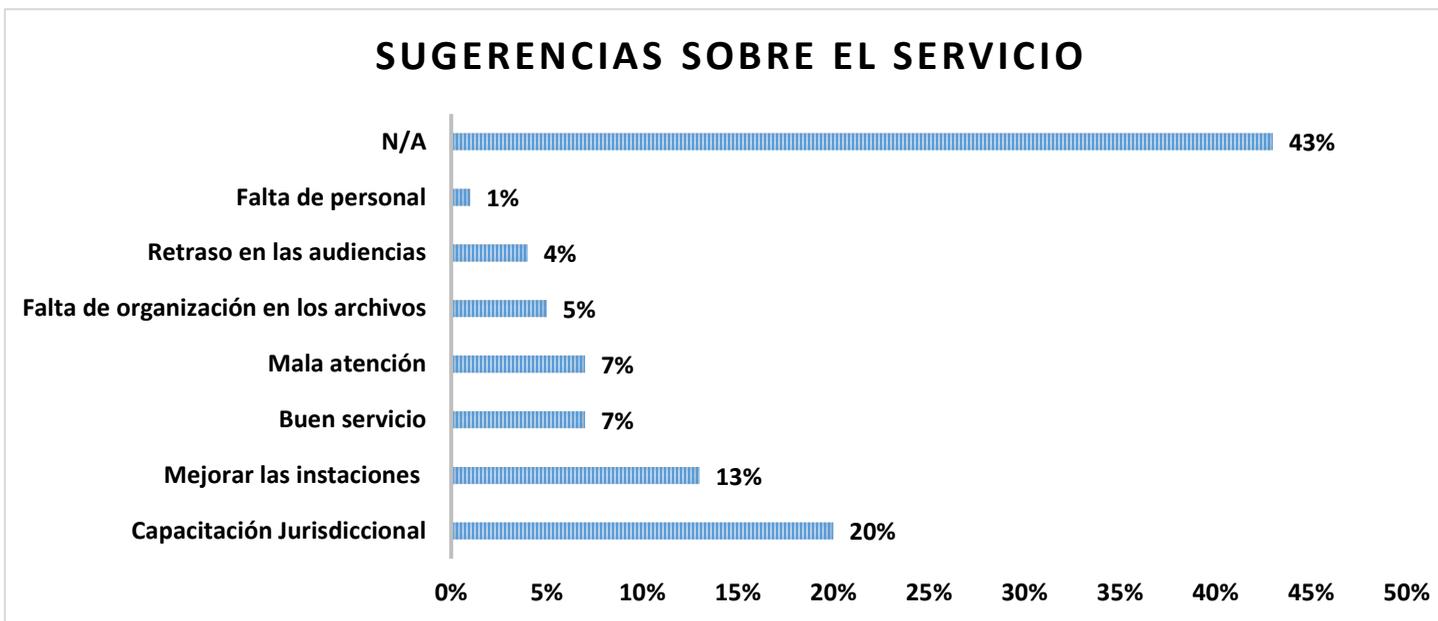
1.1¿Por qué?		
Comentarios	%	Cantidad
Son atentos y educados	38%	51
Falta de educación y compromiso	28%	38
Falta de personal	5%	7
Mala Organización	7%	9
Ordenar archivos	5%	7
Sin comentarios	16%	22
Total		134



2.-¿Tiene Algún comentario o sugerencia sobre el servicio que se les brindo?	%	Cantidad
Capacitación Jurisdiccional	20%	27
Mejorar las instaciones	13%	18
Buen servicio	7%	9
Mala atención	7%	10
Falta de organización en los archivos	5%	6
Retraso en las audiencias	4%	5
Falta de personal	1%	2
N/A	43%	57
Total		134

3.-Le gusta la página web del Poder Judicial del Estado de Chiapas	%	cantidad
Si	49%	66
No	6%	8
No la he consultado	45%	60
Total		134

4.-¿Encuentra Usted alguna diferencia entre consultar su expediente en línea o revisarlo personalmente en el juzgado?	%	Cantidad
Si	51%	68
No	12%	16
N/A	37%	50
Total		134



