



“Informe de resultados del Estudio Nacional Sobre la Percepción de la Calidad de los Servicios que proporcionan los Órganos Jurisdiccionales a los usuarios y/o justiciables 2019”

Contenido

1. Metodología

- 1.1 Objetivo
- 1.2 Modelo metodológico
- 1.3 Recolección de información
- 1.4 Escalas de medición
- 1.5 Población objetivo
- 1.6 Servicios administrativos evaluados
- 1.7 Tratamiento de la información
- 1.8 Campaña de difusión
- 1.9 Periodo de evaluación y aplicación
- 1.10 Análisis e interpretación de resultados
- 1.11 Planes de acciones de mejora

2. Resultados

2.1 Resultados generales

2.2 Resultados por área de servicio

2.3 Grupos de servicio evaluados

- A. Atención al usuario y/o justiciable
- B. Servicios en línea
- C. Servicios en el inmueble
- D. Imagen institucional

3. Grado de satisfacción sobre la calidad del servicio

4. Comentarios de los encuestados



1. Metodología

1.1

Objetivo

Informar los resultados obtenidos del Estudio, respecto de la percepción que tienen los usuarios y/o justiciables sobre la calidad de los servicios administrativos que, proporcionan los Órganos Jurisdiccionales, con la finalidad de identificar áreas de oportunidad, y adoptar acciones susceptibles de mejora que contribuyan a fortalecer y optimizar de los servicios proporcionados.

1.2

Modelo metodológico

El modelo propuesto en este Estudio es el denominado “**Cuantitativo**”.

La **investigación cuantitativa** busca medir el nivel de satisfacción con los servicios prestados. Es estructurada, objetiva y ayuda a reducir el sesgo de la investigación.

1.3

Recolección de información



Encuesta electrónica (Código QR).



Encuesta en papel.
A través de la CAR y la DGSG.
Personal comisionado a los 32 Circuitos Judiciales.



1.4



Escalas de medición

- Likert

| Excelente | Muy bien | Regular | Mal | Muy mal | No sé / no aplica |
|-----------|----------|---------|-----|---------|-------------------|
| | | | | | |

- Dicotómica

| SÍ | NO |
|----|----|
| | |

1.5

Población objetivo

Usuarios y/o Justiciables que realizan algún trámite presencial o en línea, en los Órganos Jurisdiccionales.



1.6 Servicios administrativos evaluados

- Atención al usuario y/o justiciable
- Servicios en línea
- Servicios en el inmueble
- Imagen institucional

1.7 Tratamiento de la información

100% Confidencial



1.8 Campaña de difusión



Antes



Durante



Después



1.9 Periodo de evaluación

De enero a octubre de 2019



Periodo de aplicación

Del 7 de octubre al 22 de noviembre de 2019

1.10 Análisis e interpretación de resultados



- Individual
- Cruzado
- Informe y PA (Comisión de Administración)

1.11 Planes de acciones de mejora

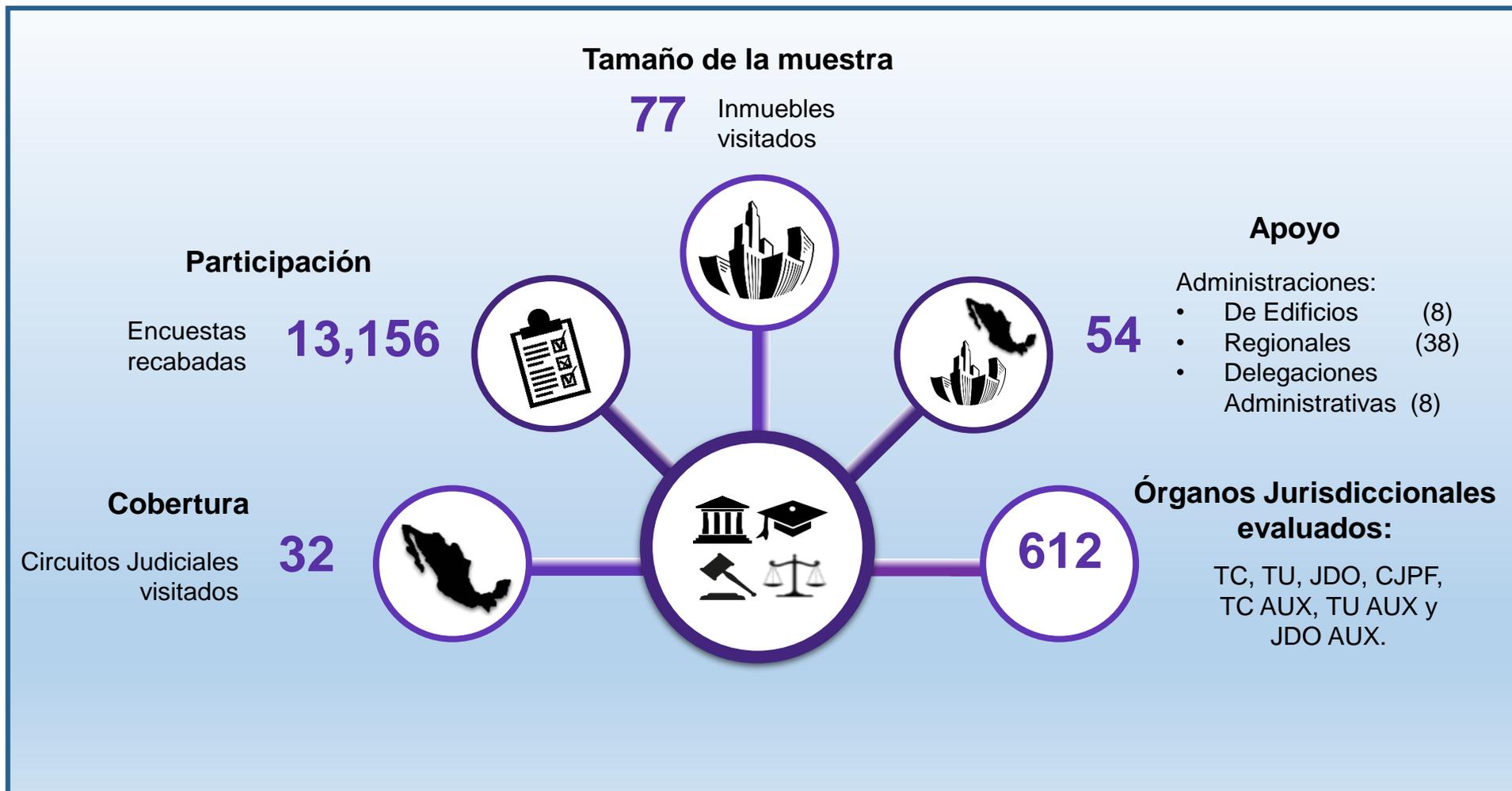


La DGIPDI solicitará propuestas de mejora y dará seguimiento su implementación.



