



PODER JUDICIAL  
DEL ESTADO DE NAYARIT

---

**Estudio de Satisfacción de Usuarios del servicio de  
impartición de Justicia del Estado de Nayarit**

TEPIC, NAYARIT. A 15 DE NOVIEMBRE DEL 2016.

# Introducción

---

Como parte del proceso de mejora del Poder Judicial del Estado de Nayarit, se realizó un estudio sobre el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de impartición de justicia que se proporciona en los diferentes juzgados del estado.

Con base a los resultados de este estudio, se podrán identificar las fortalezas así como las áreas de mejora en los servicios judiciales que permitan diseñar las estrategias que coadyuven a conseguir la plena satisfacción del usuario.

# Objetivos

---

## Objetivo General

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de impartición de justicia en los 42 Juzgados del Tribunal Superior de Justicia del Estado de Nayarit en 2016, que permita definir estrategias de mejora para la plena satisfacción del usuario.

## Objetivos Específicos

- ✓ Evaluar a los servidores judiciales.
- ✓ Evaluar el desempeño de los servidores judiciales.
- ✓ Evaluar las instalaciones de los juzgados.
- ✓ Identificar el conocimiento que tienen los usuarios respecto a los servicios de los juzgados.
- ✓ Identificar el conocimiento que tienen respecto a sus derechos como usuarios.

# Metodología

---

- Tipo de Estudio: cuantitativo
- Población objetivo: usuarios del servicio de impartición de justicia en el estado de Nayarit.
- Universo: 33,370 casos atendidos en 2015.
- Fuente de información: Boletín Estadístico Judicial del año 2015
- Tamaño de la muestra: 380 encuestas
- Tipo de muestreo: Probabilístico estratificado-proporcional
- Instrumento de recolección: Cuestionario
- Fecha de aplicación: Del 20 al 30 de Junio del 2016.
- Lugar de aplicación: 42 Juzgados del Poder Judicial del Estado de Nayarit.

# Metodología

---

Se estableció un parámetro mínimo aceptable del 80% para el análisis de los resultados, de tal manera, que cualquier criterio con un resultado inferior, se considera como un aspecto a mejorar del servicio de impartición de justicia en el Estado de Nayarit.

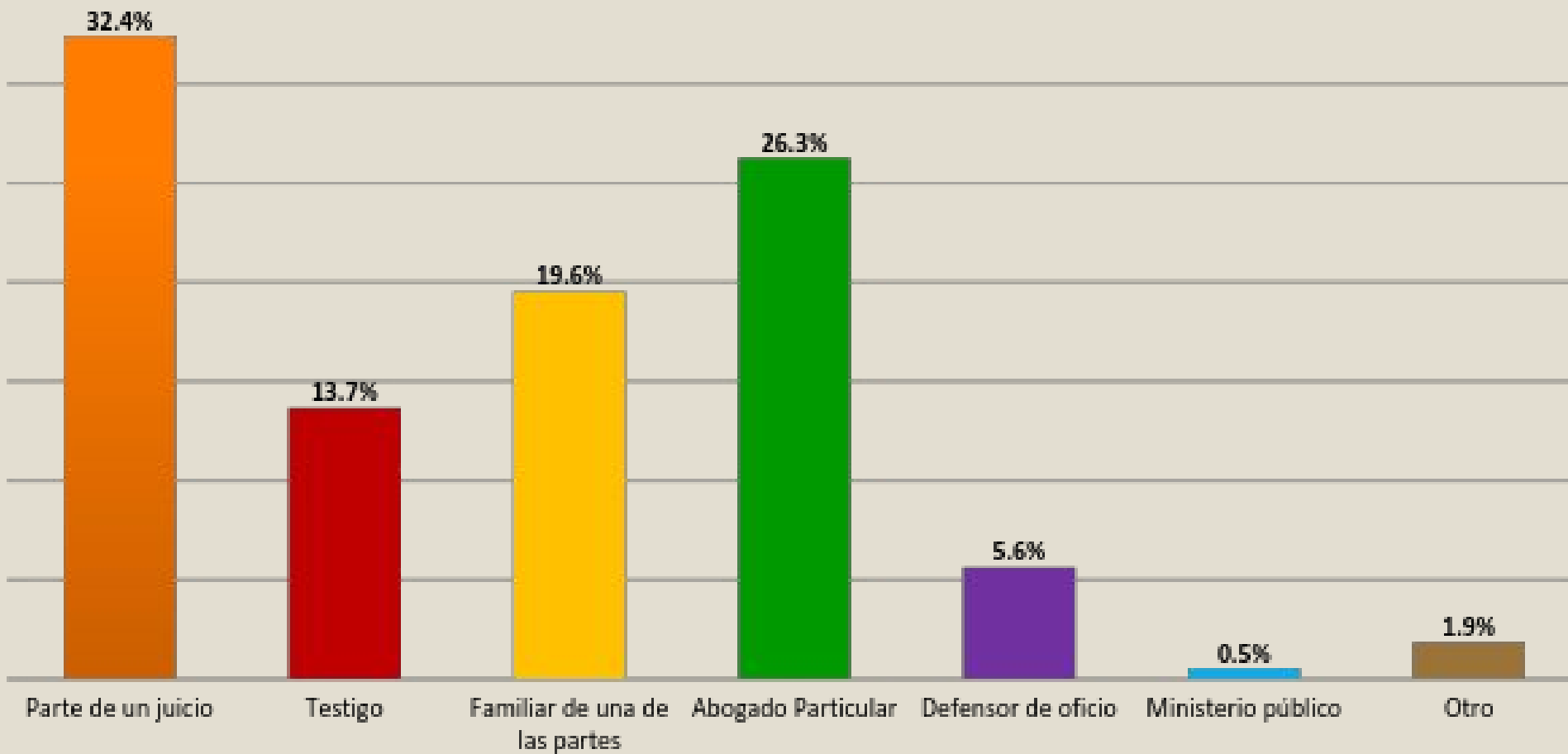
Se presentan dos tipos de informes, uno con resultados generales por los 42 juzgados y otro, con resultados por cada juzgado del Estado de Nayarit.