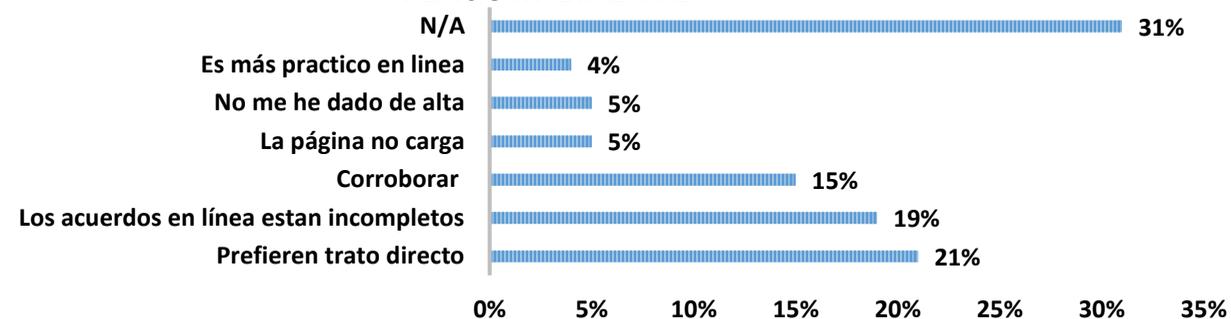
4.1¿Por qué?	%	Cantidad
Prefieren trato directo	21%	28
Los acuerdos en línea están incompletos	19%	26
Corroborar	15%	20
La página no carga	5%	7
No me he dado de alta	5%	7
Es más práctico en línea	4%	5
N/A	31%	41
Total		134

5.-¿Conoce los servicios que presta el Centro Estatal de Justicia Alternativa?	%	Cantidad
SI	55%	74
NO	16%	21
N/A	29%	39
Total		134

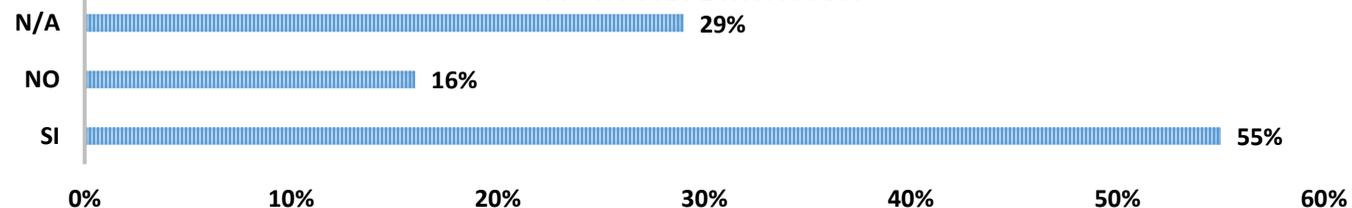
6.-En caso de haberlos utilizado ¿Cómo considera la atención que se les brinda?	%	Cantidad
Buena	91%	67
Regular	5%	4
Mala	4%	3
Total		74

Nota: El total es el número de personas que si conocen los servicios que presta el CEJA