2. Resultados

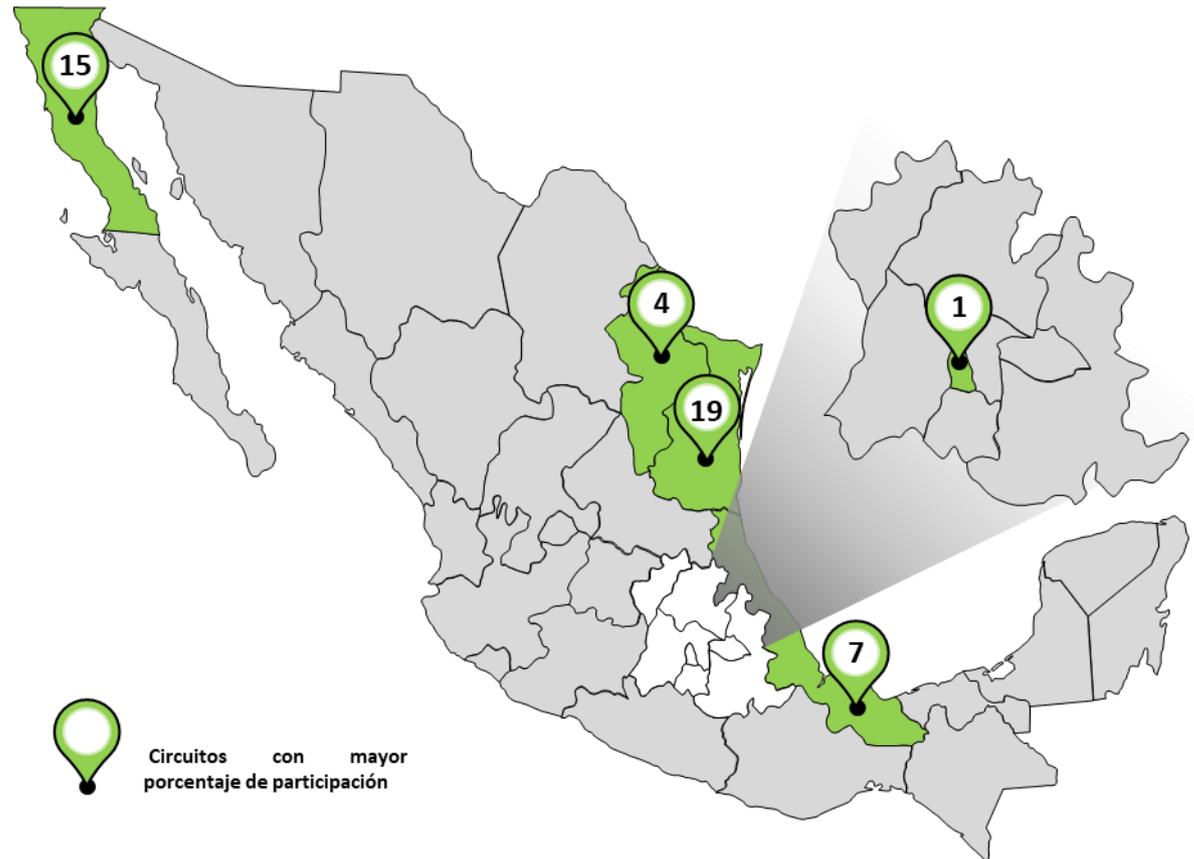
2.1 Resultados generales



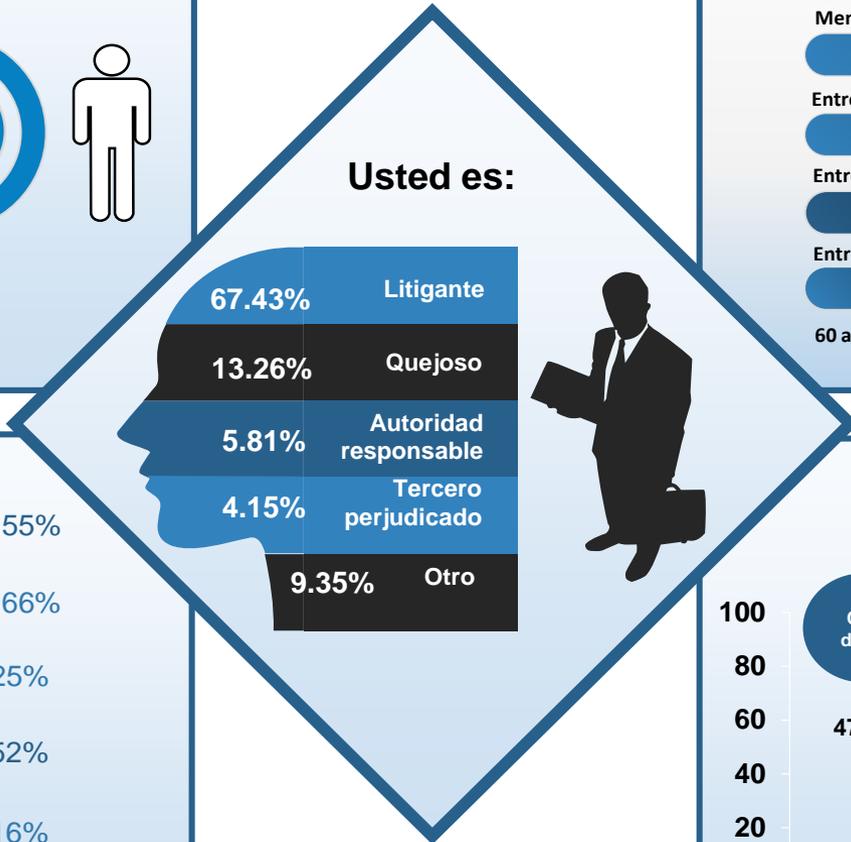
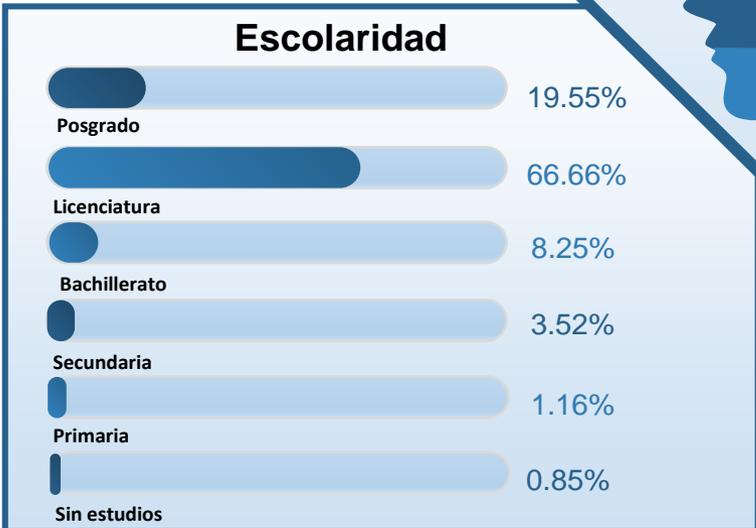
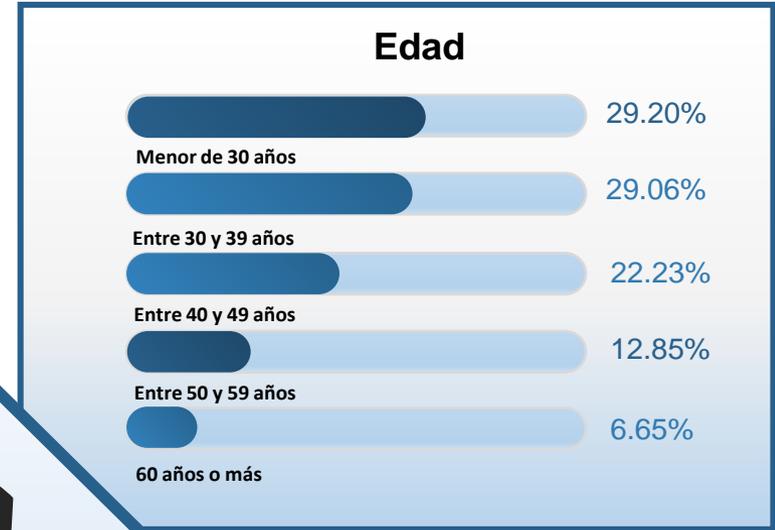
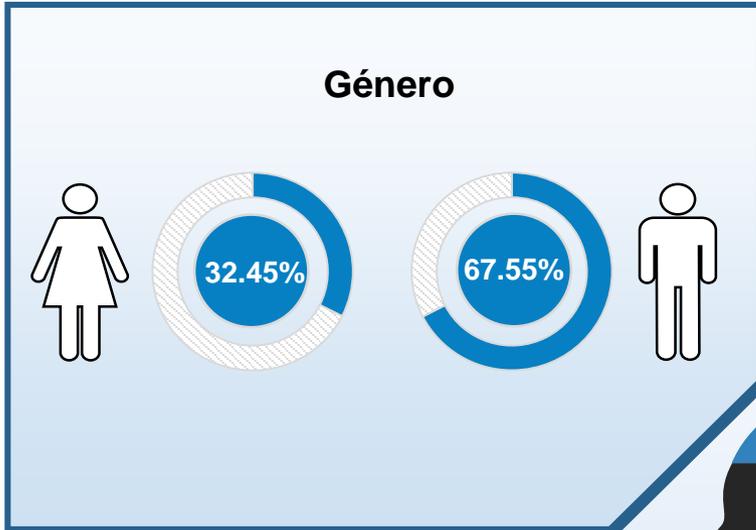
13,156 usuarios y/o justiciables que contestaron la encuesta.