---

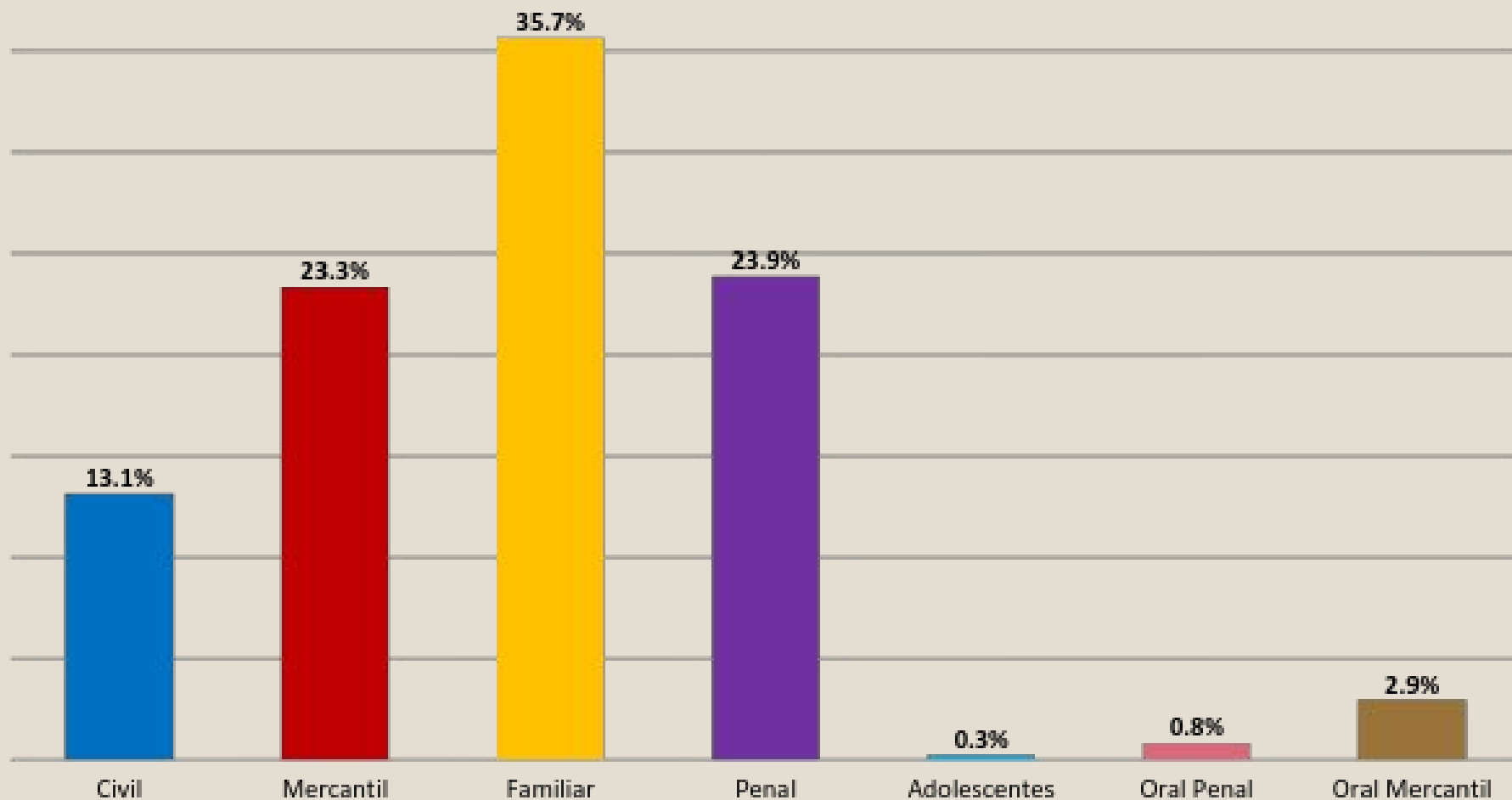
# Resultados Generales



## Usuarios participantes:



## Tipo de Juicio:





---

# ANÁLISIS DE RESULTADOS



# Evaluación de los servidores judiciales

# Análisis de Resultados

Los usuarios evalúan a los servidores judiciales de la siguiente manera:

---

Aspecto	Porcentaje de satisfacción de usuarios 2016
Apariencia	91%
<i>Tiempo de espera</i>	79%
Resolución de dudas	89%
Confianza	80.4%
Comportamiento	90%
Preparación y conocimiento	89.5%
Trato	91.7%
Interés	85.6%
Respeto, comprensión y paciencia	87.2%
Honradez	81.5%
Promedio	86.5%

# Evaluación del desempeño de los servidores judiciales

# Análisis de Resultados

---

El desempeño de los servidores judiciales es evaluado de forma favorable por los usuarios:

<b>Funcionario</b>	<b>Porcentaje de satisfacción de usuarios 2016</b>
<b>Juez</b>	<b>93.9%</b>
<b>Secretario de Acuerdos</b>	<b>91%</b>
<b>Notificadores</b>	<b>82.1%</b>
<b>Personal Administrativo</b>	<b>90%</b>
<b>Personal de Intendencia</b>	<b>93.5%</b>
<b>Promedio</b>	<b>90.1%</b>

# Evaluación de los usuarios sobre aspectos generales del servicio de impartición de justicia

# Análisis de Resultados

Los usuarios evalúan los siguientes aspectos generales del servicio de impartición de justicia de la forma siguiente:

Aspecto	Porcentaje de satisfacción de usuarios 2016
<i>Tiempo que dura el juicio</i>	62.7%
Instalaciones del Juzgado	80.7%
Conoce que todos los servicios son gratuitos	96.7%
Conoce cuales son sus derechos como usuarios	83.4%
Confianza en el abogado	86%
Actitud del Abogado	89%
Promedio	83.08%

---

# COMPARATIVO DE RESULTADOS 2012-2016



# Comparativo de Resultados

Evaluación a los servidores judiciales:

Aspecto	Porcentaje satisfacción del usuario 2012	Porcentaje satisfacción del usuario 2013	Porcentaje satisfacción del usuario 2014	Porcentaje satisfacción del usuario 2015	Porcentaje satisfacción del usuario 2016
Apariencia	78%	95%	92%	92%	91%
Confianza	63%	85%	88%	82%	80.4%
Atención	73%	86%	90%	-	-
Tiempo de atención	81%	77%	81%	-	-
Tiempo de espera	-	-	-	76%	79%
Resolución de dudas	-	-	-	89%	89%
Comportamiento	69%	89%	87%	94%	90%
Preparación y conocimiento	73%	85%	94%	92%	89.5%
Trato	81%	89%	90%	93%	91.7%
Interés	61%	82%	85%	86%	85.6%
Respeto, comprensión y paciencia	84%	87%	92%	86%	87.2%
Honradez	76%	87%	88%	84%	81.5%

# Comparativo de Resultados

El desempeño de los servidores judiciales es evaluado por los usuarios:

Funcionario	Porcentaje satisfacción del usuario 2012	Porcentaje satisfacción del usuario 2013	Porcentaje satisfacción del usuario 2014	Porcentaje satisfacción del usuario 2015	Porcentaje satisfacción del usuario 2016
Juez	85%	93%	95%	93%	93.9%
Secretario de Acuerdos	77%	92%	94%	88%	91%
Notificadores	75%	88%	91%	84%	82.1%
Personal Administrativo	74%	91%	91%	89%	90%
Personal de intendencia	--	91%	93%	88%	93.5%

# Análisis de Resultados

Los usuarios evalúan el siguiente aspecto general del servicio de impartición de justicia:

Aspecto	Porcentaje satisfacción del usuario 2013	Porcentaje satisfacción del usuario 2013	Porcentaje satisfacción del usuario 2014	Porcentaje satisfacción del usuario 2015	Porcentaje satisfacción del usuario 2016
Tiempo que dura el juicio	73%	66%	71%	68%	62.7%
Conocimiento del tiempo de duración del juicio	-	-	-	23%	26%

# Comparativo de Resultados

El tiempo que dura un juicio es evaluado por los usuarios de la siguiente forma:

<b>Tipo de Juicio</b>	<b>Porcentaje satisfacción del usuario 2013</b>	<b>Porcentaje satisfacción del usuario 2014</b>	<b>Porcentaje satisfacción del usuario 2015</b>	<b>Porcentaje satisfacción del usuario 2016</b>
<b>Civil</b>	<b>80%</b>	<b>77%</b>	<b>74%</b>	<b>65.3%</b>
<b>Mercantil</b>	<b>69%</b>	<b>70%</b>	<b>60%</b>	<b>55.2%</b>
<b>Familiar</b>	<b>63%</b>	<b>74%</b>	<b>68%</b>	<b>56.4%</b>
<b>Penal</b>	<b>53%</b>	<b>62%</b>	<b>70%</b>	<b>73%</b>
<b>Adolescentes</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

# Comparativo de Resultados

Los usuarios evalúan los aspectos generales del servicio de impartición de justicia de la siguiente forma:

Aspecto	Porcentaje satisfacción del usuario 2012	Porcentaje satisfacción del usuario 2013	Porcentaje satisfacción del usuario 2014	Porcentaje satisfacción del usuario 2015	Porcentaje satisfacción del usuario 2016
Instalaciones de los juzgados	66%	87%	79%	77%	80.7%
Conoce que todos los servicios son gratuitos	91%	94%	89%	94%	96.7%
Conoce cuales son sus derechos como usuarios	86%	84%	83%	76%	83.4%
Confianza en el abogado del caso	79%	90%	93%	91%	86%
Actitud del abogado	-	-	94%	93%	89%

---

# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



# Conclusiones y Recomendaciones

- 
- ❑ Los usuarios del servicio de impartición de justicia del Poder Judicial del Estado de Nayarit en los 42 juzgados que están distribuidos en Nayarit, tienen un nivel de satisfacción en este 2016 del **86.56%** en promedio.
  - ❑ Esta calificación aunque es favorable, continúa presentándose en los rubros relativos al ***tiempo de espera para ser atendido por el servidor judicial*** y ***tiempo de duración del juicio***, la mayor disminución en la satisfacción.

# Conclusiones y Recomendaciones

---

Los juzgados que obtuvieron una calificación de excelencia, son:

- ❑ ***Amatlán de Cañas-100%,***
- ❑ ***Ixtlán del Río-99.03%,***
- ❑ ***Bucerías Penal-99.05%,***
- ❑ ***Adolescentes-98.9%,***
- ❑ ***Ruiz-98.67%,***
- ❑ ***Jesús María-98.33%,***
- ❑ ***Puente de Camotlán-98.33%,***
- ❑ ***San Pedro Lagunillas-98.15%,***
- ❑ ***Oralidad Penal-97.77%,***
- ❑ ***Las Varas-97.05% y***
- ❑ ***Jala-96.67%.***



## Conclusiones y Recomendaciones

---

- ❑ Favorablemente el Juzgado de ***Oralidad Penal*** aumentó de **70.8%** obtenido en 2015 a **97.77%** de nivel de satisfacción del usuario en 2016.
  