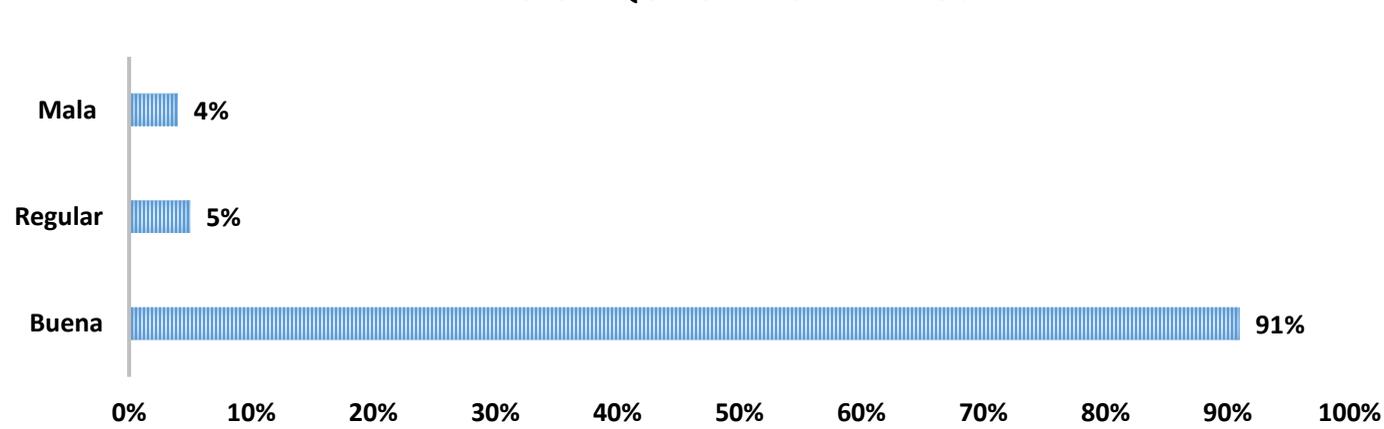
DIFERENCIAS DE CONSULTAR LOS ACUERDOS EN LÍNEA O PERSONALMENTE



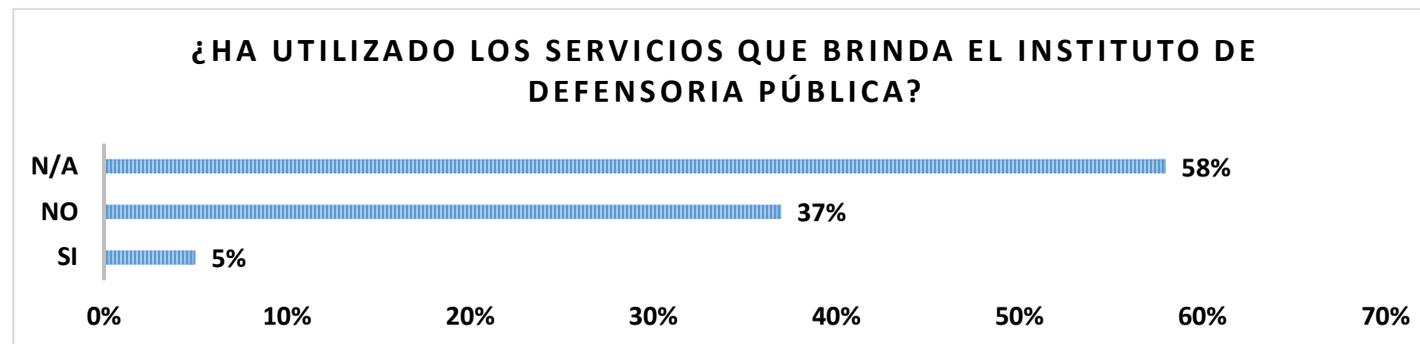
¿CONOCE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL CENTRO ESTATAL DE JUSTICIA ALTERNATIVA?



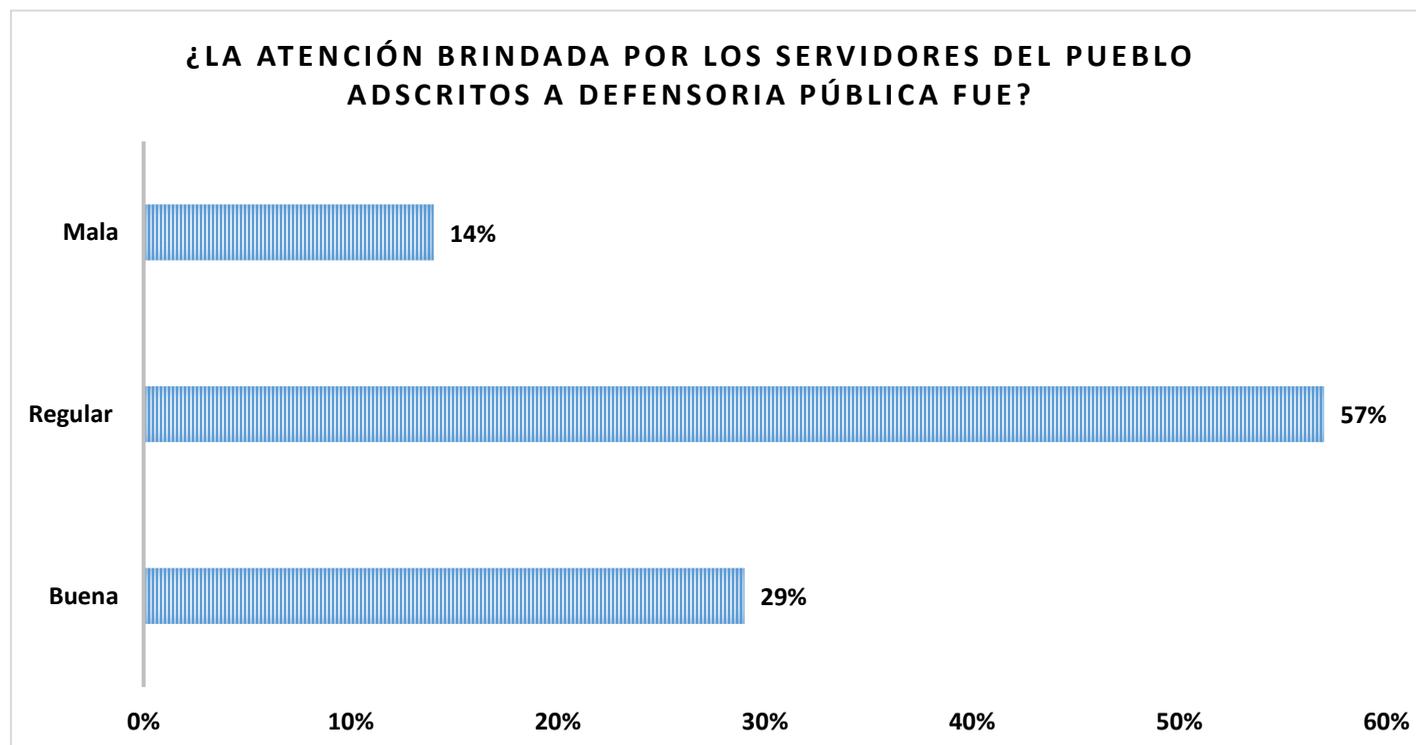
EN CASO DE HABERLOS UTILIZADO ¿CÓMO CONSIDERA LA ATENCIÓN QUE SE LES BRINDO?