Distribución de participación por Circuito Judicial

| Circuito | Entidad Federativa | Porcentaje de participación |
|----------|---------------------|-----------------------------|
| 1 | Ciudad de México | 11.97% |
| 2 | Estado de México | 4.60% |
| 3 | Jalisco | 4.55% |
| 4 | Nuevo León | 5.85% |
| 5 | Sonora | 4.19% |
| 6 | Puebla | 3.71% |
| 7 | Veracruz | 5.32% |
| 8 | Coahuila | 2.63% |
| 9 | San Luis Potosí | 1.58% |
| 10 | Tabasco | 3.68% |
| 11 | Michoacán | 3.30% |
| 12 | Sinaloa | 3.45% |
| 13 | Oaxaca | 2.18% |
| 14 | Yucatán | 2.58% |
| 15 | Baja California | 4.95% |
| 16 | Guanajuato | 3.02% |
| 17 | Chihuahua | 2.32% |
| 18 | Morelos | 2.71% |
| 19 | Tamaulipas | 5.52% |
| 20 | Chiapas | 2.72% |
| 21 | Guerrero | 1.33% |
| 22 | Querétaro | 2.49% |
| 23 | Zacatecas | 1.33% |
| 24 | Nayarit | 2.33% |
| 25 | Durango | 1.28% |
| 26 | Baja California Sur | 1.28% |
| 27 | Quintana Roo | 1.41% |
| 28 | Tlaxcala | 1.35% |
| 29 | Hidalgo | 2.36% |
| 30 | Aguascalientes | 1.22% |
| 31 | Campeche | 1.27% |
| 32 | Colima | 1.53% |



13,156 usuarios y/o justiciables que contestaron la encuesta.



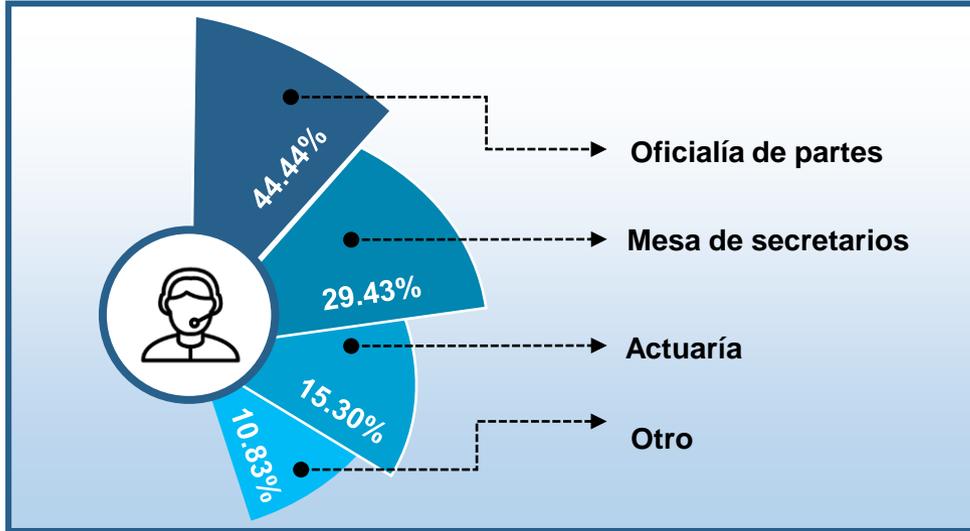
Nota: Pueden presentarse variaciones en los porcentajes por concepto de ajuste decimal.



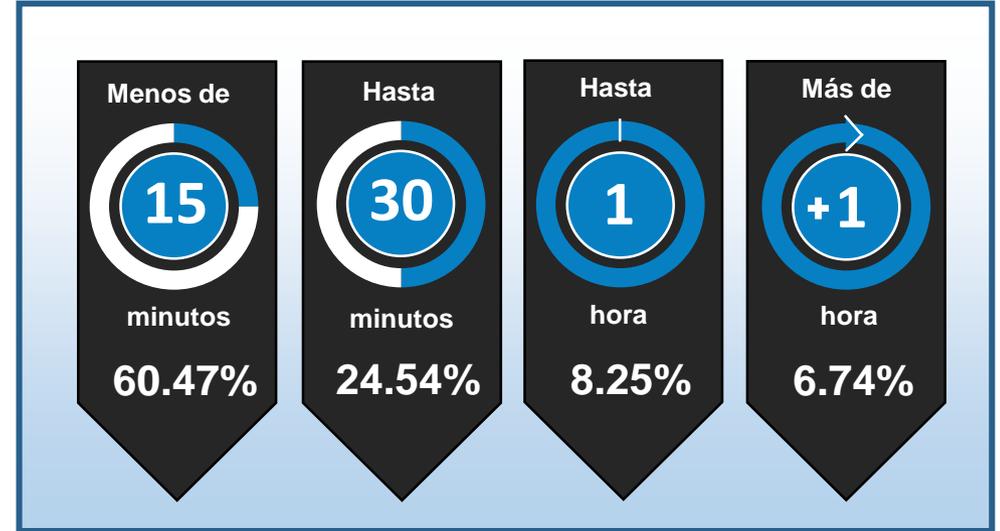
2.2 Resultados por área de servicio

13,156 usuarios y/o justiciables
que contestaron la encuesta.

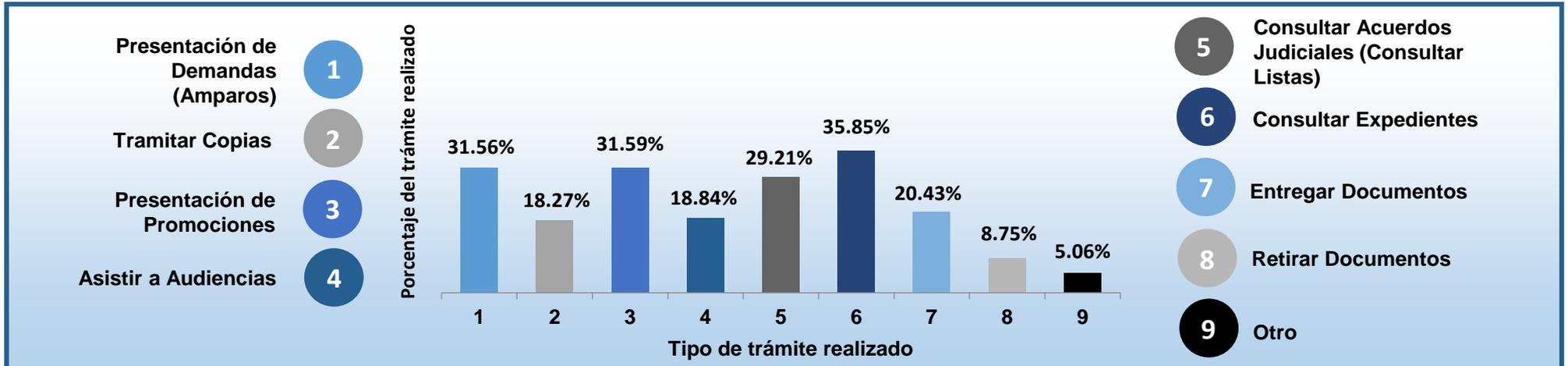
Área de atención



Tiempo aproximado en realizar el trámite



Razón de la visita

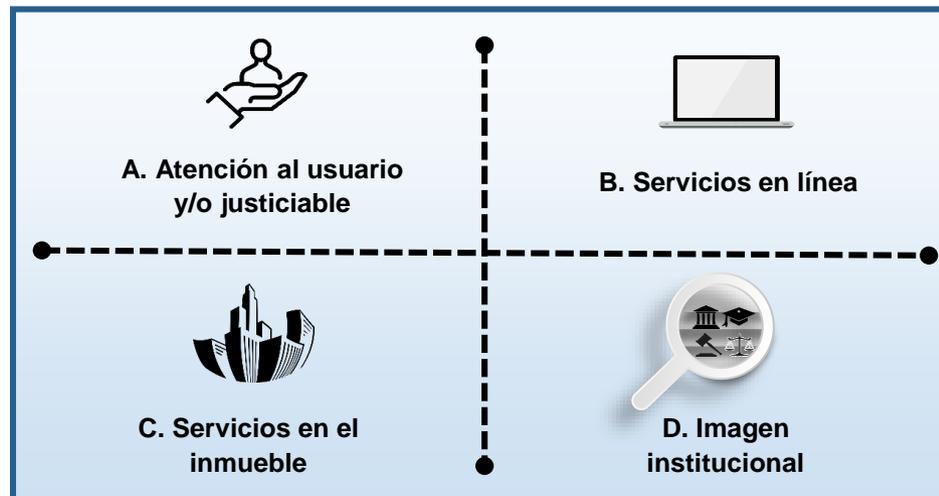


Nota: Pueden presentarse variaciones en los porcentajes por concepto de ajuste decimal.