- ❑ Algunos de los juzgados que habían tenido un resultado desfavorable en el **2015**, en este año alcanzaron un nivel de satisfacción favorable en su evaluación:
  - ❑ ***Segundo Penal***-93.39%
  - ❑ ***Segundo Mercantil***-88.95%
  - ❑ ***Segundo Familiar***-88.75%
  - ❑ ***Santa María del Oro***-86.26%

# Conclusiones y Recomendaciones

---

- Los juzgados que obtuvieron un resultado por debajo de la calificación mínima aceptable como favorable del **80%**, son:
  - **Primero Familiar-79.57%**
  - **San Blas-79.33%**
  - **Bucerías Primero Civil-77.23%**
  - **Cuarto Familiar-72.53%**
  - **Rosamorada-71.02%**
  - **Tecuala Mixto-69.57%**
  - **Tercero Penal-65.65%**
  - **Tercero Mercantil-62.9%**
  - **Ahuacatlán-62.57%**
  - **Compostela-55.11%**

## Conclusiones y Recomendaciones

---

- El juzgado **Compostela**, continúa con una percepción negativa respecto al nivel de satisfacción del usuario, disminuyendo **24.4 puntos porcentuales** en sus resultados respecto al año anterior, **55.11%**.
- El Juzgado **Tercero Penal** aunque aumentó **12.9 puntos porcentuales**, sigue quedando con un resultado desfavorable de **65.65%**.
- Notablemente el Juzgado de **San Blas**, disminuyó de **96.2%** obtenido en 2015 a **79.33%** de nivel de satisfacción del usuario en 2016.

## Conclusiones y Recomendaciones

---

- ❑ La satisfacción de los usuarios del servicio de impartición de justicia respecto al ***tiempo que esperó para ser atendido por el servidor judicial***, se evaluó con un **79%**. Aunque aumentó 3 puntos porcentuales, no alcanzó la calificación mínima requerida como porcentaje favorable en la satisfacción.

Se recomienda atender los comentarios de los usuarios que enfatizan la necesidad de mejorar el servicio y la atención, consideran como causas:

- ❑ la falta de personal,
- ❑ impuntualidad y ausencia de los servidores,
- ❑ ineficiencia en el servicio y la desorganización en sus áreas, haciendo que los tiempos de espera sean muy largos.

## Conclusiones y Recomendaciones

---

- ❑ La satisfacción de los usuarios del servicio de impartición de justicia con el **tiempo de duración del juicio**, bajó **5.3 puntos porcentuales** de **68%** a un **62.7%**.

Se recomienda atender los comentarios de los usuarios que enfatizan:

- ❑ la necesidad de dar prontitud a los acuerdos,
- ❑ capacitar al personal,
- ❑ más eficiencia en el proceso,
- ❑ justicia pronta y expedita de acuerdo al Art. 17 Constitucional,
- ❑ trabajar apegados a la ley para que exista mayor fluidez en el proceso.

Solo el **26%** de los usuarios conocen el **tiempo de duración** que tendrá su juicio, aunque aumentó 3% continúa con un resultado desfavorable, se recomienda comunicar al usuario el tiempo aproximado de la duración de cada trámite a realizar.

## Conclusiones y Recomendaciones

---

- La satisfacción de los usuarios del servicio de impartición de justicia respecto a *las instalaciones del juzgado*, obtuvo un **80.7%** y *si conoce cuáles son sus derechos como usuario de los servicios de justicia* un **83.4%**, aumentando 3.7 y 7.4 puntos porcentuales respectivamente.

# Conclusiones y Recomendaciones

- 
- ❑ Se observa una percepción positiva del nivel de satisfacción del usuario del servicio de impartición de justicia que ofrecen los juzgados del Poder Judicial del Estado de Nayarit.
  - ❑ Se sugiere continuar con su labor de mejorar el nivel de servicio hacia el usuario, ya que considerando los resultados del año anterior, se observó que se ha mantenido una evaluación favorable respecto al desempeño que realizan los servidores judiciales, sin embargo, es importante implementar las estrategias necesarias para contrarrestar los aspectos con área de oportunidad en los juzgados y alcanzar un mayor indicador de calidad en el servicio de impartición de justicia.
  - ❑ La evaluación general y el desempeño de los servidores judiciales se visualizan de manera favorable de acuerdo a la percepción de los usuarios en los diferentes juzgados.

---

## Universidad Tecnológica de Nayarit

*Carrera Desarrollo de Negocios Área Mercadotecnia*

### **Profesores participantes del Cuerpo Académico:**

MDOH. Myriam Yedith Fernández Borrayo

LAE. Angélica Calderón Orozco

MM. Ana Rosa Yáñez Hernández

MCA. Iván Cedano Luna

### **Alumnos participantes:**

Alumnos del Tercer Cuatrimestre de las Carreras de Desarrollo de  
Negocios Área Mercadotecnia y Operaciones Comerciales  
Internacionales Área Negocios Internacionales