7.-¿Ha utilizado los servicios que brinda el Instituto de Defensoría Pública?	%	Cantidad
SI	5%	7
NO	37%	50
N/A	58%	77
Total		134

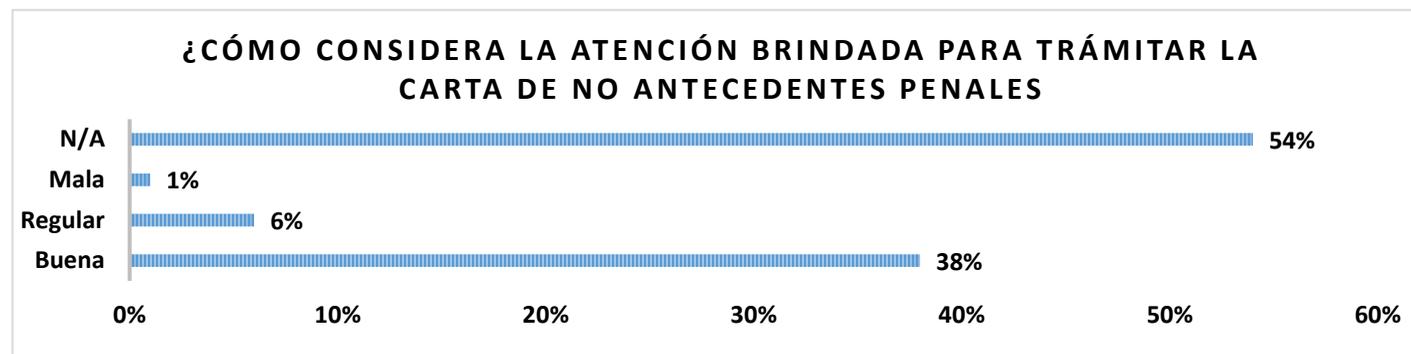


8.-¿La atención brindada por los servidores del pueblo adscritos a Defensoría Pública fue?	%	Cantidad
Buena	29%	2
Regular	57%	4
Mala	14%	1
Total		7