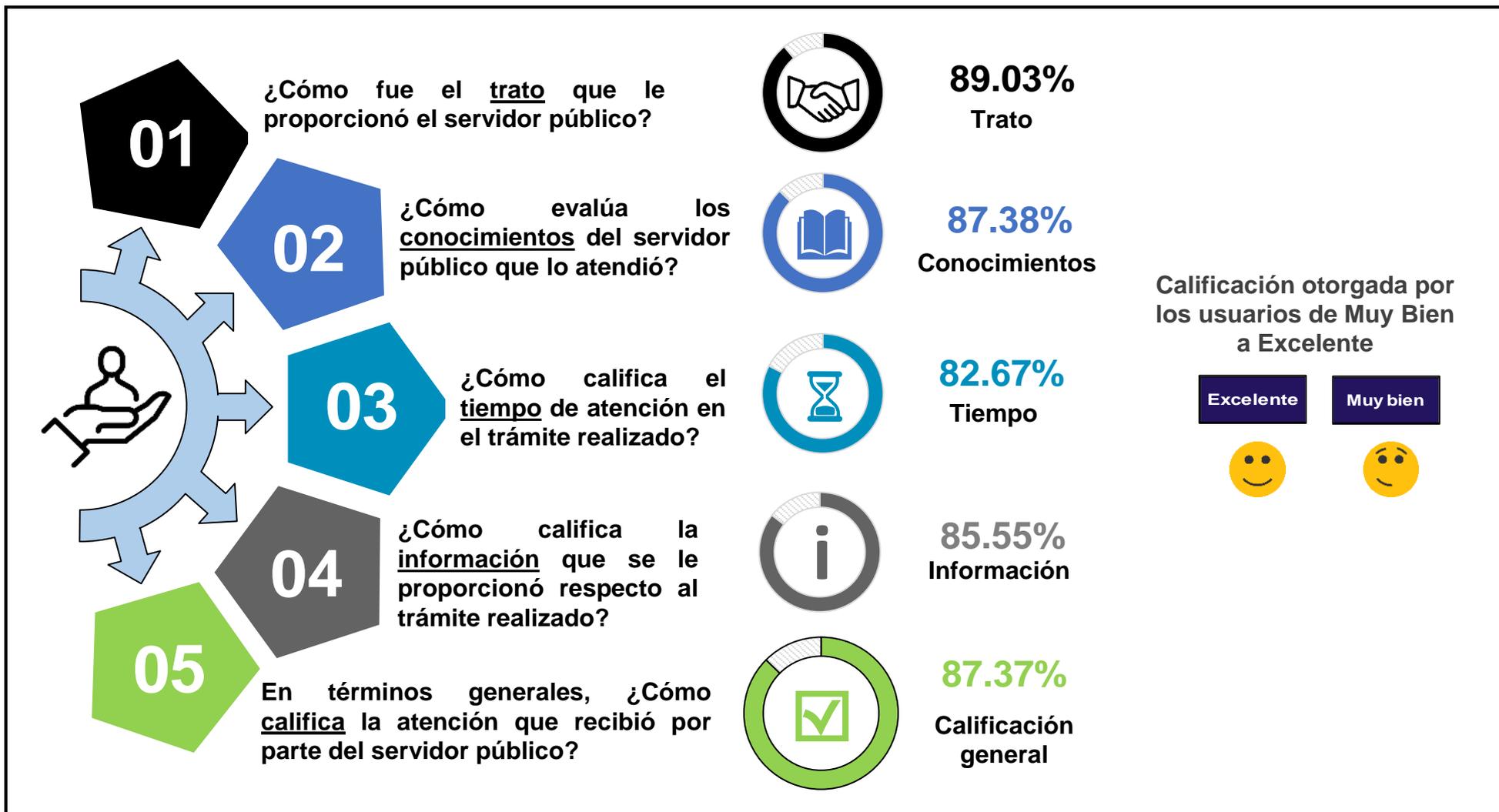
Consejo de la
Judicatura Federal

2.3 Grupos de servicio evaluados



13,156 usuarios y/o justiciables
que contestaron la encuesta.

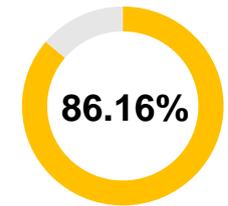
A. Atención al usuario y/o justiciable



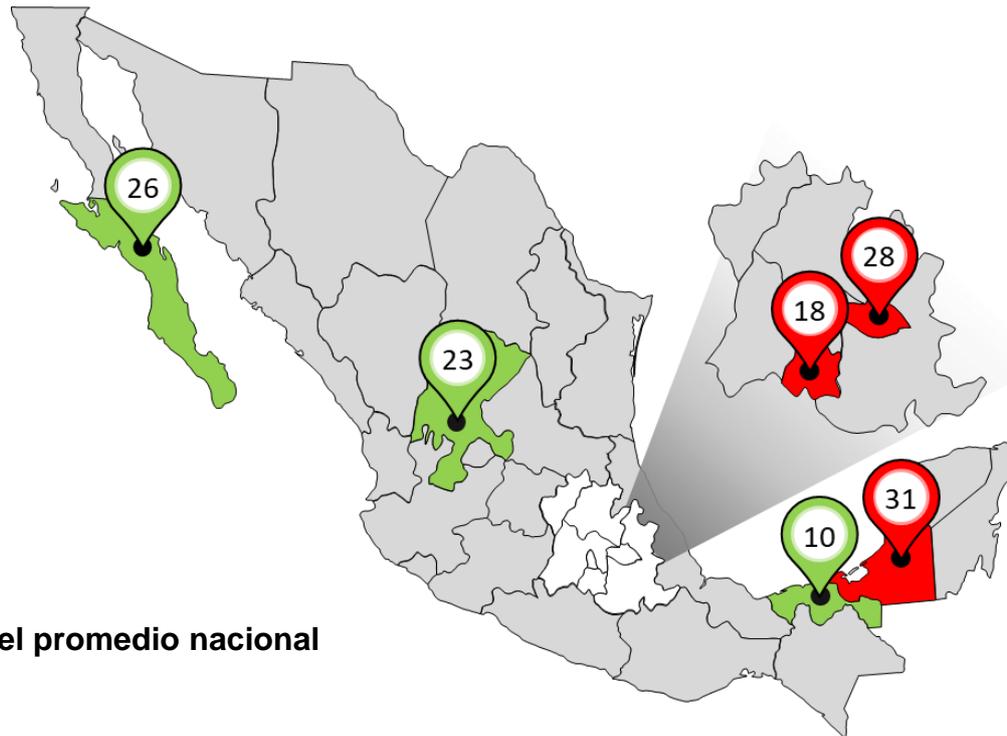
**13,156 usuarios y/o justiciables
que contestaron la encuesta.**

Promedio Nacional

Calidad el Servicio



| Posición | Circuito | Ciudad | Porcentaje |
|----------|----------|---------------------|------------|
| 1 | 26 | Baja California Sur | 95.24% |
| 2 | 23 | Zacatecas | 92.29% |
| 3 | 10 | Tabasco | 92.20% |
| 4 | 14 | Yucatán | 92.06% |
| 5 | 12 | Sinaloa | 91.41% |
| 6 | 30 | Aguascalientes | 91.41% |
| 7 | 5 | Sonora | 91.29% |
| 8 | 7 | Veracruz | 90.29% |
| 9 | 4 | Nuevo León | 90.13% |
| 10 | 17 | Chihuahua | 89.67% |
| 11 | 32 | Colima | 89.30% |
| 12 | 15 | Baja California | 88.98% |
| 13 | 24 | Nayarit | 88.68% |
| 14 | 20 | Chiapas | 88.62% |
| 15 | 27 | Quintana Roo | 87.84% |
| 16 | 25 | Durango | 87.50% |
| 17 | 16 | Guanajuato | 87.28% |
| 18 | 8 | Coahuila | 86.92% |
| 19 | 13 | Oaxaca | 86.76% |



| Posición | Circuito | Ciudad | Porcentaje |
|----------|----------|------------------|------------|
| 20 | 19 | Tamaulipas | 85.40% |
| 21 | 11 | Michoacán | 84.45% |
| 22 | 6 | Puebla | 84.32% |
| 23 | 21 | Guerrero | 84.14% |
| 24 | 29 | Hidalgo | 83.68% |
| 25 | 9 | San Luis Potosí | 83.65% |
| 26 | 3 | Jalisco | 81.69% |
| 27 | 2 | Estado de México | 81.61% |
| 28 | 1 | Ciudad de México | 80.54% |
| 29 | 22 | Querétaro | 79.19% |
| 30 | 31 | Campeche | 78.14% |
| 31 | 18 | Morelos | 78.09% |
| 32 | 28 | Tlaxcala | 77.53% |

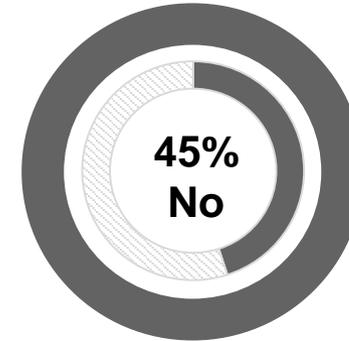
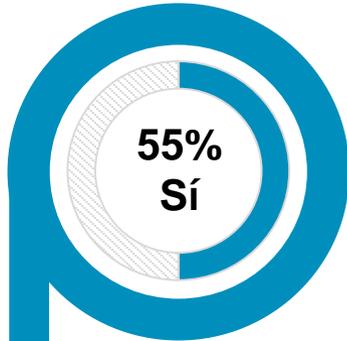
 Circuitos por arriba del promedio nacional

 Circuitos por debajo del promedio nacional

13,156 usuarios y/o justiciables que contestaron la encuesta.

B. Servicios en línea

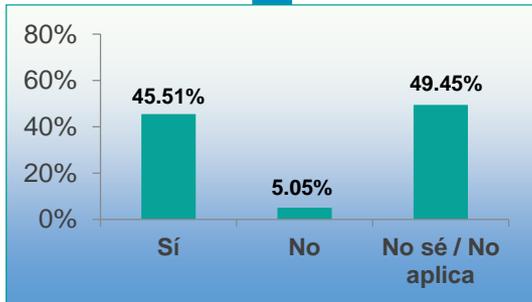
¿Ha utilizado el "Portal de Servicios en Línea del Poder Judicial de la Federación?"



1 ¿El "Portal de Servicios en Línea del Poder Judicial de la Federación", es accesible?

2 ¿Es fácil la obtención de la Firma Electrónica Certificada del Poder Judicial de la Federación (FIREL)?

3 ¿Sabe que en el "Portal de Servicios en Línea del Poder Judicial de la Federación" se pueden presentar demandas, promociones, consultar notificaciones electrónicas y documentos de acuerdos judiciales e impresión de acuses?



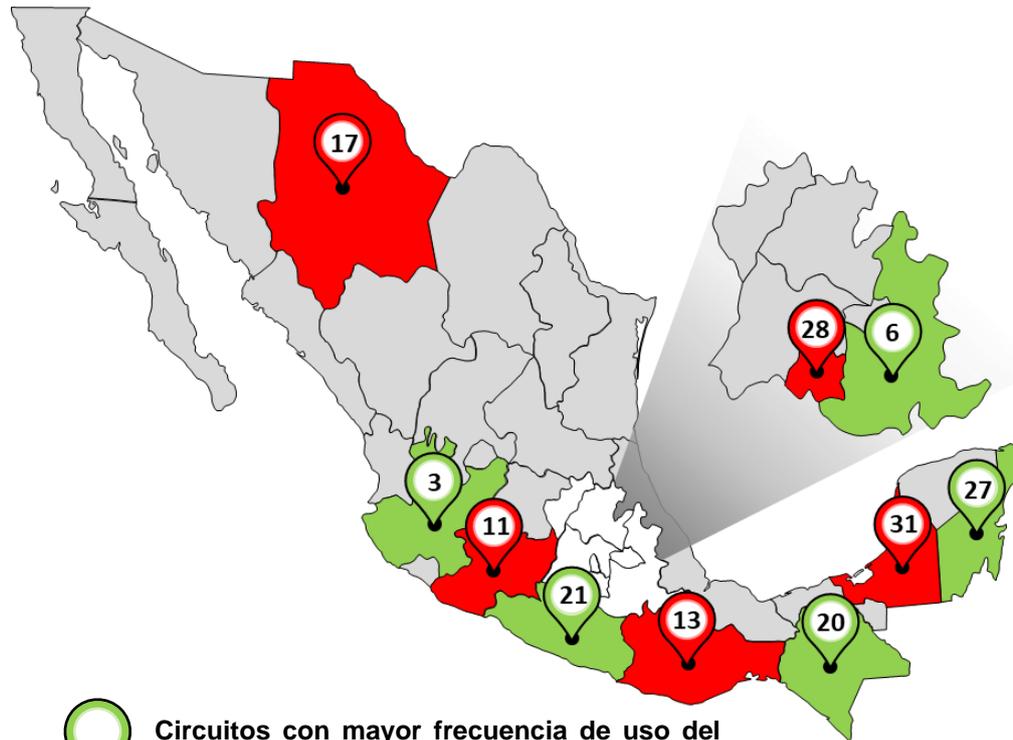
Nota: Pueden presentarse variaciones en los porcentajes por concepto de ajuste decimal.

**13,156 usuarios y/o justiciables
que contestaron la encuesta.**

Servicios en Línea

Sí

| Posición | Circuito | Ciudad | Porcentaje |
|----------|----------|---------------------|------------|
| 1 | 27 | Quintana Roo | 75.14% |
| 2 | 20 | Chiapas | 73.46% |
| 3 | 6 | Puebla | 71.31% |
| 4 | 21 | Guerrero | 67.43% |
| 5 | 3 | Jalisco | 67.39% |
| 6 | 9 | San Luis Potosí | 67.31% |
| 7 | 30 | Aguascalientes | 63.13% |
| 8 | 7 | Veracruz | 60.29% |
| 9 | 23 | Zacatecas | 60.00% |
| 10 | 14 | Yucatán | 59.71% |
| 11 | 10 | Tabasco | 57.85% |
| 12 | 26 | Baja California Sur | 57.74% |
| 13 | 22 | Querétaro | 57.62% |
| 14 | 1 | Ciudad de México | 57.46% |
| 15 | 16 | Guanajuato | 56.42% |
| 16 | 12 | Sinaloa | 54.63% |
| 17 | 2 | Estado de México | 54.21% |
| 18 | 32 | Colima | 53.73% |
| 19 | 18 | Morelos | 52.81% |
| 20 | 8 | Coahuila | 51.73% |
| 21 | 19 | Tamaulipas | 49.72% |
| 22 | 15 | Baja California | 49.62% |
| 23 | 4 | Nuevo León | 49.22% |
| 24 | 5 | Sonora | 48.09% |
| 25 | 29 | Hidalgo | 45.98% |
| 26 | 25 | Durango | 45.83% |
| 27 | 24 | Nayarit | 44.30% |
| 28 | 28 | Tlaxcala | 43.82% |
| 29 | 13 | Oaxaca | 43.21% |
| 30 | 17 | Chihuahua | 42.62% |
| 31 | 31 | Campeche | 42.51% |
| 32 | 11 | Michoacán | 38.25% |



Circuitos con mayor frecuencia de uso del Portal de Servicios en Línea del Poder Judicial de la Federación.



Circuitos con menor frecuencia de uso del Portal de Servicios en Línea del Poder Judicial de la Federación.