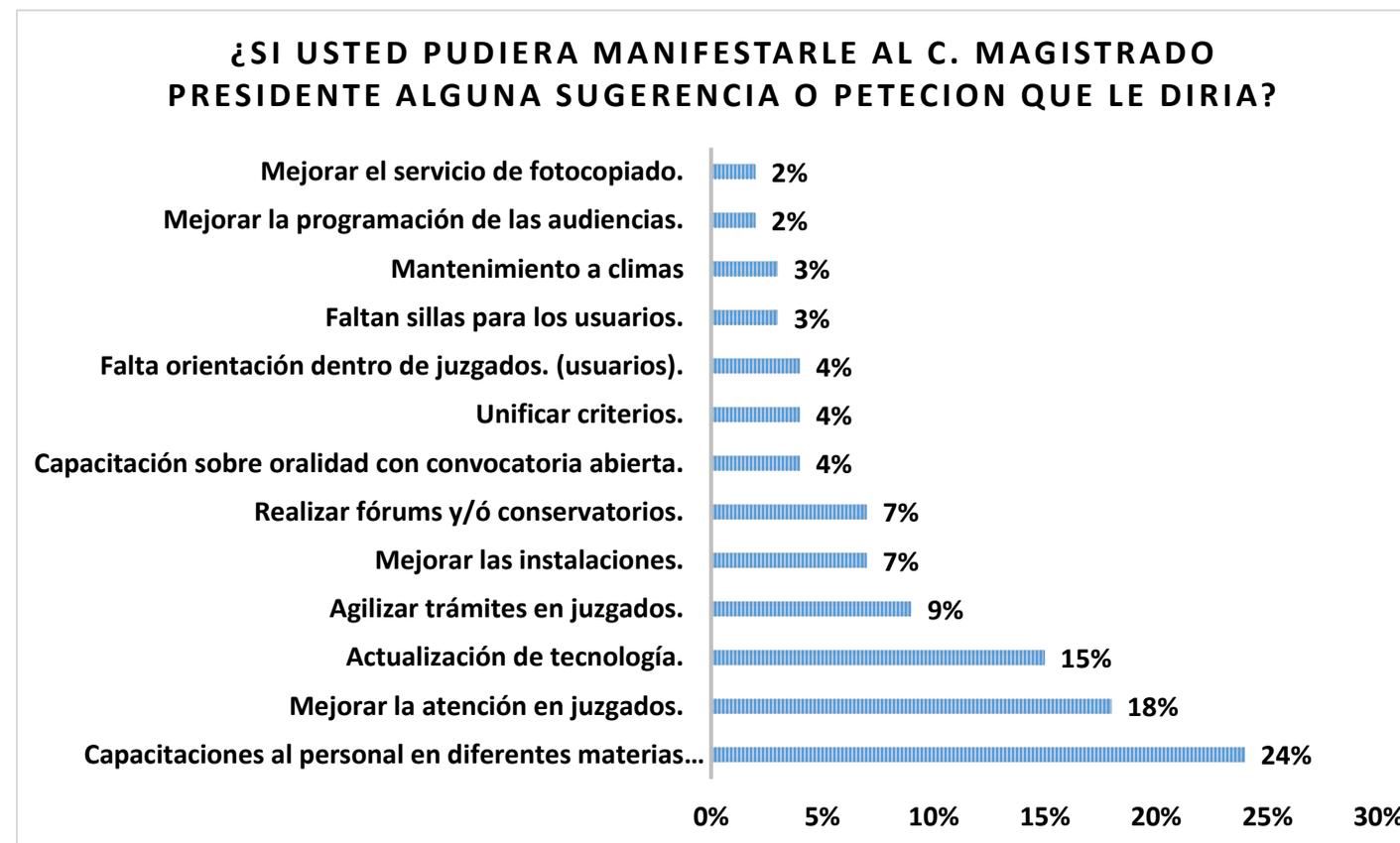


Nota: El total es el Número de personas que han utilizado los servicios que brinda el Instituto de Defensoría Pública.

9.- ¿Cómo considera la atención brindada para trámitar la carta de No Antecedentes Penales	%	Cantidad
Buena	38%	51
Regular	6%	8
Mala	1%	2
N/A	54%	73
Total		134



10.-¿Si usted pudiera manifestarle al c. magistrado presidente alguna sugerencia o petecion que le diria?	%	Cantidad
Capacitaciones al personal en diferentes materias jurídicas y diferentes temas laborales.	24%	54
Mejorar la atención en juzgados.	18%	42
Actualización de tecnología.	15%	34
Agilizar trámites en juzgados.	9%	20
Mejorar las instalaciones.	7%	16
Realizar fórums y/ó conservatorios.	7%	15
Capacitación sobre oralidad con convocatoria abierta.	4%	8
Unificar criterios.	4%	8
Falta orientación dentro de	4%	8
Faltan sillas para los usuarios.	3%	7
Mantenimiento a climas	3%	7
Mejorar la programación de las audiencias.	2%	5
Mejorar el servicio de fotocopiado.	2%	4
Total		228



Nota: La cantidad total del resultado de la pregunta Diez, varia debido que hubieron justiciables que realizaron mas de una sugerencia.