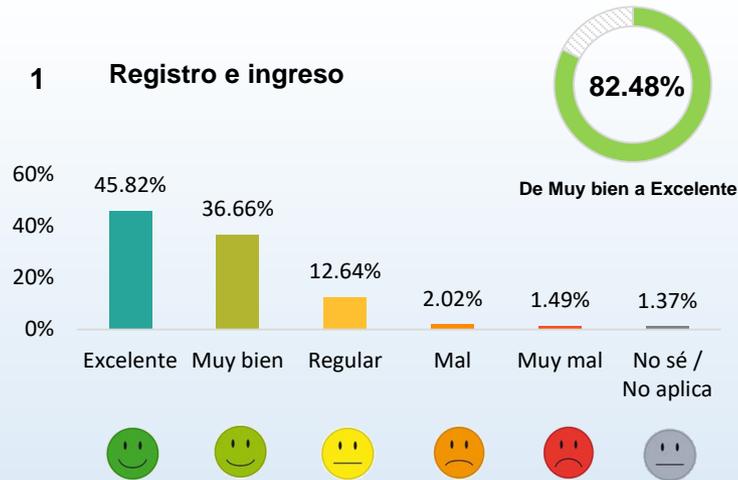
No

| Posición | Circuito | Ciudad | Porcentaje |
|----------|----------|---------------------|------------|
| 1 | 11 | Michoacán | 61.75% |
| 2 | 31 | Campeche | 57.49% |
| 3 | 17 | Chihuahua | 57.38% |
| 4 | 13 | Oaxaca | 56.79% |
| 5 | 28 | Tlaxcala | 56.18% |
| 6 | 24 | Nayarit | 55.70% |
| 7 | 25 | Durango | 54.17% |
| 8 | 29 | Hidalgo | 54.02% |
| 9 | 5 | Sonora | 51.91% |
| 10 | 4 | Nuevo León | 50.78% |
| 11 | 15 | Baja California | 50.38% |
| 12 | 19 | Tamaulipas | 50.28% |
| 13 | 8 | Coahuila | 48.27% |
| 14 | 18 | Morelos | 47.19% |
| 15 | 32 | Colima | 46.27% |
| 16 | 2 | Estado de México | 45.79% |
| 17 | 12 | Sinaloa | 45.37% |
| 18 | 16 | Guanajuato | 43.58% |
| 19 | 1 | Ciudad de México | 42.54% |
| 20 | 22 | Querétaro | 42.38% |
| 21 | 26 | Baja California Sur | 42.26% |
| 22 | 10 | Tabasco | 42.15% |
| 23 | 14 | Yucatán | 40.29% |
| 24 | 23 | Zacatecas | 40.00% |
| 25 | 7 | Veracruz | 39.71% |
| 26 | 30 | Aguascalientes | 36.88% |
| 27 | 9 | San Luis Potosí | 32.69% |
| 28 | 3 | Jalisco | 32.61% |
| 29 | 21 | Guerrero | 32.57% |
| 30 | 6 | Puebla | 28.69% |
| 31 | 20 | Chiapas | 26.54% |
| 32 | 27 | Quintana Roo | 24.86% |

13,156 usuarios y/o justiciables que contestaron la encuesta.

C. Servicios en el inmueble

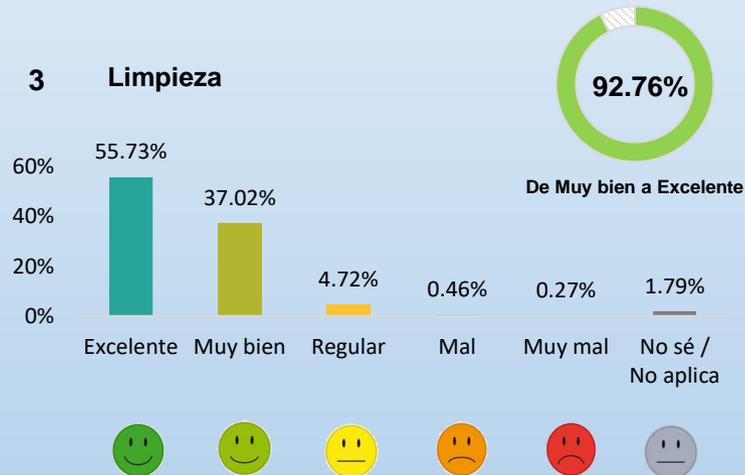
1 Registro e ingreso



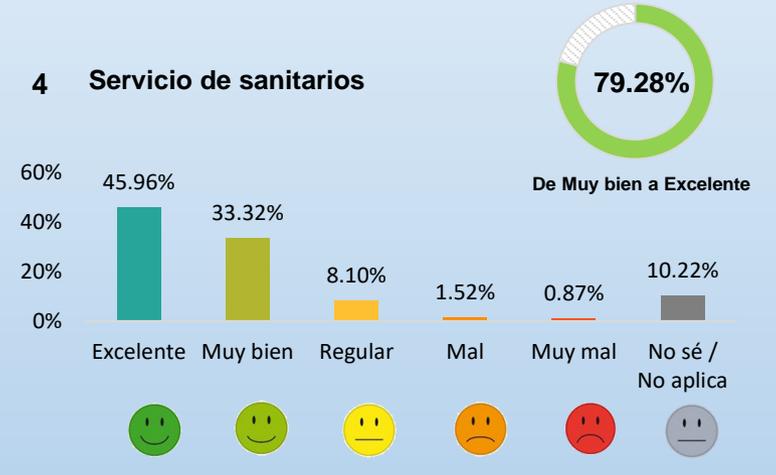
2 Espacios para espera y consulta de documentos



3 Limpieza



4 Servicio de sanitarios



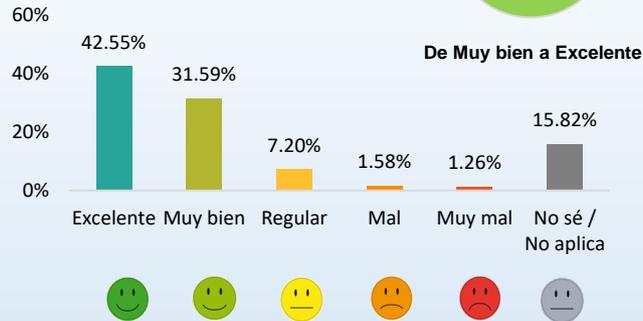
Nota: Pueden presentarse variaciones en los porcentajes por concepto de ajuste decimal.

13,156 usuarios y/o justiciables que contestaron la encuesta.

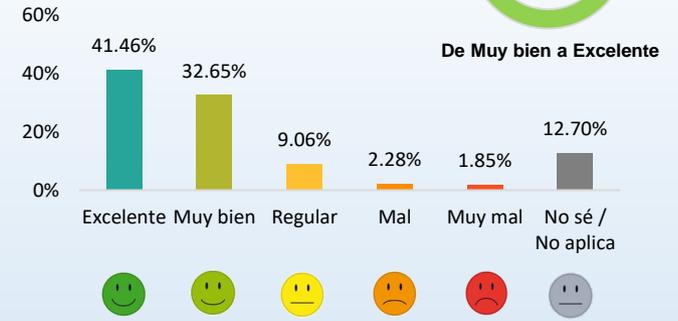
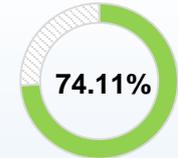
C. Servicios en el inmueble



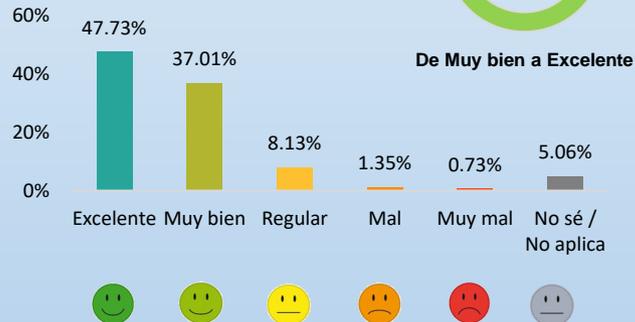
5 Servicio de elevadores



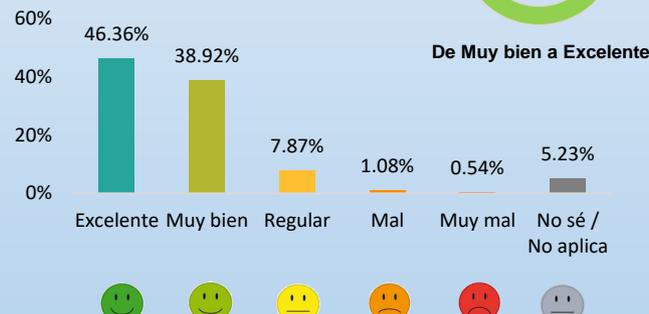
6 Accesibilidad a personas con discapacidad



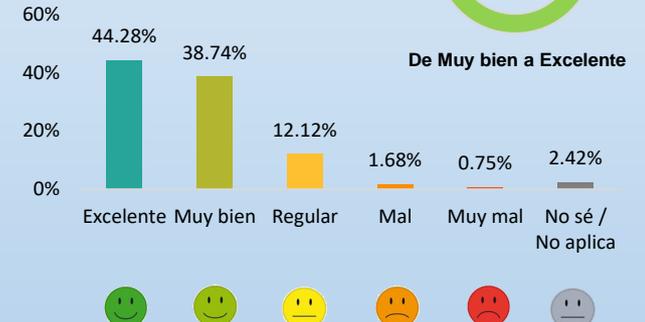
7 Servicio de aire acondicionado



8 Señalización en materia de protección civil



9 El mobiliario

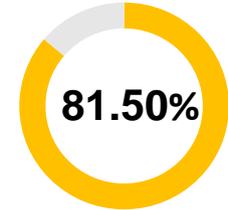


Nota: Pueden presentarse variaciones en los porcentajes por concepto de ajuste decimal.

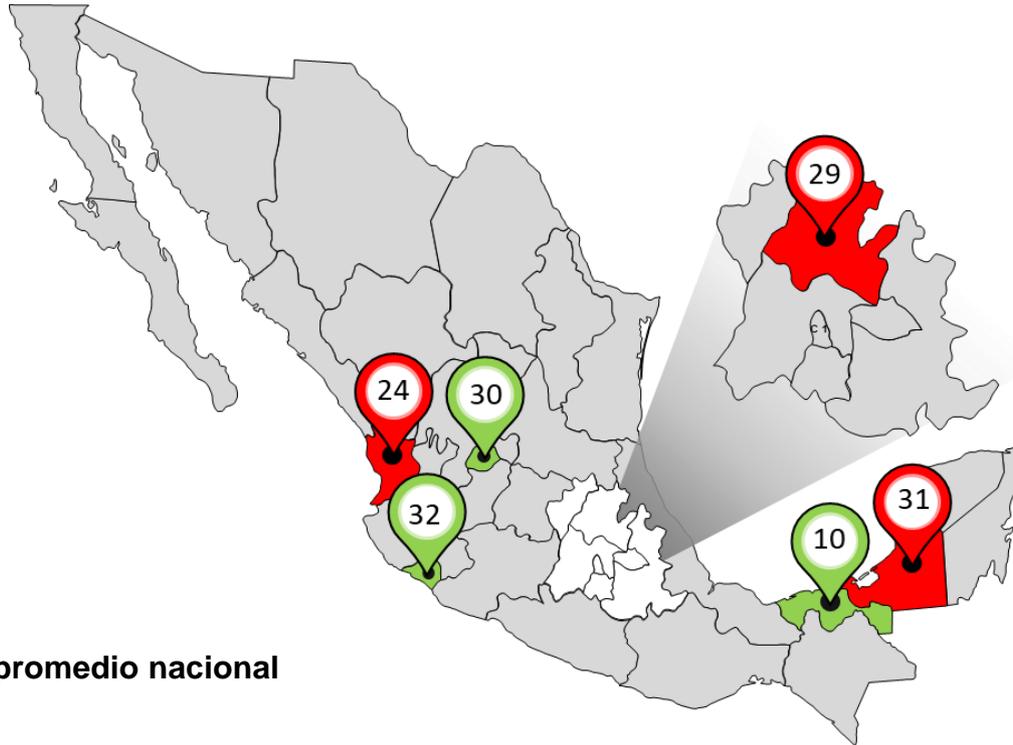
13,156 usuarios y/o justiciables
que contestaron la encuesta.

Promedio Nacional

Servicios en el inmueble



| Posición | Circuito | Ciudad | Porcentaje |
|----------|----------|---------------------|------------|
| 1 | 32 | Colima | 95.96% |
| 2 | 10 | Tabasco | 90.91% |
| 3 | 30 | Aguascalientes | 89.86% |
| 4 | 23 | Zacatecas | 88.51% |
| 5 | 17 | Chihuahua | 88.23% |
| 6 | 26 | Baja California Sur | 88.03% |
| 7 | 14 | Yucatán | 87.39% |
| 8 | 27 | Quintana Roo | 86.91% |
| 9 | 21 | Guerrero | 85.78% |
| 10 | 25 | Durango | 85.19% |
| 11 | 20 | Chiapas | 84.82% |
| 12 | 8 | Coahuila | 84.62% |
| 13 | 15 | Baja California | 84.20% |
| 14 | 7 | Veracruz | 83.21% |
| 15 | 12 | Sinaloa | 82.89% |
| 16 | 4 | Nuevo León | 82.24% |



| Posición | Circuito | Ciudad | Porcentaje |
|----------|----------|------------------|------------|
| 17 | 22 | Querétaro | 81.44% |
| 18 | 3 | Jalisco | 81.38% |
| 19 | 2 | Estado de México | 81.23% |
| 20 | 18 | Morelos | 81.15% |
| 21 | 9 | San Luis Potosí | 80.72% |
| 22 | 28 | Tlaxcala | 80.34% |
| 23 | 13 | Oaxaca | 79.83% |
| 24 | 16 | Guanajuato | 79.76% |
| 25 | 19 | Tamaulipas | 78.90% |
| 26 | 11 | Michoacán | 78.29% |
| 27 | 6 | Puebla | 78.12% |
| 28 | 1 | Ciudad de México | 77.62% |
| 29 | 5 | Sonora | 76.49% |
| 30 | 29 | Hidalgo | 75.92% |
| 31 | 31 | Campeche | 73.59% |
| 32 | 24 | Nayarit | 64.57% |



Circuitos por arriba del promedio nacional



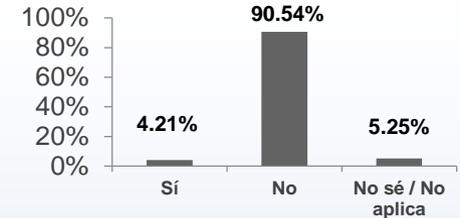
Circuitos por debajo del promedio nacional

13,156 usuarios y/o justiciables que contestaron la encuesta.

D. Imagen institucional



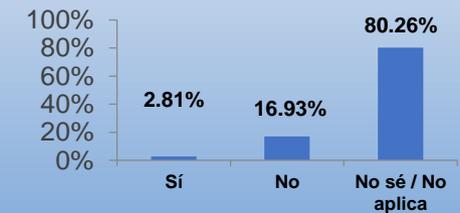
¿Se le ha discriminado por alguna discapacidad, género, orientación sexual, raza o color de piel, entre otros, por el personal del Órgano Jurisdiccional?



¿Ha recibido alguna insinuación de pagos o favores por parte del personal que lo atendió?



Si contestó que "Sí", a la pregunta anterior, ¿Lo hizo del conocimiento de alguna autoridad?



Para usted, en lo general ¿El servicio proporcionado ha mejorado desde la última vez que nos visitó?



**13,156 usuarios y/o justiciables
que contestaron la encuesta.**

Imagen Institucional

Discriminación

| Posición | Circuito | Ciudad | Porcentaje |
|----------|----------|---------------------|------------|
| 1 | 27 | Quintana Roo | 15.68% |
| 2 | 3 | Jalisco | 7.69% |
| 3 | 16 | Guanajuato | 7.05% |
| 4 | 8 | Coahuila | 5.49% |
| 5 | 18 | Morelos | 5.34% |
| 6 | 11 | Michoacán | 5.30% |
| 7 | 2 | Estado de México | 5.29% |
| 8 | 17 | Chihuahua | 5.25% |
| 9 | 21 | Guerrero | 5.14% |
| 10 | 30 | Aguascalientes | 5.00% |
| 11 | 1 | Ciudad de México | 4.89% |
| 12 | 25 | Durango | 4.76% |
| 13 | 20 | Chiapas | 4.75% |
| 14 | 23 | Zacatecas | 4.57% |
| 15 | 6 | Puebla | 4.51% |
| 16 | 4 | Nuevo León | 4.16% |
| 17 | 32 | Colima | 3.98% |
| 18 | 15 | Baja California | 3.69% |
| 19 | 22 | Querétaro | 3.66% |
| 20 | 5 | Sonora | 3.27% |
| 21 | 14 | Yucatán | 3.24% |
| 22 | 13 | Oaxaca | 3.14% |
| 23 | 9 | San Luis Potosí | 2.88% |
| 24 | 19 | Tamaulipas | 2.75% |
| 25 | 10 | Tabasco | 2.69% |
| 26 | 7 | Veracruz | 2.43% |
| 27 | 26 | Baja California Sur | 2.38% |
| 28 | 29 | Hidalgo | 2.25% |
| 29 | 28 | Tlaxcala | 1.69% |
| 30 | 24 | Nayarit | 1.30% |
| 31 | 12 | Sinaloa | 1.10% |
| 32 | 31 | Campeche | 0.00% |

Corrupción

| Posición | Circuito | Ciudad | Porcentaje |
|----------|----------|---------------------|------------|
| 1 | 27 | Quintana Roo | 10.81% |
| 2 | 17 | Chihuahua | 5.25% |
| 3 | 16 | Guanajuato | 4.79% |
| 4 | 3 | Jalisco | 4.68% |
| 5 | 30 | Aguascalientes | 3.75% |
| 6 | 4 | Nuevo León | 3.64% |
| 7 | 25 | Durango | 3.57% |
| 8 | 8 | Coahuila | 3.47% |
| 9 | 20 | Chiapas | 3.35% |
| 10 | 2 | Estado de México | 3.14% |
| 11 | 15 | Baja California | 3.07% |
| 12 | 32 | Colima | 2.99% |
| 13 | 1 | Ciudad de México | 2.98% |
| 14 | 5 | Sonora | 2.90% |
| 15 | 6 | Puebla | 2.87% |
| 16 | 18 | Morelos | 2.53% |
| 17 | 22 | Querétaro | 2.44% |
| 18 | 7 | Veracruz | 2.29% |
| 19 | 14 | Yucatán | 2.06% |
| 20 | 9 | San Luis Potosí | 1.92% |
| 21 | 26 | Baja California Sur | 1.79% |
| 22 | 21 | Guerrero | 1.71% |
| 23 | 23 | Zacatecas | 1.71% |
| 24 | 10 | Tabasco | 1.65% |
| 25 | 24 | Nayarit | 1.63% |
| 26 | 11 | Michoacán | 1.38% |
| 27 | 29 | Hidalgo | 1.29% |
| 28 | 28 | Tlaxcala | 1.12% |
| 29 | 19 | Tamaulipas | 1.10% |
| 30 | 13 | Oaxaca | 1.05% |
| 31 | 12 | Sinaloa | 0.88% |
| 32 | 31 | Campeche | 0.60% |



**Circuitos con índice de
discriminación**



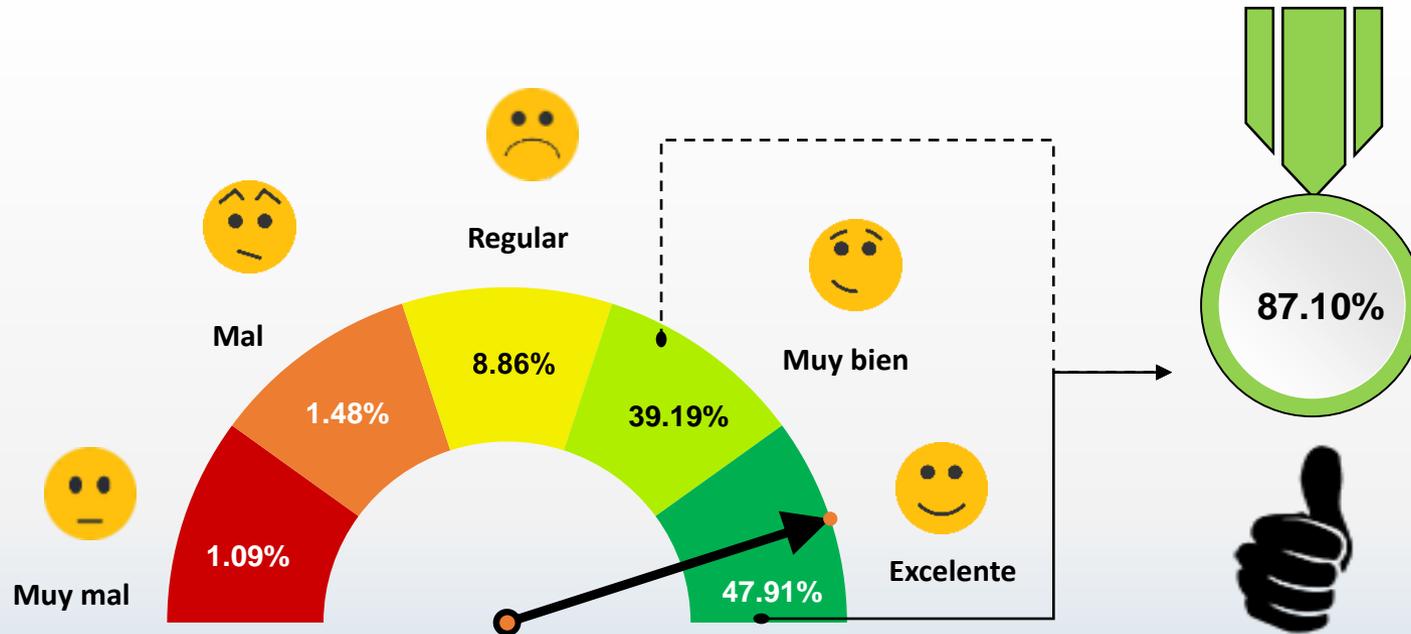
**Circuitos con índice de
corrupción**



3. Grado de satisfacción sobre la calidad del servicio

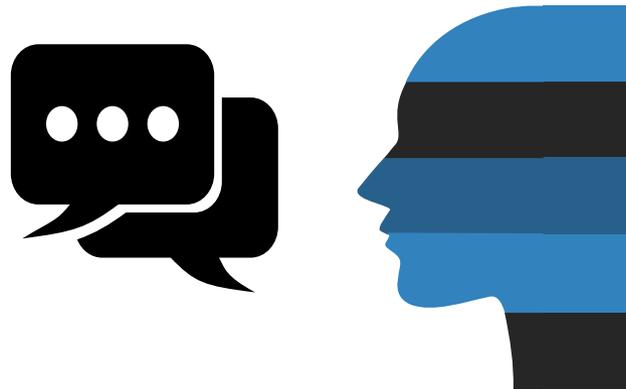
13,156 usuarios y/o justiciables
que contestaron la encuesta.

Califique su grado de satisfacción, sobre el servicio que se le proporcionó



El **87.10%**, de los usuarios y/o justiciables calificaron de **Muy bien** a **Excelente** su grado de satisfacción sobre el servicio proporcionado.

4. Comentarios de los encuestados

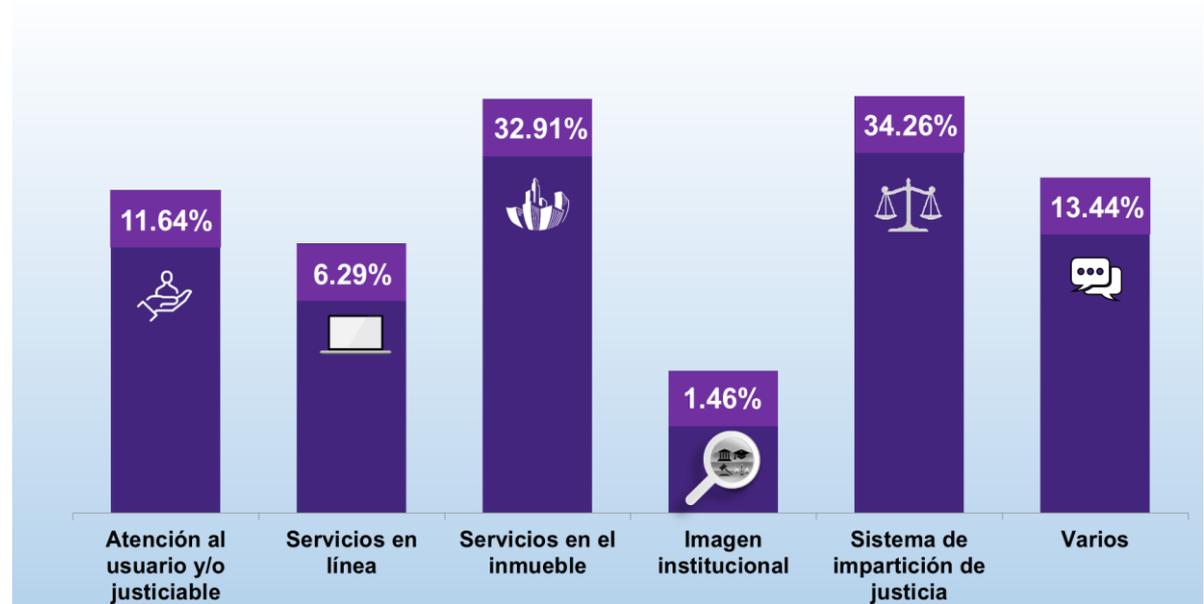




Retroalimentación y comentarios de los usuarios y/o justiciables

De la totalidad de los comentarios (3,497) realizados por los usuarios y/o justiciables se destaca lo siguiente:

| Comentarios emitidos por los encuestados | | |
|--|-------------------------------------|-----------------------|
| # | Tema | Número de comentarios |
| 1 | Atención al usuario y/o justiciable | 407 |
| 2 | Servicios en línea | 220 |
| 3 | Servicios en el inmueble | 1,151 |
| 4 | Imagen institucional | 51 |
| 5 | Sistema de impartición de justicia | 1,198 |
| 6 | Varios | 470 |
| Total | | 3,497 |



Nota: Pueden presentarse variaciones en los porcentajes por concepto de ajuste decimal.